

## 1 Saludar de manera amable y cálida

Es la primera forma de comunicación y favorece el vínculo con el usuario.

Saludemos siempre a nuestros usuarios de forma amable y cortés.

Acompañe el saludo con una sonrisa amable, ya que sonriendo expresamos la alegría y el agrado que sentimos por nuestro trabajo.



## 2 Llamar al usuario por su nombre

Preguntar siempre el nombre al usuario para dirigirse respetuosamente a él utilizando su nombre.



## 3 Practicar la escucha activa

Demostrar interés por la persona que nos habla. Escuchar va más allá de las palabras, recordemos que también se escucha con el corazón.

Proyectar una mirada amable, escucha activa, atención cordial y gentil. Hacer de nuestro servicio una oportunidad para ayudar.

# Decálogo para brindar a los usuarios una atención humanizada

## 4 Brindar información oportuna

Entregar a los pacientes información sincera, integral, clara, oportuna y continua, de manera que ellos puedan decidir.



## 5 Utilizar un lenguaje claro y comprensible

Evitar el uso de palabras técnicas o difíciles de entender. Explicarle al usuario las veces que sean necesarias hasta confirmar que haya entendido correctamente.



## 6 Ponerse en el lugar del usuario

Percibir los sentimientos del usuario y responder con empatía a sus necesidades sin juzgar, tratando de entender su entorno y circunstancias.

## 7 Brindar al usuario toda la atención

Dedicar al usuario nuestro tiempo y disposición durante la atención, sin dejarse llevar por distractores como el celular, charla con compañeros, etc. Brindar toda la atención incluye la puntualidad.

## 8 Ser tolerante con la diversidad

Aceptar al usuario en su diversidad y respetar sus opiniones así sean diferentes a las nuestras, sin hacer diferencias por consideraciones económicas, religiosas, políticas o raciales.

## 9 No generar falsas expectativas

Hablar siempre con la verdad. No prometer al usuario lo que no podemos cumplir.

## 10 Garantizar la confidencialidad y la privacidad

Ser honesto y confiable, respetando y protegiendo la información de los pacientes, compañeros y colegas.



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud

Norte E.S.E.