

SaludPOL

Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú



PERÚ

Ministerio
del Interior

Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL



Guía Básica del Buen Trato para la
Atención a Usuarios Potenciales de
SALUDPOL



PERÚ

Ministerio
del Interior

Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL

Oficina de Atención al Usuario



Guía Básica del Buen Trato para la Atención a Usuarios Potenciales de SALUDPOL

2015

ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA

Responsable de la Oficina de Atención al Usuario

Dra. Fresia Ismelda Elena Cárdenas García

Equipo Técnico

Abog. Luis Salvador Otiniano

Psic. Beatriz Seclén Santisteban

Bach. Janeth Canga Ríos

ELABORADO POR

Dra. Fresia Ismelda Elena Cárdenas García

Abog. Luis Salvador Otiniano

Lic. Beatriz Seclén Santisteban

REVISIÓN

C.D. Especialista Marcos Calle Quispe

Primera Edición 2015

Editor: SALUDPOL

Parque Maldonado 142/Pueblo Libre/Lima/Telefono: 715-0420

Impreso en: Sinco Industria Gráfica EIRL

Jr. Huaráz 449 / Breña/Lima/Perú / e-mail: sincoindustriagrafica@gmail.com

Tiraje: 3 000 ejemplares

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-07586



Autoridades

Ministro del Interior

Dr. José Luis Pérez Guadalupe

Presidente del Directorio del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

Dr. Héctor Miguel Garavito Farro

Gerente General del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

Dr. César Martín Amaro Suárez

Responsable del Equipo Funcional de Atención al Usuario

Dra. Fresia Ismelda Elena Cárdenas García



PERÚ

Ministerio
del Interior

Despacho
Ministerial



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

APROBAR LA GUÍA BÁSICA DEL BUEN TRATO PARA LA
ATENCIÓN DE USUARIOS POTENCIALES DE
SALUDPOL.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA

N° 145 -2015-IN-SALUDPOL-GG Lima, 12 NOV. 2015

VISTOS, el Oficio N°480-2015-IN/SALUDPOL/EFPPD y el Informe Legal N°360 -2015-IN-SALUDPOL-GG-EFAJ; y,

CONSIDERANDO:

Que, con el documento del visto, la Responsable del Equipo Funcional de Atención al Beneficiario de SALUDPOL, propone la Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SALUDPOL;

Que, la Ley N°29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, asimismo, el artículo 3° de la ley acotada, relativo al Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud, indica que los establecimientos de salud y los órganos de los Gobiernos Nacional, Regional y Local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud;

Que, la Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SALUDPOL, tiene por finalidad mejorar la atención al usuario del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú;





PERÚ

Ministerio
del Interior

Despacho
Ministerial

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Que, con el Oficio N°480-2015-IN/SALUDPOL-EFPPD el Responsable del Equipo Funcional de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo del SALUDPOL, emite su opinión favorable respecto al proyecto de Guía Básica;

Que, mediante Informe N°088-2015-IN-SALUDPOL-REFA.JEF, la Responsable del Equipo Funcional de Administración, emite opinión favorable respecto al citado proyecto de Guía;

Que, el artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2015-IN, del 26 de enero de 2015, establece que el Gerente General es el titular del Fondo y la máxima autoridad ejecutiva y administrativa, asimismo supervisa y coordina las actividades administrativas y operativas del SALUDPOL, y ejecuta los acuerdos del Directorio;

Que, el literal j del artículo 14 del citado Reglamento señala que es función del Gerente General, aprobar los documentos de gestión formulados por las unidades orgánicas;

Con los visados de la Responsable de la Equipo Funcional de Atención al Beneficiario, del Responsable del Equipo Funcional de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo, y del Responsable del Equipo Funcional de Asesoría Jurídica;



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SALUDPOL, la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el portal institucional del Fondo de Aseguramiento en la Salud de la Policía Nacional del Perú (www.saludpol.gob.pe).





PERÚ

Ministerio
del Interior

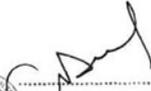
Despacho
Ministerial

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Artículo Tercero.- La Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SALUDPOL, entrará en vigencia a partir del día siguiente de la emisión de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.




César Martín Amaro Suárez
GERENTE GENERAL
SALUDPOL

Presentación

El Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL, a través de la Oficina de Atención al Usuario, ha elaborado la “Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SaludPol” con el objetivo de estandarizar los lineamientos y conductas mínimas necesarias que debe ejecutar todo personal que interactúa con los usuarios en las diferentes unidades orgánicas de la institución a través de un servicio público.

Para fortalecer la gestión institucional se necesita de estrategias en la que existan lineamientos y acciones en búsqueda de la mejora continua de la calidad en los servicios que brinda SALUDPOL dirigido hacia los usuarios internos y externos, promoviendo las buenas relaciones interpersonales, un ambiente laboral adecuado, el respeto hacia los demás, el reconocimiento al desempeño, la práctica de los valores, entre otros; logrando integrar los esfuerzos realizados por las diversas oficinas, en búsqueda de disponer de un marco normativo que permita conducir a los funcionarios y los trabajadores sobre el adecuado comportamiento dentro de la Institución y hacia el usuario.

El presente documento normativo contiene consideraciones generales y específicas para poder brindar una atención con calidad, oportunidad y con trato digno por parte del personal que labora en la atención directa con los usuarios que requieren información, solicitan orientación, desean realizar una sugerencia o requieren presentar un reclamo.

En ese contexto SALUDPOL pone a disposición de los usuarios externos e internos la “Guía Básica del Buen Trato para la Atención de Usuarios Potenciales de SaludPol”, documento normativo aplicable en los diferentes tipos de servicios administrativos brindados por la Institución y referenciales para los servicios administrativos y asistenciales brindados en las IPRESS PNP lo que contribuirá con la mejora continua del proceso de atención al usuario a nivel nacional.

Dr. César Amaro Suárez
Gerente General de SaludPol

Guía Básica del Buen Trato para la Atención a Usuarios Potenciales de SALUDPOL

I. Finalidad

Contribuir en la mejora continua del proceso de atención al usuario y en la reducción de las cifras de quejas y reclamos con la finalidad de tener usuarios satisfechos de parte de la atención que brinda SALUDPOL.

II. Objetivo

El objetivo de la Guía Básica del Buen Trato a Usuarios de SALUDPOL es estandarizar los lineamientos y conductas mínimas necesarias que debe ejecutar todo personal que interactúa con los usuarios en las diferentes unidades orgánicas de la institución, a través de un Servicio Público.

- ¿Qué es un Servicio Público?
Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continuo a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

III. Alcance

Los lineamientos contenidos en el presente documento son de uso obligatorio para todo el personal de SALUDPOL al momento de interactuar con los usuarios potenciales que acuden diariamente a solicitar una consulta sobre los beneficios que brinda la institución.

IV. Marco legal

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- c. Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- d. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- e. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- f. Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
- g. Decreto Supremo N° 002-2015-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
- h. Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- i. Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- j. Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- k. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2012-PCM-SGP, que aprueba el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano- Centro MAC.
- l. Resolución de Directorio N° 230-2014-IN-SALUDPOL-PD.

V. Consideraciones generales

Con el objetivo de brindar una atención de calidad, oportuna y con trato digno, el personal que labora en el área de atención directa con usuarios que requieren información, reclamar, presentar quejas, etc., en las instalaciones de SALUDPOL, deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

5.1 Etiqueta de conducta e imagen institucional

- a. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los usuarios internos y externos.
- b. La vestimenta institucional o personal debe siempre estar en buen estado e higiénicas, con el fotocheck en lugar visible a fin de ser identificado rápidamente.
- c. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tenerlos

- en la cara.
- d. La comunicación debe ser asertiva, cualquiera sea la vía de uso, manteniendo un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado y no hacer juicio de valor.
 - e. En lo posible, mantener una postura erguida.
 - f. No ausentarse del lugar asignado para el cumplimiento de sus actividades; en caso sea necesario dejar un alterno y dar aviso.
 - g. Estar siempre dispuesto a escuchar al usuario, lo cual brinda confianza al beneficiario para acercarse a usted y solicitar atención.
 - h. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el Módulo de Atención estando en el proceso de interacción con el usuario.
 - i. Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.
 - j. Contar con todo el material necesario para la entrega y brindar explicación verbal de su contenido de manera breve, concisa con lenguaje simple para mejor entendimiento.
 - k. Tenga a mano todos los materiales que necesita.

5.2 La atención al usuario

El inicio importante de la comunicación es a través del saludo por ello se debe tener en cuenta los siguientes tips generales:

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantener una postura firme, pero relajada.
- Mantener un rostro sonriente o de invitación (un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse).
- Tome cuidado que sus manos deben estar siempre limpias incluyendo el cuidado de la uñas.

a. Durante el saludo

1. Cuando el usuario se acerca al módulo de atención, inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches".
2. El personal deberá identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el beneficiario dé su nombre y optar por un trato de "usted"; "evitar tutear al usuario" ni entrar en una relación amical y emocional.
3. Invitar al usuario que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:
 - a) ¿De qué manera puedo ayudarlo?/ ¿De qué manera puedo servirle?

- b) ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué puedo servirle?
4. No está permitido saludar de la siguiente manera:
- ¿Para qué soy bueno/ buena?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿Qué pasa señor?
 - Hola.

b. Durante la atención

Tener en cuenta la amabilidad, la discreción y la atención con buen trato y humanizado. Evitar en todo momento intimar o entablar conversaciones coloquiales que afecten el proceso de la atención y que prolonguen el tiempo de interacción, más aún si hay usuarios en cola de espera. Se debe promover un diálogo asertivo que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo durante la gestión.

Para conducir la conversación y esta sea beneficiosa, el personal deberá tener en cuenta los pasos siguientes:

1. Deje al usuario exponer su consulta, no lo interrumpa. Tome nota, si es necesario, sin perder el contacto visual.
2. Optar por un manejo óptimo del lenguaje corporal, sin gestos o señales que subestimen la consulta del usuario, por sencilla que esta sea.
3. La respuesta debe ser puntual, ni muy corta ni muy extensa. Evite ser cortante. Use un lenguaje sencillo.
4. Brindar folletería relacionada a la consulta y si es posible otra como valor agregado, por ejemplo, funciones de la Oficina de Atención al Usuario.
5. Use pausas en el dialogo y así se le brinda la opción de que el usuario intervenga o repregunte.
6. Evite interrumpir el diálogo para atender llamadas por celulares. Si esto sucede que otra de sus adjuntas apoye en la contestación.
7. Toda consulta debe obligatoriamente ser registrada.
8. Solo si el caso amerita puede retirarse del lugar de atención para el acompañamiento del usuario si se trata de usuarios preferenciales.
9. En ningún caso los usuarios serán derivados a otras unidades orgánicas de SALUDPOL, salvo situaciones excepcionales debidamente autorizadas por el jefe de la Oficina de Atención al Usuario.
10. A los usuarios en cola de espera ofrecer folletería con las funciones y beneficios

que brinda SALUDPOL.

11. Respetar la identidad de género, su cultura e idiosincrasia evitando la inequidad en el trato.

c. En la despedida

Para conducir el momento de finalizar la consulta o despedida, el personal deberá tener en cuenta los pasos siguientes:

1. Evitar en lo posible que el usuario se retire incómodo e insatisfecho.
2. Solicitarle que, por favor, nos haga llegar o dejar sus sugerencias para mejorar el servicio pensando en ellos.
3. Hacerles saber que estamos siempre a su disposición con el fin de esclarecer sus dudas.
4. Si a pesar de todo se retira incómodo o insatisfecho, pedir las disculpas del caso y afirmar que se tomarán las medidas correctivas a propósito de su caso y así ayudar a otros usuarios que se presenten con la misma dificultad.
5. Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos para que el resultado sea eficaz y de calidad.
6. Despedirse diciendo que estamos muy agradecido por la confianza en el servicio y si existe algún material promocional, entregarlo.

VI. Consideraciones específicas

Con el objetivo de brindar una atención de calidad y de buen trato se procede a identificar la situación específica del origen de la elaboración del presente documento a beneficio de los usuarios de SALUDPOL, los que se describen a continuación:

6.1 Atención de quejas y reclamos

a. En la recepción de la queja o reclamo

1. El personal deberá identificarse con la situación descrita por el usuario, a pesar de que en algunos casos no se esté de acuerdo.
2. Muestre que existe real interés en su queja o reclamo y que no es una molestia.
3. Manténgase aperturado a escuchar: no contradiga al usuario y menos aún si él se muestra "malhumorado y/o alterado". Debe tener Tolerancia y MESURA, utilizar pausas y prestarle total interés al momento de la expresión de su reclamo. Recuerde que un usuario alterado no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.

4. No lo interrumpa antes de que termine de explicar su problema con exactitud: escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el origen de su problema.
5. Si el usuario grita o levanta la voz e incluso se excede en palabras inadecuadas no hacer réplica de su comportamiento. Deje que exprese libremente su malestar sin llegar a recibir maltrato por parte de él y piense que no es contra usted su enojo, es contra la institución.

En esta fase EVITE:

- Pedirle al USUARIO que se calme.
 - Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
 - Discutir sobre quien tiene la razón.
 - Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el usuario manifiesta su molestia.

b. Identificación del problema del usuario

1. Establecer de forma clara la problemática, la responsabilidad, el lugar y donde ha ocurrido. Especificar cada aspecto de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
2. Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación será atendida, o por lo menos que existe un interés de la institución por resolver su problemática. Utilice las frases: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted".

c. Solucionando el problema

1. Asuma el problema planteado por el beneficiario como propio.
2. En caso de ser necesario pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea.
3. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto, tampoco responsabilice a terceros.
4. Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que está a su alcance, aun así la solución no estuviera dentro de sus funciones.
5. Brinde respuestas claras, no evasivas que dilaten el problema y no ayuden a mejorar el estado de ánimo del beneficiario.

6. Cumplir lo prometido: cuando se establece un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
7. En caso no sea posible solución alguna en el momento de la atención, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al beneficiario para que registre su reclamación.

6.2 Manejo diferenciado

a. Atención telefónica

Al contestar una llamada:

1. Responder rápidamente: conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
2. Evite continuar una conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo.
4. Brinde su primer nombre inmediatamente. Sea espontáneo y hable con voz clara y pausada.

En caso de ser necesario dejar al beneficiario en espera:

1. Informe al beneficiario el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del beneficiario: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un beneficiario por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al beneficiario la causa de la espera.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del beneficiario.

Al transferir una llamada:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
3. Antes de transferir el llamado, informe al beneficiario la razón por la cual lo va a transferir.
4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del beneficiario y el motivo de su llamada.
5. Cuando reciba una llamada transferida en primer lugar preséntese, llame al beneficiario por su nombre y verifique con una breve reseña la información recibida.

Al terminar una llamada:

1. Agradezca al usuario su llamada: "Gracias por llamar a..., que tenga un buen día".
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al usuario.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el usuario.
4. Haga una pausa.
5. Espere que el beneficiario cuelgue antes que usted.

b. De la atención preferente

- Conforme a la Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408 que establece la atención preferente, el personal encargado de la atención al público tiene la obligación de brindar una atención preferente a las mujeres embarazadas, las que cargan niñas o niños de hasta dos años; las personas adultas mayores y con discapacidad.
- Por ello, deberá priorizar la atención a las personas señaladas en el párrafo anterior exonerándolas de los turnos de atención o cualquier otro mecanismo de espera de los beneficiarios.
- Asimismo, se deberá brindar las facilidades necesarias a los beneficiarios cuando realicen sus consultas o presenten algún reclamo.

VII. Vigencia

El presente documento normativo entrará en vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Portal Institucional del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú-SALUDPOL. (www.saludpol.gob.pe).

**Guía Básica del Buen Trato para
la Atención a Usuarios Potenciales
de SALUDPOL**

Se terminó de imprimir en junio de 2016
en los talleres gráficos de SINCO INDUSTRIA GRÁFICA EIRL

- sincoindustriagrafica@gmail.com



PERÚ

Ministerio
del Interior

Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL

Parque Maldonado 142 - Pueblo Libre - Lima Alt. Cuadra 2 de la Av. del Río
Telf.: 01 - 7150420 / 01-7150827 / 01-7179475
www.saludpol.gob.pe
atencion.usuario@saludpol.gob.pe