

DIRECTIVA N° 001-2017-OP-DEA-HONADOMANI-SB
BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO Y DE MEJORA
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOMÉ"

I. FINALIDAD

Gestionar las buenas prácticas orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario y el clima organizacional buscando la eficacia y eficiencia en los servicios que brinda el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

II. OBJETIVO

Establecer criterios que permitan mejorar la conducta y labor de los trabajadores en la atención al usuario y a su vez brindar una imagen y actitud positiva en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública,
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprueba el Documento Técnico de Política Nacional de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Directoral N° 0026-DG-HONADOMANI-SB-2006, que aprueba los Manuales de Organización y Funciones – MOF del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.
- Resolución Directoral N° 244-DG-HONADOMANI-SB-2016, que conforma el Equipo de Trabajo para la Implementación y Operatividad de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.
- Resolución Directoral N° 072-DG-HONADOMANI-SB-2017, aprueba el Plan de Intervención para la Mejora del Clima Organizacional 2017, del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

IV. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las Unidades Orgánicas del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", quienes tienen la responsabilidad directa de recibir, atender o informar al público usuario.

V. DEFINICIONES

- **Acoger:** Recibir y atender con un sentimiento positivo o manifestación especial al usuario externo que hace uso de los servicios de nuestra institución.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo o ambos pueden ser modificados.
- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en la que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **Buenas prácticas de atención al usuario:** Se refiere a las políticas, acciones y estrategias que la institución implementa para mejorar su relación con los usuarios, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada, y en el trato ofrecido para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
- **Canales de atención al usuario:** Son las diversas modalidades que se utilizan en los espacios de atención para facilitar a los usuarios la presentación de solicitudes de atención. Estas modalidades pueden ser: vía presencial, vía telefónica, vía electrónica o vía otro mecanismo de comunicación.
- **Consulta de atención inmediata:** Solicitud de información presentada por una persona natural o usuario externo y que será absuelta inmediatamente por el personal orientador de la Plataforma de Atención al Usuario - P.A.U.
- **Denuncia:** Es la expresión del usuario que se da a conocer presuntas irregularidades o situaciones indebidas al margen de la Ley o que afectan el Código de Ética de la Función Pública.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **Felicitación:** Es una manifestación, expresión y motivo de agradecimiento y reconocimiento, dirigido al personal de la institución por un adecuado desempeño en sus funciones, efectuada por un usuario externo a través de los canales puestos a disposición.
- **Módulo de Atención al Usuario:** Espacio físico implementado apropiadamente para brindar orientación, atención e información al usuario externo sobre las actividades y servicios que ofrece la institución, así como la canalización de los reclamos, sugerencias y las felicitaciones del usuario externo.



Directiva de Buenas Prácticas de Atención al Usuario y de Mejora del Clima Organizacional

- **Orientar:** Dar a alguien información o consejo en relación a un determinado fin.
- **Orientador:** Servidor del hospital encargado de brindar acogida, acompañamiento y orientación al usuario externo sobre un determinado tema de interés.
- **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Queja:** La queja administrativa es una expresión del derecho del usuario de solicitar una corrección en el proceso a fin de acelerar la atención solicitada.
- **Reclamante:** Usuario externo o Tercero Legitimado que expresa una reclamación.
- **Reclamo:** Es cuando el usuario manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones en Salud o mediante la Hoja de Reclamos en Salud que se dispone en forma física o virtual, en la cual los usuarios registran sus reclamos, colocada en lugares visibles de la institución.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario externo, sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y se satisfacen sus necesidades de salud.
- **Servidor:** Personal de la institución cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado al usuario.
- **Sugerencia:** Es todo aporte, iniciativa y propuesta formulada por el usuario a fin de contribuir en la mejora de su atención, a través de los buzones de sugerencias.
- **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo o queja.
- **Usuario externo:** Persona natural que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas que brinda la Institución. La persona posee derechos y deberes, quedando obligado como usuario a hacer que se cumplan.
- **Usuario Interno:** Persona que brinda servicios en la Institución y que puede o no tener relación directa en la atención del usuario externo.



DISPOSICIONES GENERALES:

Dependiendo el tipo de labor que desempeña el personal, la presente guía se aplica bajo las siguientes modalidades:

- Etiqueta de conducta e imagen institucional.
- Atención presencial.
- Atención telefónica.
- Atención entre trabajadores.



6.1 ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

- a. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
 - b. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el fotocheck de identificación.
 - c. La comunicación entre el personal de la entidad debe ser un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
 - d. Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o el cabello.
 - e. En lo posible, mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas de los pasillos.
 - f. Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
 - g. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
 - h. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino,
 - i. En lo posible evitar comer en el área de trabajo, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas o los alimentos en el horario de refrigerio.
 - j. Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
 - k. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).
- Mantenga la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) limpio y ordenado.



6.2 ATENCIÓN PRESENCIAL.

a. Consideraciones para saludar al usuario.

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse).
- Tome cuidado que sus manos deben estar siempre limpias y no sudorosas.



b. Pasos para saludar al usuario.

- Cuando el ciudadano se acerque a la plataforma de atención, evaluar rápidamente.
- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar la conversación.
- Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.



c. Saludo.

- Iniciar la conversación con un saludo reconociendo el tiempo: "Buenos Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches", después dar la bienvenida "Bienvenido (a)"
- Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
- Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - ✓ ¿De qué manera puedo ayudarlo?
 - ✓ ¿De qué manera puedo servirlo?
 - ✓ ¿En qué le puedo ayudar?
 - ✓ ¿En qué le puedo servir?

No está permitido saludar de la siguiente manera:

- ✓ ¿Para qué soy bueno/buena?
- ✓ ¿A qué ha venido usted?
- ✓ ¿Qué desea?
- ✓ ¿Qué quiere hacer?
- ✓ ¿Qué pasa señor/señora?
- ✓ Hola

d. Durante el servicio.

Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o personales, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un dialogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo para realizar la gestión.

e. Detección de las necesidades del usuario.

- Cuando nuestro visitante se dispone a hablar, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una respuesta antes de que termine de formularla.
- Se debe iniciar el dialogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un dialogo más fluido.

f. Respuesta.

Dominar la información antes de transmitirla, la persona que atiende al público debe revisar constantemente información relacionada con los servicios que brinda la institución.

- Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- Evitar el lenguaje técnico y utilizar un vocabulario estándar.
- Realizar las pautas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- Siempre que sea necesario ayudarse de material gráfico (impresos).
- Invitar amablemente al público usuario a visitar la página institucional.
- www.sanbartolome.gob.pe donde podrá encontrar cualquier información adicional del hospital.



g. Registro.

Es la acción de recolectar los datos del usuario y de la atención que le brindamos. Sirve para sistematizar la información sobre el perfil de nuestros usuarios y el tipo de información que más requieren. En otro caso, cuando la atención quedó pendiente la respuesta, que por el mismo asunto que fue consultada o derivada a otra área.

Siempre es importante explicarle al usuario porque registrando la atención "Señor(a)... sería tan amable de facilitarme sus datos personales (nombre, apellidos y teléfono) para informarle sobre la respuesta a la consulta que haré sobre el tema". Señor(a)... agradecería me brinde sus datos personales para que confirme si ya fue atendido por... que labora en... a donde pasamos sus consultas".

h. La Despedida.

La despedida es importante, ya que es la última impresión que se lleva el usuario de la atención brindada, por ello es importante dar una despedida cordial y franca al mismo tiempo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

- Cuidar la entonación y la expresión.
- Se llama a la persona por su nombre y apellido.
- Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- Transmitir siempre la sanción de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos:

Señor (a)...ha sido un placer conversar con usted y espero haberlo atendido satisfactoriamente".

Señor (a)...gracias por visitar el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", y de ser necesario no dude en llamarme si precisa de alguna información".

- Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo.



6.3 ATENCION TELEFONICA.

El (la) servidor (a) que tenga a cargo la atención telefónica deberá acatar las siguientes consideraciones de atención:

a. Al contestar una llamada.

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer timbrado.
- Saludar a la persona que llama, identificándose de la siguiente manera: Hospital "San Bartolomé...Muy buenos días/tardes...mi nombre es... ¿En qué puedo servirlo?"
- En caso de llamadas internas, se sugiere atender de la siguiente manera:
- "Mencionar el nombre del Departamento/Servicio/Oficina...buenos días/buenas tardes..."
- Hable con voz clara y pausada, que le pueda entender bien la otra parte.
- Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.



b. En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera.

- No permita que el paciente escuche ninguna otra cosa más que la conversación, si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música.
- Se recomienda no hacer esperar mucho tiempo a la persona que llama, en todo caso es conveniente solicitar sus datos para devolverle la llamada con posterioridad. "Señor/a... para que no siga esperando en línea, agradeceré me brinde sus datos para devolverle la llamada y darle la respuesta".
- Es muy importante cumplir con lo ofrecido porque fortalecerá la confianza con los servidores y por ende con la institución.

c. Al transferir una llamada.

- En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una unidad orgánica, indicar al usuario: "Sr. Sra. Srta. Su llamada será transferida a la unidad orgánica que le brindara la información requerida.
- Transfiera solo aquella llamada que usted no pueda atender.
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- En caso, la llamada debe ser transferida a otra oficina del hospital, indicar al usuario: "Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida a la oficina que le brindará la información requerida".
- A su vez, cuando transfiera la llamada a otra unidad, espere a que su compañero/a conteste. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que él tenga que repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llamando al usuario por sus datos personales y verifique con breve reseña la información que ha recibido.



d. Al termina una llamada.

- Se aconseja que al terminar una llamada agradezca al usuario: "GRACIAS por su llamada señor/a..., espero haberlo servido que tenga buen día".
- Espere que el usuario cuelgue la llamada antes que usted.

6.4 ATENCION ENTRE TRABAJADORES

Queda establecida la importancia de las relaciones entre los trabajadores de la institución, debiendo ser del todo buenas y cordiales, debiéndose reflejar en sus actividades personales y laborales. La buena relación deberá coadyuvar en incrementar la productividad de manera dinámica contribuyendo a la mejora del clima organizacional del hospital.

En tal sentido se establece las siguientes disposiciones que se deben cumplir para efectos de contribuir en la mejora de la cultura y clima organizacional:

- a. Relacionarse afectivamente entre los compañeros de trabajo.
- b. Tratar en todo momento ofrecer una expresión agradable, como un gesto amable o una sonrisa.
- c. Tratar con respeto, como nos gustaría que nos traten.



Directiva de Buenas Prácticas de Atención al Usuario y de Mejora del Clima Organizacional

- d. Ser solidario cuando deba serlo con el compañero.
- e. Ser abiertos al trabajo en equipo y tener disponibilidad de cooperación.
- f. Dar una cálida bienvenida a un nuevo miembro de la institución.
- g. Facilitar la integración.
- h. Hacer críticas constructivas.
- i. Escuchar y agradecer las críticas.
- j. No olvidar las palabras mágicas de la buena educación: Por favor y gracias.

El desarrollo de estas buenas prácticas debe contribuir a fortalecer las relaciones entre los trabajadores de la institución y a su vez con el usuario externo; de tal manera que, la gestión que realicemos en conjunto se orientará cada vez a los objetivos y la misión institucional.

Tomar conciencia que los conflictos son un proceso normal, que puede contribuir al desarrollo de las personas, de la unidad orgánica y de la institución. Sin embargo, es necesario separar los elementos del conflicto persona(s) – problema – soluciones. En este sentido, se debe promover la negociación como una forma de colaboración y estrategia para la resolución del conflicto.

VI. RESPONSABILIDAD

- 6.1 Es responsabilidad de todos los funcionarios, jefes de los departamentos, servicios, oficinas y los servidores, independientemente del régimen laboral que tengan con el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" la implementación y cumplimiento de la presente Directiva.
- 6.2 La Oficina de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" será el responsable de la difusión, orientación y asesoramiento correspondiente para el adecuado cumplimiento del presente Protocolo.
- 6.3 Los Directivos, Jefes de Unidades Orgánicas a cargo de personal que tengan la tarea de recibir e informar a los usuarios, son responsables de cumplir y vigilar el cumplimiento del presente Directiva.



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"

Dr. EDGARDO W. VÁSQUEZ PÉREZ
Director General
CMP: 10636 RNE: 6307