



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO

ISSEMUM

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

## PROGRAMA

# Súmate

Trato **digno** para **todos**

**CALIDAD Y SEGURIDAD  
PARA EL DERECHOHABIENTE**

## **PROTOCOLO BÁSICO DE ATENCIÓN**

**Objetivo:** *Coordinar y controlar la prestación de servicios de atención, a fin de otorgarla con la oportunidad, calidez y calidad requerida por las personas usuarias, con el propósito de contar con la información que sirva de apoyo para la toma de decisiones y con ello otorgar una adecuada prestación médica y administrativa a la población que la demanda.*

### **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

**Identidad institucional:** *Implica que cada servidor público se defina a sí mismo como perteneciente al ISSEMYM, por lo tanto, el uniforme y gafete debe usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.*

**Actitud positiva:** *Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al derechohabiente y transmitirle a través de una imagen clara la seguridad de que su petición será atendida.*

**Amabilidad:** *Es un factor clave en la atención al derechohabiente. La cortesía, respeto, sinceridad y buenos modales logran una percepción positiva del servicio.*

**Escuchar:** *Es tener la capacidad de prestar atención, de atender la petición o necesidad del derechohabiente.*

**Empático:** *Es la capacidad de entender al derechohabiente, ponerse en su lugar y tratarlo con respeto y simpatía, esta cualidad ayuda a saber detectar lo que el derechohabiente requiere y atender a sus necesidades en la medida de lo posible.*

**Asertividad:** *Es expresarse de manera correcta, amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.*

**Los gestos:** *El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán proyectarse gestos de desagrado o pereza.*

**El tono de voz:** *El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no usar diminutivos, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.*

---

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**Informarse:** Mantenerse informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga el Instituto.

**Sea paciente:** Controle sus emociones e impulsos y conserve la calma. Tome respiraciones profundas antes de iniciar una llamada o atender a algún derechohabiente. La paciencia es el valor que hace a las personas comprender, aceptar, tolerar, condescender y soportar los contratiempos y las adversidades propias y ajenas, con fortaleza y ánimo sereno sin apresurarse; moderando palabras y conducta de forma consciente para actuar de manera acorde en cada situación.

**Enfoque:** limítese a dar respuestas concretas y precisas del tema, no permita distracciones externas y evite que usted o el derechohabiente se desvíen del tema que se está analizando.

**“Siempre atendamos a los derechohabientes con respeto y trato digno”.**

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**Al proporcionar la atención deberás realizar lo siguiente:**

<p><b>1. Saludar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mirar a los ojos o escuchar con atención vía telefónica.</li> <li>• Regular el tono de voz.</li> <li>• Mantener un tono formal.</li> <li>• Saludar antes que la otra persona lo haga, identificarse por nombre y apellido.</li> <li>• Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.</li> <li>• Siempre que sea posible, mantener la interacción privilegiando la comodidad de la persona usuaria o el derechohabiente.</li> <li>• Sonreír, si la situación lo amerita.</li> </ul>
<p><b>2. Escuchar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la mirada en los ojos de la otra persona.</li> <li>• Prestar atención en la interacción.</li> <li>• Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona usuaria.</li> <li>• Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (comida, celular, etc.).</li> </ul>
<p><b>3. Informar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona usuaria pueda entender.</li> <li>• Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona usuaria.</li> <li>• No generar falsas expectativas.</li> <li>• No utilizar justificaciones o pretextos para negar una atención o servicio que es posible sin violar la normativa aplicable vigente y/o dañar el patrimonio o intereses del Instituto.</li> <li>• Si no sabe la información, canalizar a la <b>Línea de Atención ISSEMYM 722261950</b>.</li> <li>• Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que usted pueda proveerle, antes de despedirse.</li> </ul>
<p><b>4. Confirmar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar: <b>"¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"</b></li> </ul>
<p><b>Despedirse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despedirse amablemente.</li> </ul>
<p><b>Recuerda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención a personas derechohabientes y usuarias es la prioridad.</li> <li>• Utilizar el gafete institucional en todo momento.</li> <li>• Portar el uniforme institucional completo y limpio.</li> <li>• Utilizar palabras de cortesía: <b>por favor, gracias, de nada.</b></li> <li>• Retirar los objetos que obstruyan la interacción.</li> </ul>

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**En la llamada:**

**Hablar siempre de “Usted” y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.**

*Al contestar una llamada telefónica, saluda y escucha amablemente a quien se comunica, se deberá iniciar la conversación indicando el área a la que se está comunicando y con un saludo de reconocimiento de tiempo.*

*Escucha e identifica el motivo de la llamada.*

*Si la llamada que recibiste es transferida por otro compañero del Instituto, toma nota del nombre del usuario y del trámite que desea hacer.*

*Si se trata de una inconformidad, sugerencia o reconocimiento, invita a la persona usuaria o derechohabiente a que realice su registro en el **Buzón Digital ISSEMYM**, proporciona la información oportuna sobre el sitio.*

<https://www.issemym.gob.mx/>

**En el apartado Buzón Digital ISSEMYM.**

*Confirma que el derechohabiente o la persona usuaria cuente con toda la información.*

*Despídete amablemente reiterando la disposición para ayudar ante cualquier situación futura.*

Y recuerda:

**“Siempre atendamos a los derechohabientes con respeto y trato digno”.**