

**El paciente centro de
nuestra atención:
Manual de experiencia
del paciente en Clínica
del Prado.**



¿Por qué este manual?

El manual que tienes en frente no es tan solo un manual, se trata de la voz de nuestros pacientes llevada al papel. Recopila aquello que espera el paciente que visita nuestra institución, aquello que cada uno de nosotros debería estar dispuesto a brindar.

Y es que aquello que espera va más allá de la atención. Nuestros pacientes merecen excelencia tanto en el tratamiento como en el trato. Por ello para cumplir sus expectativas te presentamos este manual que nos enseñará de una manera homogénea a relacionarnos con nuestros pacientes.

En él, encontrarás qué le gustaría experimentar y qué preferiría evitar, así como breves tips para conseguirlo. En definitiva, este manual será una ayuda para nuestro día a día.

Ahora bien, si hay una cosa que no podemos olvidar es que está en nuestras manos hacerlo realidad. Como profesionales de Quirónsalud, tenemos un reto: la responsabilidad de ser excelentes.

Nuestra prioridad es llegar a ellos a través del corazón. Por eso hoy, con la misma pasión de ayer, somos los encargados de tratar la salud persona a persona.

Porque las grandes experiencias parten de las pequeñas acciones.

NUESTRA MANERA DE SER

Relación diferencial

Información médica

Malas noticias

Confidencialidad

Intimidad en el servicio

Facilitar próximos pasos

Cuidado de detalles

Preocupación por el ruido

Comunicación multicanal

Imagen personal

Cuidado de las instalaciones

Relación diferencial

Como paciente, implica que...

“Quiero sentirme a gusto con el trato de todas y cada una de las personas más allá del tratamiento”.

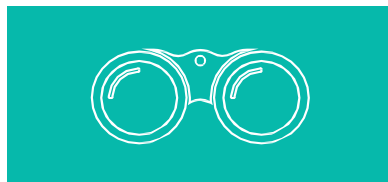
Elijo **Clínica del Prado** porque...

TRANSMITEN



No se queda en un discurso, sino que saben comunicarse y ponerse en mi situación.

CENTRAN SU ATENCIÓN



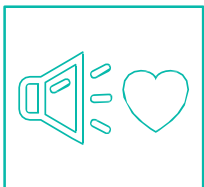
Al atenderme, ponen su foco en mí y no dejan que otras tareas les distraigan.

AGRADECEN

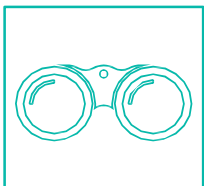


Valoran que, como paciente, elija su centro, y no dudan en agradecérmelo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Tratamos con muchas personas a lo largo del día y puede que terminemos estandarizando ciertas acciones o conversaciones. Por eso, debemos esforzarnos en PERSONALIZAR nuestras interacciones, transmitiendo cercanía, empatía, respeto y calidez. Entender la situación de cada paciente es clave para llegar a ellos y comunicarnos.



Cuando atendemos a un paciente, debemos demostrarle que ES NUESTRA PRIORIDAD en ese momento y que tenemos los cinco sentidos puestos en él, sin atender nuestro teléfono o mantener una conversación con otras personas.



AGRADECER a los pacientes el haber confiado en nosotros es un gesto que no cuesta ningún esfuerzo y es valorado por todos. Esta es la mejor forma de comenzar a crear una relación con cada uno de ellos y convertirnos así en su centro de referencia.

Información Médica

Como paciente, implica que...

“Entiendo lo que me cuentan. Quiero comprender qué consecuencias tiene para mi vida y qué debo hacer para recuperarme”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

ME CONOCEN



Me tratan por mi nombre, preguntan, ahondan y se preocupan por entender mi caso a la perfección. En definitiva, me escuchan.

INFORMAN MÁS ALLÁ DE LO CLÍNICO



No me explican solo temas relacionados con mi enfermedad, sino que tienen en cuenta todo lo que rodea mi situación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Se aseguran de que comprendo el porqué y sé o conozco cada documento que firmo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Ayudemos al paciente a contar su problema. Tomemos nosotros la iniciativa, indagemos y hagamos preguntas abiertas que nos ayuden a conocer a fondo su historia. Animémosle a que tenga Confianza, en algunos casos incluso a que supere la timidez. Tratarle por su nombre siempre será una ganancia para empatizar con él.



Al paciente no solo le preocupa la enfermedad, sino todo lo que ella engloba. Por eso todo aquello que pueda ser relevante en su paso por nuestra institución, como horarios o procesos, será más que bienvenido. Preguntemos siempre si necesita cualquier aclaración.



La mayoría de los pacientes están acostumbrados a firmar aquello que su médico le propone, pero realmente no saben lo que es. Si dedicamos unos minutos a explicarles a qué están dando su consentimiento, cumpliremos con nuestra responsabilidad y les daremos una grata sorpresa.

Malas noticias

Como paciente, implica que...

“Me siento arropado. No necesito entrar al porqué en detalle, pero sí saber qué supondrá y cómo puedo hacerlo más llevadero”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

AYUDAN EN MIS DECISIONES



Me aconsejan y guían en temas que aún no me había planteado.

TIENEN TACTO



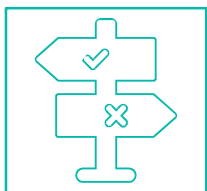
Se ponen en mi lugar a la hora de darme noticias y me informan los resultados con delicadeza.

DAN LAS NOTICIAS EN PERSONA

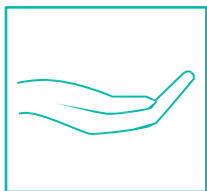


Buscan cerrar una cita en persona para contar los resultados de las pruebas.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Muchos pacientes, aunque las malas noticias no les tome por sorpresa, no son conscientes de ciertas consecuencias en su día a día. Tratemos de adelantárselo y ayudarle con ello, quizá podamos ayudarle a rediseñar su proyecto de vida.



No olvidemos que somos los responsables de dar una noticia que muchas veces el paciente no espera, así que busquemos un sitio apropiado para ello (locutorio). Aunque estemos familiarizados con el tema, tenemos que demostrarle que no está solo y que cuenta con un gran equipo de profesionales apoyándole.



Para el paciente conocer los resultados de las pruebas es un momento clave, y no podemos dar malas noticias por cualquier canal. En persona, empatizar es mucho más sencillo y es más fácil explicar cualquier situación.

Confidencialidad

Como paciente, implica que...

“Mi caso es mi caso, y por eso soy yo quien decide las personas que lo conocerán”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

PROTEGEN MIS DOCUMENTOS



Demuestran responsabilidad con mi documentación, protegiéndola y restringiendo su acceso. Si se van, bloquean su pantalla.

MANTIENEN LA PRIVACIDAD



Sé a quién tienen que contar mi caso y por qué, antes de que lo hagan.

PREGUNTAN CON SENTIDO



Entiendo el porqué de cada pregunta y porqué se interesan por mi respuesta.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Todos somos conscientes que la documentación del paciente debe estar fuera del alcance de las personas ajenas al caso y, cuando sea posible, bajo custodia. Pero, a veces, las prisas o un despiste hacen que cualquiera tenga acceso a ellas. Aseguremos que los pacientes no vean papeles de otros sobre la mesa, ni escuchen de ello. Puede generar dudas acerca de la confidencialidad de sus casos.



Hay momentos en los que, por un motivo u otro, podemos tener la necesidad de comentar los casos de nuestros pacientes con otros profesionales. Hagámoslo siempre con responsabilidad, sin desvelar la identidad del paciente o dar datos irrelevantes que no tengan que ver con su enfermedad. Y en la medida de lo posible, advirtámosle antes que nos gustaría intercambiar opiniones de su caso con un colega.



Nosotros somos los profesionales y sabemos cuál es el sentido o el significado de cada pregunta, pero los pacientes no tienen por qué saberlo. Incluso a veces, pueden sentirse incómodos o son reacios a contestarnos. Convirtámonos en sus aliados poniéndoles en contexto y explicándoles para qué necesitamos esta información.

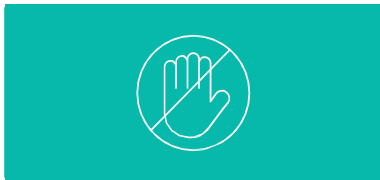
Intimidación en el servicio

Como paciente, implica que...

“Antes que un paciente, soy una persona. Por eso necesito mi espacio y privacidad”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

RESPETAN MI ESPACIO



Dispongo de espacio físico suficiente y seguro para dejar mis cosas durante mi ingreso.

ESPERAN MI AUTORIZACIÓN



Antes de cualquier acción, me piden permiso y esperan a que dé mi consentimiento. Incluso al entrar, llaman antes a la puerta.

EVITAN EL PASO DE EXTERNOS



Previenen el paso a terceras personas o, si es necesario, siempre me preguntan si me importa o incomoda.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Tratemos que el paciente se sienta lo más cómodo posible y asegurémonos de que tiene suficiente espacio para sentarse, dejar sus cosas, o cambiarse; en el caso que tenga alguna prueba o se le vaya a hospitalizar. Antes de dejarlo solo, preguntemos si le parece bien el lugar y si necesita alguna ayuda.



Las acciones que llevamos a cabo son las necesarias para hacer bien nuestro trabajo, pero algunas pueden no parecerlo para el paciente. Para evitarlo, además de explicarle por qué hacemos cada cosa, pidamos su autorización y esperemos su consentimiento. Además, con las prisas, algo tan básico pero importante como llamar a la puerta se nos puede olvidar.



Aunque entre nosotros nos conocemos y sabemos qué papel tenemos, con el paciente no ocurre lo mismo. Recordemos que, si una tercera persona va a tener contacto con él, debemos presentarla, indicar su rol y pedirle permiso.

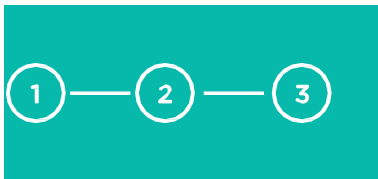
Facilitar próximos pasos

Como paciente, implica que...

“No me siento perdido, sé qué tengo que hacer, a dónde tengo que ir y qué va a pasar en cada momento”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

CLARIFICAN EL PROCESO



Guían mi visita desde el primer momento y explican con detalle qué viene a continuación

EDUCAN



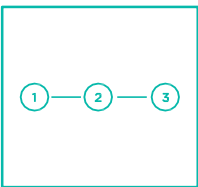
Me explican el porqué de mi situación y me ofrecen consejos para que pueda ganar autonomía la próxima vez.

APROXIMAN TIEMPOS



Sé cuánto tendré que esperar durante mi visita, todos se preocupan por mantenerme informado y actualizado. Además, sé que siempre velan porque espere lo mínimo.

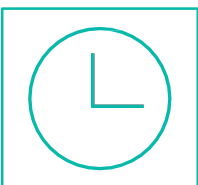
¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Informar sobre cuestiones tan sencillas como a dónde se tiene que dirigir el paciente a continuación, dónde se encuentra una sala o en qué consiste una prueba, nos ayuda a mejorar su experiencia sin mayor esfuerzo. Es una forma de hacer que se sienta guiado y acompañado en todo momento, aunque venga solo. En caso de que venga con acompañante, informémosle también a él cuando nos llevamos al paciente.



Informar, guiar, diagnosticar y tratar a los pacientes son tareas sobresalientes, y en Clínica del Prado podemos ir un paso más allá si tratamos también de enseñar. Expliquemos el motivo del problema o enfermedad, qué cuidados va a necesitar o qué hacer para evitar que se repita.



Todos conocemos lo importante que es percibir avances en cuestiones de espera. No consiste en disminuir el tiempo de espera, sino en eliminar la incertidumbre e informar sobre él. Será mucho más fácil si cada uno de nosotros contribuye a la hora de hacer saber al paciente en qué punto del proceso se encuentra y cuánto tardará en ir avanzando.

Cuidado de detalles

Como paciente, implica que...

“Todo es importante, y lo más mínimo puede convertirse en lo más grande”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

ME SONRÍEN



Guían mi visita desde el primer momento y explican con detalle qué viene a continuación

ME GUÍAN



Me explican el porqué de mi situación y me ofrecen consejos para que pueda ganar autonomía la próxima vez.

NOTIFICAN CAMBIOS



Sé cuánto tendré que esperar durante mi visita, todos se preocupan por mantenerme informado y actualizado. Además, sé que siempre velan porque espere lo mínimo.

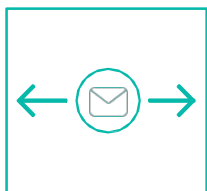
¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Sonreír puede parecer una acción básica y poco trascendental, pero no olvidemos que los pacientes son personas. Con una sonrisa, les demostraremos que sabemos que están ahí y lograremos transmitirles cercanía, apoyo y optimismo.



Por los pasillos, solemos ir con un objetivo y destino en mente si nos cruzamos con un paciente desubicado, pararnos 1 minuto a preguntar y guiarle será un gesto que recordará durante toda su visita a nuestra institución.



Si surge algo con lo que no contábamos, asegurémonos de avisar a todas las personas afectadas y, en caso de que hayamos tenido que cancelar alguna cita tratemos de reagendarla lo antes posible.

Preocupación por el ruido

Como paciente, implica que...

“Puedo descansar fácilmente. Me encuentro en un entorno tranquilo”.

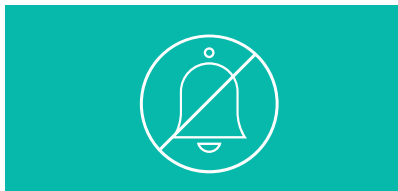
Elijo **Clínica del Prado** porque...

SE ACERCAN A PIE DE CAMA



Me informan y hablan conmigo desde cerca de la cama, así evitan hablar alto.

SILENCIAN EL MÓVIL



Evitan tener el teléfono en sonido o lo mantienen a un volumen bajo.

MANTIENEN LAS PUERTAS CERRADAS



No dejan mi puerta abierta si no lo pido y, si están hablando, cierran la suya.

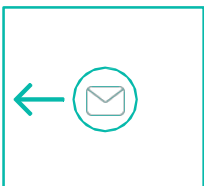
¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Muchas veces, el paciente comparte habitación y, si cuando le estamos dando el parte no nos acercamos, lo más probable es que no sea el único que se entere. Acercarse, además de evitarlo, ayudará a empatizar con nuestro paciente.



Aunque creamos que nuestro tono de llamada es suave y no molesta, cualquier ruido repentino puede incomodar a ciertos pacientes. Mantengamos nuestro teléfono móvil en silencio y, en caso de que esperamos una notificación, pongámoslo en modo vibración.



Si el paciente está en una habitación, tratemos de cerrar siempre la puerta a no ser que nos diga lo contrario, es la manera más sencilla de evitar oír el ruido del pasillo.

Comunicación multicanal

Como paciente, implica que...

“Tengo opciones que se ajustan a lo que necesito en cada momento y libertad de usar la que me convenga”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

CUIDAN LA COMUNICACIÓN



Se preocupan por mantener un estilo de comunicación adecuado en cada canal.

OFRECEN ALTERNATIVAS



Me indican los distintos canales que puedo utilizar y me explican las características de cada uno.

EDUCAN EN EL USO DE MI FAVORITO



Me explican en profundidad cómo sacar partido al que elijo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Tengamos presente la forma de comunicarnos a través de cada uno de los canales. Tratemos de hablar despacio y con el tono de voz adecuado por teléfono, escribir sin abreviaturas, y no parecer distantes. Cuidemos también la bidireccionalidad y preguntemos, así lograremos que no consista en un monólogo.



Expliquemos al paciente todas las posibilidades que ofrecemos para contactar con nosotros, y en qué consiste cada una. Con esto, nos ahorraremos tiempo y evitaremos posibles dudas en un futuro.



Cuando sepamos qué canal es el favorito del paciente, ayudémosle a sacarle el máximo partido. Enseñémosle la página web, démosle los teléfonos necesarios, comentémosle cómo comunicar una urgencia... En definitiva, hagámoselo sencillo.

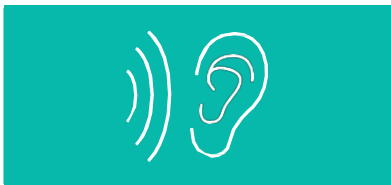
Imagen personal

Como paciente, implica que...

“Lo que veo ya quien veo me transmite confianza y seguridad”.

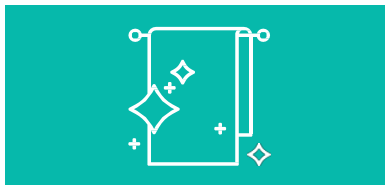
Elijo **Clínica del Prado** porque...

MUESTRAN INTERÉS



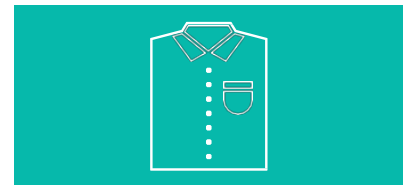
Me demuestran que prestan atención a lo que cuento. Asienten y tienen una actitud activa cuando tratan conmigo.

CUIDAN LA HIGIENE



Todos mantienen un aspecto limpio y aseado, aún siendo la última hora del día.

PRESTAN ATENCIÓN A SU IMAGEN

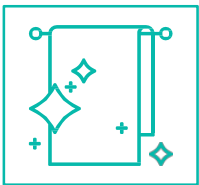


Cuidan su aspecto y se preocupan por la impresión que causan a los pacientes.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



Es importante prestar atención a los pacientes, pero es igual de importante que el paciente sienta que le estamos escuchando y que lo que nos dice es importante. Asentir y hacerle alguna pregunta sobre lo que nos cuenta es suficiente para conseguirlo, además de asegurarnos de que nos ha entendido.



Una presentación personal adecuada en cualquier momento del día demuestra a nuestros pacientes que sabemos cuidar tan bien de ellos como de nosotros, así que tratemos de tenerlo siempre presente.



Nuestra imagen es lo primero que ven nuestros pacientes y por lo primero que se guían, así que mostremos coherencia con ella. Si le prestamos suficiente atención con acciones básicas como recogernos el pelo o llevar las gafas limpias, conseguiremos que aumente su confianza en nosotros. Evitemos accesorios extravagantes.

Cuidado de las instalaciones

Como paciente, implica que...

“Parece que acaban de estrenarlo. Todo está limpio, ordenado y en funcionamiento”.

Elijo **Clínica del Prado** porque...

ENSEÑAN A UTILIZARLO



Me ayudan y dan instrucciones para sacar el máximo partido al centro.

APROVECHAN LOS RECURSOS



Sé que utilizan todos los recursos, materiales y herramientas a su disposición para resolver mi caso.

CUIDAN LA ACCESIBILIDAD



Promueven y orientan hacia el uso de los accesos adaptados a las capacidades de cada paciente.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?



El día a día del paciente no es en la clínica, por lo que lo más seguro es que no tenga claro cómo aprovecharlo al máximo. Seamos nosotros quienes le indiquemos posibles lugares de interés.



El paciente visita nuestra institución esperando todo tipo de pruebas para su diagnóstico. Para cumplir con ello, pongamos en valor las herramientas que utilizamos y, si el paciente lo pide, expliquemos por qué no usamos otras.



El paciente espera que, tratándose de centros de salud, estén totalmente adaptados a sus necesidades. Guiemos y ayudemos al paciente que lo necesita para que no encuentre obstáculos por el camino.

El paciente, nuestro foco

Nuestro paciente es trabajo de todos, nuestra razón de ser y hacia quien debemos dirigir todos nuestros esfuerzos.

Para ello, tenemos a nuestro alcance herramientas punteras, multitud de material y grandes instalaciones. Pero, por encima de todo, tenemos nuestras palabras, nuestros gestos y nuestras acciones.

Alrededor de nosotros, gira tanto el trato como el tratamiento.

Alrededor de nosotros gira lo que vive y lo que siente.

Alrededor de nosotros gira su experiencia..

Si tratas una enfermedad, puede que pierdas o ganes. Sin embargo, si tratas a una persona, sea cual sea el resultado de la enfermedad, ganarás.”

- Patch Adams

Clínica del Prado

Grupo  quirónsalud