

# GUIA GENERAL DE COMUNICACION PARA UN BUEN TRATO

HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R

---

Los siguientes aspectos constituyen una guía de actuación para mejorar la calidad de la atención entre los funcionarios y los usuarios



**Saludar, identificarse y presentarse.**



Siempre que sea posible, **mantener la conversación sentados**



**Dejar hablar** al interlocutor, preguntarle, pedir opinión



**Darle tiempo para comprender las indicaciones,** de acuerdo a la edad, nivel de preparación u otro. Repetírselas todas las veces que sea necesario



**Escuchar activamente.** Demostrar que se está escuchando y entendiendo **al** usuario



**Mirar a los ojos**

"Mejoramiento de la calidad, seguridad, oportunidad y continuidad de la Atención en Salud"

---



# GUIA GENERAL DE COMUNICACION PARA UN BUEN TRATO

HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R

---

Los siguientes aspectos constituyen una guía de actuación para mejorar la calidad de la atención entre los funcionarios y los usuarios



## **Proporcionar información en forma comprensible**

- Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente
- Evitar la terminología y lenguaje técnico
- Utilizar mensajes cortos y simples
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación
- Ser concreto sin rodeos
- No mezclar temas
- Poner ejemplos cercanos a las persona con quien se habla
- Hablar en positivo
- Repetir las ideas más importantes
- Asegurarse que el usuario comprendió todo lo esencial



**Mostrar interés y preocupación,** por los problemas y necesidades de los usuarios, tanto las verbalizadas como las que no se expresen verbalmente

"Mejoramiento de la calidad, seguridad, oportunidad y continuidad de la Atención en Salud"

---



# GUIA GENERAL DE COMUNICACION PARA UN BUEN TRATO

HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R

Los siguientes aspectos constituyen una guía de actuación para mejorar la calidad de la atención entre los funcionarios y los usuarios



**Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender**



**Promover la participación del usuario (a) en la toma de decisiones.** Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo.



**Utilizar apoyos visuales,** siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo



**Despedirse dejando claro en qué se queda,** que tiene qué hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con que persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

"Mejoramiento de la calidad, seguridad, oportunidad y continuidad de la Atención en Salud"





# GUIA GENERAL DE COMUNICACION PARA UN BUEN TRATO

HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R

Los siguientes aspectos constituyen una guía de actuación para mejorar la calidad de la atención entre los funcionarios y los usuarios



**Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender**



**Promover la participación del usuario (a) en la toma de decisiones.** Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo.



**Utilizar apoyos visuales,** siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo



**Despedirse dejando claro en qué se queda,** que tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con que persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

"Mejoramiento de la calidad, seguridad, oportunidad y continuidad de la Atención en Salud"

