



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE
600•360•7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

Desarrollo de Habilidades Blandas en la Asistencia Remota en Salud

Felipe Cortés Leddy. Profesional UTS DARS, Minsal.
Septiembre 2020.

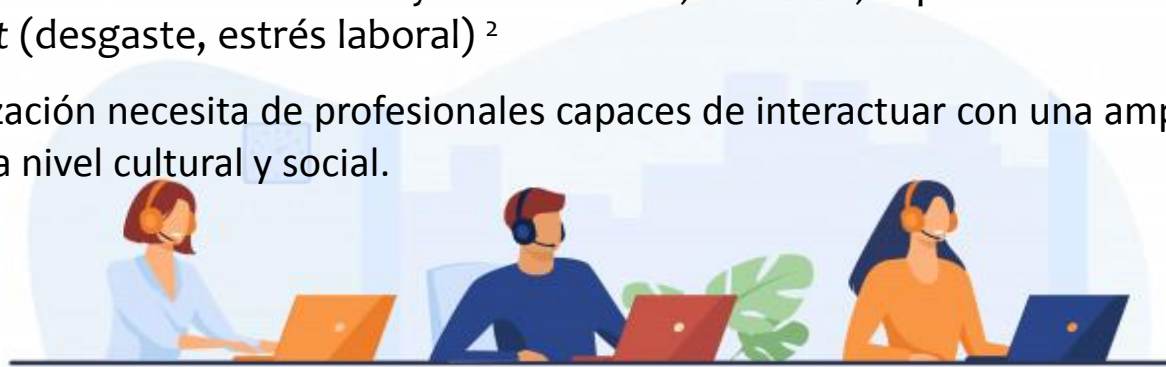
OBJETIVO:

- Conocer las principales habilidades blandas relacionadas con la asistencia remota en salud para brindar una atención de excelencia, humanizada y adaptada a las distintas necesidades y requerimientos de los usuarios de nuestro servicio.



HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS)

- Conjunto de atributos personales, cualidades y habilidades comunicativas que permiten una interacción eficiente y de calidad ¹
- En ARS, los profesionales necesitan disponer de un sólido conjunto de habilidades para manejar la complejidad del trabajo.
- Ayuda a disminuir el estrés y la ansiedad, lo cual, aplicado al trabajo, previene el *burnout* (desgaste, estrés laboral) ²
- La globalización necesita de profesionales capaces de interactuar con una amplia diversidad de personas a nivel cultural y social.



FUENTE:

¹ Y ⁴ Sonia Gontero, Sonia Albornoz. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina. 2029, de CEPAL Sitio web: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44437/1/S1900029_es.pdf

² ORH CHILE. (2018). 9 de cada 10 empresas chilenas evalúan habilidades blandas de sus candidatos. 2018, de ORH.CL Sitio web: <https://observatoriorh.cl/9-de-cada-10-empresas-chilenas-evaluan-habilidades-blandas-de-sus-candidatos/>

IMPORTANTE

LLAME A SALUD RESPONDE
600-360-7777
PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA



Al realizar la asistencia remota en salud, somos la voz oficial del Ministerio de Salud, representándolo durante los llamados.

Habilidades blandas en ARS

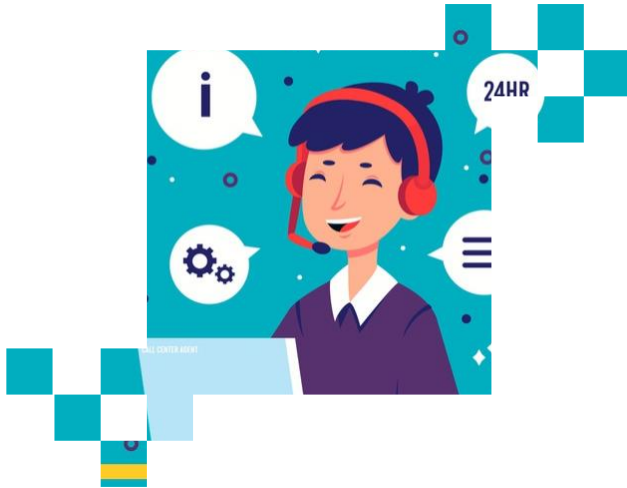


HABILIDADES BLANDAS BÁSICAS

E	Escucha Activa
L	Lenguaje verbal
E	Empatía
V	Voluntad de ayuda
A	Amabilidad

E - Escucha activa.

Habilidad de mantenernos enfocados en el usuario, demostrando que le estamos prestando atención.



CLAVES

Evitar pausas prolongadas durante la conversación.

Utilizar términos variados en la interacción: “ya”, “sí”, “bien”, “entiendo”, “perfecto” “ok”.

Parfrasear (repetir frases dichas por el usuario).

Evitar la multitarea durante la llamada.

Usar onomatopeyas.

No interrumpir innecesariamente al usuario.

L- Lenguaje verbal.

Incluye la entonación, el énfasis, los cambios de voz. Es fundamental ya que transmite la dimensión emocional.



CLAVES

Modulación, velocidad, volumen y actitud.

Adaptar el lenguaje a cada usuario, evitando tecnicismos.

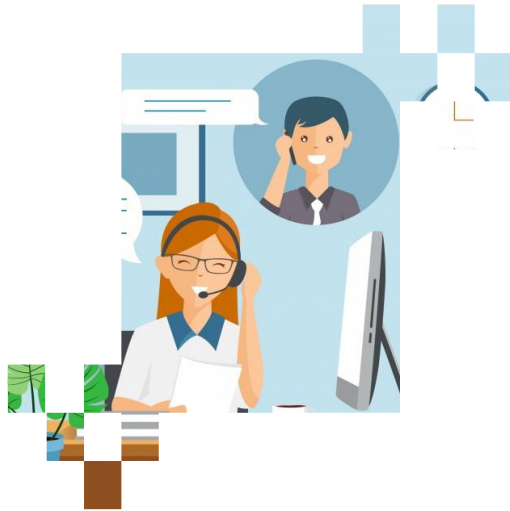
No tutear al usuario.

Evitar expresiones coloquiales.

Evitar emitir frases o sonidos inadecuados.

E- Empatía

Es ponerse en el lugar del usuario desde lo afectivo para identificar sus necesidades reales y ayudar a encontrar una solución a sus problemas.



CLAVES

Personalizar la llamada

Identificar la emoción del usuario, sin enganchar con ella.

Utilizar frases de conexión:

“Comprendo su preocupación”

“Estamos para poder orientarle”

“Le pido disculpas por la espera en línea”.

V- Voluntad de ayuda

Disposición para hacer un esfuerzo adicional dentro de la ARS.. Los usuarios aprecian un buen servicio, pero aún más cuando hay una disposición real por resolver su necesidad.

CLAVES

Identificar necesidades extras al motivo de consulta.

Utilizar frases de conexión como:

- *“Si necesita orientación en temas de salud, nuestro servicio cuenta con una línea de profesionales”.*
- *“Permítame un momento para poder ayudarlo con el número de teléfono de su establecimiento”*
- *“Para cualquier consulta de salud, nos puede contactar por esta vía, o a través de nuestras redes sociales o en el sitio web de SR”.*



A- Amabilidad.

La amabilidad se transmite a través de la conocida como “sonrisa telefónica” que permite al profesional mantener una mejor actitud durante toda la llamada telefónica.



CLAVES

Mostrarse cercano y resolutivo.

Mantener una actitud positiva durante el llamado.

Ser flexibles y gentiles en relación a la aplicación de protocolos.

Frases de conexión:

- *“En qué lo puedo ayudar?”*
- *“Recuerde que nuestro servicio se encuentra disponible las 24 horas”.*

RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN HABILIDADES BLANDAS.

Caso 1:

- Usuaría llama porque tiene dudas con respecto a su licencia médica. Agente que atiende con voz muy plana, afirmando a cada frase con un “ya”, “ya”, respirando hondo, y solo derivándola a COMPIN.
- En el mismo llamado, el agente es más receptivo e indaga más en el motivo de consulta, brindando la orientación correspondiente a scripts.

Caso 2:

- Usuario llama y no para de hablar. Agente lo intenta interrumpir mientras habla y luego le dice, molesta: *“¿me deja hablar?”* Usuario accede.
- Usuario en la misma situación es abordado por agente de modo que permite escucharlo, usando onomatopeyas *“hmm”*, y otras expresiones (*“bien”, “si”*) permitiendo que siga hablando. Luego agente le explica las funciones de la línea administrativa y deriva a línea de profesionales“

Caso 3:

- Usuaría llama porque desea hacer un reclamo hacia la SEREMI de Salud y no para de gritar. Agente le grita de vuelta y le dice *“¿Sabe qué? Le voy a cortar y no vuelva a llamar”*
- Usuaría en la misma situación es abordada por agente quien le permite expresar su descontento y expresa que comprende su molestia. Le brinda tranquilidad, le explica que Salud Responde es un servicio de orientación y señala los canales oficiales para realizar el reclamo respectivo.



Situación	Frasas a evitar	Frasas recomendadas
Mejorar la interacción	<i>“Me deja hablar?”</i>	<i>“Permítame intervenir, por favor”.</i>
Transmitir calma	<i>“Cálmese, señora!”</i> <i>“Deje de llorar, no le hace bien”</i>	<i>“Tranquila, estamos para apoyarla”.</i> <i>“Hace bien expresar las emociones. Respire hondo, inhalando por la nariz y exhalando por la nariz”.</i>
Ante no pertinencia, saber cortar el llamado	<i>“Le voy a tener que cortar por grosera”</i>	<i>“Sra. Ximena, por protocolo del servicio estoy autorizado a cortar el llamado”.</i>



Situación	Frases a evitar	Frases recomendadas
<p>Generar un clima de acogida y apoyo.</p>	<p><i>“Don Sergio, llevamos 15 minutos hablando de su problema”</i></p>	<p><i>“Don Sergio, debemos proseguir con el llamado, y para poder ayudarlo de forma más concreta, le ofrezco derivarlo con uno de nuestros profesionales”</i></p>
<p>Cuando la situación sea crítica, mantener la calma y activar los protocolos.</p>	<p><i>“Disculpe, antes que todo: Me indica su rut para ingresar el llamado?”</i></p>	<p><i>“Mantenga la calma, yo estoy con usted. Voy a proceder a activar nuestro protocolo para que pueda contar con apoyo presencial”.</i></p>
<p>Derivar con supervisora o jefe de turno</p>	<p><i>“Señora, no hay supervisora porque está almorzando”</i></p>	<p><i>“Señora María, nuestra supervisora se encuentra en otras gestiones pero podemos devolver el llamado para atender a su solicitud”.</i></p>

Practicar

Las habilidades se entrenan con la práctica, identificando los tipos de llamados.

Pedir ayuda

En caso necesario, siempre hay un referente de apoyo.

Ser empáticos

Cumplir el rol
Somos representantes del Ministerio de Salud al teléfono

Actitud positiva

Es saludable para sobrellevar las cargas de trabajo

Velar por la mejora continua

Referencias bibliográficas:

Micheli Thiri6n, Jordy. (2007). **Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI**. *CONfines de relaciones internacionales y ciencia pol6tica*, 3(5), 49-58. Recuperado en 01 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005&lng=es&tlng=es

Rubio Gonz6lez, Ricardo. (2010). **La transformaci6n de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile**. *Revista de geograf6a Norte Grande*, (45), 119-134. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022010000100008>

GRACIAS.

LLAME A SALUD RESPONDE
600•360•7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

