




guía del buen trato

para el personal administrativo
de atención al usuario



Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD



ofrécele una sonrisa
cuando más lo necesita,
trabajamos con personas

INTRODUCCIÓN

Los usuarios representan en nuestra organización el centro del sistema y esto nos obliga a reflexionar acerca del papel que desempeñan los procedimientos informativos y administrativos sobre la respuesta que los usuarios obtienen de nuestros servicios ante sus necesidades de atención.

Para los usuarios, los actos administrativos que se desarrollan en los centros asistenciales no tienen, en muchas ocasiones, diferencias con el proceso asistencial global.

Quienes utilizan los servicios de la Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir esperan, además de una asistencia científico-técnica de calidad, que se les ofrezca orientación y ayuda en el uso de los diferentes servicios, que los trámites y gestiones se resuelvan con eficiencia y que la información que reciban sea fundamentada y coherente.

Desde esta perspectiva, la guía se sitúa en la línea de modernización de la Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir y en la orientación de sus servicios. Es una herramienta para asegurar que los profesionales dispongan de información adecuada para desempeñar con competencia su trabajo, información que tiene que ser completa, accesible y, sobre todo, que les ayude en la práctica de su ejercicio profesional.

OBJETIVOS

El objetivo que tiene la guía es doble; por una parte, de cara al usuario, dispensarle un trato adecuado cuando demande información al Área de Admisión; y, por otra, de cara a los profesionales de esta área, ofrecerles los instrumentos para que puedan facilitar esta información con mayor seguridad y apoyo, en definitiva, con la mayor calidad.

3

CARACTERÍSTICAS GENERALES A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Actuar con equidad, en la práctica diaria y desde el punto de vista profesional, es asegurar que los usuarios van a recibir la atención que necesitan en función únicamente de sus necesidades, sin ningún tipo de discriminación.

La etnia, el sexo, la religión, la orientación sexual, el estado civil o el propio aspecto físico del usuario, no pueden causar diferencias en la atención y no deben utilizarse en ningún caso como excusa para expresar un prejuicio. No es admisible el uso de términos despectivos o marginados.

La equidad implica utilizar más medios con aquellos pacientes que, por su proceso, precisan una asistencia técnica más compleja o con más recursos. Significa también ofrecer más información, más ayuda o más tiempo de atención a aquellas personas que por sus características personales o sociales necesitan un apoyo más intenso o continuado.

Los usuarios tienen derecho a que los actos informativos no sean interrumpidos por la presencia de personas que no tengan relación directa con los mismos.

Debe utilizarse un tono de voz bajo en la atención a los usuarios en general y no mencionar ante otras personas aspectos que puedan ser susceptibles de entrar en el plano de la intimidad personal.

La legislación establece tanto la obligatoriedad de mantener la confidencialidad de la información por parte de los profesionales sanitarios y no sanitarios, como las situaciones excepcionales en las que debe informarse a las autoridades competentes. Además de cumplir estrictamente la legislación, es necesario asumir en el trabajo cotidiano que toda la información sobre usuarios debe ser tratada con confidencialidad.

El término “información personal de usuarios” hace referencia tanto a los registros clínicos como a información personal administrativa (por ejemplo, nombre y dirección del paciente o detalles sobre sus circunstancias personales), tanto si se ha obtenido verbalmente como a través de cualquier soporte documental.

El personal administrativo de la Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir necesita utilizar en su trabajo diario información personal de los usuarios. Esta información debe ser utilizada exclusivamente para los fines para los que fue facilitada y para garantizar la continuidad en el cuidado sanitario.

Se tendrá especial cuidado en que las personas destinatarias de cualquier información sobre un usuario sean las que él autoriza o las que legalmente puedan tener derecho a obtenerla.

Los medios de comunicación pueden interesarse por el estado de salud de pacientes en situaciones especiales. Ante esta situación, hay que derivar siempre el asunto a los superiores inmediatos poniéndolo también en conocimiento del Área de Comunicación.

Para concluir este punto, añadir que para desarrollar con eficacia el trabajo es prioritario resolver de manera rápida y correcta los problemas de los usuarios, es decir tener competencia técnica para atender sus demandas. Además, es una tarea de los profesionales y un signo de excelencia en su trabajo mantener en todo momento la cortesía y las buenas maneras, como muestra del respeto mutuo necesario en el proceso asistencial.

También las personas que utilizan los servicios tienen la obligación de ser respetuosas con los profesionales, pero hay una diferencia fundamental: un usuario puede perder los nervios. Un buen profesional no lo hace nunca.

4

ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO

En la Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir la atención directa al público es una parte fundamental del trabajo, ya que se produce, tanto en presencia del usuario como telefónicamente, durante casi la totalidad de la jornada laboral. Es por ello que conviene contar con profesionales preparados, que sean conocedores de las técnicas que requiere dicha atención.

Cuando la atención se produce en presencia del usuario, se debe tener en cuenta:

1. Hay que tener a mano toda la información.
2. Conocer la información que vamos a dar.
3. Dar la información con un orden, repitiendo y enfatizando aquella considerada más importante.
4. Derivar la solicitud de información a la Unidad o persona que pueda atenderla -en el caso de que la desconozcamos o no nos encontremos en condiciones de dar la información que demanda-



Como base de lo tratado, a continuación se muestra un caso práctico en el Área de Atención al Usuario:

ESQUEMA DE DIÁLOGO	OBSERVACIONES
Buenos días, tardes, noches, (nombre del paciente). Me llamo: Nombre y Apellidos ¿En qué puedo ayudarle?	Aunque los profesionales estén claramente identificados con su tarjeta corporativa, hacemos de nuevo la presentación verbal. Dirigirnos con tratamiento de usted, evitando términos como: “cariño”, “compañero”, “jefe”, “abuelo”.
¿Me puede enseñar usted su tarjeta sanitaria y de la Seguridad Social (TASS)?	Evitar utilizar el término “cartilla del Seguro”, utilicemos la terminología oficial, para ir educando a la población en este término.
¿Necesitaría usted información sobre algo más?	
La consulta / sala de espera / unidad donde se ha de dirigir se encuentra en la siguiente dirección:...	
No cerrar la conversación sin dirigir al usuario hacia el destino elegido.	Si es de edad avanzada se pedirá al celador que lo acompañe.
Despedida: Hasta otro día, buenas tardes / noches.	

Durante la conversación el tono será claro y tranquilo. Se escuchará activamente a nuestro interlocutor y nos aseguraremos de comprenderle y ser comprendidos por él, tomando notas si es preciso o, si fuese necesario, solicitando al usuario que también lo haga.

Hay que distinguir distintos tipos de gestos, que relacionados con la comunicación se entienden como positivos o negativos:

✓ POSITIVOS	✗ NEGATIVOS
Mirar al usuario	Cambiar constantemente de postura
Asentir repetidamente con la cabeza	Interrumpir al usuario
Tomar notas de detalles	Hacer manifestaciones irónicas sobre sus opiniones
Facilitar la información solicitada	Gestos de escepticismo
Animar al interlocutor a expresarse en sus propios términos	No fijar la atención en el usuario
	Interesarse por asuntos ajenos a la conversación
	Mirar constantemente el reloj
	Dejar sin contestar las preguntas

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO

5

La atención telefónica en el servicio de admisión y atención al usuario es una parte importante en el volumen del quehacer diario. Por ello, debemos hacerle frente con un protocolo cuya aplicación garantice una atención telefónica de calidad.

MODELO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA ADMINISTRATIVOS

1. Recepción de llamada	Rapidez en descolgar Fórmula de acogida Simpatía y máxima cortesía Conversación Personalizada
2. Puesta en espera y transmisión de la llamada	Información sobre la transmisión Solicitud de autorización Presentación del interlocutor al receptor
3. Toma de mensajes y consultas	¿Puedo ayudarle en algo? Mensajes claros y concretos
4. Finalización de la conversación	Compromiso firme con lo ofrecido Agradecimiento de la llamada El interlocutor cuelga primero
5. Despedida	Despedida-saludo

FASES DE LA LLAMADA

PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

Tendremos a mano todo el material que podamos necesitar en base al tipo de llamadas que solemos recibir y a las peticiones que nos suelen realizar.

NORMAS DE RECEPCIÓN

> Contestar al segundo ring del teléfono, si es posible.

> Fórmula de acogida:

“Hospital ..., buenos días, le atiende: (nombre administrativo) ..., dígame...”

> En el momento de descolgar, no finalizar ninguna conversación que estuviéramos manteniendo ni simultanear la atención telefónica con cualquier otra tarea que estuviéramos realizando.

DESARROLLO DE LA LLAMADA

> Conocimiento de la identidad de nuestro interlocutor y el motivo de la llamada.

> Evaluar lo solicitado, tomando notas si fuese preciso.

> Realizar preguntas si el mensaje del usuario no nos quedase lo suficientemente claro.

> Dependiendo de lo solicitado, actuar. La demanda puede ser:

- De transferencia de un mensaje: en ese caso, se tomará nota del mensaje a transmitir, asegurándose mediante su repetición de que lo hemos entendido correctamente. Posteriormente la persona que ha tomado nota del mensaje se responsabilizará, tal y como se ha comprometido.

- De solicitud de información: para ello, se deberá tener a mano toda aquella información relativa a nuestra Unidad que nos pudiese ser solicitada. En caso de que la información demandada no esté relacionada con nuestro servicio y nos sea desconocida, intentaremos dar respuesta igualmente a la solicitud trasladando la llamada a quién pueda atenderla eficazmente.

- De solicitud de realización de una gestión: se procederá a tomar nota de lo que se nos solicita, dando a conocer al usuario los trámites que se van a efectuar y el plazo de resolución de su solicitud.

- De queja o reclamación: Se atenderá la reclamación con la misma filosofía que se atienden las demás y, en caso de no poder atenderla, la trasladaremos al Responsable de Gestoría y Atención al Usuario, o al supervisor de guardia que proceda.

DESPEDIDA

Es importante, para que la impresión causada en el interlocutor sea positiva, la forma en que se realiza la despedida. Así, se deberá:

> Dejar constancia de la actuación a llevar a cabo, demandada por el interlocutor.

> Agradecer la llamada.

> Saludar.

Tras la llamada, se procederá a realizar la acción comprometida, ya sea de traslado de información, mensaje, reclamación o cualquier otra necesaria.



ACTITUD DURANTE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- > Mantener una postura correcta (erguido): la postura incide directamente en el tono de voz.
- > Hablar lentamente (sin exageración) y de forma clara: ni muy lento ni tan deprisa que el interlocutor tenga que esforzarse para entendernos.
- > No tapar el auricular con la mano: causa mala imagen el notar de repente que nos han aislado de la llamada.
- > No realizar ruidos no identificables: puede parecer que se están atendiendo muchas cosas a la vez.

ASPECTOS A CUIDAR

- > Cuidar la entonación, articulación (vocalización correcta) y elocución con el fin de asegurarnos la comprensión de nuestro interlocutor.
- > Utilizar un volumen normal. El no tener al interlocutor delante no implica que haya que hablar a gritos.
- > En caso de que nos veamos expuestos a ruidos fuertes ajenos a la conversación, no competir con ellos... esperar a que cesen y continuar entonces.
- > Utilizar un tono cálido, especialmente en la acogida y en la despedida.
- > Utilizar un vocabulario rico, pero sencillo, sin tecnicismos, que pueda ser entendido fácilmente por el usuario.
- > Ser breve y preciso.

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMACIONES

6

A pesar de nuestra voluntad de dar un servicio de calidad, en ocasiones el usuario no se siente satisfecho del trato o la atención recibida, haciéndonos objeto de su queja, ya sea dirigida a nuestro propio servicio o a cualquier otro de la empresa. Para ello, seguiremos unas pautas de actuación para que, en el caso de que pudiésemos ser receptores de alguna queja, poder dar una respuesta, si ello estuviese en nuestra mano.

Nuestra actitud ante la queja deber ser ante todo situarla por encima de cualquier sentimiento personal, con el fin de no impedir la comunicación necesaria para una correcta transmisión del mensaje. A continuación se exponen las actuaciones a llevar a cabo ante la queja:

1. Analizar objetivamente lo expuesto por el usuario y, en caso de que se mostrase agresivo, hacer una pausa para dar tiempo a que se tranquilice.
2. Solicitar la información necesaria del reclamante, con el fin de conocer con exactitud los hechos que causan su queja.
3. Reformular la reclamación o queja para asegurarnos que la interpretamos tal y como se nos formula.
4. Intentar restar gravedad a lo acontecido, pero sin quitarle la razón ni restarle valor a la queja.
5. Informar, si ello fuese posible, sobre las causas que motivan la queja.
6. Ofrecer la solución si es conocida y, en caso contrario, consultarla con quien corresponda, cuidando de no comprometerse a nada que no esté en nuestra mano.
7. En caso de que el usuario desee dejar constancia por escrito de su reclamación, dirigirle hacia el Responsable de Gestoría y Atención al Usuario. En el caso de que se produzca fuera del horario de atención del mismo, dirigirle al supervisor de guardia.

ACTITUD DURANTE LA EXPOSICIÓN DE LA QUEJA

- > Positiva, evitando personalizar y sentirse acusado.
- > No interrumpir la exposición del reclamante.
- > No culpabilizar a otros compañeros, pues se dañaría la imagen del centro.
- > Utilizar un tono de voz bajo y pausado con el fin de tranquilizar al interlocutor, evitando expresiones agresivas en nuestras exposiciones.
- > Mostrar interés por comprender la queja y colaborar en su resolución.

DISTRIBUCIÓN Y USO

Esta guía se distribuye en todas las Unidades de Admisión y Atención al Usuario, de los centros de la Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir.

Este documento no representa el punto y final de un trabajo, sino el punto de partida para el administrativo de Atención al Usuario.

Todas las sugerencias, propuestas y revisiones a la citada guía, deberán canalizarse a través del Responsable de Unidad, para su actualización y posterior distribución.

NORMATIVA

8

1. Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en los centros sanitarios.
2. Ley 15 / 1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
3. Ley 41 / 2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
4. Real Decreto 63 / 1995, de 20 de enero, sobre Ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.
5. Ley 26 / 1984, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

