



GUÍA DE   

buen trato

personal administrativo



Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD



Nuestro trabajo implica una relación constante con personas, lo cual entraña la dificultad de saber comunicar, hacerlo bien y lograr con ello solucionarles los problemas que cada una de ellas pueda presentar.

Ello, además, está condicionado por que los individuos que acuden al hospital son, lógicamente, personas con problemas de salud. Por eso, adquiere especial relevancia esa **relación comunicativa**, en la que debemos otorgar importancia a aspectos que en otras situaciones no se tendrían en cuenta, tales como su estado de salud, de ánimo o cualquier otra circunstancia que les rodee.

Una atención basada en la amabilidad, el respeto, la cercanía y en la que se transmitan mensajes lo más sencillos posibles, se convierte en la herramienta fundamental de nuestro trabajo.

La guía que tienes entre las manos te da las pautas para conseguirlo.

ofrécele una sonrisa cuando más lo necesita,
trabajamos con personas

GUÍA DE
buen trato

PRIORIDADES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

es prioritario atender rápida y correctamente a los usuarios, manteniendo a su vez la cortesía, el respeto y las buenas maneras

En relación a los **datos personales** de los pacientes hay que:

- 1 No interrumpir los actos informativos del paciente por personas ajenas a los mismos ni mencionar ante otras personas aspectos de la intimidad personal.
- 2 Tratar toda la información de los pacientes confidencialmente.
- 3 Utilizar la “información personal del usuario” (nombre, dirección, etc.) sólo para los fines facilitados y garantizar la continuidad asistencial.
- 4 Ponerlo en conocimiento de los superiores y del Área de Comunicación cuando sean los medios de comunicación los que soliciten información de un paciente.



1

Tratar al usuario de Ud., identificándonos con nuestro nombre y apellidos.

2

Tener a mano toda la información y conocerla previamente.

3

Escuchar con atención al usuario y darle la información en orden, repitiendo y enfatizando lo más importante, usando un tono tranquilo y claro.

4

En caso de desconocer la información, derivar a la persona / Unidad correspondiente.

5

Anotarle la información o indicar que éste lo haga.

6

Acompañar al usuario o indicar que lo hagan, en caso necesario.



✓ SÍ

Mirar al usuario

Asentir repetidamente con la cabeza

Tomar notas de detalles

Facilitar la información solicitada

Animar al interlocutor a expresarse en sus propios términos

✗ NO

Cambiar constantemente de postura

Interrumpir al usuario

Hacer manifestaciones irónicas sobre sus opiniones

Gestos de escepticismo

No fijar la atención en el usuario

Interesarse por asuntos ajenos a la conversación

Mirar constantemente el reloj

Dejar sin contestar las preguntas



PASOS DE LA LLAMADA Y ACCIONES A REALIZAR



PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

- > Tener a mano toda la información que puedan requerir.



RECEPCIÓN DE LLAMADA

- > Rapidez en descolgar (2º ring).
- > Fórmula de acogida (“Hospital... buenos días, le atiende..., dígame...”).
- > Simpatía y máxima cortesía.
- > Conversación Personalizada.



DESARROLLO DE LA LLAMADA

- > Conocimiento de la identidad del interlocutor y motivo de llamada.
- > Evaluar la solicitud.



FINALIZACIÓN - DESPEDIDA

- > Compromiso firme con lo ofertado.
- > Agradecimiento de la llamada.
- > El interlocutor cuelga primero.



TIPOS DE SOLICITUD

1

TRANSFERENCIA DE MENSAJE

Tomar nota correctamente y comprometerse con transmitirlo.

2

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Tener a mano toda la información, o derivarla al área o unidad correspondiente si no se conoce.

3

REALIZACIÓN DE GESTIÓN

Tomar nota de lo que se solicita, informar de los trámites y plazo de resolución.

4

RECLAMACIÓN

Escuchar, informar, ofrecer soluciones.

Si no es posible, derivarlo al Responsable de Atención al Usuario (en su horario habitual) o Supervisor de Guardia (en el resto de casos).



QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER

✓ SÍ

Postura erguida

Hablar clara, lentamente, con tono cálido
y con volumen normal

Cuidar entonación y vocalizar

Utilizar vocabulario rico pero sencillo

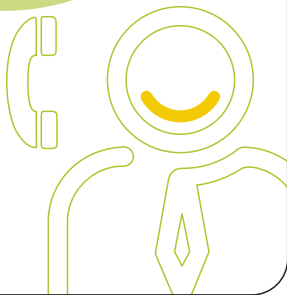
Ser breve y preciso

✗ NO

No hacer manifestaciones irónicas
sobre sus opiniones

No hacer ruidos no identificables

No tapar el auricular





QUEJAS Y RECLAMACIONES

PASOS

Analizar lo expuesto, escuchando atentamente, y tranquilizar al usuario.

Reformular la reclamación, asegurándonos de haberlo entendido.

Intentar restar gravedad a lo acontecido, pero sin quitarle valor ni razón al usuario.

Informar de las causas que motivan la queja, si es posible.

Ofrecer soluciones, si es posible.

Derivar al Responsable de Atención al Usuario (en su horario habitual) o Supervisor de Guardia (en el resto de casos).

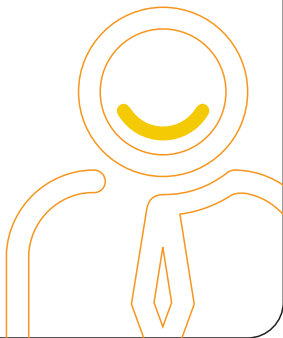
ACTITUD

Positiva, mostrando interés por querer resolver la situación.

No interrumpir al usuario.

No culpabilizar a otros compañeros.

Tono de voz bajo y pausado, sin expresiones agresivas.



ESQUEMA DE DIÁLOGO

**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”]

¿Necesitaría usted información sobre algo más?

Despedida: Hasta otro día, buenas tardes / noches