



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

ISSEM YM

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

PROGRAMA

Súmate

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

CALIDAD Y SEGURIDAD
PARA EL DERECHOHABIENTE

PROTOCOLO DE RECEPCION EN EL AREA DE URGENCIAS.

Objetivo:

Este protocolo deberá ser implementado en todas las áreas de urgencias del Instituto con la finalidad de que el derechohabiente y su familiar o acompañantes se sientan en un ambiente acogedor independientemente del tipo de urgencia con la que llegan, en el marco de una relación basada en el respeto mutuo.

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 en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el derechohabiente.

Los gestos: El lenguaje gestual debe ser acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse 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.

Infórmate: mantente informado y actualizado sobre los trámites y servicios que otorga tu instituto.

“Siempre atendamos a los derechohabientes como nos gustaría que nos atendieran a nosotros”.

En el área de urgencias:

1. Saluda y solicita amablemente la credencial de derechohabiente y pregunte el motivo de su visita o padecimientos **Buenas tardes/ días /noches, me permite su credencial de derechohabiente, dígame en que le puedo apoyar.**
2. Identifica al derechohabiente por su nombre e informa que iniciarás el proceso para referirlo con el medico que se encuentra asignado para atenderlo **Gracias Sr/Sra. _____, mi nombre es _____ y tendré el gusto de atenderle, permítame un momento voy a registrar en sistema y posteriormente le indico los pasos a seguir.**

Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido. Por ejemplo, "Sra. Rocío o Sra. Sánchez".

Sonreír, si la situación lo permite.

Debes considerar que esta área, puede manifestarse para el derechohabiente como crítica, ya que al no conocer los procedimientos, puede tornarse irritable o entrar en desesperación, por ello es importante sea tratado con amabilidad y comprensión.

3. Una vez que este registrado en sistema, informa de manera clara y precisa la clasificación de las urgencias, así como el tiempo aproximado de espera, con la finalidad de concientizar al derechohabiente sobre la priorización de atención.
4. Al concluir la atención asegúrate que la persona cuente con toda la información que puedas proveerle, antes de referir con el médico.

Despídete amablemente utilizando la frase

“Espero haberle ayudado si necesita algo más, me encuentro aquí, estamos para servirle”.