



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1
Versión: 02
Página 1 de 24
Fecha de emisión: Agosto 2025
Vigencia: 3 años

# PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A CESFAM PUAUCHO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p><b>RITA BAHAMONDE SANTANA</b></p> <p>Encargada OIRS</p> <p>CESFAM Puaucho</p> 	<p><b>DANIELA ESPINOZA ALMONACID</b></p> <p>Encargada de Programa de Calidad y Seguridad del Usuario/a</p> <p>CESFAM Puaucho</p>  	<p><b>MARIA DE LOS ANGELES BAHAMONDE AUBEL</b></p> <p>Directora</p> <p>CESFAM Puaucho</p>  
Fecha elaboración: Julio 2025	Fecha revisión: Julio 2025	Fecha aprobación: Agosto 2025



PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A

CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 2 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

## INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES	5
5. DEFINICIONES	6
6. DESARROLLO DEL PROTOCOLO	9
7. BIBLIOGRAFÍA	18
8. DISTRIBUCION	18
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	19
10. ANEXO	20



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 3 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

## 1. INTRODUCCIÓN.

Contar con un Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario/a tiene como objetivo fortalecer e instaurar procesos de mejora continua en las diversas instancias de interacción entre el equipo de salud y la comunidad, con el fin de aumentar la equidad, eficiencia y efectividad en la respuesta a las necesidades de salud de la población.

Uno de los principales desafíos de los equipos de salud es propiciar una atención de calidad, centrada en las personas y basada en el buen trato. Se espera que, desde el primer contacto con el establecimiento, los usuario/as y usuarias se sientan acogidos, sean escuchados con claridad, reciban orientación oportuna y perciban una actitud empática, respetuosa y comprometida por parte de todos los funcionarios y funcionarias.


Esta perspectiva integral compromete a los equipos de salud a mejorar no solo los aspectos técnicos de la atención, sino también aquellos que inciden directamente en la experiencia usuaria, como la capacitación continua del recurso humano, la calidad de la comunicación, la infraestructura, la articulación con redes, y la imagen institucional.

En este marco, el presente protocolo busca orientar la atención hacia un trato humanizado, estableciendo pasos claros y estandarizados que definan criterios, secuencias, tiempos y responsabilidades, promoviendo una atención oportuna, empática, efectiva y centrada en la dignidad de las personas.

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. OBJETIVO GENERAL.

Orientar la atención usuaria hacia un modelo de atención más humanizada, acogedora y respetuosa, coherente con los principios de calidad, que considere la satisfacción usuaria como un elemento central en la mejora continua de los procesos de atención del CESFAM de Puaucho y establecimientos dependientes.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 4 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

## 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- a) Promover una cultura de buen trato y respeto hacia los usuario/as en todos los niveles de atención.
- b) Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación de los usuario/as respecto a la atención recibida.
- c) Establecer criterios y orientaciones claras para la atención presencial, telefónica, domiciliaria y digital.
- d) Reconocer e integrar la diversidad cultural y territorial del sector en las prácticas de atención.

## 3. ALCANCE.

- **Ámbito de aplicación:** El presente documento, está dirigido a todos los funcionarios y alumnos, que brindan atención a usuario/as en el CESFAM Puaucho y/o establecimientos dependientes,
- **Población de aplicación:** El presente documento aplica a todas las instancias de atención directa de usuario/as, ya sea de manera presencial o telefónica.

\*\* Queda excluida posta de Chamilco por depender técnicamente del Hospital Fūta Srūka Lawenche Kūnko Mapu Mo.



PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02


Página 5 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

#### 4. RESPONSABLES.

<b>Directora de CESFAM Puaucho</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por el cumplimiento del presente protocolo con la finalidad de que todos los funcionarios entreguen una atención respetuosa, acogedora y sin discriminación a los pacientes, integrando el buen trato como parte esencial de la calidad del servicio.</li></ul>
<b>Encargados de OIRS y Participación Social.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorear y evaluar el cumplimiento del presente protocolo.</li><li>• Realizar medición de la satisfacción usuaria.</li><li>• Implementar estrategias locales y realizar planes de mejora.</li><li>• Actualizar el presente documento cuando corresponda.</li></ul>
<b>Jefes de Unidades y Sectores con atención directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir el presente protocolo en sus unidades y personal a cargo.</li><li>• Supervisar el cumplimiento del presente protocolo en sus unidades a cargo.</li></ul>
<b>Personal y alumnos de Atención Directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer el presente protocolo.</li><li>• Ejecutar las acciones descritas en el presente protocolo.</li></ul>

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	<b>COD: TU-1.1</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Página 6 de 24</b>
		<b>Fecha de emisión: Agosto 2025</b>
		<b>Vigencia: 3 años</b>

## 5. DEFINICIONES.

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico.
- **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.
- **ATENCIÓN DIGITAL:** Se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la prestación de servicios de salud, la gestión de la salud y la información relacionada con la salud. Esto incluye la telemedicina, la gestión de registros médicos electrónicos, la educación en salud digital y la aplicación de tecnologías para la promoción y prevención.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuario/as es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención de salud.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de la atención de salud.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional usuario/a que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 7 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

- **EMPATÍA:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuario/as esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuario/as.
- **FIABILIDAD:** No cometer errores. Es un componente de la calidad de la atención de salud.
- **FUNCIONARIO:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el establecimiento de salud.
- **GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y/o funcionarios y de los usuario/as.
- **NORMA:** Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuario/as sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PROFESIONAL DE LA SALUD:** Toda persona que ha recibido una formación profesional o semiprofesional, y que desempeña funciones relacionadas con la atención de salud, ya sea para brindar atención directa al paciente, proporcionar información o participar en actividades relacionadas con la salud pública.
- **SATISFACCIÓN:** Resolver la necesidad del usuario/a, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1


Versión: 02

Página 8 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

- **TELEMEDICINA:** Estrategia que permite la prestación de servicios de salud a distancia, utilizando tecnologías de la información y comunicación para la interacción entre profesionales de la salud y los pacientes.
- **VALOR AGREGADO:** El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al usuario/a consiste en todo aquello que el usuario/a percibe, mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, resolutiveidad, entre otros).
- **VISIÓN DE EXCELENCIA:** La visión de excelencia en el servicio al usuario/a es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario/a mismo. Porque una atención y un servicio al usuario/a excelente es un requisito indispensable para la buena imagen del establecimiento.

	<b>PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 9 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

## 6. DESARROLLO DEL PROCOLO.

Este protocolo de atención de público, constituye una guía de actuación, en la que se hace necesario tener en cuenta lo siguiente:


- Todo funcionario del establecimiento debe portar siempre credencial institucional.
- Se debe siempre saludar al pasar al frente de algún usuario/a, aun cuando no requiera de nuestra atención.
- El ámbito informal es tan relevante como el formal. Un funcionario/a aprovechara toda oportunidad, inclusive en una reunión, para entablar una relación lo más cordial posible con otros funcionarios o actores sociales.
- El funcionario público debe ser un ejemplo de cortesía dentro y fuera del establecimiento.
- El protocolo explica y refleja cómo el funcionario/a debe dirigirse a los usuario/as durante la atención de público, siendo una herramienta metodológica para guiar su accionar diario y mejorar la calidad de su atención.

A continuación, se detalla el proceso de atención según modalidad o tipo de atención.

### 6.1. RECEPCIÓN PRESENCIAL DEL USUARIO/A EN UNIDADES DE ATENCIÓN DIRECTA (SOME, OIRS, FARMACIA, LECHE)

#### 6.1.1. ACOGIDA.

- Hacer contacto visual con la persona a atender
- Expresión agradable, postura relajada, actitud de servicio.
- Dar prioridad al usuario/a presente.
- Saludo formal, cordial y respetuoso
- Invitar a sentarse cuando sea posible y el usuario/a pueda realizarlo (tener en cuenta movilidad del usuario/a, uso de silla de rueda, bastones, andador).
- Identificarse con nombre y apellido, y solicitar carnet de identidad o de control

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 10 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

### 6.1.2. TOMA DEL REQUERIMIENTO.

#### a) ATENCIÓN PERSONALIZADA.

- Mantener una actitud de escucha permanente y activa
- Guardar silencio cuando corresponda y prestar máxima atención.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales
- Mostrar real interés por el usuario/a.
- Escuchar con claridad las inquietudes y dudas de los usuario/as.

#### b) CONFIDENCIALIDAD.

- Propiciar un espacio de discreción.
- No divulgar información de los usuario/as.
- Ser cuidadosos con los testimonios que se poseen.


### 6.1.3. RESPUESTA.

#### a) VERIFICAR REQUERIMIENTO:

- Confirmar el requerimiento del usuario/a
- Cerciorarse de los pasos a seguir, principalmente ante derivaciones y/o dudas.

#### b) SOLUCIÓN.

- La solución o acción a seguir debe ser clara, precisa y comprendida por el usuario/a.
- Mantener siempre un tono de voz adecuado.
- Si se requiere una derivación interna, se debe contactar e informar al punto de derivación (Urgencia, Procedimientos, Profesionales, Dirección, entre otros), con el objetivo de presentar al usuario/a y asegurar su atención rápida y oportuna.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 11 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

#### 6.1.4. DESPEDIDA.


- Transmitir la sensación de que se ha hecho todo lo posible para solucionar el problema o situación planteada.
- De quedar alguna coordinación pendiente, indicar que en caso de dudas puede volver a consultar (informar fonos de contactos institucionales).
- Entregar alguna folletería o información relevante adicional en caso que corresponda.
- Despedirse amablemente del usuario/a por su nombre.

#### 6.2. ATENCIÓN PRESENCIAL DEL USUARIO/A EN BOX (PROCEDIMIENTO, URGENCIA, PROFESIONALES, MÉDICOS, TOMA DE MUESTRA Y OTROS EXTERNOS)

##### 6.2.1. RECEPCIÓN DEL USUARIO/A.

###### a) ACOGIDA.

- Llamar por citófono o presencial en sala de espera al usuario/a por su nombre y apellido. (Siempre, aun cuando no haya sido ingresado por SOME)
- Hacer contacto visual con la persona a atender, expresión agradable, postura relajada, actitud de servicio.
- Dar prioridad al usuario/a presente.
- Saludo formal, cordial y respetuoso
- Invitar a sentarse cuando sea posible y el usuario/a pueda realizarlo (tener en cuenta movilidad del usuario/a, uso de silla de rueda, bastones, andador, etc.).
- Identificarse y especificar profesión, cargo u ocupación.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</p> <p style="text-align: center;">CESFAM PUAUCHO</p>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 12 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años


## 6.2.2. ATENCIÓN EN BOX.

### a) ATENCIÓN PERSONALIZADA.

- Confirmar el requerimiento del usuario/a
- Mantener una actitud de escucha permanente y activa. Guardar silencio cuando corresponda y prestar máxima atención.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales
- Escuchar con claridad las inquietudes y dudas de los usuario/as.
- La atención debe ser clara, precisa, así como la información entregada al/la usuaria/a debe ser comprendida por este.
- Tener máxima claridad de la información que se entrega, especialmente ante derivaciones.
- Mantener siempre un tono de voz adecuado.
- Si se requiere una derivación interna, se debe contactar e informar al punto de derivación (Urgencia, Procedimientos, Profesionales, Dirección, entre otros), con el objetivo de presentar al usuario/a y asegurar su atención rápida y oportuna.
- En caso de coordinaciones por parte del funcionario, asegurar tiempos de respuestas y generar un compromiso.
- Entregar alguna folletería o información relevante adicional en caso que corresponda.
- Dejar registros de la atención y acuerdos establecidos con el usuario/a en ficha clínica.

### b) CONFIDENCIALIDAD.

- Propiciar un espacio de discreción.
- No divulgar información de los usuario/as.
- Ser cuidadosos con los testimonios que se poseen.

 <p>MUNICIPALIDAD <b>SAN JUAN DE LA COSTA</b></p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 13 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años


### 6.2.3. DESPEDIDA.

- Transmitir la sensación de que se ha hecho todo lo posible para solucionar el problema o situación planteada.
- De quedar alguna coordinación pendiente, indicar que en caso de dudas puede volver a consultar (informar fonos de contactos institucionales).
- Despedirse amablemente del usuario/a por su nombre.

### 6.3. ATENCION TELEFONICA DEL USUARIO/A.

#### 6.3.1. LLAMADA ENTRANTE.

- 1) Al contestar la llamada Identificarse correctamente: Nombre, Unidad, establecimiento y saludo.
- 2) Solicitar nombre del usuario/a.
- 3) Escuchar activamente y tomar notas.
- 4) Confirmar y verificar la información entregada por el/la usuario/a.
- 5) Ser claro, amable y brindar orientación precisa.
- 6) Vocalizar bien. Evitar comer, beber o mascar chicle durante la llamada.
- 7) Si se requiere poner en espera, avisar, no dejar más de 2 minutos sin informar.
- 8) Al transferir una llamada, informar al usuario/a y entregar contexto al/la funcionario/a receptor/a.
- 9) Finalizar la llamada cordialmente: “Muchas gracias por llamar”, “recuerde que hablo con (Nombre y unidad)” “Que tenga un buen día, recuerde que hablo con”.


	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 14 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

### 6.3.2. LLAMADA SALIENTE O MENSAJE WHATSAPP.

- 1) Antes de realizar el contacto telefónico confirmar y verificar la información a entregar
- 2) Al realizar una llamada identificarse correctamente: Nombre, Unidad o Profesión, establecimiento y saludo.
- 3) Confirmar que el usuario/a al que contacte corresponde a la persona que debo entregar información.
- 4) Entregar la Información de manera clara y precisa.
- 5) Verificar que la información entregada fue recibida y comprendida por el/la usuario/a.
- 6) Finalizar la llamada cordialmente volviendo a entregar su nombre antes de finalizar la llamada: “Recuerde que hablo con”, “Que tenga un buen día”.

### 6.3.3. IMPORTANTE SOBRE CONTACTO TELEFÓNICOS.

- 1) Se deben realizar al menos 3 llamadas de contacto en distintos horarios y/o días.
- 2) En caso de que el/la usuario/a no conteste, se puede optar por llamada de WhatsApp o mensaje, del cual también se necesita confirmación del recibimiento del mensaje.
- 3) En caso de no lograr contacto de ninguna manera con el/la usuario/a se debe informar al funcionario que solicito el requerimiento de manera oportuna.
- 4) Para Unidad de Movilización, sobre los mensajes de Texto o WhatsApp deben indicar claramente horario, fecha y lugar donde se pasará a buscar, junto con esperar confirmación del mensaje enviado.

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 15 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

#### **6.4. ATENCION DIRECTA POR VISITA DOMICILIARIA AL USUARIO/A.**


##### **6.4.1. LLEGADA AL DOMICILIO.**

- Hacer contacto visual con la persona que se va hablar, expresión agradable, postura relajada.
- Saludo formal, cordial y respetuoso.
- Identificarse y mostrar credencial, especificar profesión y establecimiento de salud. Todos los funcionarios que ingresan al domicilio deben presentarse, incluyendo alumnos en práctica. (uso obligatorio de credencial institucional)
- Confirmar domicilio de usuario/a a visitar.
- Informar motivo de visita y solicitar permiso para ingresar al domicilio. (En caso de rechazo dejar constancia en documento y en ficha clínica)

**\*Se debe avisar antes al usuario/a sobre visita domiciliaria y entregar motivo.**

##### **6.4.2. ATENCIÓN EN DOMICILIO.**

- Solicitar nombre y parentesco de personas presentes.
- Mantener una actitud de escucha permanente y activa
- Guardar silencio cuando corresponda y prestar máxima atención. Escuchar con claridad las inquietudes y dudas de los usuario/as.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales
- La atención a realizar debe ser clara, precisa y comprendida por el usuario/a.
- Tener máxima claridad de la información que se entrega, especialmente ante derivaciones.
- Mantener siempre un tono de voz adecuado.
- Entregar alguna folletería o información relevante adicional en caso que corresponda.
- Si se requiere una derivación interna, se debe contactar e informar al punto de derivación por correo electrónico o telefónico (Urgencia, Procedimientos, Profesionales, Dirección, entre otros), con el objetivo de presentar al usuario/a y asegurar su atención rápida y oportuna.

 <p>MUNICIPALIDAD <b>SAN JUAN DE LA COSTA</b></p>	<p>PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 16 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

- En caso de coordinaciones por parte del funcionario, asegurar tiempos de respuestas y generar un compromiso.
- Dejar registros de la atención y acuerdos establecidos con el usuario/a en ficha clínica.

#### 6.4.3. CONFIDENCIALIDAD.

- Propiciar un espacio de discreción.
- No divulgar información de los usuario/as.
- Ser cuidadosos con los testimonios que se poseen.

#### 6.4.4. DESPEDIDA.

- Transmitir la sensación de que se han realizado la atención completa.
- De quedar alguna coordinación pendiente, indicar que en caso de dudas o solicitudes puede consultar (informar fonos de contactos institucionales).
- Despedirse amablemente del usuario/a por su nombre.

#### 6.4.5. TRASLADOS DE PACIENTES EN MOVILIZACION DEL CESFAM

- Conductor debe saludar cordialmente al usuario y acompañante.
- En casos de usuarios que requieran apoyo por su condición de salud (personas mayores, personas con discapacidad, embarazadas, entre otros), el conductor debe brindar asistencia adecuada para el ingreso y salida del vehículo, asegurando comodidad y seguridad.
- El conductor debe verificar el uso del cinturón de seguridad por parte del usuario y acompañante antes de iniciar el traslado.
- Se debe evitar realizar conversaciones telefónicas personales durante el viaje, a fin de mantener la atención en la conducción y en el bienestar del usuario.
- Se debe respetar la privacidad del usuario, evitando realizar comentarios sobre su condición de salud u otros temas personales durante el traslado.



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 17 de 24


Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

- En caso de imprevistos o demoras, se debe informar oportunamente al equipo de salud o al usuario.
- El trato debe ser siempre amable, empático y sin apuros innecesarios, adaptándose a la condición física y emocional del paciente.

#### 6.5. CONDUCTA DE BUEN TRATO DESDE EL/LA USUARIO/A EN SUS ATENCIONES O REQUERIMIENTOS.

- Saludar cordialmente al funcionario(a) que lo recepciona.
- Ser amable y atento en el trato con los equipos de salud, contribuyendo a un servicio de calidad y eficiente.
- Debe llegar 15 minutos antes de su hora de atención y registrarse en SOME, avisar cuando no pueda acudir a sus citas, lo que permitirá aprovechar ese recurso y dirigirlo a otros usuario/as, mejorando así el servicio que se entrega.
- Es deber de los/as usuario/as consultar y resolver dudas. Así mismo, si algo no queda claro o especificado, puede volver a preguntar la información que no logro comprender, ya que los funcionarios deben estar preparados para atender y orientar de manera clara y expedita.
- Llegar preparados a la atención, portando su documentación necesaria (carnet de control, exámenes, entre otros), para atender de manera adecuada su solicitud.
- Reconocer en los equipos de salud, seres humanos comprometidos con entregar respuestas oportunas sus necesidades de información y atención.
- Mantener en conjunto un clima armónico en los espacios de atención y trabajo de los equipos de salud.
- Cuidar los espacios físicos y respetar las normas y procedimientos establecidos.
- Conocer los horarios de atención del CESFAM y sus unidades.
- Tener claro que existen usuario/as que tienen atención preferente (adultos mayores, Personas en situación de discapacidad y personas cuidadoras que porten credencial) que tal vez puedan ser atendidas antes que los usuario/as que han llegado más temprano.

 <p>MUNICIPALIDAD <b>SAN JUAN DE LA COSTA</b></p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 18 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

## 7. BIBLIOGRAFIA.

- Ley N° 20.584 (2012). Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley N° 19.966 (2004). Establece un Régimen General de Garantías en Salud (AUGE/GES).
- Ley N° 20.609 (2012). Establece medidas contra la discriminación (Ley Zamudio).
- Ley N° 19.880 (2003). Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 20.422 (2010). Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Orientaciones técnicas para la estrategia de buen trato, primera versión. MINSAL, 2017.
- Estrategia Nacional de Salud 2021-2030. MINSAL.

## 8. DISTRIBUCIÓN.

- Dirección CESFAM Puaucho
- Postas de Salud Rural
- Unidad de OIRS CESFAM Puaucho
- Encargada de SOME CESFAM Puaucho
- Encargada de Participación CESFAM Puaucho
- Unidad de Urgencia CESFAM Puaucho
- Disponible de manera virtual en INTRANET de página web [www.saludsanjuan.cl](http://www.saludsanjuan.cl) para todos los funcionarios de CESFAM Puaucho y establecimientos dependientes.



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02


Página 19 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

**9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.**

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
Diciembre 2019	1	Elaboración del protocolo	Encargada de OIRS
Agosto 2025	2	Actualización del Protocolo	Encargada de OIRS

	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIO/A</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b>	COD: TU-1.1
		Versión: 02
		Página 20 de 24
		Fecha de emisión: Agosto 2025
		Vigencia: 3 años

**10. ANEXO N° 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Genero:** Femenino\_\_\_ Masculino\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Tipo de Atención:** Control \_\_\_\_\_ Consulta\_\_\_\_\_ Exámenes\_\_\_\_\_ Procedimiento\_\_\_\_\_  
**Urgencia**\_\_\_\_\_

**A) Por favor evalúe con una nota de 1 a 7, donde:**

**1 = Muy malo      7 = Muy bueno**

**ASPECTOS GENERALES:**

1. El vestuario y presentación del personal de este Centro de Salud

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

2. La forma en que lo recibieron y saludaron cuando usted llegó a este centro de salud o cuando fue atendido:

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

3. La limpieza de este Centro de Salud

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

4. La identificación que usan las personas que trabajan en este lugar para que usted los reconozca



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 21 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

5. Tiempo que tuvo que esperar desde que llegó o fue citado/a hasta que fue atendido/a

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

**TRATO DE PERSONAL:**

**SOME:**

1. Trato recibido hoy por parte del personal del SOME de este Centro de Salud.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

2. El interés del personal del SOME para que Ud. comprendiera la información que le dieron.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

3. La disposición del personal del SOME para escuchar y comprender lo que usted les dijo.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

4. La amabilidad y cortesía del personal del SOME (Administrativo) que lo/a atendió.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

5. La confianza que le generó el personal del SOME.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---



PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 22 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

6. La rapidez con que fue atendido/a por personal del SOME.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

AUXILIAR DE ENFERMERIA (Técnico de enfermería, TENS)

1. El trato que recibió hoy por parte del/los auxiliar/es de enfermería (técnico-paramédico) de este centro de salud

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

2. La amabilidad y cortesía del/los auxiliares de enfermería (técnico-paramédico) que lo/a atendió

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

3. Las respuestas del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) a las preguntas que Ud. Hizo.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

4. La disposición del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) para escuchar y comprender lo que Ud. Le dijo.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

5. La confianza que le generó el auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) que le atendió.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

6. El tiempo que el auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) dedico a atenderle.



PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 23 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

PROFESIONAL

1. El trato que recibió del profesional de este centro de salud

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

2. El interés y la amabilidad del/la profesional que lo/a atendió

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

3. La explicación que le dio el/la profesional sobre su problema de salud y tratamiento

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

4. La disposición del/la profesional para escuchar y comprender lo que Ud. le dijo

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

5. La confianza que le generó el/la profesional que le atendió

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

6. La posibilidad que le brindo el/la profesional para que Ud. pudiera opinar sobre su problema de salud y tratamiento

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---



PROCOLO DE BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN  
USUARIO/A  
CESFAM PUAUCHO

COD: TU-1.1

Versión: 02

Página 24 de 24

Fecha de emisión: Agosto 2025

Vigencia: 3 años

Evaluación General

1. En general con que nota evaluaría la atención recibida el día de hoy en este centro de salud.

Nota:	1	2	3	4	5	6	7
-------	---	---	---	---	---	---	---

2. ¿Hay algo que deba mejorar este centro de salud?

---

---

---