



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 ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.

### Objetivo:

Este protocolo deberá ser implementado en todas las farmacias del Instituto, ya sea personal interno o de empresa subrogada. Garantizando al derechohabiente la calidad y eficiencia de este programa.

### 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 la farmacia:

1. Saluda y solicita amablemente la credencial de derechohabiente y receta expedida por el médico tratante de ISSEMyM.

**Buenas tardes/ días /noches, me permite su credencial de derechohabiente y recetas por favor.**

2. Identifica al derechohabiente por su nombre e informa que iniciarás el proceso para surtir el medicamento.

**Gracias Sr/Sra. \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_ y tendré el gusto de atenderle, permítame un momento para entregarle sus medicamentos.**

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 tengas los medicamentos o vales listos, informa de manera clara y precisa la cantidad y duración de cada medicamento surtido, en caso de entregar vale, informa al derechohabiente los lugares donde puede canjear el vale y la fecha de vencimiento de este.

Solicita al derechohabiente firmar la recepción de los medicamento o vales que se le entregan

4. Al concluir la atención asegúrate que la persona cuente con toda la información que puedas proveerle, antes de despedirte.

Despídete amablemente utilizando la frase

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