

		Página 1 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO		Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA		

1. Introducción

Se ha diseñado el “**Procedimiento para la atención y trato al derechohabiente/usuario**” con el fin de realizar el proceso y facilitar la elaboración del mismo por parte de las Unidades Normativas Centrales.

Este procedimiento se encargará de atender e identificar las necesidades a partir de los requerimientos del derechohabiente o de un cliente interno o externo, dando información y orientación en cuanto a los servicios que brinda el IHSS y recibir todas las solicitudes y trámites que presenten los clientes.

Con ello se pretende dar un servicio al cliente en forma integral, de manera que la recepción y entrega de documentos y el seguimiento de los trámites se realice en forma centralizada en los tres niveles de gestión.

El documento final y el grado de detalles con el que fue elaborado, es útil para las actividades de capacitación e inducción, sobre todo cuando se trata de empleados de reciente ingreso al Instituto y permite tener un instrumento homogéneo de aplicación uniforme a nivel institucional, además es indispensable para los procesos de seguimiento y evaluación de metas y resultados

2. Objetivo

Estandarizar las acciones de Servicio al derechohabiente en las diferentes áreas de atención de los hospitales, las clínicas periféricas y los servicios Sub-rogados, o áreas administrativas, con el propósito de fortalecer y asegurar un servicio personalizado mediante una actitud de servicio y cordialidad, con calidez, integridad y eficiencia en cada una de las atenciones a fin de lograr la satisfacción del derechohabiente/usuario

Contar con un proceso administrativo que identifique las instancias y defina la norma para realizar el Procedimiento para la “**Atención y trato al derechohabiente/usuario**” de la institución.

3. Alcance

Este documento es aplicable a Nivel Nacional.

4. Definiciones

Atención: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

Calidad: Es la capacidad de dar un servicio con excelencia.

Definición de Derechohabiente: Es la persona más importante de nuestra institución, dependencia o unidad. No depende de nosotros, nosotros dependemos de él. Nos está captando un producto o servicio y no haciéndonos un favor. Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo. Es un ser humano

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúñiga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

		Página 2 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO		Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA		

de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística. Es la parte más importante de nuestra Institución y no alguien ajena al mismo. Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerla.

IHSS: Instituto Hondureño de Seguridad Social.

Norma: Según la definición de la ISO, la norma es el “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetido, reglas, lineamientos o características de algún proceso o su resultado, con el fin de lograr un óptimo grado de orden en un contexto determinado.

Normalización: es el proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad.

Satisfacción: Grado donde se cumple las expectativas de los derechohabientes.

Servicio de Atención al Cliente : Es una forma de atención personalizada al Usuario, con el fin de brindar información sobre los documentos requeridos y los servicios prestados, así como atender las quejas y denuncias presentadas que estén bien fundamentadas y de ser posible documentadas.

Servicio al Derechohabiente: Es un sistema de calidad que garantiza no solo la satisfacción del usuario interno sino también al usuario externo. Que genera confianza institucional proporcionando una imagen renovada.

Tipos de usuarios: pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.

Trato: Manera de actuar, de comportarse o de proceder una persona en su relación con los demás.

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio (en este caso usuarios que utilizan los servicios del Instituto Hondureño de Seguridad Social).

Visión de excelencia: en el servicio al usuario, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo. Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen de la organización.

5. Referencias

INTERNAS

- Reglamento Interno de trabajo
- Norma de Atención al Usuario/a con Calidad y Calidez en la Consulta Externa y Emergencia
- Ley del IHSS y sus reglamentos
- Ley Marco del Sistema de Protección Social

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

	Página 3 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA	

6. Responsabilidad y Autoridades

Es responsable de la supervisión y velar por el cumplimiento de este procedimiento la Unidad de Comunicación y Marca.

Son responsables, de su correcta implementación en forma gradual descendente, la Unidad de Comunicación y Marca, las Coordinaciones del Servicio de Atención a las Personas de las zonas centro-sur, nor-occidental y de los servicios sub-rogados, así como el personal operativo que participa en este proceso.

La Unidad de Auditoría Interna de Tegucigalpa, efectuara fiscalizaciones para verificar que el mismo se efectuó correctamente.

7. Procedimiento

UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA

Oficial de Atención a las Personas

7.1 *Recibe e identifica las necesidades del derechohabiente/usuario que se presenten a nuestros centros asistenciales.*

7.1.1 *Esta primera fase del procedimiento constituye gran parte del éxito de nuestra actuación porque va a depender de este primer contacto, el grado de satisfacción que el derechohabiente puede llegar a alcanzar.*

7.1.2 *Se debe preparar ese primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia él, en ese momento la atención hacia el derechohabiente debe ser total, evitándose interferencias ajenas en la actuación, siendo capaces de transmitir al usuario que estamos plenamente dispuestos a atenderle, prestándole atención a su comunicación.*

7.2 *Debe comunicarse a través del medio oral después de haber identificado las necesidades*

7.2.1 *La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:*

7.2.2 *Confianza: Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al derechohabiente/usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades, para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:*

- ❖ *Hable directo al derechohabiente/usuario y mirándole el rostro.*
- ❖ *No vosee al usuario, cuando se dirija hacia él háblele de usted.*
- ❖ *Muéstrese humano y sensible.*
- ❖ *Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas.*
- ❖ *No interrumpa, deje que el derechohabiente/usuario hable primero.*
- ❖ *Escuche con cuidado, no se distraiga.*

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúñiga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL
DERECHOHABIENTE/USUARIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA**

Código:

❖ *Tome notas, si fuese necesario.*

- 7.2.3 *Respiración: Respire en forma natural, con tranquilidad, aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.*
- 7.2.4 *Sonría: Una sonrisa transmite confianza.*
- 7.2.5 *Sencillez y brevedad: Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.*
- 7.2.6 *Orden: Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.*
- 7.2.7 *Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el derechohabiente/usuario.*

7.3 *Debe evitar frases negativas o descuidadas en la comunicación verbal con EL derechohabiente/usuario*

7.3.1 *Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del derechohabiente/usuario, tales como:*

- ❖ *¿Entiende? –Connota que el Derechohabiente/usuario es poco inteligente.*
- ❖ *¿Pero es que no ha leído el documento, señor?*
- ❖ *¿Y qué esperaba?*
- ❖ *A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice la ley.*
- ❖ *Creo que anda en el baño o tomando café.*
- ❖ *Él está ocupado resolviendo un asunto importante, recuerde, nada es más importante que el usuario.*
- ❖ *Es que en ese departamento nunca contestan.*
- ❖ *¡Es que tenemos cada funcionario!*
- ❖ *Es que yo no me encargo de eso, lo siento.*
- ❖ *Eso era antes, ahora lo hacemos diferente.*
- ❖ *Espere un momento, tengo una llamada, el Derechohabiente/usuario presencial, es primero que el teléfono.*
- ❖ *Estoy muy ocupado en este momento.*
- ❖ *Explíquese bien, porque no lo entiendo.*
- ❖ *La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?*
- ❖ *Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.*
- ❖ *No sea impaciente, por favor.*
- ❖ *No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.*
- ❖ *Perdone, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.*
- ❖ *Pero, ¿no leyó las instrucciones?*
- ❖ *Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.*
- ❖ *Ya le contesté eso.*

7.3.2 *Además, evite la excesiva confianza con los Derechohabientes/usuarios.*

Deles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ❖ *¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!*
- ❖ *¡Que hay, cómo estás! o ¡Maje cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional.*
- ❖ *¡No, mi amor, eso era antes!*
- ❖ *¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!*
- ❖ *¿Cómo vas? No se tutea al usuario.*

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

 INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL	Página 5 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA	

7.4 *Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas.*

7.4.1 *esta técnica consta de tres tipos de preguntas:*

- ❖ *Abierta: preguntas fáciles que ponen a hablar, dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?*
- ❖ *Pregunta con Pregunta: evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control, debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger las hojas de vigencia de derechos? R/ ¿Para cuándo las necesita?*
- ❖ *Directa o Cerrada: lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Me envía la planilla? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el convenio de pago?*

7.5 *Debe interactuar también a través de la comunicación no verbal*

7.5.1 *La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:*

7.5.2 *Naturalidad: actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al derechohabiente/usuario.*

7.5.3 *Contacto visual: mire al rostro, vea a los ojos, esto revela decisión, sinceridad y valentía.*

7.5.4 *Labios: no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión, mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos, esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.*

7.5.5 *La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo, una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez, generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando, un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado, con ello se logra más impacto y firmeza, un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad, un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.*

7.5.6 *Las manos: contrólas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, Ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.*

7.5.7 *Aprenda a escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal Es la forma en que escucha, para escuchar es importante hacer lo*

Siguiente:

- ❖ *No interrumpa y no se distraiga.*
- ❖ *Oiga con cuidado las principales ideas.*

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL
DERECHOHABIENTE/USUARIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA**

Código:

- ❖ *Observe a la otra persona cuando le habla.*
- ❖ *Inclínese hacia la persona que le habla.*
- ❖ *Demuestre que está profundamente interesado(a).*
- ❖ *Haga preguntas.*
- ❖ *Concrétese al tema que le plantea.*

7.6 *Transmite la información solicitada o requerida de acuerdo a la necesidad establecida por el derechohabiente y/o usuario.*

7.6.1 *se nos pueden presentar distintas situaciones: Que se disponga de la información. En este caso se transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.*

7.6.2 *Que no tengamos la información pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto intentaremos obtenerla a través de otro compañero por el teléfono, contactando con el centro, departamento, servicio o área correspondiente y transmitiendo dicha información al usuario.*

7.6.3 *Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso se le facilitará la ubicación (planos de situación disponibles), teléfono y dirección de correo electrónico, al objeto de que, aun no disponiendo de la información, el usuario quede satisfecho.*

7.7 *Debe tener en cuenta que en la atención a nuestros derechohabientes/usuarios tendremos situaciones especiales por lo que tenemos que estar preparados para ello.*

7.7.1 Situaciones con Derechohabientes con Discapacidad: *Mostrar el lado positivo de la discapacidad: centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas. Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.*

7.7.2 Situaciones en la que los Derechohabientes no Dominen el español: *Como unidad de A/C debemos de evitar decir que el usuario debe comunicarse en nuestro idioma más bien se buscará un contacto para el usuario, que sirvan de intérprete para dar el servicio que se solicite.*

7.7.3 Situaciones de Derechohabientes que se dirijan al personal faltando a las más elementales reglas de la educación:

En este tipo de situaciones tenemos que tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave. En ningún momento debemos entrar en un enfrentamiento con el derechohabiente ni situarnos al mismo nivel de falta de educación o grosería aunque pensemos que esté justificada nuestra posición. A

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

		Página 7 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO		Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA		

partir de ese momento nos esforzaremos en crear un clima más favorable y tranquilizador para conseguir que el derechohabiente modifique su actitud y poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no somos capaces de reconducir la situación o esta no es posible, solicitaremos la intervención de nuestro responsable directo.

7.8.- Fin del procedimiento

Nota

Como es sabido nada se haría con tener los mejores productos y servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano con una actitud positiva, así como motivado y capacitado.

En este esfuerzo, para llevar al instituto hacia un excelente servicio al derechohabiente/usuario, cada colaborador constituye la mejor carta de presentación de la institución. Usted que está en contacto diario con el usuario externo e interno del IHSS, es quién puede poner en práctica, todas las técnicas, consejos y recomendaciones que aquí se presentaron.

Recuerde que en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica y solo el 15% se atribuye a otros factores, tales como conocimientos, equipos y recursos.

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

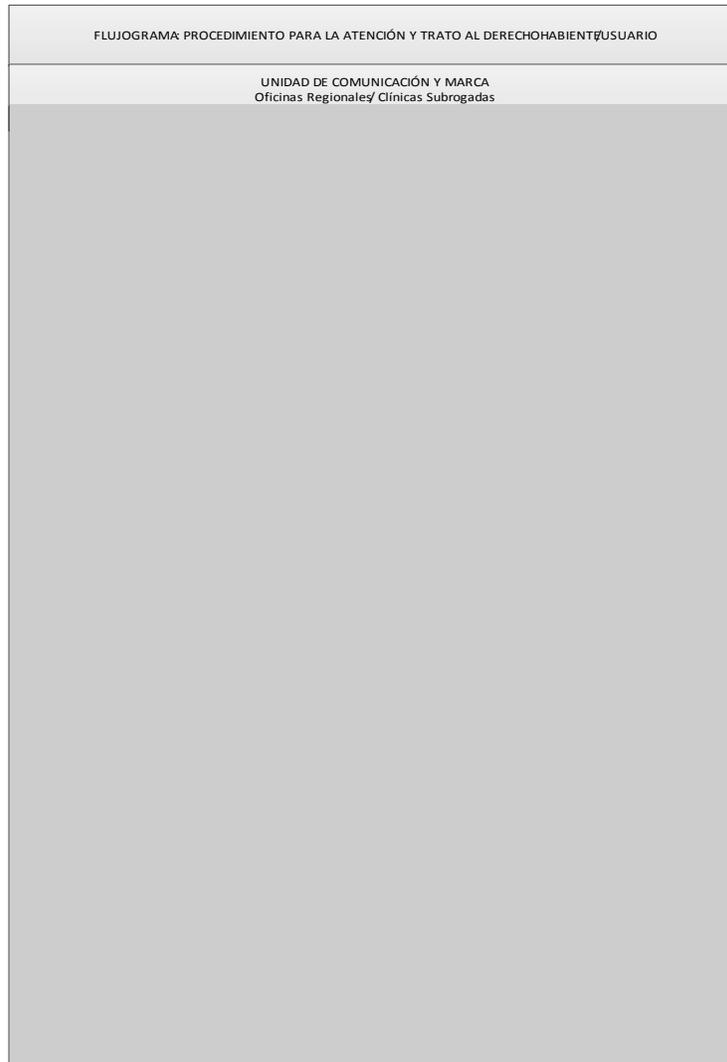
Organización y Métodos



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL
DERECHOHABIENTE/USUARIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA**

Código:

8. Diagrama de Flujo



9. Anexos

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL
DERECHOHABIENTE/USUARIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA**

Código:

**Cadena de Atención al Derecho Habiente
IHSS.**

Vigilancia	Mostrar educación sonreír y si es posible indicar donde puede conseguir orientación el usuario
Atención al Cliente	Su papel orientador e informativo debe ser su herramienta diaria de acción mostrando en todo momento disponibilidad seguridad en la información que brindan y atención.
Admisión (Ventanillas)	El personal de Admisión debe en todo momento mostrar interés con los usuarios mostrando una actitud de colaboración y atención hacia ellos.
Preclínica	Las enfermeras en Preclínica atentas sonrientes y eficientes, cada una es una representante del IHSS y debe mostrar interés en los pacientes siendo una digna representante de su profesionalidad
Consulta	Los Médicos deben de atender con la máxima profesionalización siendo cada paciente un pilar en el servicio que prestan y quereciben imprimiendo un concepto de calidad en la prestación de servicios de salud en el IHSS
Servicios de Apoyo	Los servicios de apoyo tales como Farmacia, Laboratorio, Archivo, Inyecciones entre otros son los que deben de manejar la eficiencia al máximo deben de realizar sus diligencias rápidamente y bien hechas desde el principio mostrando calidad atención, y mucho compromiso con los derechohabientes

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

		Página 10 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO		Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA		

9.2 Reglas de Cortesía

Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y las empresas en el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco, a continuación, las más importantes:

- **Salude al derechohabiente/usuario**
En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- **Identifíquese**
Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.
- **Ofrezca su ayuda de inmediato**
Para hacerlo, agregue a continuación la frase “¿En qué le puedo servir? También, “¿En qué le puedo servir hoy?”, la cual deja la sensación de que reconoció al derechohabiente/usuario y que él ya estuvo ahí antes.
- **Use el nombre del derechohabiente/usuario**
Si ya conocía al derechohabiente/usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.
- **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.**
Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de qué”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al derechohabiente/usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

9.3 Las Tres Reglas De Oro

Aplicar algo tan esencial y tan fácil de pasar por alto que al final del proceso pueden hacer la diferencia. Una relación amigable más que una relación de intereses comerciales

1. Saludar de inmediato, identificarse
2. Atención completa- cuidar el lenguaje corporal
3. Despedirse ofreciendo las gracias.

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	

		Página 11 de 12
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION Y TRATO AL DERECHOHABIENTE/USUARIO		Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA		

9.4 Decálogo de Servicio al Derechohabiente

Para dar cumplimiento a una de nuestras políticas relacionadas con el Servicio al derechohabiente hemos implementado el decálogo de Servicio al Cliente que favorezca la identificación de la importancia y prioridad en todo momento del proceso de servicio brindada por cada uno de nuestros colaboradores.

1. **El derechohabiente** es la persona más importante de nuestros Servicios
2. **El derechohabiente** no depende de usted, usted depende del cliente.
3. **El derechohabiente** no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de nuestro trabajo.
4. **El derechohabiente** nos favorece al visitarnos, usted no le hace un favor atendiéndole.
5. **El derechohabiente** es una parte de nuestro hospital.
6. **El derechohabiente** no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones igual que usted, trate al derechohabiente mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.
7. **El derechohabiente** no es alguien con quien discutir o a quien ganarle con astucia, su trabajo es satisfacerle las necesidades, deseos u expectativas de sus clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas.
8. **El derechohabiente** merece ser tratado con la mayor atención cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
9. **El derechohabiente** es la parte más vital del IHSS.
10. **El derechohabiente** es nuestra razón de ser, es nuestro jefe

9.5 Derechos y Deberes del derechohabiente

Derechos del Derechohabiente:

1. Recibir una atención integral, adecuada y respetuosa.
2. Recibir información suficiente, comprensible y oportuna.
3. Ser tratado con confidencialidad.
4. Ser escuchado.
5. Conocer los nombres de las personas que lo atiendan.
6. Decidir libremente sobre su atención, salvo en casos en que esa decisión implique serios riesgos.

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG- 2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL
DERECHOHABIENTE/USUARIO
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y MARCA**

Código:

7. Recibir una atención segura.
8. Contar con un expediente clínico.
9. Tener acceso a una segunda opinión.
10. Manifiestar su opinión sobre la atención recibida.

Deberes del derechohabiente

1. Seguir el tratamiento indicado.
2. Respetar y cuidar los bienes de los Servicios o Unidades de atención.
3. Ser respetuoso con otros pacientes y personal del hospital.
4. Respetar el régimen de visitas.
5. Cooperar en mantener las instalaciones limpias y ordenadas.
6. Proporcionar información real de sus datos personales, así como también de su cobertura médica.
7. Cuidar los objetos de valor de su propiedad.

10. Historial y revisiones

Revisión No.	Fecha	Descripción y/o ítems modificados	Actualizado por	Autorizado por:
Primera Elaboración	11-01-2016	Memorando no. 174-UPEG-15 del 14/05/15	Ing. Emigdio Martin Zúniga	
1	08-03-2017	Memorando no. 158-CIYM-2017 de Comunicación y Marca	✓	

Elaborado por: Ing. Emigdio Zúniga		Supervisado por: Licda. Mercedes Midence		Refrendado por: Lic. Yessenia Torres		Aprobado por: Lic. Yessenia Torres		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista Organización y Métodos		Cargo: Jefe de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Comunicación y Marca, en memorando No. 175-CIYM-2017		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 182-UPEG-2017		
Fecha de Elaboración: 11/01/2016 17-03-2017 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración 22/02/2016 17-03-2017	Firma	Fecha de Refrendo: 21-03-2017	Firma	Fecha de Aprobación: 21-03-2017	Firma	Fecha de Elaboración: 21-03-2017	Firma	