



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 CONSULTA EXTERNA.

**Objetivo:** Coordinar y controlar la prestación de servicios de atención médica en las áreas de consulta externa, a fin de otorgarla con la oportunidad, calidez y calidad requerida por los derechohabientes, 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 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 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 Consulta Externa:**

1. Saluda y solicita amablemente la credencial de derechohabiente, muestra atención e interés por el derechohabiente, no olvides preguntar qué problema le aqueja.

**Buenas tardes/ días /noches, me permite su credencial de derechohabiente, platíqueme que es lo que le pasa.**

2. Identifica al derechohabiente por su nombre e informa que iniciarás el proceso de registro para la toma de signos vitales y a continuación pasar con el médico encargado de brindarle la consulta.

**Gracias Sr/Sra. \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_ y tendré el gusto de atenderle, permítame un momento para hacer el registro de sus datos y poderle brindar el servicio.**

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.

No olvidemos que nuestro instituto atiende a personas de la 3ra edad y jubilados, por lo que la tolerancia debe destacar en la atención brindada en este sector de nuestros derechohabientes.

3. Una vez que se realice el registro indica de manera clara y precisa el momento en que el derechohabiente deberá pasar a la toma de signos vitales, para posteriormente le sea llamada o llamado al consultorio correspondiente para su atención.
4. Al concluir la atención asegúrate que la persona cuente con toda la información que puedas proveerle, así como de preguntarle las indicaciones del médico referente a su próxima cita antes de despedirte.

Despídete amablemente utilizando la frase

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