

	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

MANUAL DE ATENCIÓN

Profesionales de salud

Salud Responde

	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		 saludresponde.cl
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

Procedimiento de atención INBOUND

1. INGRESA LLAMADA A SALUD RESPONDE

Profesional **contesta antes de los 5 segundos**.

2. PROTOCOLO DE SALUDO INICIAL

Actitud

- Recibir el llamado concentrado y alerta
- Utilizar postura corporal acorde a la atención telefónica, de acuerdo a las recomendaciones de Salud Ocupacional.
- Uso adecuado de la voz y la oratoria.

3. SALUDO INSTITUCIONAL

“Salud Responde, muy buenos días/tardes/noche, mi nombre es (nombre del profesional), profesional (o profesión) de salud en turno ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

Ejemplo:

““Salud Responde, muy buenos días, mi nombre es Simón Vidal, profesional de salud en turno, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

4. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN:

Durante la atención solicitar los siguientes datos

Una vez que el profesional se presenta e inicia la atención, se procede a llenar los campos básicos del formulario en la pestaña de gestión de contacto (Anexo 1):

Al iniciar la llamada se ingresa RUT; si es beneficiario de FONASA, se cargarán automáticamente el nombre, los apellidos, la previsión y si corresponde a PRAIS. El resto de los campos deben ser completados de forma manual.

Si el usuario ya ha llamado anteriormente, aparecerán todos los datos que se registraron en esa llamada.

Si el usuario llama por primera vez y su RUT no está asociado a FONASA o si posee otro tipo de documento que no es RUT, no aparecerá por defecto ningún dato; en este caso se deben completar todos los datos manualmente para conectar la llamada.

Datos	Definición	¿Cómo preguntar?
RUT del usuario	Número de documento del usuario/a	“Sr. /Sra. NN ¿me indica su número de RUT?”
Nombre	Corresponde a nombres y apellidos	““Sr. /Sra. NN ¿me indica su nombre y apellidos para dejarlos registrados?”
Región y comuna	Desde dónde llama el usuario	“Sr. /Sra. NN ¿desde qué comuna y región nos llama?”
edad	Corresponde a la edad actual en años y meses	“Sr. /Sra. NN ¿me indica su edad?”

	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		 saludresponde.cl
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

Caso índice	Consultar si la llamada es por la misma persona o por otra persona, en caso de llamar por otra persona se debe registrar: nombre, RUT, edad de la persona afectada.	<i>“¿la consulta es por usted o por otra persona?”</i>
Sentido de pertenencia a pueblos originarios*2	Consultar si se siente perteneciente a alguno de los pueblos originarios reconocidos por el estado de Chile.	<i>“¿Se siente usted identificado/a con algún pueblo originario? Si usuario tiene dudas, mencionar alternativas de la lista de selección.”</i>
Beneficiario/a PRAIS	Programa de Reparación y Atención Integral en Salud.	<i>“Sr. /Sra. NN ¿es usted beneficiario/a ?”</i>
Si es migrante*2	Si el usuario es Chileno o extranjero residente/no residente.	<i>“¿Cuál es su nacionalidad?”</i>
	NOTA: Se recomienda realizar dichas preguntas al finalizar la orientación, aunque el momento más oportuno puede modificarse según la dinámica de la llamada. Se decidió NO utilizar directamente la palabra “Migrante” para evitar que se le atribuya alguna intención de discriminación. No debe omitirse la aplicación del protocolo de pregunta sobre Migrantes, a razón de presumir por el acento, que se trata de un usuario/a chileno/a.	
Realizar anamnesis	Proceder a preguntar el motivo de consulta del usuario.	<i>“Sr. /Sra. NN ¿en qué le puedo ayudar?”</i>

***1.** Si el paciente no quiere dar el RUT, se registra como genérico. Si no accede a entregar datos de edad sexo o previsión, se debe completar como “no aplica” o similar de acuerdo a la alternativa que entregue el sistema: **Nombre:** “Sr. /Sra. NN ¿me indica por favor su nombre y apellidos?”

***2:** Frase previa “Sr. / Sra. NN, solo para fines estadísticos, me puede responder si...”

5. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE EL/LA USUARIO/A:

“Sr. /Sra. NN ¿en qué le puedo ayudar?”

Excepciones

Se consideran **excepciones** las llamadas que involucren urgencias o usuarios emocionalmente comprometidos (crisis de angustia, llanto o extrema molestia, llamada naval, ideación suicida)

6. GESTIÓN DE LLAMADA

Consideraciones:

- Dirigirse a el/la usuario/a utilizando la tercera persona singular “usted”, es decir, no “tutear”.
- Dirigirse a el/la usuario/a por su nombre, personalizando el llamado; por ejemplo: Don Mauricio, Sra. Alicia; salvo si se trata de un menor de edad.
- Mantener una actitud de interés en el contenido de la consulta, a través de la escucha activa.
- Utilizar en todo momento la amabilidad y la cortesía durante la atención.
- Mostrar empatía, ponerse en el lugar del usuario(a) con frases como: “le comprendo”, “entiendo lo que me explica”.

	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		 saludresponde.cl
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

- Gestión de la llamada de forma integral, evitando su extensión innecesaria.
- Tipificar, durante la llamada y según el motivo de consulta, para entregar indicaciones según lo protocolizado en contenidos alojados en el sistema informático.
- Corroborar que la información entregada fue recibida y entendida por el/la usuario/a, utilizando frases específicas como *“¿le queda alguna duda de lo recomendado?”*
- Evitar uso de diminutivos, sonidos accesorios y ambientales.

7. ENCUESTA POST ATENCIÓN (EPA).

Al finalizar la llamada **siempre se debe enviar a encuesta**, excepto en los casos que se indica.

Las siguientes son las excepciones de envío a encuesta.

- Llamadas obscenas, amenazante u ofensivas.
- Llamadas no pertinentes al servicio.
- Derivaciones a SAPU o SAR
- Urgencias con riesgo vital, (derivación a SAMU o Urgencia Hospitalaria).
- Pacientes psiquiátricos descompensados (definido por la línea de profesionales).
- Pacientes con ideación o intento suicida en primera llamada (definido por la línea de profesionales).
- Consulta por paciente fallecido o duelo.
- Llamadas entre las 2:00 a las 5:59 AM.
- Llamadas por agenda no resuelta.
- Otros que defina el DARS.

8. CIERRE DEL LLAMADO

Una vez atendida la llamada y completado los requerimientos, se debe hacer el cierre protocolar de llamada.

“Gracias por llamar a SALUD RESPONDE, recuerde que nuestro servicio atiende las 24 hrs, le solicitamos que se mantenga en línea para que pueda evaluar nuestra atención con dos preguntas.”

HACER CLICK EN ENCUESTA

9. USUARIO EN ESPERA

La espera del usuario en línea no debe ser mayor a 1 minuto, si esto es así, se debe retornar a informar al usuario que se está haciendo la gestión para poder resolver su duda, siempre utilizando frases de cortesía al momento de retomar, ya sea para explicar que están aún buscando información o para entregar información.

“Señora NN /señor NN estamos gestionando, buscando, consulta la información que nos solicita, por favor manténganse en línea”.

“Señora NN /señor NN gracias por esperar en línea (se retoma orientación y se entrega información).

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		 Salud Responde saludresponde.cl
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

Anexo 1

Neotel
Tecnología para contact centers

Crm 10 - MINSAL
Idioma Español
Campaña 41 - MINSAL - SALIENTE N2
Estilo Web Blue
Estado Tiempo administrativo
Discar 1 llamada perdida

Home Gestión de contactos

Datos Paciente Sistema de Apoyo Novedades Historial Paciente Agendamientos Documento Consulta

Db 1 - PRINCIPAL

Buscar + Agregar Ignorar

Efectivas vigencia desde 28/04/2021
No efectivas vigencia desde 28/04/2021
Tipo discador Manual
Device status OK
Hora local 28-04 11:11
Hora País Contacto 28-04 11:10

Datos del Contacto

Rut
Nombre Paterno Materno
Origen Llamada
Contacto
Telefono Otro Telefono Telefono/Agenda
Email No entrega correo Region Comuna
Sexo Edad Años Meses Sin información
Pueblo Originario Migrante
PRAIS Prevision Establecimiento de Inscripción

Afectado/s

¿Contacto diferente al afectado? Si No

RUT	Nombre	Prevision	PRAIS	Regio
-----	--------	-----------	-------	-------

Resolución y Notas de la Llamada

Hora local 28/04/2022 52006 - Rocha, Fabian

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Manual de Atención Profesionales de salud 2022		 Salud Responde saludresponde.cl
	Ministerio de Salud Departamento de Atención Remota en Salud (DARS) SALUD RESPONDE		
NAD/CMG/FRT/CVT	Versión 2	Mayo 2022	

Anexo 2

