



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

COQUIMBO / MÁS SALUD
MUNICIPIO

Consulta Salud Línea 800

Estrategia del Departamento de Salud de la comuna de Coquimbo, que permite validarnos ante la comunidad y entregar una atención telefónica de calidad.

Objetivo:

Otorgar consejería a los usuarios y así mejorar la calidad de la atención y satisfacción usuaria.

Responsable de la implementación de la estrategia:

DIRECTOR/A del Establecimiento de Salud de la Atención Primaria de la comuna de Coquimbo.

Operador Línea 800:

Técnico de Enfermería o Auxiliar Paramédico



Perfil del funcionario:

Amable

Empático

Cordial

Comprometido con la Institución

Resolutivo

Proactivo

Ejecutivo

Buen manejo del léxico

Conocimientos holísticos de las diferentes áreas de funcionamiento del Establecimiento.

❖ PROTOCOLO DE ATENCIÓN

SALUDO (buenos días, tardes)

IDENTIFICACIÓN (usted se ha comunicado con el Centro de Salud ---- -----de la comuna de Coquimbo, soy Técnico de Enfermería, me llamo)

¿Que desea? (Hora con médico.....¿para qué? ej. Mostrar exámenes (derivar a enfermera), problema respiratorio (derivar a Kinesiólogo), hacerse un



chequeo (derivar a EMPA o EFAM), problemas ginecológicos (derivar a matrona), receta (derivar a poli de choque) ,etc.), tomarme un examen (derivar a enfermera), porque me siento mal, muy inquieta o no puedo dormir (derivar a sicólogo o asistente social).

Si la necesidad real es hora con médico por morbilidad revisar agenda médica.

¿Qué edad tiene el paciente que necesita la atención? Esto permite priorizar la atención niños menores de 5 años y adultos mayores.

Nuestra disponibilidad de horas médicas es la siguiente:----- con los médicos.....

¿Le acomoda alguna alternativa?

Le recomiendo anotar que su cita médica (o con otro profesional) es a lashoras el día

Le recuerdo que en caso de urgencia el SAPU funciona desde las 17 a las 24 horas de lunes a viernes y de 8 a 24 horas sábados, domingos y festivos.

También le ofrezco la posibilidad de realizarse el examen de Medicina Preventiva si es que usted o alguien de su familia no tiene diabetes ni



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

COQUIMBO / MÁS SALUD
MUNICIPIO

hipertensión y si hay algún adulto mayor debe realizarse una evaluación de salud completa aparte de sus controles de crónicos si los tiene.

Los adolescentes en su familia de 10 a 14 años deben acudir a la asistente social para una evaluación.

¿Le puedo ayudar en algo más?

Gracias por llamar y si tiene alguna duda puede volver a hacerlo.

