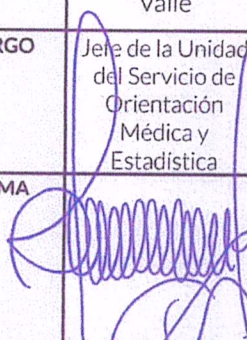
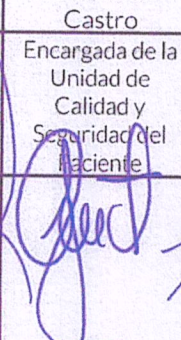
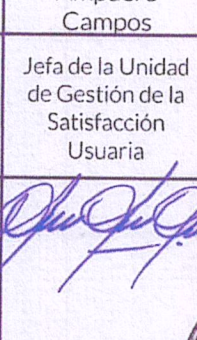
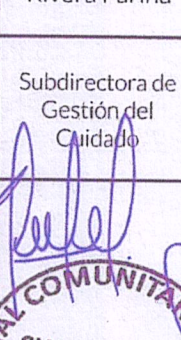
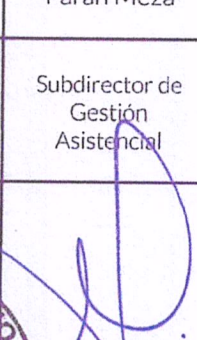
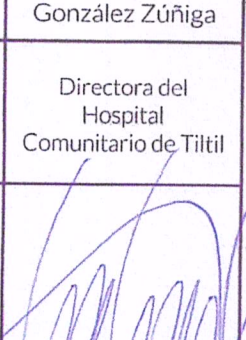
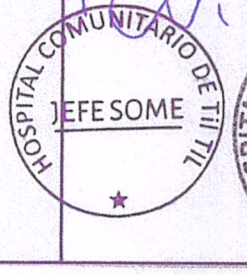

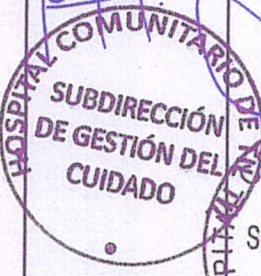




# PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO

## HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL

	RESPONSABLE ELABORACIÓN	RESPONSABLE REVISIÓN	RESPONSABLE REVISIÓN	RESPONSABLE REVISIÓN	RESPONSABLE REVISIÓN	RESPONSABLE APROBACIÓN
NOMBRE	TS. Fabián Díaz Valle	EU. Fernanda González Castro	Ps. Carola Ampuero Campos	EU. Bárbara Rivera Fariña	Dr. Claudio Farah Meza	Mat. Bárbara González Zúñiga
CARGO	Jefe de la Unidad del Servicio de Orientación Médica y Estadística	Encargada de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Jefa de la Unidad de Gestión de la Satisfacción Usuaría	Subdirectora de Gestión del Cuidado	Subdirector de Gestión Asistencial	Directora del Hospital Comunitario de Tilttil
FIRMA						
						

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

## ÍNDICE

1	Introducción	3
2	Objetivo	4
3	Alcance	4
4	Responsables	4
5	Buen Trato al Usuario	5
6	Principios Éticos de un Funcionario de la Salud	9
7	Procedimiento Administrativo vinculado a lo clínico en formato presencial	10
8	Procedimiento Administrativo vinculado a lo clínico en formato telefónico	10
9	Proceder Clínico en formato presencial	11
10	Proceder Clínico en formato teleconsulta	11
11	Indicador de Buen Trato	12
12	Mecanismo de Difusión	13
13	Anexos	14
14	Bibliografía	17
15	Hoja de Actualización de Protocolo	18

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	<b>N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24</b>		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> JUNIO 2024 <b>FECHA REVISIÓN:</b> JUNIO 2026	<b>N° VERSIÓN: 02</b> <b>N° PÁGINAS: 18</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Tilttil considera el Buen Trato al Usuario como un pilar fundamental que orienta cada interacción entre su equipo de funcionarios y la comunidad usuaria. Este protocolo se fundamenta en valores esenciales como el respeto, la dignidad, la inclusión y la calidad, los cuales son indispensables para proporcionar una atención integral y humanizada.

El enfoque del hospital se centra en reconocer a cada individuo como único, valorando su autonomía y perspectiva en todo momento. Desde la recepción inicial hasta la consulta y en cada punto de contacto posterior, se deben mantener estándares elevados de cortesía, transparencia y profesionalismo, con el objetivo de garantizar el respeto absoluto por la dignidad y los derechos de quienes acceden a los servicios de salud pública.

Este protocolo abarca no solo las interacciones presenciales en box y salas de espera, sino también todas las modalidades de atención, como la teleconsulta, atención domiciliaria y comunicaciones administrativas. Cada funcionario debe comprometerse a adherirse a estos principios éticos y de buen trato, contribuyendo así a fortalecer la confianza y satisfacción de la comunidad usuaria.

Finalmente, es y será un desafío en la Salud Pública: “Escucharnos, mirarnos a los ojos, responder adecuadamente, de forma simple y entendible es algo que como sociedad aún nos falta” (Ministerio de Salud, 2017, p. 6).

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

## 2. OBJETIVO

Establecer un protocolo que reúna los procedimientos de relación con un(a) usuario(a), enmarcado en el respeto, cordialidad y no discriminación en la atención de su salud.

## 3. ALCANCE

El presente Protocolo es de carácter obligatorio para todas las funcionarias y funcionarios del Hospital Comunitario de Tilttil, enmarcado en el cumplimiento de la Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de las personas en salud, que establece: "en su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia" (BCN, 2024, p. 3)

## 4. RESPONSABLES

Responsable(s)	Función(es)
<b>Dirección del Hospital Comunitario de Tilttil</b>	Velar por las condiciones que aseguren el cumplimiento del Protocolo. Designar responsabilidades. Aprobar informes de cumplimiento del indicador.
<b>Jefatura de la Unidad del Servicio de Orientación Médica y Estadística.</b>	Elaborar Protocolo y realizar actualizaciones. Supervisar el cumplimiento del Protocolo. Realizar entrega del Protocolo en inducción.
<b>Funcionarias(os) de las Unidades de Atención Primaria, Urgencia, Medicina, Farmacia, Enlace y Administrativas.</b>	Conocer el Protocolo. Dar cumplimiento al Protocolo.
<b>Jefatura de la Unidad de Gestión de la Satisfacción Usuaría.</b>	Supervisar el cumplimiento del Protocolo. Aplicar evaluación periódica del indicador.
<b>Encargada (o) de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</b>	Supervisar el cumplimiento del Protocolo. Verificar y revisar el cumplimiento del indicador establecido.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

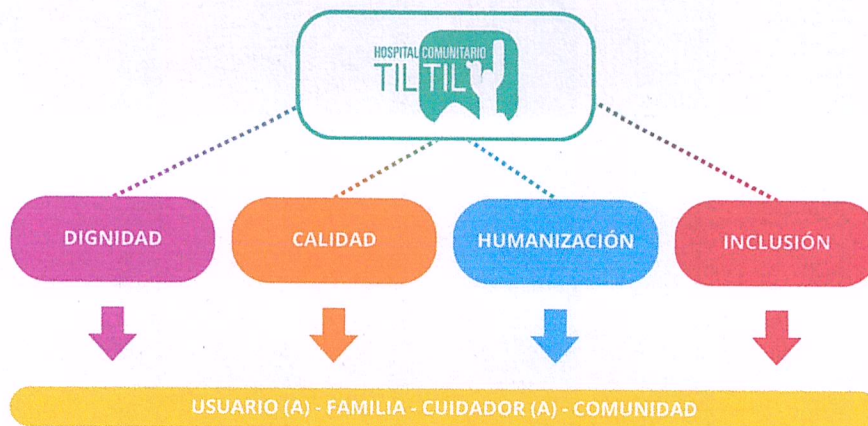
## 5. BUEN TRATO AL USUARIO

El Buen Trato es la forma de ver a cada usuaria (o) como una persona completa, y no como un caso clínico de estudio. Se busca equilibrar el poder entre las (os) funcionarias (os) de la salud y los pacientes, asegurando que las decisiones se tomen en conjunto y respetando la autonomía del paciente. Además, implica que las (os) funcionarias (os) sean competentes y éticas (os), asegurando una atención organizada y confiable que preserve la dignidad de cada persona (Creación, 2019).

La acción enmarcada en el buen trato, no solo se limita a la atención asistencial presencial de un box, sino que, se extiende a atención domiciliaria, en territorios, telefónica, correo institucional y teleconsulta, así como áreas administrativas no ligadas a las áreas clínicas, en sí, con toda vinculación que se efectúe entre el personal del Hospital con la población atendida. Se volverá a remarcar que "cualquier acción que entregue el Hospital de Tilttil, sea de promoción, prevención, participación, atención, curación y/o rehabilitación debe destacarse por un buen trato hacia la Población Usuaria" (HCTT, 2022, p. 5)

El buen trato en el Hospital de Tilttil se basa en cuatro valores primordiales. En primer lugar, la '**Dignidad**' implica el reconocimiento del derecho fundamental de cada persona a ser tratada con respeto, valorando sus particularidades y compartiendo sus decisiones. La '**Humanización**' se centra en colocar a la persona en el núcleo del cuidado, entendiendo sus circunstancias y necesidades desde diversas perspectivas biológicas, sociales y psicológicas. En este contexto, es crucial que la persona, dignificada y humanizada, reciba atención de '**Calidad y Seguridad**' para evitar eventos adversos que agraven su condición. Todos los procedimientos relacionados con su salud deben cumplir con altos estándares técnicos, clínicos, tecnológicos y éticos.

Por último, la '**Inclusión**' busca integrar y valorar a la persona en su complejidad integral, eliminando cualquier barrera que pueda alejarla del sistema de salud pública. Además, se fomenta su participación activa tanto en las decisiones individuales como grupales.



Por este motivo, el Hospital sigue ciertos lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud (2022), en donde la comunicación con los pacientes, es fundamental para que el personal del Hospital de Tilttil pueda informar claramente sobre los tiempos de espera y los criterios de priorización, minimizando así la incertidumbre de quienes están esperando atención. Además, las citas programadas solo deben cancelarse en casos de fuerza mayor y deben comunicarse oportunamente a los usuarios.

Es importante que el personal de salud se dirija a los pacientes utilizando su nombre y tratándolos con el debido respeto asociado al “usted”, evitando términos que puedan infantilizar o romantizar, como “mi niño”, “mamita” o “abuelito”, así como referirse a ellos por números, diagnósticos o ubicaciones específicas, por ejemplo, “paciente del box 2”, “la señora con diabetes” o “el bebe resfriado que está ahí”. En línea con esto, se debe respetar el nombre social de la persona si así lo solicita, independientemente de lo que digan sus registros.

Los (as) funcionarios (as) del hospital deben adherirse a normas de cortesía socialmente aceptadas, manifestándose mediante saludos cordiales y sonrisas, e incluyendo la presentación de su nombre, cargo y unidad, así como las acciones que llevarán a cabo. Esto incluye el uso permanente de la credencial en la jornada laboral; y en caso de funcionarios (as) que atienden asistencialmente, el uso de su traje clínico, según perfil de cargo.

Es fundamental que los trabajadores del hospital interactúen reconociendo que los usuarios/pacientes son personas, validando su individualidad más allá de factores sociales,

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	<b>N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24</b>		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> JUNIO 2024 <b>FECHA REVISIÓN:</b> JUNIO 2026	<b>N° VERSIÓN:</b> 02 <b>N° PÁGINAS:</b> 18	

culturales, físicos, psicológicos o espirituales. Cada interacción debe basarse en el respeto mutuo y la empatía, escuchando activamente y manteniendo contacto visual.

Es esencial utilizar un lenguaje comprensible durante las atenciones, evitando tecnicismos clínicos que puedan dificultar la comunicación, y considerando las necesidades de personas con discapacidad cognitiva, discapacidad sensorial, personas migrantes o de edad avanzada. Al finalizar cada atención, siempre se debe preguntar si quedan dudas, y al momento de dar un diagnóstico, este debe ser claro y entendible.

Además, el personal del hospital debe ser un garante de los derechos del paciente, y solo realizar preguntas de carácter personal y privado cuando sea estrictamente necesario por motivos clínicos, respetando la privacidad y la intimidad del paciente. También deben asegurarse de resguardar los registros clínicos, registrando de manera veraz y completa las atenciones, sin compartir diagnósticos o tratamientos con personas no autorizadas, y manteniendo la confidencialidad de los registros clínicos tanto electrónicos como en papel, entendiéndose como exámenes, interconsultas, solicitudes de la OIRS, certificados, entre otros.

Cuando existan situaciones complejas, es decir, situaciones asociadas a la tensión, conflicto y/o violencia, se debe mantener la calma, evitando que el suceso aumente. Si alguien del personal está dentro del conflicto y se vuelve más complejo, es necesario que sus pares y jefaturas puedan intervenir y apartar a ambas partes para buscar soluciones a los requerimientos que se necesiten. Ante una persona que reacciona de forma agresiva o violenta verbalmente, todo el personal debe intentar reducir la tensión, indicando la alternativa de registrar un reclamo o una entrevista con una jefatura, para lograr terminar la situación conflictiva.

En el caso de violencia física, entre usuarios, instalaciones o a funcionarios, primeramente, los funcionarios que estén próximos deben ayudar a calmar la situación, asegurando primeramente su seguridad personal. Ante eso, se seguirá los protocolos determinados por la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, en específico bajo la Norma general administrativa N° 28, Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

Asimismo, ante situaciones no relacionadas con la violencia, pero sí asociadas al dolor (físico o mental), desborde emocional, fallecimientos, enfermedades terminales, hospitalizaciones, urgencias u otras circunstancias similares, el funcionario debe emplear un


---

UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DANIEL MOYA #100, TILTIL

TELÉFONO: 225751700

Página 7

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	<b>N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24</b>		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> JUNIO 2024 <b>FECHA REVISIÓN:</b> JUNIO 2026	<b>N° VERSIÓN: 02</b> <b>N° PÁGINAS: 18</b>	

lenguaje no verbal que refleje empatía y comprensión del sufrimiento de la persona. Es fundamental que pueda preguntar cómo se siente y en qué se le puede ayudar, destacando la importancia de humanizar la atención. Además, es esencial adoptar un enfoque centrado en el paciente, que promueva un ambiente de confianza y seguridad, asegurando que cada persona se sienta escuchada, respetada y valorada.

En otro ámbito, no es posible que un funcionario levante críticas sobre sus pares frente a ningún paciente, cualquier corrección debe realizarse a la Jefatura o personalmente en el marco de retroalimentaciones constructivas.

Finalmente, es crucial proporcionar información clara y completa a los pacientes en todos los aspectos relacionados con su atención, programas, tiempos de espera, horarios, prestaciones y vías de evacuación en casos de emergencias, entre otros detalles relevantes.



## 6. PRINCIPIOS ÉTICOS DE UN FUNCIONARIO DE LA SALUD



Para un funcionario de la Salud Pública, se designan los siguientes principios que marcarán el actuar en cada atención de carácter asistencial y/o administrativa:

- **Equidad:** Tratar a todos los pacientes con imparcialidad y justicia, brindando atención basada en sus necesidades individuales y prioridades de salud, sin favorecer a unos sobre otros debido a diferencias personales, sociales o económicas.
- **Confidencialidad:** Mantener la privacidad de la información clínica y personal de los pacientes, asegurando que los datos sean utilizados únicamente para propósitos autorizados y no sean compartidos sin consentimiento explícito, excepto cuando sea necesario por razones legales o de salud pública.
- **No Discriminación:** Tratar a todos los pacientes con respeto y sin prejuicios, independientemente de su raza, etnia, religión, orientación sexual, género, edad, discapacidad u otras características personales.
- **Dignidad:** Reconocer y respetar la integridad y el valor inherente de cada paciente como ser humano. Garantizar que todas las interacciones sean realizadas con sensibilidad y cuidado hacia la dignidad personal y cultural de cada individuo.
- **Respeto:** Mostrar consideración y cortesía hacia los pacientes, sus familias, acompañantes y cuidadores(as), reconociendo sus derechos, opiniones y decisiones. Tratar a todos con dignidad, escuchando activamente y respondiendo de manera empática a sus necesidades y preocupaciones. Igualmente se debe mostrar respeto a los compañeros de trabajo.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	<b>N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24</b>		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> JUNIO 2024 <b>FECHA REVISIÓN:</b> JUNIO 2026	<b>N° VERSIÓN:</b> 02 <b>N° PÁGINAS:</b> 18	

- **Amabilidad:** Actuar con gentileza, empatía y comprensión hacia los pacientes, proporcionando un ambiente de atención cálido y acogedor. Promover un trato humano y afectuoso que contribuya al bienestar emocional y físico de quienes reciben atención clínica.

## 7. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO VINCULADO A LO CLÍNICO EN FORMATO PRESENCIAL.

El siguiente procedimiento se asocia a las Unidades de SOME, Farmacia, Coordinación, Enlace y Admisión.

- El personal saluda al usuario con amabilidad y cortesía al momento de su llegada.
- Se verifica el motivo de consulta del usuario, asegurándose de entender claramente sus necesidades y preocupaciones.
- El funcionario escucha activamente al usuario mientras éste expresa sus preguntas, dudas o preocupaciones.
- El funcionario responde utilizando un lenguaje sencillo, respetuoso y comprensible, explicando los procedimientos necesarios.
- En caso de que haya tiempos de espera, se informa al usuario de manera clara y precisa.
- Si el usuario presenta algún problema o queja, el funcionario: escucha atentamente sin interrumpir; agradece la retroalimentación recibida; proporciona una solución si está dentro de su capacidad de gestión; deberá saber dar indicaciones de Protocolo de Gestión de las Solicitudes Ciudadana (DP 1.2)
- Se despide amablemente.

## 8. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO VINCULADO A LO CLÍNICO EN FORMATO TELEFÓNICO.

- El personal saluda al usuario con amabilidad y cortesía al momento de entrar la llamada, y se presenta con su nombre, cargo y unidad.
- Se verifica el motivo de consulta del usuario, asegurándose de entender sus necesidades y preocupaciones, y a través de una escucha activa a sus inquietudes.
- El funcionario da resolución a su requerimiento, y responde en un lenguaje sencillo, comprensible y respetuoso.
- Si el usuario presenta alguna queja, el funcionario escuchará atentamente sin interrumpir, agradecerá la retroalimentación y proporcionará una solución dentro de su

---

UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DANIEL MOYA #100, TILTIL

TELÉFONO: 225751700

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

capacidad de gestión; deberá saber dar indicaciones de Protocolo de Gestión de las Solicitudes Ciudadana (DP 1.2).

- Se despide amablemente.

## 9. PROCEDER CLÍNICO EN FORMATO PRESENCIAL

- El personal saluda al usuario con amabilidad y cortesía al momento de ingresar al box, y se presenta con su nombre, cargo y unidad.
- Se verifica el motivo de consulta del usuario, asegurándose de entender sus necesidades y preocupaciones, y a través de una escucha activa a sus inquietudes.
- En caso de haber examen físico, se realiza con respeto, delicadeza y solicitando permiso al usuario, resguardando su privacidad e intimidad.
- Ante una situación de desborde emocional, demostrar empatía.
- Se explica diagnóstico, procedimientos e indicaciones.
- Se vuelve a consultar si posee dudas.
- Se despide amablemente.

## 10. PROCEDER CLÍNICO EN FORMATO TELECONSULTA

- El personal saluda al usuario con amabilidad y cortesía al momento de ingresar a la teleconsulta, y se presenta con su nombre, cargo y unidad, además viste su traje clínico, según su perfil de cargo.
- Se verifica la identidad del usuario, preguntando nombre, RUN y fecha de nacimiento.
- Se consulta el motivo de consulta, asegurando entender las necesidades y preocupaciones por medio de una escucha activa.
- Ante una situación de desborde emocional, demostrar empatía.
- Se explica diagnóstico, procedimientos e indicaciones.
- Se vuelve a consultar si posee dudas.
- Se despide amablemente.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

## 11. INDICADOR DE BUEN TRATO

La evaluación de la Satisfacción Usuaría será responsabilidad de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Satisfacción Usuaría y se llevará a cabo mediante Encuestas realizadas dentro del establecimiento, siguiendo la presente modalidad:

- Una Encuestadora designada utilizará formularios con preguntas cerradas diseñadas para evaluar la atención brindada por el personal del establecimiento. Las encuestas se realizan a usuarios presentes en las salas de espera de las Unidades de Urgencia, Atención Primaria y Medicina.
- La Jefatura de la Unidad de Gestión de la Satisfacción Usuaría almacenará las encuestas completadas y al final de cada trimestre tabulará los resultados para elaborar un informe trimestral.
- La tabulación y análisis de los resultados se llevará a cabo trimestralmente durante la última semana de marzo, junio, septiembre y diciembre.
- La Jefatura de la Unidad de Gestión de la Satisfacción Usuaría será responsable del análisis de los datos y preparará un informe dirigido a la Dirección del Establecimiento, comunicando los resultados obtenidos mediante la Encuesta de Satisfacción Usuaría. Este informe permitirá que la Dirección tome las medidas necesarias para mejorar el servicio según los datos recabados.
- ★ **Unidad de Urgencia:** se toma línea de base número de atenciones realizadas en la Unidad del año anterior, desde REM A08, y se ingresan datos a calculadora muestral SIS.
- ★ **Unidad de Medicina:** se toma línea de base egresos hospitalarios de la Unidad del año anterior, del REM 20 y se ingresan datos a calculadora muestral SIS.
- ★ **Unidad de Atención Primaria:** se toma como línea de base el número de atenciones realizadas el año anterior, en la sumatoria del REM A01-A04-A06-A07-A09-A23-A28, y se ingresan a calculadora muestral SIS.
- Es importante destacar que los totales anuales por Unidad se dividirán para determinar el tamaño de muestra mensual.
- Para definir los días de aplicación de las encuestas, se utilizará la técnica de aleatorización mediante el software Research Randomizer. Según este programa, se seleccionarán aleatoriamente cuatro días al mes, dentro de los cuales se completará el número total de encuestas requeridas según el tamaño muestral mencionado

---

UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DANIEL MOYA #100, TILTIL

TELÉFONO: 225751700

Página 12

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-20 24		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

anteriormente. En caso de no ser posible realizar las evaluaciones en el día programado, estas se llevarán a cabo en el siguiente día hábil.

## 12. MECANISMO DE DIFUSIÓN

Dada la importancia del Protocolo en la Institución, se realizará trimestralmente la evaluación del cumplimiento de los derechos de los usuarios según lo establecido. Estos resultados deben ser compartidos con la comunidad, en espacios como el Consejo Consultivo de Usuarios u otro que se determine.



El protocolo deberá entregarse y explicarse durante la inducción de nuevos funcionarios en el Hospital.

Es recomendable que una vez al año, el Protocolo se refuerce en las reuniones de las Unidades.

El Protocolo estará disponible en la página web institucional del Hospital y en las redes institucionales. Se considerará pertinente mantener un código QR que dirija al archivo.

### 13. ANEXOS.

#### Anexo 1. Encuesta de Satisfacción Usuaría.

## ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA

Muy Satisfecho

Satisfecho

Indiferente

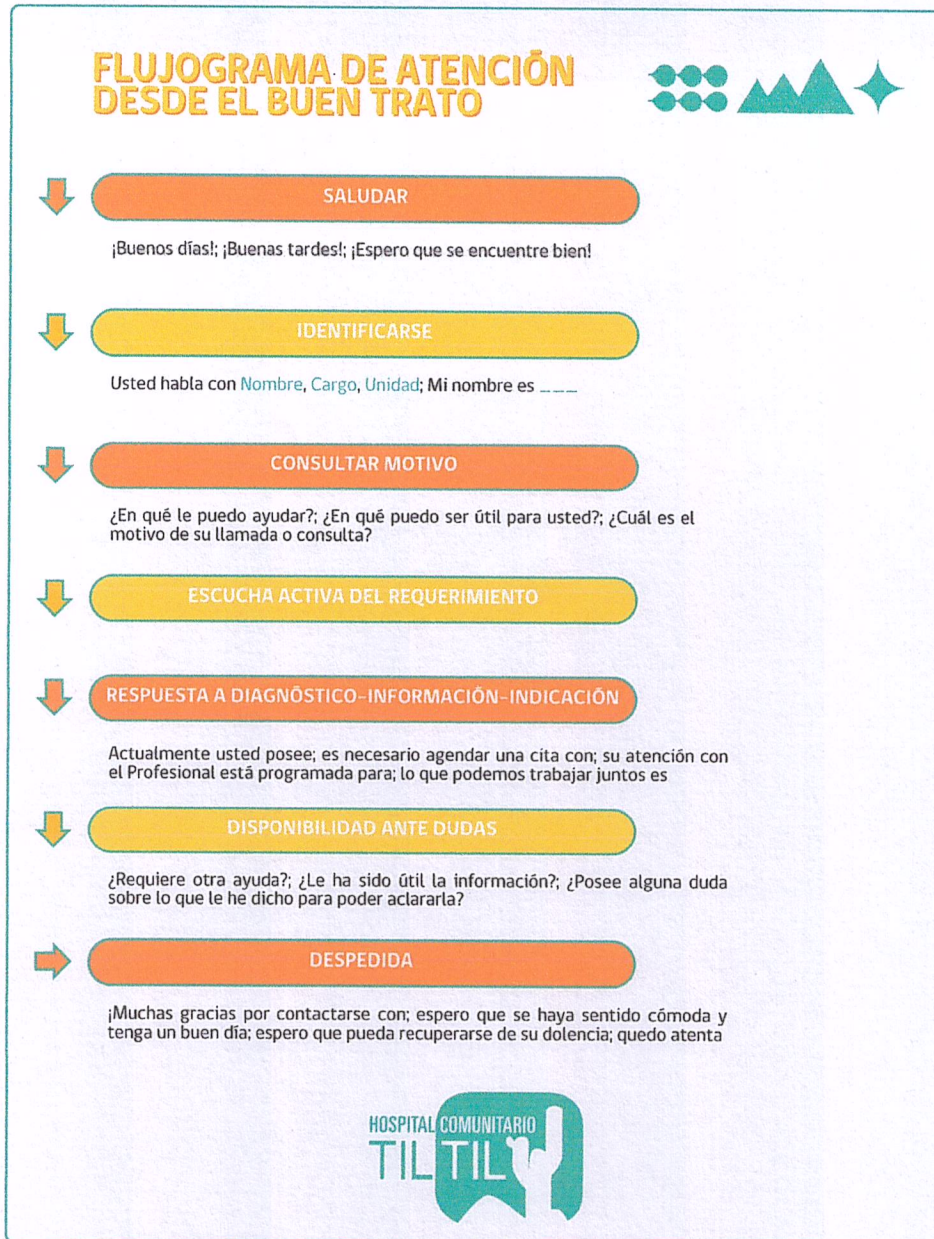
Insatisfecho

Muy Insatisfecho

¿Usted considera que cuando recibe atención le entregan información oportuna y comprensible de su estado de Salud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted considera que ha recibido un trato digno y han respetado su privacidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuando asiste al Centro de Salud ha sido llamado por su nombre y atendido con amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted considera que recibe una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuándo asiste al Centro de Salud le informan de los costos de atención de Salud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que respetan su privacidad en cuanto a no ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted considera que cuando ha recibido atención médica, su diagnóstico de salud no se entrega a personas no relacionadas con su atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuándo usted es atendido en el centro de salud sabe que puede aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En caso que usted haya hospitalizado, usted ha recibido visitas, compañía y asistencia espiritual?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted sabe que tiene derechos a consultar o reclamar respecto de la atención recibida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted se ha fijado si el personal de salud porta una identificación con su nombre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En caso que usted haya estado hospitalizado su Médico, le he entregado un informe de la atención recibida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Anexo 2.** Flujoograma de Atención desde el Buen Trato.



**Anexo 3.** Acciones del Buen Trato en el Hospital de Tilttil.

Utilizar tono de voz amable y cordial.	Evitar uso de siglas y tecnicismos, en caso de uso, explicarlas.	Priorizar la atención al usuario, independiente lo que se esté realizando, de no ser posible, señalar pronta atención de manera cordial.
Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.	Mantener credencial de identificación institucional visible en todo momento.	Tratar al usuario por su nombre, con un marco de respeto: "usted".
Evitar uso de teléfono celular durante la atención, a excepción de urgencia o que corresponda a la atención.	Cuidar la presentación personal.	En caso de situación de conflicto, mantener la calma y empatizar con usuario, evitando que situación salga de control.
En el caso de pedir disculpas, pedir las en nombre del Hospital Comunitario de Tilttil.	No hacer comentarios acerca de patologías o registros clínicos del usuario en baño, sala de espera, pasillo u otros.	No dejar registros clínicos electrónicos o en papel, visibles para otros usuarios.
En caso de derivación, entregar información al usuario del trámite o a funcionario/Unidad/Programa que se derivará	Hacer uso del traje clínico, si corresponde a su perfil de cargo.	Salude y despedase cordialmente, sea en un box o en sala de espera
Presentarse con nombre, cargo y Unidad	Potenciar el uso de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.	Al momento de atender, considerar la toma de decisiones compartidas.







	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	<b>N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-2024</b>		
		<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> JUNIO 2024 <b>FECHA REVISIÓN:</b> JUNIO 2026	<b>N° VERSIÓN:</b> 02 <b>N° PÁGINAS:</b> 18	

#### 14. BIBLIOGRAFÍA

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN]. (2024). Ley 20.584. Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud. Ministerio de Salud. Subsecretaría de Salud Pública.
- Creaciones. (2019). Estudio sobre Trato Digno en Usuarios del Sistema de Salud (nacionales y migrantes internacionales). Superintendencia de Salud.
- Hospital Comunitario de Tilttil [HCTT]. (2022). Protocolo de Buen Trato al Usuario. Hospital Comunitario de Tilttil. Años 2022-2023.
- Ministerio de Salud. (2017). Orientaciones Técnicas. Para la Estrategia de Buen Trato. Primera Versión. Junio 2017.
- Ministerio de Salud. (2022). Orientaciones Técnicas sobre Trato Digno en la Atención de Salud con enfoque de Derechos y Género. Primera Edición.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO</b> UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	N° RESOLUCIÓN: 231/15-07-2024		
		FECHA ELABORACIÓN: JUNIO 2024 FECHA REVISIÓN: JUNIO 2026	N° VERSIÓN: 02 N° PÁGINAS: 18	

### 15. HOJA DE ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO

NÚMERO DE VERSIÓN	ELABORADO	VALIDADO	AUTORIZADO	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN /PÁGINA SUSTITUIDA.	FECHA MODIFICACIÓN Día-Mes-Año
2	TS. Fabián Díaz Valle	EU. Fernanda González Castro. Ps. Carola Ampuero Campos. EU. Bárbara Rivera Fariña Dr. Claudio Farah Meza	Mat. Bárbara González Zúñiga	Se implementan mejoras en el Protocolo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Indicador de Mejora Continua y su supervisión.</li> <li>● Mecanismo de Difusión.</li> <li>● Principios éticos del funcionario público.</li> <li>● Proceder clínico bajo modalidad de teleconsulta.</li> <li>● Responsabilidades.</li> <li>● Desarrollo de acciones en el trato con un usuario.</li> </ul>	15-07-2024

UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DANIEL MOYA #100, TILTIL

TELÉFONO: 225751700

Página 18