

<p>Municipalidad de La Higuera</p> <p>Departamento Social</p>	<p>PROTOCOLO DE INFORMACIÓN UNIDAD ACOMPañAMIENTO MUNICIPAL</p>	<p>Enero 2019</p>
---	--	-------------------

Municipalidad de La Higuera

**PROTOCOLO
DE INFORMACION SOBRE
UNIDAD
ACOMPañAMIENTO MUNICIPAL.
(UAM)**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Nombre: Annitsa Inda Alfaro</p> <p>Cargo : Asistente Social, Encargada Depto. Social</p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo :</p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo :</p>
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1.- OBJETIVOS

✓ **Objetivos Generales:**

- ✓ Mejorar la información acerca de las prestaciones que abarca la Unidad de Acompañamiento Municipal (UAM) a los usuarios de la comuna de La Higuera.
- ✓ Otorgar una atención de calidad y personalizada a todo usuario que acceda a la Unidad de Acompañamiento Municipal, entregada a través del Departamento Social de la Municipalidad de la Higuera.

✓ **Objetivos Específicos:**

- ✓ Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento de la UAM otorgada a través del Departamento Social Municipal.
- ✓ Entregar información oportuna, clara, transparente y de calidad; orientando y brindando apoyo a todas las personas sin discriminación.
- ✓ Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del Sector Social, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- ✓ Promover el mejoramiento en cuanto al trato usuario, interviniendo en las áreas de amabilidad, empatía y oportunidad para todos.
- ✓ Promover la satisfacción usuaria y mejorar la percepción de los usuarios sobre nuestros servicios, conciliando sus expectativas con la posibilidad de darles satisfacción, a través del funcionamiento de UAM.

2.- FUNDAMENTO

El presente manual de protocolo está dirigido a los funcionarios de las unidades y/o programas pertenecientes a nuestro departamento, funcionarios en general y usuarios de la Comuna acerca de las gestiones que se realiza en la Unidad de Acompañamiento Municipal (UAM). Quienes deben conocerlo, ya que pretende ser de utilidad para

desarrollar adecuadamente la atención, la eficiencia, orientación y resolución de las problemáticas que manifiesta el usuario, especialmente en el área salud.

Esta herramienta de trabajo clarificará los flujos de los procesos relativos a la atención de dicha unidad hacia los usuarios y el conocimiento de los procesos de gestión, lo que se traducirá en una mejora al trato usuario, un mayor grado de satisfacción y una población informada.

3.- ALCANCE

Funcionarios pertenecientes al Departamento Social, a los diversos Departamentos que componen este municipio y usuarios de la comuna de La Higuera.

4.- MISION

Esta Unidad de Acompañamiento Municipal (UAM) nace con la misión de dar un nuevo servicio a las familias, a través de un asesoramiento y acompañamiento de profesional Trabajador Social perteneciente al Departamento Desarrollo Social de la municipalidad de La Higuera (tipo de contrato: a contrata o planta); que permita anticiparse a los problemas o situaciones difíciles y/o fortalecer a la familia, acompañar y orientar en cualquier circunstancia a las personas de escasos recursos de la comuna, en temas relativos principalmente de salud. Esto se realiza implementando ayudas económicas con recursos propios.

Sus funciones son las siguientes:

- Acompañar a los usuarios de la comuna carente de recursos y que además se encuentren en situación de: abandono, sean analfabetos, no tengan redes de apoyo, etc. a consultas, controles, tratamientos, cirugías y/o exámenes fuera de la comuna de La Higuera (La Serena, Coquimbo u otra ciudad de Chile).
- Atender las diversas problemáticas sociales que afecten al grupo familiar del

usuario en cuestión.

- Apoyar emocionalmente a usuario con enfermedad catastrófica u otra, como también a su grupo familiar.
- Realizar Visitas Domiciliarias (V.D.) con la finalidad de corroborar los antecedentes facilitados por los solicitantes en la primera entrevista.
- Realizar luego de V.D., Informe Social para completar etapa de esta unidad.
- Evaluar y analizar el caso y si la situación lo amerita, acompañar a usuario al Hospital donde sea derivado por médico tratante.
- Coordinar con otras Instituciones Sociales y Hospitalarias (como casas de acogida y alimentación).

5.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Acompañamiento:

El acompañamiento es una metodología propia del Trabajo Social, que trata de dar respuesta a las necesidades y problemas sociales en un contexto fuertemente marcado por la agudización de los problemas sociales, basada en la relación de ayuda.

Se describe esta metodología como intervención aplicados a la relación de ayuda, que posibilitan el cambio de rol del profesional de gestor y generador de recursos a cómo gestionar sin ellos; ya que, la historia reciente hace olvidar la más lejana, la de los orígenes del Trabajo Social, la del profesional de referencia y la relación entre profesional-usuario, de apoyo emocional y contención como recurso. La de soluciones innovadoras y creativas como respuesta a los problemas como son la falta de ingresos sumado a los problemas de salud.

El acompañamiento como metodología de intervención social permite orientar la acción profesional hacia procesos de cambio, con la persona y con el entorno; por lo tanto, hablar de acompañamiento es hablar de trabajo social.

- Se debe tener en cuenta que acompañar no es lo mismo que “dirigir o tutelar”, ni que “llevar”, ni que “atender de forma puntual”.
- El acompañamiento es una metodología para trabajar la relación social y educativa que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión.
- Es una forma de trabajar utilizando los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio.
- El acompañamiento, es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida, en una relación horizontal, donde el profesional se sitúa en una posición de ayuda, orientación, apoyo y no de control.
- Acompañar es avanzar "al lado de", es compartir un proyecto común.
- Acompañar es mirar de otra manera a la persona y su historia, para que ella pueda verse de otra forma.
- Es creer en sus potencialidades, ayudarle a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea su estado actual.
- Acompañar es mediar entre las instituciones, más o menos burocratizadas de una sociedad y las personas.

Este nuevo servicio aspira a ayudar a las familias en distintas etapas y circunstancias de sus vidas, principalmente lo relacionado a salud; ya sea, por enfermedades catastróficas (distintos tipos de CA) o alguna otra.

Se trata más de una forma de entender la relación social, que de un concepto. Una forma de trabajar con recursos, métodos y técnicas diversas para facilitar el desarrollo personal, la maduración social y la autonomía de las personas en procesos de salud. Es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida.

Entre los componentes básicos de lo que estamos llamando acompañamiento hemos de destacar:

- Se trata de una relación de ayuda y apoyo, en el seno de un proceso determinado.
- Comienza con la construcción de esa relación a partir de una forma adecuada de acogida.
- Pretende siempre la elaboración, a partir de un trabajo compartido, de un itinerario personal, su revisión y su mantenimiento a lo largo de un periodo.
- El o la profesional que acompaña pasa a ser referente central para la persona (en su proceso de salud).
- Se basa en encuentros con el usuario y grupo familiar, para determinar que metodología se utilizará.
- Pero también en actuaciones puente para facilitar el acceso a los recursos.
- En muchos casos, habrá que incluir un fuerte soporte emocional, contención y ayuda cognitiva para redefinir los problemas de la vida cotidiana de tal forma que sea posible encontrar deseos y objetivos de cambio principalmente cuando se refiere a una enfermedad catastrófica.

Sobre algunas técnicas que posibilitan el acompañamiento:

- Poner el énfasis en lo normal, no en lo patológico.
- Evitar la rigidez mental del o la profesional
- Ir con la verdad por delante.
- Hablar mucho e intensamente y amistosamente a intervalos frecuentes con los o las clientes.
- No considerarse infalible.
- Buscar los aspectos positivos de la relación del Trabajo de Casos.
- Estar disponible a las llamadas de emergencia.
- Estimular el cambio de aires del o la cliente alejándolo de sus tensiones y conflictos
- Saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean, en el caso de que éstos se produzcan.
- Confiar en el usuario, lo que ayuda al éxito.
- Emplear el acompañamiento y la paciencia.
- Considerar a las personas desde la honestidad, el afecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad, la estabilidad.
- Ser un agente de cambio.

6.- DEFINICIONES

Departamento Desarrollo Social: Es una Unidad dentro de la municipalidad que está compuesta por funcionarios; tales como: Trabajadores Sociales, Técnicos en Trabajo Social y Administrativos; que se encargan de acoger las demandas espontáneas de los usuarios de la comuna, logrando de esta forma un cambio favorable en la condición de vida de éstos.

UAM: Unidad de Acompañamiento Municipal.

Acompañamiento: En el acompañamiento humano la idea de compartir, es ayudar pero sin invadir al otro, de ir juntos en busca de metas, afrontando los vaivenes del destino, disfrutando los buenos momentos y luchando frente a las adversidades. El acompañamiento es necesario en todos los momentos de la vida, pero a veces es imprescindible, como ocurre ante una incapacidad, una enfermedad grave o un dolor profundo.

Analfabeto: El analfabetismo para algunos es simplemente la incapacidad de leer y escribir que se debe generalmente a la falta de enseñanza de las mismas capacidades.

Vulnerable: Vulnerabilidad es el riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.

Satisfacción: es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.

Asesoramiento: El asesoramiento es la acción y efecto de asesorar o asesorarse. Este verbo hace referencia a dar o recibir consejo o dictamen. La noción de asesoramiento está vinculada a la de consultoría ya que, justamente, el latín *consultus* significa “asesoramiento”.

Enfermedad catastrófica: Las enfermedades catastróficas son aquellas en las que los pacientes necesitan tratamientos continuos, son casi siempre devastadoras e incurables, tienen un alto impacto económico, cuyos resultados pueden llegar a la deficiencia, discapacidad y a la limitación funcional de sus actividades. Se clasifican en agudas y crónicas, las primeras necesitan de terapia intensiva y son las quemaduras, infartos cerebrales y cardiacos, accidentes graves, derrames cerebrales, cáncer, traumatismos craneoencefálicos, embolia pulmonar. Las segundas son aquellas en las cuales el paciente necesita un tratamiento crónico y continuo para poder sobrevivir, siendo estas insuficiencia renal crónica, diabetes mellitus, hipertensión arterial, afectaciones cardiacas, fiebre reumática, artritis degenerativa, tumores cerebrales, trasplante de órganos, malformaciones congénitas, fibrosis quística, con manifestaciones pulmonares, lupus eritematoso sistémico, secuelas de quemaduras graves, albinismo oculocutáneo, esclerosis lateral amiotrofia, esclerosis múltiple, hidrocefalia congénita, espina bífida, mongolismo, secuela de enfermedades infectocontagiosas, entre otras.

Casa de acogida: La Casa de Acogida es un servicio que ofrece alojamiento y manutención temporal a los usuarios que se encuentren con una enfermedad catastrófica que necesite tratamiento médico y que se encuentre en una ciudad distinta a la que reside normalmente.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal² o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la *metodología* como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.

Potencialidades: es un término con numerosos usos. Como adjetivo, puede referirse a aquel o aquello que dispone de potencia, que es susceptible de tener existencia o que cuenta con la virtud de algo diferente.

Prestaciones: Es aquel servicio que el Estado, las Instituciones Públicas o Empresas Privadas, están obligadas a ofrecerles a las personas que garanticen acciones de primera necesidad y mejoras en la calidad de vida.

Usuario: Persona que utiliza, demanda y necesita de los servicios que entrega el Departamento Desarrollo Social dentro de la municipalidad de la comuna de La Higuera.

Empatía: Es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común, lo que otro individuo pueda sentir. Consiste en la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada usuario es atendido de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus solicitudes personales.

Calidad: Es el grado en el que una atención cumple los objetivos para los que ha sido creada, satisfaciendo las necesidades y /o solicitudes de los usuarios.

Actitud: Es la disposición que tiene el funcionario hacia el usuario.

Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.

Discriminación: Práctica que consiste en dar trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivos de raza, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad, minoría sexual, antipatía personal, etc.

Saludo deferente: Es el acto del saludo, expresando la buena voluntad. Ejemplo: buenos días, mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarlo?

Comunicación efectiva: La comunicación efectiva es el acto de darse a entender correctamente, esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

1.- ATENCION PRESENCIAL DEL USUARIO

a) Bienvenida al usuario

- ✓ Para entregar una adecuada recepción, inicialmente deberá conservar el orden y organización de su lugar de trabajo, manteniendo despejado su escritorio y sobre éste, solo el material que utiliza frecuentemente.
- ✓ Establezca contacto visual con el usuario, sonría.
- ✓ Salude deferentemente y demuestre interés por la otra persona.

- ✓ Solicitar al usuario que se identifique. Desde este momento diríjase al usuario por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
- ✓ Consulte al usuario el motivo de su presencia.

b) Gestión de la atención

- ✓ Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir.
- ✓ Ocasionalmente, asienta para que el usuario perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
- ✓ Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aun cuando le resulte complejo lo que el usuario solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
- ✓ Con el propósito de corroborar lo que ha sido expresado por el usuario, repítale lo esencial de su mensaje, solo en los casos en que la información entregada por el usuario sea confusa. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
- ✓ Señale las alternativas de solución y oriente al usuario en el procedimiento a seguir.
- ✓ Brinde el espacio para que el usuario formule dudas e inquietudes.
- ✓ Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

c) Término de la atención

- ✓ Una vez que ha corroborado que el usuario ha comprendido y no presenta otra solicitud, se puede considerar el término de la atención despidiendo de manera cordial y con un permanente contacto visual.

d) Aspectos a considerar en la atención

- ✓ Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
- ✓ Mantenga una actitud de servicio.
- ✓ Comprométase a entregar un buen servicio
- ✓ Si el usuario se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
- ✓ De ser necesario ofrezca disculpas.
- ✓ Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
- ✓ No contradiga al usuario y verifique la información de ser necesario discretamente.

- ✓ Compórtese de forma diligente y eficiente, de ésta forma evitará aglomeraciones.
- ✓ En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
- ✓ Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
- ✓ Asegúrese que el usuario ha comprendido sus explicaciones.
- ✓ Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
- ✓ No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
- ✓ Diríjase al usuario por su nombre y trátelo de “usted”, independientemente de la edad.
- ✓ Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro(a) y confiado(a).

2.- Atención telefónica a usuarios

- ✓ Debe procurar atender el teléfono a la brevedad posible, indicando lo siguiente:
 - Saludar
 - Indicar unidad
 - Indicar recinto
 - Nombre
 - Ofrecer servicio
- ✓ La sonrisa se escucha por teléfono intente utilizar una voz cálida y amistosa, sin caer en lo familiar.
- ✓ Proteja el entorno físico para que contribuya a mejorar la confidencialidad de las llamadas.
- ✓ Todo el personal debe entrenarse en las habilidades de comunicación para crear un mismo estilo que distinga positivamente a nuestro centro de salud.

EJEMPLOS DE EXPRESIONES AL TELEFONO:

NO	SI
¿Quién le llama?	¿De parte de quién?
¿Le conoce Ud.?	¿Ha mantenido ya Ud. contacto?
¿Qué quiere? (no hay frase más desagradable a los oídos de los usuarios)	¿Qué puedo hacer por Ud.? ¿Cómo puedo ayudarle? ¿De qué forma puedo ayudarle?
Creo que.... Es un mal comienzo. Hay que evitar siempre el verbo "creer"	Sé que ésta persona, producto, etc.
No lo sé, puede ser... (Reduce automáticamente la credibilidad y transmiten inoperancia)	Voy a consultarlo (Consigue que la comunicación siga abierta)
¿Espera o vuelve a llamar?	¿Prefiere esperar o volver a llamar dentro de unos minutos?
No cuelgue...espere	Un momento por favor Gracias por esperar