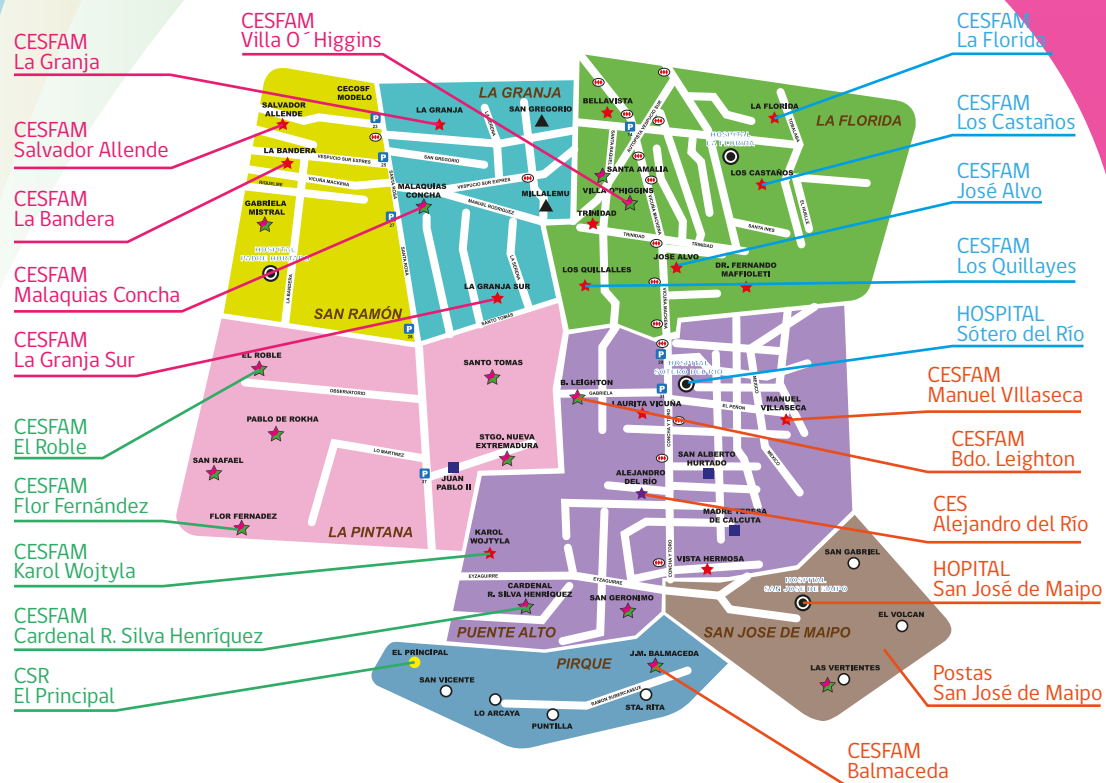


## CONSULTE EN EL CENTRO DE SALUD PÚBLICO MÁS CERCANO A SU LUGAR DE RESIDENCIA

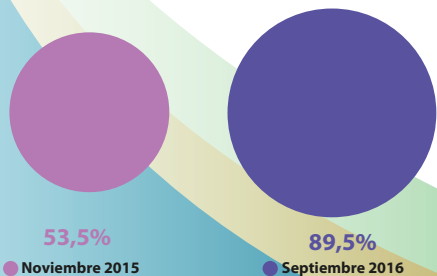


### Algunos resultados

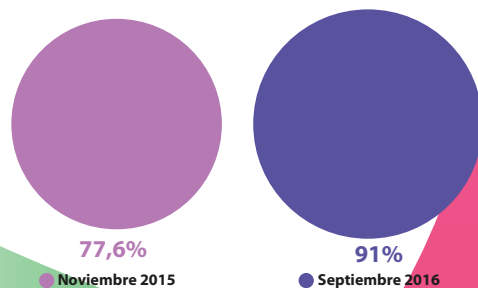
Desde el año 2014, las personas que acuden a los centros de salud que cuentan con Modelo de Acogida al Usuario han evaluado su experiencia de atención. El objetivo es mantener los avances y seguir mejorando, para eso sus comentarios y sugerencias nos importan.

Los usuarios y usuarias de la red señalan que los funcionarios/as...

Se presenta con su nombre o credencial



Siempre tiene buena disposición para resolver consultas



## MODELO DE ACOGIDA AL USUARIO



Te invitamos  
a ser parte de  
una cultura  
del buen trato



RED PÚBLICA  
SALUD SUR ORIENTE



Servicio de Salud  
Metropolitano  
Sur Oriente  
Región Metropolitana

Ministerio de Salud

## EL AÑO DE PARTIDA

Desde noviembre del año 2013 establecimientos de la Red Pública de Salud Sur Oriente han implementado y trabajan con el Modelo de Acogida al Usuario.

A la fecha, son más de una veintena de Centros de Salud Familiar y hospitales que, en las 7 comunas de la Red, han incorporado esta estrategia coordinada desde el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

*Lograr y mantener una cultura del buen trato es responsabilidad de todos quienes trabajan en el centro de salud, así como también de usuarios y usuarias... esa es la invitación que hace el Modelo de Acogida al Usuario.*



RED PÚBLICA  
SALUD SUR ORIENTE



## EL CENTRO DE SALUD DEFINE DOS CARGOS:

### Coordinador/a del Modelo de Acogida

- ✓ La coordinación implica la responsabilidad de conducir la implementación del modelo y monitorear su ejecución.
- ✓ La principal labor es coordinar las acciones de recepción, acogida, orientación e información que se ejecutan en las distintas unidades del establecimiento de salud.
- ✓ El coordinador/a facilita la articulación de las jefaturas, encargados y otros coordinadores, de modo que las acciones clínicas, administrativas y de acogida se integren coherentemente.
- ✓ Junto con los funcionarios del centro el coordinador/a revisa los procesos de atención, para después, planificar acciones de mejora en áreas clave.

### Orientador/a de Sala

- ✓ La orientación en sala demanda una actitud proactiva de ir al encuentro de los usuarios para recibirlos, orientarlos y vincularlos con los distintos equipos de salud.
- ✓ Facilita la atención de los usuarios a través de su movilidad por las salas de espera.
- ✓ Entrega información que los usuarios requieren y apoya a las unidades del establecimiento para que la atención de los usuarios sea continua, con la menor cantidad de obstáculos posibles.



## ¿Qué propone el Modelo de Acogida al Usuario?

- ✓ Al implementar el Modelo, el centro de salud se compromete a un trabajo de mejora continua, que comienza con un diagnóstico interno en las áreas que más importan a los usuarios y que son clave en la continuidad de su atención.
- ✓ Luego el centro de salud construye y ejecuta un plan de cierre de brechas en las áreas mencionadas.
- ✓ Para aproximarse a la experiencia de los usuarios y monitorear los avances en la implementación del plan se aplican periódicamente mediciones de satisfacción usuaria.

## ¿Qué servicios ofrece el Modelo de Acogida al Usuario a quienes acuden al centro?

- ✓ Recepción cordial y amable a las usuarias y usuarios, familiares y acompañantes que se vinculan con el centro de salud.
- ✓ Entrega oportuna de información útil y orientación dentro del centro de salud y en relación a la red asistencial.
- ✓ Apoyo al usuario para facilitar su acceso a las distintas atenciones de salud y trámites en el establecimiento asistencial.
- ✓ Derivación a asistencia psicológica y espiritual según necesidades de los usuarios/as, de acuerdo a normativas y protocolos vigentes.
- ✓ Coordinación entre los distintos establecimientos de la red de salud para facilitar la continuidad de la atención en la red metropolitana sur oriente.
- ✓ Coordinación entre centro de salud, organizaciones sociales e instituciones del territorio para facilitar el vínculo entre éstas y los usuarios.