


 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 1 de 7</p>



Protocolo de Atención al Usuario

Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia

Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztía Ruiz

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 2 de 7</p>

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivos
3. Alcance
4. Documentos de referencia
5. Responsables
6. Desarrollo
7. Distribución
8. Registro de modificaciones

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 3 de 7</p>

1. Introducción

El presente está dirigido a las personas que desempeñan funciones en la Unidad de Farmacia del Hospital provincial del Huasco, como instrumento orientador para otorgar una atención de calidad y personalizada a los usuarios y familiares en lo referente a acogida, orientación y resolución durante la atención.

2. Objetivos


- Entregar herramientas a todos quienes contacto directo con los usuarios para favorecer una adecuada acogida desde el inicio al término de la atención.
- Estandarizar la calidad de la atención y orientación a pacientes y familiares con el objetivo de mejorar la satisfacción usuaria.

3. Alcance

Este protocolo debe ser aplicado en todas las áreas clínicas y administrativas con las que se relaciona el usuario en el Hospital Provincial del Huasco


4. Documentos de Referencia

- Protocolo de atención al usuario Hospital Provincial del Huasco
- Ley de derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas con su atención de salud
- Circular c37 N°6 Minsal 18/07/2017

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 4 de 7</p>

5. Responsables

Funcionario	Responsabilidades
<p>Jefe Unidad de Farmacia y Químicos Farmacéuticos</p>	<p>a) Velar por el mejoramiento de la satisfacción usuaria</p> <p>b) Difundir este procedimiento entre el personal de su servicio</p> <p>c) Conocer y aplicar el protocolo</p>
<p>Personal de la Bodega de la Unidad de Farmacia</p>	<p>a) Conocer y aplicar el protocolo</p> <p>b) Informar a jefatura los incumplimientos</p> <p>c) Proponer las mejoras al protocolo según corresponda</p>

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 5 de 7</p>

6. Desarrollo


De acuerdo al objetivo planteado y los estándares establecidos para una buena atención. Se espera que el personal responda con calidez, gentileza, empatía y eficiencia al momento de ser consultado por un usuario. A continuación, se detallan aspectos importantes que se deben aplicar para entregar una atención acorde a los objetivos de este protocolo, desde la acogida hasta el cierre de la atención y entrega de información.

6.1 Aspectos a considerar en la atención

- a) Dirijase al usuario por su nombre y trátelo de “Usted”, independientemente de la edad.
- b) Cuando este frente a un usuario, siempre piense en cómo le gustaría a usted que lo trataran en instancias similares.
- c) Sea diligente en la atención al usuario.
- d) Mantenga una actitud de servicio positiva.
- e) En lo posible, mantenga el contacto visual con el usuario durante su atención.
- f) Procure una correcta modulación, volumen y entonación de voz. Hable cordialmente.
- g) Mantener adecuada presentación personal, acorde a su lugar de trabajo y cargo.
- h) cuidar el orden y limpieza en la vestimenta/ uniforme.
- i) Utilizar credencial de identificación de forma visible al usuario.
- j) Mantener entorno y lugar de trabajo ordenado y limpio. Evite comer en su puesto de trabajo. Utilice las áreas establecidas para estos fines.
- k) Asegúrese que el usuario ha comprendido sus explicaciones y si es necesario volver a explicar lo señalado.
- l) Siempre establezca redes de apoyo con compañeros de trabajo, si tiene alguna duda respecto a consultas del usuario, no dude en comunicarse con sus pares.

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 6 de 7</p>

- m) Evitar referirse al usuario por su diagnóstico.
- n) Cuando se retrase la atención al usuario, explique en lo posible y resumidamente los motivos de éste retraso. Los usuarios, por lo general, cambian su percepción cuando se les entrega algún tipo de información al respecto.
- o) Si durante la atención de un usuario, existe alguna interrupción, excusa se utilizando frases como: “me disculpa un momento”.
- p) Evitar usar modismos como “abuelita”, “mi niño/a”, “mamita”, “lola/o”, “mi reina/rey”, “compadre”, “socio”, “mi chica/o”, “hija/o”, etc.
- q) Ante situaciones complejas mantenga la calma y trate de empatizar con posibles problemas que el usuario pudiera presentar e indique a Químico Farmacéutico.
- r) Si el Usuario se molesta, no lo tome como asunto personal y comunique y derive a paciente a conversar con Químico Farmacéutico.
- t) Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrese en el problema mismo y solución de este.
- u) en el Trabajo intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
- v) No usar audífonos mientras atiende al usuario.
- w) No masticar chicle o comer mientras atiende al usuario.
- x) No utilizar celulares personales u otros dispositivos electrónicos tipo táctiles durante la atención de usuarios.
- y) No realizar actos de discriminación arbitraria alguna, como, por ejemplo: de género, orientación sexual, racial, etnia, socioeconómico, político, religioso o nacionalidad.
- z) No expresarse con garabatos y carcajadas en el lugar de trabajo.
- aa) No contradiga al usuario y verifique la información de ser necesario discretamente.
- bb) Evite manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.

 <p>Servicio de Salud Atacama</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Protocolo de Atención al Usuario Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Código COMGES N° 15</p>
<p>Edición 001</p>	<p>Hospital Provincial del Huasco Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia</p>	<p>Fecha: Noviembre 2019</p> <p>Vigencia: Enero 2024</p> <p>Página 7 de 7</p>

7. Distribución

- Unidad de Apoyo Clínico y Terapéutico de Farmacia

8. Registro de Modificaciones

Edición Nº	Descripción	Resolución (si corresponde)	
		Nº	Fecha