



HOSPITAL INFANTIL DR. ROBERT REID CABRAL

**DIRECCIÓN GENERAL
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

2015

Contenido

1. OBJETIVO	3
2.1.1. Objetivo General:	3
2.1.2. Objetivos Específicos:	3
3. Funciones de la Oficina de Atención al Usuario	4
4. ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	6
5. POLITICAS PARA LA ATENCIÓANAL USUARIO	7
9. MECANISMOS DE ATENCION A LOS USUARIOS Y USUARIAS DEL HOSPITAL INFANTIL DR. ROBERT REID CABRAL	9
9.1. Sistemas de peticiones y Soluciones:	9
11. PROTOCOLOS DE ACTUACION DEL LA OFICINA DE ATU	10
11.1. INFORMACIÓN AL USUARIO:	10
11.1.1. Concepto del Procedimiento:	10
11.1.2. Cómo se realiza el Procedimiento:	10
12. GESTION DE TRANSFERENCIAS PARA ESTUDIOS FUERA DEL HOSPITAL	11
12.1. Concepto del Procedimiento:	11
13. GESTION EN UBICACIÓN DE FAMILIARES	11
13.1. Concepto del Procedimiento:	11
13.2. Cómo se realiza el Procedimiento:	11
14. ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE ABUSO SEXUAL O MALTRATO	12
14.1. Concepto del Procedimiento:	12
14.2. Cómo se realiza el Procedimiento:	12
15. MUERTE DE UN PACIENTE DENTRO DEL HOSPITAL	13
15.1. Concepto del Procedimiento:	13
15.2. Cómo se realiza el Procedimiento:	13

1. OBJETIVO

El presente manual de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal proporcionar una herramienta de trabajo a todos los colaboradores de éste centro hospitalario, que contribuya al cumplimiento de la misión, apegado a los valores de la Institución, para el logro de la satisfacción de nuestros usuarios y usuarias, de los servicios que brindamos.

2. GENERALES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Hospital Infantil Dr. Robert Reíd Cabral, es la institución de atención a la salud infantil más antigua del país. Se abrió al público el 15 de Agosto de 1956 y desde entonces ha operado como centro de atención a todos los usuarios que ingresan en él, brindando así una atención de calidad para todos.

2.1. Descripción general de la oficina de Atención al Usuario

Se establece la Oficina de Atención al Usuario, para orientar, direccionar y acompañar al usuario desde que se presenten en la Institución, con el fin de brindar el mayor grado de satisfacción posible en la atención que se requiera; siempre velando por el cumplimiento de los deberes y derechos de las personas que acceden a los servicios de la Institución.

Esta Oficina de Atención al Usuario, es a su vez la unidad funcional responsable de atender las solicitudes, informar, tramitar y dar respuesta a las sugerencias, quejas o reclamos que realizan los usuarios de los servicios de este.

2.1.1. Objetivo General:

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía.

2.1.2. Objetivos Específicos:

- Promover, desarrollar y mantener los derechos de los usuarios, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los Servicios de Salud, tanto por parte del personal del Centro, como de los Usuarios.
- Informar y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.

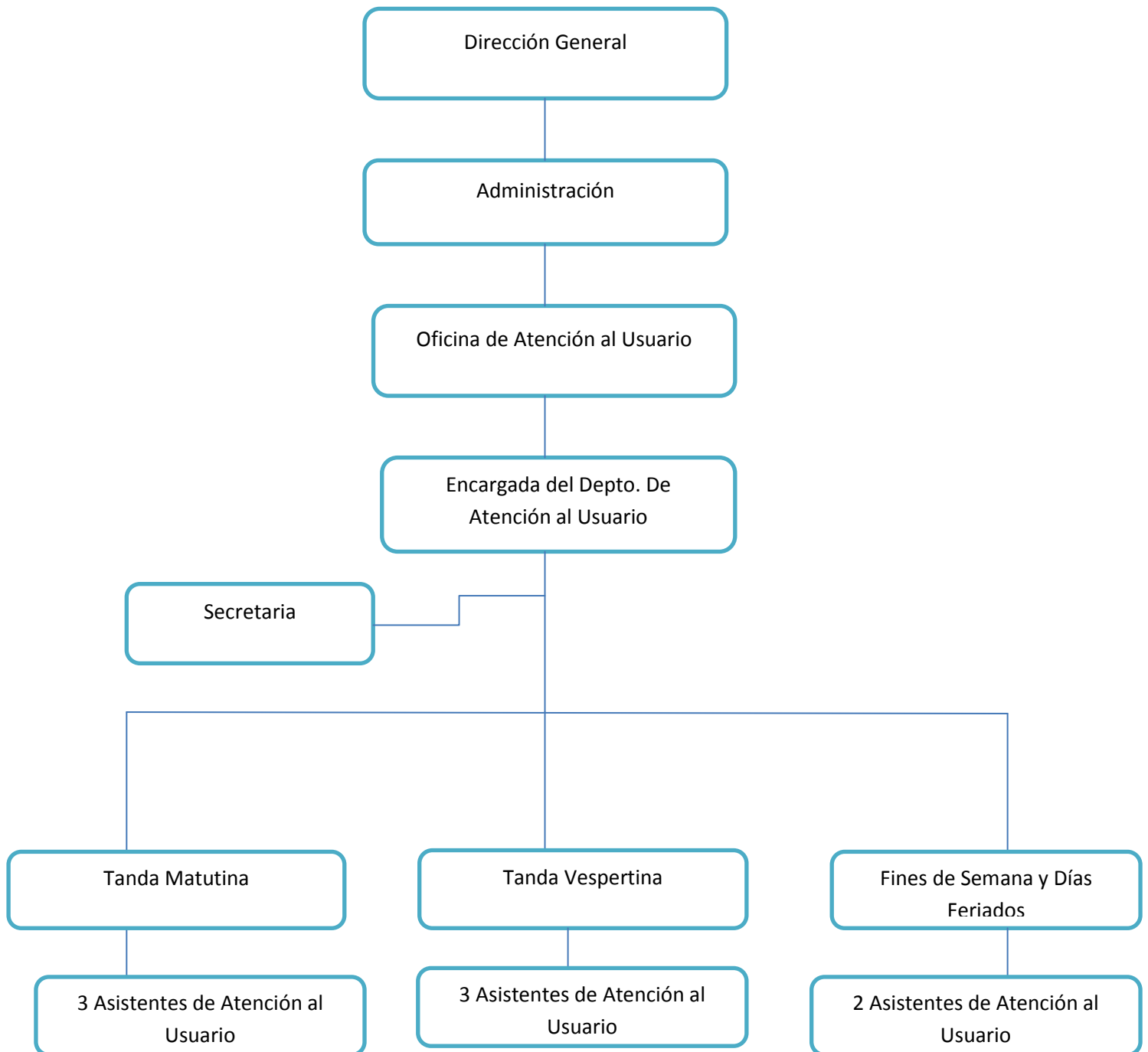
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar solicitudes, reclamos, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.

3. Funciones de la Oficina de Atención al Usuario

- Proporcionar las informaciones necesarias a los usuarios sobre los servicios que brinda la Institución.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con procedimientos y trámites necesarios durante su estancia en el hospital. Acompañarlos, en caso de ser necesario, para evitar pérdidas de tiempo o inconvenientes para ubicarse dentro del hospital.
- Brindar atención a pacientes víctimas de abuso sexual o maltrato y poner en conocimiento a las autoridades competentes.
- Gestionar transferencias y referencias a diferentes Centros de Salud.
- Realizar visitas domiciliarias.
- Facilitar informaciones a los familiares de los pacientes que se encuentren ingresados en el Centro de Salud.
- Orientación a los pacientes y a sus familiares acerca de las necesidades de estos, con el fin de que formen parte del proceso de recuperación.
- Dar seguimientos a los pacientes ingresados con el fin de determinar las necesidades del mismo.
- Gestionar la ubicación de los familiares del paciente, en caso de no contar familiares o tutores autorizados.
- Realizar labores educativas en conjunto con jóvenes estudiantes de escuelas y colegios, además de actividades recreativas a los pacientes.

- Llevar un registro sobre todo lo relacionado a los usuarios, además de las labores que realiza el departamento, el cual deberá ser presentado al final de cada mes.
- Realizar los trámites necesarios para el traslado de pacientes en las ambulancias, para llevar a cabo los estudios que no son realizados en la Institución.
- Llevar un registro actualizado de los ingresos de pacientes.
- Llevar un registro de Alta de los pacientes.
- Llevar un registro sobre los pacientes fallecidos con todos los datos pertinentes.
- Trabajar en conjunto con el voluntariado para las ayudas y estudios que no se realicen en el Centro de Salud.
- Acompañar a las personas o instituciones que desean realizar donaciones a los pacientes.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento de las anteriores.
- Prestar atención e intentar resolver en la medida de lo posible las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención, y que puedan estar basadas en cuestiones sociales, culturales, etc.
- Dar solución a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios.
- Analizar y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios expresados en los buzones de quejas y sugerencias.

4. ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO



5. POLITICAS PARA LA ATENCIONAL USUARIO

5.1. Política General

Siendo las usuarias y los usuarios la razón de ser del Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral, se garantizara la protección de sus derechos, así como también la formulación de consultas o sugerencias.

5.2. Políticas de Atención a los Usuarios del HOSPITAL INFANTIL DR. ROBERT REID CABRAL

- Todo usuario debe recibir un trato digno por el personal del hospital.
- Todo usuario debe ser escuchado atentamente.
- Al interactuar con los usuarios se debe tener autocontrol y tolerancia.
- Todo problema que presente el usuario debe ser solucionado con la mayor brevedad, así como también recibir la orientación necesaria.
- Nuestros servicios deben ser prestados con calidad integral, buen servicio y seguridad.
- El hospital pondrá en lugares visibles los Derechos y Deberes de las usuarias y usuarios, para la aplicación y cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la Institución y para conocimiento de los usuarios.
- Se integran todas las políticas, estrategias, procedimientos, metodologías y mecanismos de carácter administrativo y organizacional, para atender de manera efectiva y con la calidad apropiada las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias. Esto es, de tal forma que permita canalizar la asesoría e información a los usuarios (as) el abordaje y solución de peticiones externadas por estos.

5.2.1. Principios Rectores

- Servicio, es un acto de amor hacia mí mismo y hacia otros.
- Servir, es la oportunidad que tenemos para manifestar nuestra autentica capacidad.
- Cada Servicio es único, para un usuario Único.

6. CÓDIGO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Trato digno.
- Calidad integral en la atención.
- Importancia del usuario como persona, respetando sus derechos.
- Solución a los problemas de los usuarios y usuarias.
- Alta capacidad de escucha.
- Auto control y tolerancia.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (AS):

Los usuarios que utilizan los servicios del hospital tienen derecho a:

- Ser tratado con cortesía y respeto por el personal y los usuarios de la Institución.
- Recibir una atención integral, adecuada y respetuosa.
- Ser tratado con confidencialidad.
- Ser escuchado.
- Conocer los nombres de las personas que lo atiendan.
- Decidir libremente sobre su atención, salvo en casos en que esa decisión implique serios riesgos.
- Recibir un servicio oportuno, acorde a su estado de salud.
- Contar con una historia clínica.
- Manifestar su opinión sobre la atención recibida.

8. LOS USUARIOS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL TIENEN EL DEBER DE:

- Tratar con dignidad y respeto al personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo con ello a la buena convivencia dentro del hospital
- Proporcionar todas las informaciones requeridas por el personal de Atención al Usuario, u otro profesional que así lo requiera del hospital.

- Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud que le atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no haya entendido la información suministrada.
- Informar oportunamente las inconformidades que sobre los servicios proporcionados por el hospital.
- Cuidar, proteger y utilizar adecuadamente las instalaciones y elementos del hospital.
- Respetar las creencias religiosas y culturales de los demás.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico y acudir al hospital oportunamente, si llegare a presentar alguna complicación.
- Asistir puntualmente a las citas programadas, e informar oportunamente a la institución en caso de no poder cumplirlas.
- Respetar las políticas de funcionamiento del hospital.

9. MECANISMOS DE ATENCION A LOS USUARIOS Y USUARIAS DEL HOSPITAL INFANTIL DR. ROBERT REID CABRAL

9.1. Sistemas de peticiones y Soluciones:

9.1.1. Objetivo:

- Brindar una respuesta oportuna a las peticiones instauradas por los usuarios y usuarias y/o entes de control, a fin de que puedan traducirse en acciones organizadas y sistemáticas de retroalimentación y planes de mejoramiento.
- El sistema de peticiones y soluciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuales son las inquietudes, peticiones y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios. De igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma disminuir las debilidades de la Institución.
- A este sistema le corresponde la recepción, análisis, seguimiento y generación de respuesta de requerimientos ya sea verbal o escrito.
- Como parte fundamental de este proceso el área debe presentar un manual, el cual debe contener información cuantitativa, así como también cualitativa, en

relación a los requerimientos tratados y a las recomendaciones de mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

10. BUZONES DE SUGERENCIAS

10.1. Enfoque:

- Los buzones de sugerencias se constituyen en un medio cualitativo y pasivo para detectar las opiniones (felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos, expectativas, entre otros), por parte del usuario y posteriormente generar respuestas pertinentes a las mismas con acciones de mejoramiento.
- Dentro de los objetivos de la Política de Calidad y Atención al Usuario, se establece en forma primordial implementar y garantizar mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios a fin de dar cumplimiento a sus solicitudes y lograr un continuo mejoramiento en la prestación de los servicios.
- La Oficina de Atención al Usuario considera estratégico el enfoque de la Institución hacia el usuario, por lo tanto dispone de Buzones de Sugerencias para apoyar la evaluación del desempeño por parte de los usuarios.
- Se crea una comisión integrada por los frentes de calidad, quienes coordinan la Oficina de ATU y del Seguro Médico, para cada siete días retirar del buzón los formularios depositados, levantar una acta actualizada y dar respuesta al usuario.

11. PROTOCOLOS DE ACTUACION DEL LA OFICINA DE ATU

11.1. INFORMACIÓN AL USUARIO:

11.1.1. Concepto del Procedimiento:

Es el proceso mediante el cual, el usuario recibirá todas las informaciones sobre el servicio solicitado, actividades generales de la institución, derechos y deberes, ubicación física de los usuarios hospitalizados, etc.

11.1.2. Cómo se realiza el Procedimiento:

El usuario acude a la oficina, se saluda siempre de forma cortés y amable, se le brindara la (s) información (es) solicitada (s) o se le canalizará con el departamento correspondiente, esto puede ser comunicado con otro departamento o acompañarlo al lugar requerido.

12. GESTION DE TRANSFERENCIAS PARA ESTUDIOS FUERA DEL HOSPITAL

12.1. Concepto del Procedimiento:

La Gestión de Transferencias para estudios fuera del Hospital busca ayudar a los usuarios ingresados a que se le realicen estudios o análisis que no puedan ser llevados a cabo por el Hospital.

12.2. Cómo se realiza el Procedimiento:

- Posterior a la decisión de transferir a un paciente para realizarle estudios fuera de la Institución, el médico encargado y del Servicio en el que se encuentre, dan conocimiento a la Oficina de Atención al Usuario (OAU), de manera personal.
- Después el asistente de Atención al Usuario, se comunica con el hospital o un centro especializado al cual será transferido el paciente para realizar los estudios previamente señalados, tomando en cuenta los requerimientos que este establezca, ya sea por citas o a una hora específica.
- Por último luego de confirmar que los estudios fueron realizados de manera satisfactoria, el paciente regresa a la sala que pertenece.

13. GESTION EN UBICACIÓN DE FAMILIARES

13.1. Concepto del Procedimiento:

Es el proceso mediante el cual, él o la asistente de la oficina de Atención al Usuario, debe tratar de ubicar a los familiares o tutores del paciente ingresado.

13.2. Cómo se realiza el Procedimiento:

- Todo usuario que llega a emergencia o es ingresado a cualquiera de nuestros servicios en Hospitalización, deberá contar con un acompañante, quién será el responsable de tomar la decisión, de acuerdo al cuadro clínico que presente el paciente.
- En caso de no contar con familiares o terceras personas responsables del paciente, el médico de turno del servicio, comunicará a la Oficina de Atención al Usuario la situación, con la finalidad de ubicarlos, por vía telefónica o la vía que se estime pertinente.

- La Oficina de Atención al Usuario, toma contacto con el paciente, a través de una entrevista (si es posible), recaba información necesaria para ubicar a los familiares o personas responsables, de la misma forma, él o la asistente de atención al usuario deberá registrar la información obtenida.
- La Oficina de Atención al Usuario tratará de establecer contacto con Instituciones públicas o privadas, con el fin de ubicar a los familiares del paciente o encontrar un lugar de acogida apropiado.
- En caso de que el paciente requiera de transferencia de emergencia o la realización de estudios y no cuente con familiares o tutores legales, se deberá informar a la Oficina de Atención al Usuario y este a su vez comunicárselo al Consejo Nacional de la Niñez (CONANI) o gestionar los recursos para la realización del mismo.
- Una vez se logra ubicar a los familiares del paciente, él o la asistente de Atención al Usuario, le comunicará esta información a los médicos encargados.
- Por último, se añaden las nuevas informaciones obtenidas al registro que lleva la Oficina de Atención al Usuario.

14. ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE ABUSO SEXUAL O MALTRATO

14.1. Concepto del Procedimiento:

Este proceso busca brindar asistencia a todas las víctimas que hayan sido reportadas por abuso sexual o maltrato.

14.2. Cómo se realiza el Procedimiento:

- Todo paciente víctima de abuso sexual y/o maltrato (cualquier tipo que fuere); posterior a ser atendido en el servicio de Emergencia o Consulta Externa, deberá ser notificado a la Oficina de Atención al Usuario, departamento encargado de realizar el acompañamiento respectivo al paciente durante los días de hospitalización, así como poner en conocimiento a las autoridades correspondientes.
- La Oficina de Atención al Usuario, intervendrá al paciente, posterior a la revisión médica, mediante la intervención en crisis, que es el proceso de acompañamiento que se realizará tanto a la víctima como a su familia.

- Mediante la entrevista privada, él o la Asistente al Usuario, deberá entablar un ambiente de confianza entre la víctima y la profesional, con la finalidad de obtener la mayor información posible, que facilite iniciar el proceso de investigación.
- Durante la entrevista con el paciente, él o la asistente de Atención al Usuario, utilizará diferentes técnicas, como la observación y entrevista, destinada a recabar información que pueda ayudar al equipo médico a conocer su estado de salud mental actual.
- Posterior a ésta entrevista, se debe crear un informe que registre toda la información obtenida.
- Luego de conocer el caso, este será reportado al Departamento de la Fiscalía de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Dar seguimiento hasta que el Médico Legista determine el tipo de maltrato o abuso que haya recibido la víctima.
- Entregar el informe médico al Departamento de la Fiscalía de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Por último, luego de que el paciente está autorizado para salir del Hospital junto a sus familiares, se registra todo lo relacionado al caso, hasta su conclusión.

15. MUERTE DE UN PACIENTE DENTRO DEL HOSPITAL

15.1. Concepto del Procedimiento:

Este proceso ocurre cuando un paciente ingresado o dentro de las instalaciones del hospital fallece.

15.2. Cómo se realiza el Procedimiento:

- Todo paciente que fallece dentro del Hospital, se notifica a la Oficina de Atención al Usuario, el cual debe trabajar conjuntamente con el Área de Epidemiología ya que ambos departamentos deben llevar un registro de las defunciones, con todos los detalles pertinentes al caso.