MUNICIPALIDAD DE GORBEA
#TierraGenerosa

MUNICIPALIDAD DE GORBEA
DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL

APRUEBA PROTOCOLO BUEN TRATO AL USUARIO.

EXENTO NR. 557 /

GORBEA, 30 DIC. 2022

V I S T O S :

1.- La Ley Nr. 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud.

2.- El Memo Nr. 123 de fecha 28.12.2022 de la Directora del DSM Gorbea que informa sobre la creación de protocolo que se indica.

3.- Las atribuciones que me confiere la Ley Nr. 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades cuyo texto refundido fue fijado por el D.F.L. Nr. 1 de 2006.

C O N S I D E R A N D O :

1.- Que, este protocolo tiene como propósito el contribuir a mejorar la satisfacción usuaria de las personas atendidas en el Consultorio General Rural Lastarria, a través de la entrega de un buen trato por parte de los funcionarios del establecimiento.

2.- Que, dentro de los objetivos específicos está el proporcionar herramientas a los funcionarios administrativos y/o clínicos que mantengan contacto directo con público.

D E C R E T O :

1.- APRUEBASE, a contar de ésta fecha el **PROTOCOLO: BUEN TRATO AL USUARIO del CGR Lastarria.**

2.- El Protocolo que se aprueba pasa a formar parte integrante del presente Decreto Alcaldicio Exento.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

CARLOS JAVIER CONCHA JARA
SECRETARIO MUNICIPAL

JORGE ANDRÉS ROMERO MARTÍNEZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE GORBEA

JARM/CJCJ/MHV/MCC/csl

DISTRIBUCIÓN:
- ARCHIVO (1). -
- ARCHIVO ENCARGADA DE CALIDAD (1). -
- ARCHIVO ENCARGADA PARTICIPACION (1). –
- ARCHIVO JEFE TECNICO DSM (1). –
- ARCHIVO DIRECTOR CGR LASTARRIA (1).-
- ARCHIVO DIRECCION DSM (1). -

MUNICIPALIDAD DE GORBEA #TierraGenerosa	**PROTOCOLO: BUEN TRATO AL USUARIO.**	**Código:** DSMG-GEN-CAL-POS16
		Edición: Segunda
		Fecha: Octubre 2022.
		Vigencia: Octubre 2025.
		Páginas: 1 de 20

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado y Autorizado por:	
Karin Chesta L.	**Melisa Floody M.**	**José Luis Cerda R.**	**Karen Sanhueza M.**
Trabajadora Social, Encargada de Participación Consultorio General Rural Lastarria	Encargada Calidad Consultorio General Rural Lastarria.	Director Consultorio General Rural Lastarria.	Directora (S) Departamento de Salud Municipal Gorbea.
Octubre 2022	Noviembre 2022	Noviembre 2022	Noviembre 2022

MUNICIPALIDAD DE GORBEA DIRECCION CGR LASTARRIA

MUNICIPALIDAD DE GORBEA DIRECTOR DEPTO. DE SALUD

INDICE

1. Introducción.....3
2. Objetivos.....3
3. Alcance.....4
4. Responsables.....4
5. Definiciones.....4
6. Desarrollo.....6
7. Evaluación.....12
8. Indicador.....12
9. Distribución.....13
10. Tabla de Cambios.....13
11. Referencias Bibliográficas.....13
12. Anexos.....14
    Anexo 1 Herramientas para lograr un buen trato al usuario.....14
    Anexo 2 Lista chequeo protocolo conductual de atención.....20

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de las personas en su atención en salud contempla en su Artículo 5°.- "En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia", además en la Ley de autoridad sanitaria se establece la dignidad del paciente como un ámbito en el proceso de acreditación de los prestadores de salud, esto evidencia de manera explícita la importancia del trato al usuario.

El trato digno para los usuarios, se puede evidenciar a través de cuatro conceptos importantes, lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano), la información durante la atención en salud, el derecho a contar con funcionarios comprometidos, responsables y la atención oportuna. Es necesario que, al considerar el concepto de trato digno, no concentrarse solamente en los elementos racionales para el cumplimiento de los derechos del paciente, sino que en la comunicación no verbal y los aspectos de carácter emocional.

Las personas le asignan un significado al trato digno que incorpora elementos emocionales y requiere que el equipo de salud se prepare en el ámbito de habilidades blandas para actuar en concordancia con el paciente.

De acuerdo a lo anterior, este protocolo tiene como propósito el contribuir a mejorar la satisfacción usuaria de las personas que son atendidas en el Consultorio General Rural de Lastarria, a través de la entrega de un buen trato por parte de los funcionarios del establecimiento.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Mejorar la satisfacción usuaria del Consultorio General Rural de Lastarria Departamento de Salud Municipal de Gorbea.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Proporcionar herramientas a los funcionarios administrativos y/o clínicos que mantengan contacto directo con público.

- Favorecer una adecuada acogida desde el inicio al término de la atención al usuario.
- Estandarizar la calidad de la atención dirigida a nuestros usuarios y/o familiares del Consultorio General Rural Lastarria.

3. ALCANCE

El protocolo se aplicará a todos los funcionarios del Consultorio General Rural Lastarria que tengan contacto directo con usuarios.

4. RESPONSABLES

- **Director del Establecimiento:** velar por el cumplimiento de este protocolo en el establecimiento.
- **Referente de Participación Social:** Difundir Protocolo a los funcionarios, a través de una charla educación.
- **Administrativo OIRS del Establecimiento:** Aplicación de Lista de Chequeo Protocolo Conductual de Atención.

5. DEFINICIONES

Usuario: Persona que utiliza y demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento.

Buen Trato: Concepto que se refiere a la acción de cómo proceder con una persona, incluye la forma de comunicarse y establecer un vínculo efectivo, considerando lo ético, moral y cultural. Donde se espera que los funcionarios del Consultorio General Rural de Lastarria posean las habilidades cognitivas para comprender el universo emocional de las personas.

Contacto Visual: Es la situación donde dos individuos se miran uno al otro a los ojos. Es una forma de comunicación no verbal de gran impacto en el comportamiento social y a su vez nos entrega información valiosa del estado emocional de las personas.

Comunicación Efectiva: Por medio de la interacción con otro, logro transmitir o recibir un mensaje de manera exitosa, es decir que ambos interlocutores entiendan el mensaje. Dentro de los conceptos de comunicación efectiva se debe considerar:

- El transmisor debe establecer Credibilidad. Debe conocer el tema que quiere comunicar.
- El mensaje debe ser entregado con Claridad. Con el fin de evitar malos entendidos.

Escucha Activa: Es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través de la comunicación verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal.

Respeto a los Usuarios: Se refiere a la atención, consideración y cortesía que el usuario requiere en cada atención de salud.

Cordialidad a los usuarios: se refiere a la mezcla de alegría, optimismo y cortesía que se ofrece en un contexto de trato agradable a sus semejantes.

Amabilidad en la Atención: Se refiere al comportamiento con el cual nos mostramos corteses y afectuosos hacia los demás. Se funda en el respeto y la benevolencia esenciales para la atención al público.

Confidencialidad: Resguardo de la Información bajo los principios de confianza y secreto profesional. No divulgar la información pertinente a cada persona y ser cuidadoso con los testimonios que se poseen.

Atención Expedita: Refiere que la vinculación con el usuario que requiere atención, esté libre de obstáculos e inconvenientes que dificulten la comunicación efectiva.

Motivo de Consulta: Se refiere a la razón por la que un usuario se acerca al Consultorio General Rural Lastarria. Se caracteriza por ser un periodo de comunicación directa en que el consultante plantea una determinada situación o duda, en búsqueda de respuesta a su requerimiento.

Juicio de Valor: Se refiere a la valoración que realiza una persona acerca de algo o alguien y que es resultado de someterlos a sus ideas, valores personales, creencias y entorno particular.

Credencial: Identificación visual del nombre y cargo del funcionario.

Situación Compleja: Cuando se produce una situación imprevista que puede ocasionar malestar en el usuario y que lo expresa de manera negativa.

6. DESARROLLO

Lograr un buen trato al usuario implica una sumatoria de acciones correctamente realizadas, en términos generales podemos identificar:

1.- Recepción del Usuario:

- Saludar cordial y amablemente, es el inicio de la atención y establece un comienzo exitoso.
- Identificarnos verbalmente con nuestro nombre y uso de credencial, lo cual otorga seriedad e importancia a la atención y contribuye a que los usuarios identifiquen a los funcionarios del Consultorio General Rural de Lastarria.

2.- Escucha Activa y Requerimiento de Atención:

- Escuchar con atención, necesario para lograr una comunicación efectiva, a través de esto podemos orientar correctamente la atención.
- Tratarlo por su nombre, acerca al usuario y lo hace parte de la atención.

3.- Gestión y Resolución:

- Usar un lenguaje claro y respetuoso, de suma importancia para transmitir el mensaje al usuario. Involucra también el lenguaje corporal, en caso necesario ocupar apoyo gráfico.
- Asegurarnos que se comprendió el mensaje, lo cual da la posibilidad que el usuario comprenda que es importante el mensaje entregado.

4.- Cierre y Despedida:

- Despedirnos cordialmente, cierre de la atención.

A continuación se detalla la correcta atención según fases de atención:

1. Recepción del Usuario.	**Acogida:** El usuario se presenta en alguna unidad del CGR de Lastarria. El funcionario debe hacer contacto visual con la persona a atender. • Mantener un espacio de atención ordenado y monitor de PC ubicado de tal manera que permita el contacto visual. • Mantener una expresión corporal de escucha activa. • Dar prioridad a la persona que está entrevistando. • Debe ser respetuoso/a, discreto/a y respetar la confidencialidad. • Portar la credencial de Identificación. • Procurar una atención Expedita. **Saludo:** Saludar con respeto, amabilidad, cordialidad e identificarse. • El usuario debe saber siempre con quien está	**Ejemplo:** Tratar al usuario de usted. Evitar tutear o uso de apelativos como abuelita, mamita, viejita, etc. **Ejemplo:**

	hablando. • Invitar a sentarse cuando sea posible. • Identificar y preguntar el nombre del usuario. • Preguntar por motivo de consulta.	Por favor tome asiento……. ¿Cuál es su nombre? Sr/a……. ¿En qué puedo ayudarlo/a? Sería tan amable de esperar un minuto…. (sólo si se presenta una situación de interrupción que no puede esperar).
2. Escucha Activa y Requerimiento de Atención.	• Mantener una actitud de escucha activa (mostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario). • Guardar silencio y prestar máxima atención, **No** interrumpir el relato, salvo para encausar el motivo de la consulta. • Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales. • Pedir aclaración si algo lo amerita. • Sistematizar la información y devolver al usuario lo que entendimos de su consulta o requerimiento, para cerciorarse que es lo que necesita.	**Ejemplo:** Asentir con la cabeza y reforzar con breves comentarios (me parece, que bien). **Ejemplo:** Entonces lo que usted necesita es…….. Para resumir usted quiere……

3. Gestión y resolución.	• La información que se entregue debe ser inmediata, clara, precisa y comprensible para el usuario, con un lenguaje adaptado a las características del usuario como edad, nivel educacional, etc. Evitando el uso de terminología y lenguaje técnico. • Utilizar mensajes cortos y simples. • No mezclar temas. • Hablar en positivo. • Repetir las ideas más importantes. • Dar tiempo para comprender las indicaciones. • Siempre mantener un tono de voz adecuado. • Promover la participación del usuario en la toma de decisiones. • Entrega de información por escrito si corresponde, reforzando esta en forma verbal.	**Ejemplo:** La información que usted necesita es……
4. Cierre y Despedida.	• Preguntar si existe algún otro tema en el que se le pueda ayudar. • Despedirse de manera amable y cordial. • De quedar alguna coordinación pendiente que deba realizar el usuario, sugerirle que frente a alguna duda puede volver a consultar.	**Ejemplo:** Sr/a. ¿Hay algo mas en que le pueda ayudar? Sr/a. Hasta luego, que tenga un buen día/ una buena tarde…..

Comunicación en Situaciones Complejas:

Situaciones	¿Qué hacer?	Ejemplos	Evitar
Reprogramación consensuada Horas agenda médica.	• Verificar la no factibilidad de realizar la atención pactada. • Realizar el bloqueo de agenda correspondiente. • Contactar al usuario telefónicamente para reagendar hora informando los motivos. • De no existir horas disponibles, se solicita acercarse personalmente a SOME.	"Sentimos comunicarle que por…. (exponer motivos) Nos vemos obligados a reprogramar la hora que ya tenía concertada" "Lamentamos que se haya producido esta situación" "Esperamos que esta situación no se vuelva a producir" "Muchas Gracias por su comprensión"	"Yo no tengo la culpa de nada" "El que tiene la culpa es……" "Esto no lo he organizado yo" "Yo no soy de esta unidad" "Nadie me dijo" "A mí me mandaron"
Reprogramación Tardía.	• Verificar la ausencia inesperada del profesional. • Informar al usuario, in situ, la imposibilidad de la atención junto con los motivos		

	pertinentes. • Reagendar nueva hora de atención.		
Reclamos informales	• Otorgar una atención personalizada con enfoque resolutivo. • Transmitir confianza y seguridad. • Escucha activa. • Pedir Disculpas.	"Entiendo su molestia" "Lamento lo sucedido" "Le ofrecemos la siguiente posibilidad….."	Evitar derivaciones innecesarias.
Cómo recibir una crítica	• Escuchar activamente. • No defenderse ni defender de forma confrontacional la institución. • Demostrar al usuario de que entendemos su molestia. • Esperar unos momentos, con el fin que disminuya su malestar. • Mantener el tono de voz calmado. • Posición corporal		

	firme, no amenazadora o prepotente. • Ofrecer posibles soluciones.		

De manera de reforzar, se adjunta en Anexo 1, Herramientas que mejoran el buen trato al usuario.

7. EVALUACIÓN

Encuesta Trato al usuario realizada por un organismo Externo (SSASUR).

8. INDICADOR

- N° de Charlas Educativas realizadas / N° de Charlas Educativas programadas x100.
- N° de Protocolos entregados / N° de funcionarios total del establecimiento x100.

	Cumplimiento del protocolo de trato en la Unidad
Descripción del indicador	Porcentaje de funcionarios que aplica el protocolo de trato en la unidad
Fórmula	(n° de funcionarios que aplica el protocolo de trato en la unidad/total de funcionarios de la Unidad que le corresponde aplicar protocolo)x 100
Umbral de cumplimiento	>75%
Responsable	Director del establecimiento

Fuente de información	El número de funcionarios que aplica el protocolo se obtendrá del registro mensual de aplicación de la lista de Chequeo, y se considera como protocolo correctamente aplicado a todos aquellos funcionarios que cumplan con una evaluación igual o superior a 5.0

9. DISTRIBUCIÓN

A todos los funcionarios del Centro de Salud Rural de Lastarria que tienen contacto Directo con los usuarios que son atendidos en el Establecimiento.

10. TABLA DE CAMBIOS

N° Corrección	Fecha	Descripción de la modificación	Publicado en	N° Documento

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Buen Servicio y calidad de atención Centros de Atención Primaria 2011.
- Documento Informe Global ¿Qué es trato digno para los pacientes?. Elementos que componen el trato digno de la Superintendencia de Salud, Departamento de estudios y desarrollo 2013.
- Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de las personas en su atención en Salud.
- Protocolo CESFAM Fundo el Carmen.

12. ANEXOS.

Anexo N°1: Herramientas para lograr un buen trato al usuario:

A) <u>Comunicación Afectiva:</u>

- **Elementos Facilitadores:**

➢ **Hablar en Plural:** Indica que participamos del Problema o de la solución del mismo. Solo debe utilizarse cuando queramos demostrarlo.

➢ **Tratar de usted:** Evitar el tuteo o apelativos como "Viejita", "Abuelita/o", "Hijita", etc.

➢ **Hablar en positivo:** Tiene más capacidad de convicción y de motivación que hablar negativo. "Es necesario que llegue más temprano", en vez de decir "Es necesario que no llegue tan tarde".

➢ **Pedir las cosas por favor:** Siempre genera un efecto positivo en el usuario.

➢ **Explicar el por qué de las cosas:** De esta forma es más fácil convencer a las personas de que hagan o no hagan algo.

➢ **Empatizar, ponerse en lugar del otro:** Y decirlo, no solo pensarlo. De esta forma hacemos ver a la otra persona que entendemos su problema y que, por tanto, la solución que le ofrecemos tiene en cuenta sus circunstancias. Es una forma de personalizar la atención y que el usuario perciba un servicio individualizado.

➢ **Preguntar:** Ejemplo, ¿Podría ingresar por este sector para el chequeo médico?, ¿Conoce la ubicación del box de atención?, ¿Me puede dar sus datos por favor?

➢ **Mostrarse parcialmente de acuerdo con los argumentos de la otra persona:** Esta es una técnica muy útil cuando la persona con la que hablamos está enojada o no quiere entender. Al darle la razón en parte (y sólo en aquello que podamos hacerlo), la persona baja sus defensas, porque no se lo esperaba, y es el momento de intentar convencerla y razonar con ella. Ejemplo, "Es cierto que hay muchas personas y que tendrá que esperar un rato. No obstante, le agradecería que comprenda que hacemos todo lo posible para evitar que la espera sea muy larga"

- **Utilizar el Condicional:** Esta fórmula convierte una imposición en una sugerencia. Ejemplo, "Debería usted caminar todos los días un rato", en vez de decir "Tiene usted que caminar todos los días un rato".
- **Ser Siempre Amable:** En el tono y en los gestos con que se dicen las cosas.

- **Elementos que Dificultan:**

  - **Acusaciones:** "Usted no ha seguido las recomendaciones que le hice". "La culpa es suya". "Yo se lo advertí y usted no hizo caso".
  - **Amenazas:** "Es la última vez que se lo digo". "Si usted no sigue mis indicaciones".
  - **Exigencias:** "Mañana, sin falta, usted me trae los datos que le estoy solicitando".
  - **Generalizaciones:** "Nunca cumple nada de lo que acordamos". "Siempre usted pone los mismos problemas".
  - **Menosprecio:** "Su problema no tiene importancia". ¡Si supiera usted los problemas que tienen otros!
  - **Utilización del Sarcasmo o la Ironía:** "¡Que sorpresa! No sabía que usted también fuera médico (Enfermero/a, etc.).
  - **Categorización:** "Este es de los que siempre está quejándose". "Ya verás como termina diciendo que no". "Tiene toda la pinta".
  - **Manifestar Apuro:** "Yo no tengo tiempo para perder". "No lo puedo atender solo a usted…. Hay otras personas esperando".

Este tipo de expresiones dificultan la comunicación y es más relevante hacerlos conscientes y poner en práctica los elementos que facilitan la comunicación.

B) <u>Comunicación en Situaciones Complejas:</u>

- **¿Qué hacer ante una cancelación o demora de una cita adquirida con el usuario?**

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que desprogramar alguna actividad estipulada por el servicio, unidad o centro, debemos ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de:

- Informar de los motivos.
- Garantizar una alternativa.
- Minimizar las consecuencias.
- Ponernos en contacto con el usuario personalmente o por vía telefónica.

Elementos facilitadores de la Escucha Activa:

- Deje hablar para poder escuchar.
- Genere un ambiente de confianza.
- Demostrar disposición al acto de la escucha a través del contacto visual.
- Eliminar posibles distracciones.
- Ser paciente, no interrumpir, tomar el tiempo necesario.
- Conducir la conversación a través del parafraseo y preguntas.
- Dominar la expresión de nuestras emociones.
- Evitar criticar y argumentar en exceso.
- Preguntar cuando sea necesario.
- Evite el uso de tecnicismos.
- Dejar hablar.

Expresión Corporal de Escucha Activa:

- Contacto Visual.
- Sonrisa ligera provoca cercanía con el interlocutor y motiva a seguir hablando.
- Postura corporal receptiva: La persona que escucha activamente tiende a inclinarse ligeramente hacia adelante o hacia los lados mientras está escuchando.

- No distraerse, para poder escuchar tanto las señales verbales como no verbales.

1.- El contacto directo favorecerá:

- Pedir disculpas.
- Aclarar la situación que se ofrece como alternativa.
- Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede).
- Asumir la crítica.
- Escuchar y comprender los sentimientos del usuario.
- Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

2.- Esta alternativa debe ser:

- Una propuesta real.
- La solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula.
- En caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él y priorizar sus necesidades.

3.- Mensajes que se pueden utilizar:

- "Sentimos comunicarle que por…… (exponer los motivos)….. nos vemos obligados a desprogramar la hora que ya tenía concertada".
- "Lamentamos que se haya producido esta situación".
- "Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".
- "Muchas gracias".

4.- Procure evitar expresiones de este tipo:

- "Yo no tengo la culpa de nada".
- "El que tiene la culpa es….".
- "Esto no lo he organizado yo".

El usuario bien informado podrá comprender mejor la situación y hacerse cargo de la problemática interna de una organización. No debemos olvidar agradecer su comprensión y colaboración e intentar que no se vuelva a repetir circunstancias parecidas.

- **¿Cómo actuar frente a un reclamo?**

Una queja es igual una oportunidad de mejora. Cuando un usuario insatisfecho se dirige a nosotros para efectuar un reclamo, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

¿Qué hacer?

- Transmitiremos confianza y seguridad, haciendo saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarle y sabemos cómo hacerlo.
- Recibiremos amablemente y mantendremos la tranquilidad.
- Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo del reclamo, evitando adoptar una postura a la "defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
- Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.

- Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamo, para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
- Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivando a la persona competente.

Si se trata de un error debemos:

- Reconocer el error, enfrentándolo con calma y seguridad.
- Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- Daremos las gracias al usuario por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamo.

Anexo 2.

	LISTA DE CHEQUEO PROTOCOLO CONDUCTUAL DE ATENCIÓN		
		Evaluación	Observaciones
1	El funcionario utiliza credencial visible, a la altura del pecho		
2	El funcionario mantiene el entorno ordenado		
3	El funcionario lo saluda al iniciar la conversación **"Buenos días/ Tardes"**		
4	Le consulta **"En que lo puedo ayudar"**		
5	Solicita información necesaria para realizar el procedimiento requerido por el usuario		
6	Lo llama por su nombre, anteponiendo Sr./Sra. Al menos una vez durante el contacto		
7	Utilizó un lenguaje claro y formal		
8	Lo trata de usted		
9	Escucha atentamente (mira a los ojos y/o repite con sus palabras)		
10	Verifica información para finalizar el proceso		
12	Verifica que información entregada ha sido comprendida por el usuario. Consulto **¿Tiene alguna duda?**		
13	Se despide de forma amable y cordial **"HASTA LUEGO, que le vaya bien"**		
	CANTIDAD DE CONDUCTAS APLICADAS		
	EVALUACIÓN TRAS CADA MEDICIÓN		
	FORMA DE COMPLETAR		
	Si presenta conducta señalar "1"		
	Si NO presenta conducta señalar "0"		
	En caso de no aplicar conducta señalar "-"		