

MANUAL DE TRATO CON SENTIDO



¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quironsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

¿Qué es y para qué sirve?



ÉSTE ES EL MANUAL QUE NOS VA A LLEVAR AL TRATO **CONSENTIDO**.

Somos expertos en el tratamiento, no hay duda. Somos una institución altamente reconocida por lo que hacemos, con equipamiento de última generación y todas las herramientas necesarias para atender a nuestros pacientes.

Sin embargo, hoy, eso no es suficiente. Si queremos sorprender a nuestros pacientes, tenemos que sumar el trato a su experiencia. Entre las páginas de este manual se encuentra lo que quiere vivir nuestro paciente. Revísalo, léelo y hazlo tuyo. Ahora, te toca.

** Adaptado del manual de trato y tratamiento WOW

PRIMERO, LAS PERSONAS

¿Qué implica la experiencia de paciente?

El trato a nuestros pacientes es clave. Existe una correlación directa entre la atención, el tratamiento con compasión y el compromiso del personal con la satisfacción del paciente.

-20%

DOLORES
CRÓNICOS

Una buena comunicación médico-paciente reduce dolores crónicos en un 20% de los casos, mejora la movilidad en un 25% y alivia la ansiedad en la misma proporción.

Fuente: Patient Education and Counselling

+70%

MEJORÍA
MÉDICA

El 70,4% de los pacientes (de una muestra de 429) vivió mejorías médicas tras una experiencia de paciente positiva.

Fuente: Journal of Hand Surgery

65%

RELEVANCIA
DE EMPATÍA

Tras un test a los pacientes del Hospital General de Massachusetts, el 65% de ellos (de una muestra de 112) atribuyó su satisfacción a la buena empatía con su médico.

Fuente: British Medical Journey

EL TRATO TIENE UN IMPACTO EMPÍRICO EN SU MEJORÍA MÉDICA.

¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quirónsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

¿Cuáles son nuestros principios de relación?

Para facilitar su experiencia en el paso por Urgencias, queremos garantizar 3 principios clave en la relación con el paciente:

CLARIFICAR PROCESO A SEGUIR



Anticipando al paciente lo que va a vivir, dando trazabilidad

ACOMPañARLE EN SU VIAJE



Haciendo que el paciente no se sienta sólo en ningún momento

HUMANIZAR Y PERSONALIZAR



El paciente no es una enfermedad, es una persona

¿Qué valora el paciente en cada contacto?

UNA IMAGEN VALE MÁS QUE MIL PALABRAS. SI NO CUIDAS TU IMAGEN PERSONAL, MUCHOS DE TUS ESFUERZOS SE DESVANECERÁN.



LIMPIEZA

El uniforme es **nuestra identidad en el hospital.**
¡Que se note!



FOCO

Pongamos **atención en lo que hacemos.** El móvil, mejor al final del día.



TRATO NEUTRAL

Tratemos con **respeto y profesionalidad.** ¡Nos entenderemos todos mejor!



IMPARCIALIDAD

Nuestras **ideologías** y símbolos son sólo **nuestros**, es mejor que los dejemos en casa.

¿Y qué valora el paciente en el entorno?

SORPRENDER Y CUMPLIR DEPENDE DE NOSOTROS, PERO EL ENTORNO Y EL **AMBIENTE** TAMBIÉN.



ORDEN

En nuestro caso, el **orden** de los factores **altera** el **producto**.



ATENCIÓN

Colaboremos entre todos. Si vemos algo fuera de sitio o estropeado, ¡actuemos!



DISCRECIÓN

Comentar las particularidades del paciente en el hospital es feo, ahorrémonoslo. La **información** de cada **paciente es suya** y no se debe enterar el vecino.



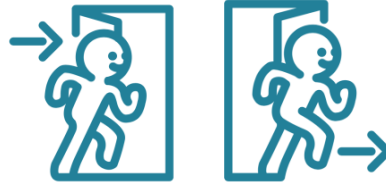
COMPROMISO

Somos **imprescindibles**. Si nos necesitan, estemos ahí.

¿Cuál es el viaje del paciente?



**DIVISIÓN MOMENTO A
MOMENTO DEL PASO
POR URGENCIAS**



**DESDE LA ENTRADA HASTA LA
VUELTA A CASA**



**FACILITA ENTENDER QUÉ VIVE Y
SIENTE EL PACIENTE EN DETALLE**

¿QUÉ MOMENTOS VIVE EL PACIENTE?

ENTRADA

ADMISIÓN

1ª ESPERA

EVALUACIÓN Y
DERIVACIÓN

ESPERO AL
DOCTOR

CUENTO MI
PROBLEMA

DIAGNÓSTICO

ESPERO A
PRUEBAS

REALIZACIÓN
PRUEBAS

ESPERO
RESULTADOS

RESOLUCIÓN

TRASLADO
HOSPITAL

CITA

ALTA

VUELVO A LA
RUTINA

¿Cómo lo vamos a hacer?

UN PROCESO PARA CADA PUESTO



¿Qué estructura seguirá cada acrónimo?

1

PASOS QUE COMPONEN LA LETRA

Acciones a realizar en cada letra, ordenadas cronológicamente

1

Estoy pendiente de quién entra en la clínica

2

Si entra un paciente en estado grave, adelanto su turno y le evito la espera

2

CÓMO HACER CADA PASO

Explicación en profundidad de cada paso con consejos

Presto atención a la entrada de la clínica. **Un gesto de complicidad** (una mirada o una sonrisa) puede ser suficiente para que el paciente se ubique y sepa a dónde y a quién debe dirigirse.

- **Identifico** a aquellos **pacientes que llegan con síntomas alarmantes** y les **doy prioridad** a la hora de ser atendidos. Ese tiempo puede ser determinante.
- **Explico al resto de pacientes** de la cola por qué esa persona pasa antes que ellos, ya que **no entender qué pasa puede crear malestar**.

3

LA LETRA EN ACCIÓN

Ejemplos de frases con el paciente para cada letra

Algo tan simple como una mirada junto con un gesto de complicidad demuestra al paciente que sabemos que está ahí.
Hagámoselo ver.

(Si entra un paciente muy grave)

No hace falta que se ponga en la cola, pase directamente conmigo para que le pueda ver la enfermera cuanto antes.

(Al resto de la cola)

Perdonen que le atienda antes, pero como pueden ver parece que necesita ayuda urgente. Le atiendo rápidamente, así que enseguida volvemos al orden previo

El rol del coordinador de urgencias

El paciente es la vía para conseguir los resultados del hospital.

Si tú le das importancia al trato en el día a día, todos le darán importancia que tiene.

EJEMPLO

Sé el primero en tratar a los pacientes como hemos definido en Quironsalud.

Si no lo haces tú, ellos tampoco lo harán.

100% PACIENTE

Incluye al paciente en todos tus mensajes. Lleva a todos hacia la comprensión profunda del paciente, viendo cómo le ayuda a cada uno.



VISIBILIDAD

Dale importancia a los detalles. Demuestra mantener óptica de paciente y asegura que el entorno está en condiciones óptimas para ellos.

RECONOCE

Incorpora un punto para hablar de Trato y Tratamiento. Aprovecha para obtener éxitos y aprendizajes de cada uno del equipo.

RESULTADOS

Comparte con tu equipo los resultados de satisfacción y NPS. Aprovecha para exigir y reconocer a los que mejor lo hacen y a los que más evolucionan.

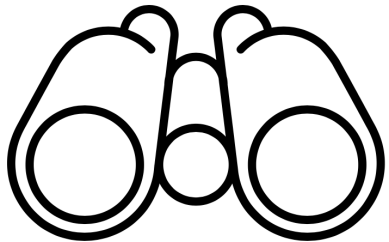
¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quironsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

NUESTRO PROCESO EN ADMISIONES

O

OBSERVAR
LA ENTRADA



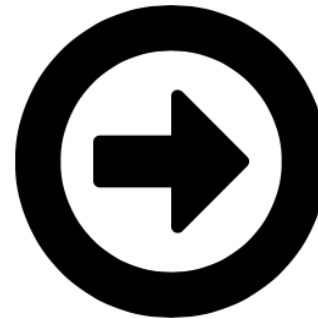
Í

INTERÉS
POR ÉL



D

DERRIBAR
OBSTÁCULOS



O

ORGANIZARLE
SUS 1^{OS} PASOS





de **Observar** la entrada

PASOS

EXPLICACIONES

1

Estoy pendiente de quién entra en el servicio de urgencias

Prestamos atención a la entrada, un gesto de complicidad (una mirada o una sonrisa) puede ser suficiente para que el paciente se ubique y sepa a dónde y a quién debe dirigirse.

2

Si entra un paciente en estado grave, adelanto su turno y le evito la espera

- **Identificamos** a aquellos **pacientes que llegan con síntomas alarmantes** y les **damos prioridad** a la hora de ser atendidos, el tiempo puede ser determinante.
- **Explicamos al resto de pacientes** por qué esa persona pasa antes que ellos, no entender qué pasa puede crear malestar.



en acción

Algo tan simple como una mirada junto con un gesto de complicidad demuestra al paciente que sabemos que está ahí.

Hagámoselo ver.

En caso que entre un paciente que requiera atención urgente

No hace falta que tome un ficho, pase directamente conmigo para que le pueda ver la enfermera cuanto antes.



Al resto de la cola

Perdonen que le atienda antes, pero como pueden ver parece que necesita ayuda urgente. Le atiendo rápidamente, así que enseguida volvemos al orden previo.



Admisiones



de **Interés** por él

PASOS

EXPLICACIONES

1

Procuro que el paciente tenga privacidad durante su turno

Una vez está en admisión, le hago **sentir cómodo a la hora de explicarse**.

Marco siempre una distancia con el resto de personas que se encuentran en la fila.

2

Le pregunto por su estado y calmo su preocupación

- **Dedico toda mi atención al paciente**, evitando realizar actividades paralelas.
- **Me preocupo por su estado y, si veo que el paciente viene intranquilo**, aporto unas palabras tranquilizadoras para **calmar su preocupación**.

3

Trato al paciente por su nombre aprovechando los datos de su documento

Aprovecho para ver su nombre y tratarle de forma más personal. Así, demuestro que **me preocupa** y que su problema es tan importante para él como para mí.



en acción

Buenos días. Lo primero de todo, siento la demora, está la urgencia saturada. Ya mismo vamos a agilizar su ingreso.



Si lo tiene, voy a necesitar que me permita su documento de identidad.

Muchas gracias, Javier.



Admisiones



de **Derribar** obstáculos

PASOS

EXPLICACIONES

1

Explico por qué necesito su documento y qué haré con sus datos

- Explico al paciente que voy a utilizar los datos de su documento para realizar un ingreso al triaje.

Entender todos los pasos da seguridad y tranquilidad al paciente.

2

Si surge algún problema, trato de solucionarlo por el paciente o le explico cómo hacerlo

Si encuentro algún problema como aseguradoras que no incluyen a nuestro centro, familiares no incluidos debo informar al paciente y pasar directamente a la valoración de triaje.

3

Confirmo que su aseguradora tiene acuerdo con nosotros

- En caso de no tener acuerdo, se lo adelantamos junto con posibles consecuencias cobros.
- Explico que el cobro de ciertos servicios que puedan surgir cuotas moderadoras y copagos depende de la póliza o el tipo de aseguramiento.

D

en acción

Carmen, le he pedido su documento para completar su admisión. Así le informare a su asegurador para que autorice toda la atención en caso de que deba admitirse luego de la clasificación

En la clínica no contamos con convenio con su asegurador, no obstante se le va a brindar la atención que sea necesaria.

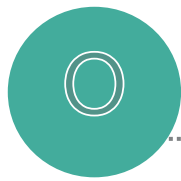
Va a pasar a la clasificación de triaje y si su condición requiere atención en la clínica le informaremos a su asegurador para que nos autorice o la remita a otra institución.

De todas maneras, si mas adelante surge alguna duda con su aseguramiento estaremos atentos a resolverla.

Como en el momento no se encuentra afiliada a un seguro, la voy a ingresar a triaje para que le realicen la clasificación. En caso de necesitar atención haremos todo lo posible para resolver su situación de aseguramiento



Admisiones



de **Organizarle** sus primeros pasos

PASOS

EXPLICACIONES

1

Adelanto que primero pasará a triaje y, tras ello, a consulta

Le adelanto brevemente el siguiente paso, **el triaje**:

- **Qué es:** Evaluación previa a consulta realizada por un enfermero.

Específico que, **más adelante, tendrá la consulta y que en triaje le explicarán el proceso en detalle**

2

Indico dónde debe esperar para pasar a triaje

Indico al paciente los siguientes pasos:

- Dónde se encuentra la sala de espera a la que tiene que dirigirse para esperar su turno.

3

Minimizo la sensación de espera del paciente hasta triaje

Reduzco la percepción espera en función de:

- Las personas delante de él para triaje.
- **Los elementos que tiene a disposición para distraerse y hacer más agradable la espera** (Wifi, revistas,...).



en acción

El siguiente paso es triaje, Daniel. Cuando entre en la sala, una enfermera determinará cuál es su nivel de gravedad.

Allí, la enfermera le explicará todo lo que le va a hacer y para qué sirve con más detalle.

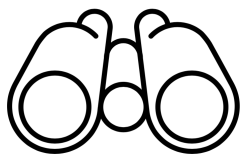
La sala de espera para el triaje es en la segunda puerta a mano izquierda. Yo le permitiré el acceso desde acá. Ya en la sala la enfermera la llamará por su nombre

Calculo que no tardará más de 20 minutos en llamarle la enfermera, incluso un poco menos.

Para que no se le haga pesada la espera, puede escanear este QR para acceder al Wifi. Además en la sala hay televisión y revistas. Si necesita pasar al baño esta al fondo a la izquierda.



RESUMEN



O

OBSERVAR
LA ENTRADA

Estoy pendiente de quién entra en el servicio de urgencias

Si entra un paciente en estado grave, adelanto su turno y le evito la espera



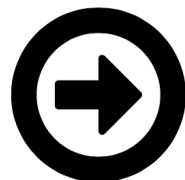
Í

INTERÉS
POR ÉL

Procuro que el paciente tenga intimidad durante su turno

Le pregunto por su estado y calmo su preocupación

Trato al paciente por su nombre aprovechando los datos de su documento



D

DERRIBAR
OBSTÁCULOS

Explico por qué necesito su documento y qué haré con sus datos

Si surge algún problema, trato de solucionarlo por el paciente o le explico cómo hacerlo

Confirmo que su aseguradora tiene acuerdo con nuestro centro



O

ORGANIZARLE
SUS 1^{os} PASOS

Adelanto que primero pasará a triaje y, tras ello, a consulta

Indico dónde esperar para pasar a triaje

Minimizo la sensación de espera del paciente hasta triaje

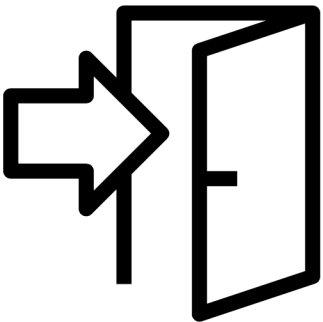
¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quironsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

NUESTRO PROCESO DE ENFERMERÍA

T

TRASLADAR
A CONSULTA



A

ALCANCE
DE PRUEBAS



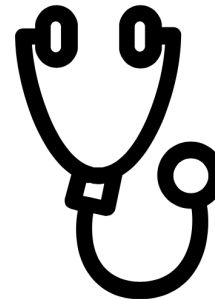
C

CONOCER
SU ESTADO



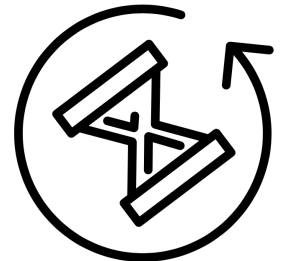
T

TRIAJE
EVALUACIÓN



O

ORIENTAR
EN EL PROCESO





T de **Trasladar** a consulta

PASOS

EXPLICACIONES

1

Me levanto para recibir al paciente en la sala de triaje

Cuando el paciente es llamado a triaje:

- Me **levanto** según **entra**
- **Confirmo** que, en caso de tener llamada automatizada en el centro, es **su turno**

Así, conseguiremos un **trato cercano desde el inicio**.

2

Le invito a entrar llamándole por su nombre

- Aprovecho los datos que me facilita admisión y **me dirijo al paciente por su nombre**.

Demostremos que el trato es tan importante como el tratamiento.



T en acción

Los pacientes están acostumbrados a estar pendientes de cuándo les toca.

Si salimos a por ellos, les evitamos la incertidumbre. Además, **mostramos interés desde el primer contacto.**



*La siguiente es María González...
Perfecto, pues pase conmigo y empecemos el triaje.*

(Una vez dentro)

Buenos días María, ¿Qué tal se encuentra?



Enfermería



de **Alcance** de pruebas

PASOS

EXPLICACIONES

1

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Le ayudo a familiarizarse con el entorno:

- Me presento por mi nombre.
- Le cuento cuál es mi rol.
- Le explico por qué se realiza el triaje.

2

Procuro respetar su intimidad

El problema del paciente es sólo del paciente.

Tras pasar a la consulta, cierro la puerta y trato de hacerle sentir cómodo.



A

en acción

Encantado Maria, soy Esteban, el enfermero que llevará a cabo el triaje antes de pasar a consulta con el médico.

El triaje es un sistema que utilizan la gran mayoría de los hospitales para que podamos priorizar según la gravedad.

Gracias a este chequeo rápido, podemos atender más eficientemente por urgencia médica.

Para que no esté incómoda, déjeme el abrigo que se lo coloco por acá y siéntese en esta silla.



Enfermería



de **Conocer** su estado

PASOS

EXPLICACIONES

1

Pregunto e intento indagar en su situación y preocupaciones

Quiero conocer al paciente:

- Indago en sus preocupaciones: cómo se siente o cuándo comenzó el dolor.
- Profundizo en aquella **información** que pueda ser **útil para el médico**.

2

Examino al paciente, explicando qué pruebas voy a realizar

Antes de examinarle, le comento cómo hacemos la evaluación del triaje:

- **Qué pruebas** vamos a realizar.
- **Para qué nos sirven** esas pruebas.



en acción

Cuénteme Carmen, ¿Desde hace cuanto nota ese dolor? ¿Es continuo o aparece de repente?

Respecto a ese dolor, ¿Lo tiene desde hace mucho? Cree que lo podría relacionar con algo que le haya pasado, una caída o un golpe tal vez

*Antes de hacer cualquier prueba más precisa, vamos a mirar sus signos vitales. No se preocupe, supongo que ya se lo habrán hecho otras veces, pero le adelanto que no duele y será un momento.
Una vez hecho esto, podremos seguir adelante con otras pruebas.*





de **Triage** evaluación

PASOS

EXPLICACIONES

1

Le informo acerca de su estado

Una vez le he evaluado, le **transmito la urgencia**:

- Los **resultados** de las pruebas.
- **Cómo se traduce** en cuanto a su estado.

2

Explico qué implicará en su paso por urgencias

Le explico **el proceso y orden de atención** que seguimos, relacionándolo con su estado. Además:

- Si no es grave, aprovecho para tranquilizar al paciente.
- Si es grave, le informo de que su caso irá más rápido y no tardará en ser atendido.

3

Estimo cuánto tiempo podría esperar

Aproximo el tiempo de espera:

- Cuánto tiempo podría estar esperando para consulta.
- Si lo sé, cuántas personas hay con su nivel por delante.



T en acción



Por los síntomas que me refiere habría que descartar una infección urinaria, pero no se preocupe. Viendo sus signos vitales, no parece clínicamente grave

Entendemos perfectamente el dolor que le ocasiona, y por ello entrará lo antes posible a consulta. Puede ocurrir que haya que atender a enfermos con procesos críticos antes, en cuyo caso le avisaremos.

Ahora mismo no está saturada la Urgencia, así que calculo que en 30 minutos el médico le llamará para entrar en consulta.



Enfermería



de **Orientar** en el proceso

PASOS

EXPLICACIONES

1

Explico los próximos pasos que seguirá en el circuito

Oriento al paciente en los próximos pasos:

- Ir a la sala de espera.
- Pasar a la consulta.
- Posibilidad de realizarle pruebas.
- Valoración de su caso.

2

Acompaño al paciente fuera de la consulta y me despido por su nombre

Habiendo finalizado el triaje:

- **Salgo** a la puerta de la consulta con el **paciente**.
- **Indico** dónde está la **sala de espera**.
- **Me disculpo** por la nueva espera y **me despido por su nombre**.

3

Salgo periódicamente para identificar si en la sala se necesita ayuda

- Aprovecho que acompaño a algún paciente a la sala para **confirmar que todos los pacientes están cómodos**.
- En caso de que alguien necesite ayuda trato de solventarlo yo mismo o se lo comunico a alguien del equipo.
- Si veo que la espera se alarga, me disculpo y refuerzo la razón.



en acción

Pues ya hemos acabado con el triaje. Ahora, tendrá que esperar un poco para pasar a la consulta del médico.

Él continuará con las pruebas para poder llegar al diagnóstico.

Muchas gracias, Lucía. Siento la espera por adelantado, pero ya ve que estamos saturados. Como le habrán comentado antes, aquí tiene revistas, agua...

Cuando sea su turno, el doctor vendrá directamente a buscarle.

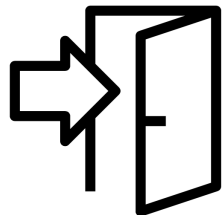
Disculpen, ¿podemos ayudarles en algo para hacerles más cómodo la espera?

Disculpen la espera, estamos atendiendo un caso grave y nos hemos retrasado más de lo que esperábamos. Enseguida serán atendidos.



Enfermería

RESUMEN



T

TRASLADAR
A CONSULTA

Me levanto para recibir al paciente en la sala de triaje

Le invito a entrar llamándole por su nombre



A

ALCANCE
DE PRUEBAS

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Procuro respetar su intimidad



C

CONOCER
SU ESTADO

Pregunto e intento indagar en su situación y preocupaciones

Examino al paciente, explicando qué pruebas voy a realizar



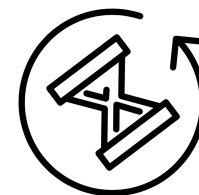
T

TRIAJE
EVALUACIÓN

Le informo acerca de su estado

Explico qué implicará en su paso por urgencias

Estimo cuánto tiempo podría esperar



O

ORIENTAR
EN EL PROCESO

Explico los próximos pasos que seguirá en el circuito

Acompaño al paciente fuera de la consulta y me despido por su nombre

Salgo periódicamente para identificar si en la sala se necesita ayuda

PACIENTES EN OBSERVACIÓN

La resolución del caso de determinados pacientes no se da inmediatamente, sino que han de pasar por **observación previamente**. En ese caso, tendremos en cuenta:



OBSERVACIÓN

1. Aclaro por qué le derivamos a observación
2. Adelanto qué pruebas vamos a hacerle
3. Estimo cuánto tiempo aproximado estará
4. Me acerco a los pacientes periódicamente para ver su estado y evolución

Tras la observación, dos posibles casos:

1. ALTA

Acuerdo una cita de seguimiento

2. INGRESO

Ofrezco informar a familiares

PACIENTES EN OBSERVACIÓN

Cuando un **paciente** ha de ser **ingresado**, ya sea de manera inmediata o tras la observación, también es necesario tener ciertos aspectos en cuenta:



HOSPITALIZADO

1. Explico de forma sencilla el porqué de su ingreso, resolviendo todas sus dudas
2. Aviso a familiares o acompañantes
3. Informo de cuándo tendrá su habitación
4. En caso de que no tenga todavía, le doy un espacio y ayudo a recoger objetos personales
5. Adelanto algunas de las pruebas que será necesario hacerle mientras está ingresado

¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quironsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

NUESTRO PROCESO DE CONSULTA

C

O

R

A

Z

Ó

N

CURRÍCULUM
ÚTIL PARA ÉL

OBTENER
INFORMACIÓN

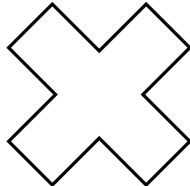
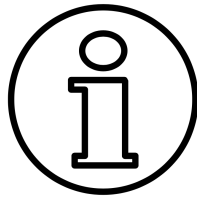
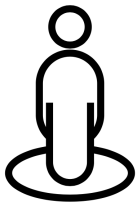
REVISAR
IMPACTO EN
SU VIDA

ACORDAR
TRATAMIENTO

ZAMBULLIRLO
EN SU DÍA A
DÍA

OFRECER
NUEVA CITA

NINGUNA
DUDA





de **Currículum** útil para él

PASOS

EXPLICACIONES

1

Me levanto a por el paciente y le saludo por su nombre

Cuando el paciente es llamado a consulta:

- **Me levanto** para recibirle
- Le saludo por **su nombre**

Queremos que el trato sea cercano desde el principio.



2

Me presento brevemente al paciente

Comparto, en **10 segundos**, mi **trayectoria profesional**:

- Años de experiencia.
- Especialidad.

Conseguiremos una sensación de confianza desde el principio

3

Me intereso por el tiempo de espera

Pregunto cuánto tiempo lleva esperando para pasar a consulta.

En caso de que haya esperado mucho, me disculpo y le explico el porqué.



en acción

*Hola Carmen, soy Silvia.
Soy la médico que va a atenderla,
especialista en ginecobstetricia*



*¿Ha tenido que esperar mucho tras
el triaje?
Ante todo, perdone que le hayamos
hecho esperar.*





de **Obtener** información

PASOS

EXPLICACIONES

1

Hago referencia a lo detectado en el triaje

Utilizo los datos obtenidos en el examen de triaje y **los comento** abiertamente con el paciente.



2

Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida

Parto de la información que ha compartido el paciente en triaje acerca de su problema, y trato de profundizar para **comprender mejor su situación**.

3

Apunto lo que me cuenta el paciente, manteniendo el contacto visual

- Comento al paciente que voy a tomar nota de lo que me cuenta.
 - Resumo y le repito la información que me ha contado.
- Es importante mantener el contacto visual** para empatizar con el paciente. Además, toda información me puede ser útil.

4

Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán

- Valoro que pruebas se deben realizar, se las explico y le comento el porqué.
- Le explico cuáles le haré yo y cuáles harán otros.



en acción

Por lo que veo del triaje, parece que tiene la tensión un poco alta. Antes de nada, vamos a volver a tomar las constantes.

En el triaje, le ha comentado al jefe de triaje que se había mareado repentinamente. ¿Le suele ocurrir a menudo o ha sido algo puntual?

Entonces, si he entendido bien, suele tener bajadas de tensión repentinamente solo tras algunas comidas, ¿verdad?



Vamos a realizarle alguna prueba adicional para poder confirmar el diagnóstico. Para ello, le van a realizar una ecografía en otra sala, al final del pasillo



Médico



de **Revisar** impacto en su vida

PASOS

EXPLICACIONES

1

Tranquilizo al paciente de poca gravedad

Muchos pacientes consideran que su enfermedad es más grave de lo que en realidad es. Si vemos que el estado del paciente no es de gravedad, le hago un **comentario amable para tranquilizarle**.

2

Asocio su caso con su historial

Ligamos su caso con el **historial médico**:

- El resultado de las pruebas.
- Aquella información más cualitativa que me cuenta el paciente.

3

Explico el diagnóstico y las consecuencias sobre su día a día

Una vez le comento qué es lo que le ocurre y le explico el diagnóstico, le cuento cómo puede afectar a su vida, **empatizo con su situación**.



R

en acción

Ya tenemos las pruebas. No se preocupe, no parece ser nada grave, sino algo muy puntual.



Todas las pruebas que le hemos realizado son normales, el único hallazgo es la tensión arterial un poco alta. ¿Alguna vez le han diagnosticado de hipertensión arterial?

Se que estar incapacitado no es facil, pero le recomiendo unos días de reposo. Tener mucha actividad, como es su caso, puede interferir con una evolución positiva.



A

de **Acordar** tratamiento

PASOS

EXPLICACIONES

1

Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico

Para facilitar la comprensión del diagnóstico y que **el paciente entienda perfectamente qué tiene**, utilizo ejemplos de la vida cotidiana que le permitan hacer una **comparación con algo familiar**.

2

Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión

- Si hay posibilidad, le **doy diferentes opciones de tratamiento** y le pregunto por sus preferencias.
- Es más sencillo que una persona lleve a cabo el tratamiento si se siente **partícipe de la decisión**.

3

Le recomiendo la mejor opción

En función de su elección:

- Refuerzo la alternativa si creo que es la adecuada.
- Argumento por qué elegiría otra en su situación.

A

en acción

Un episodio de tensión alta puede producir un cuadro de mareo y dolor de cabeza como el que usted ha presentado.

Le recetaré un analgésico para el dolor de cabeza y un medicamento para normalizar la tensión alta.

Además, yo le recomendaría unos días de reposo hasta que haga efecto la medicación.





de **Zambullirlo** en su día a día

PASOS

EXPLICACIONES

1

Estimo cuándo estará recuperado y cómo evolucionará la enfermedad

- Una vez fijado el tratamiento, le doy un **plazo estimado de recuperación completa**.
- Explico cual es la evolución normal de la enfermedad o qué fases se suelen experimentar para que esté tranquilo.

2

Explico cómo evolucionará y qué cambios deberá hacer en su día a día

Relaciono las fases por la que va a pasar su enfermedad con su evolución, para aclararle:

- Cómo deberá adaptar sus hábitos diarios.
- Cómo cambiará el tratamiento.

3

Me aseguro de que no sale con dudas

Confirmo que se ha enterado y se va seguro:

- Le pregunto si lo ha entendido.
- Si me contesta que sí, le pido que me cuente cómo lo contaría cuando salga del hospital.



en acción

Yo creo que en cuestión de tres días, en reposo, se le habrá normalizado la tensión y se encontrará mucho mejor.



Para su revisión y control, dentro de unos días deberá acudir al especialista

No queremos que se vaya con ninguna duda, ¿cree que le ha quedado todo claro?



Médico



de **Ofrecer** nueva cita

PASOS

EXPLICACIONES

1

Explico por qué debería tener una nueva cita

En este paso busco cerrar el ciclo de la visita. Ser proactivos con las citas de seguimiento nos ayudará a fidelizar a nuestros pacientes.

2

Informo de cuándo debería volver y con qué médico

En función del diagnóstico que haya tenido, **le aconsejo una fecha** para que acuda a una cita de seguimiento y, en caso de necesitar ver al especialista, le indico cuál.

3

Le explico las alternativas que tiene para pedir la cita

Le animo a coger la cita con el especialista y le explico qué canales puede utilizar para ello:

- Reactivamente (en caso de tener la opción en el centro):
 - Por **teléfono**: recibirá una llamada a las 24h de la consulta para agendar cita.
- Proactivamente:
 - En el **centro** (a la salida), **online** y por **teléfono**.



en acción

Con este diagnóstico, ahora tendría que pedir la cita con el ginecólogo, que es quien le debería ver.

Es bastante sencillo. Mañana, con todos los datos de la consulta de hoy, le llamarán para conocer su disponibilidad y poder concertar una cita directamente.

Si no, de todas maneras, también puede pedir cita ahora, a la salida del centro o bien llamar al mismo, además de hacerlo a través de nuestro portal del paciente.





de **Ninguna** duda

PASOS

EXPLICACIONES

1

Le doy los puntos más importantes por escrito

Le entrego el diagnóstico o aquella información más relevante que le pueda servir de guía.
Si se trata del diagnóstico, **al paciente le puede ser muy útil** subrayarle el tratamiento o aquello que sea destacable.

2

En casos muy concretos, le ofrezco volver a urgencias directamente si empeora

Si considero que el caso puede empeorar en los próximos días y el paciente puede tener algún contratiempo, **promuevo que, vuelva directamente a urgencias.**

3

Me despido acompañándole fuera de la consulta

Salgo de la consulta con él y me despido por su nombre para que **el trato sea más cercano.**
Aprovecho para salir a la sala de espera y **recoger al siguiente paciente.**

N

en acción

En el caso de que no mejore, es importante que acuda de nuevo al servicio de urgencias para que le volvamos a valorar.

Le entrego el diagnóstico para que pueda enseñárselo al ginecólogo. Ahí encontrará el tratamiento y los signos de alarma para volver a consultar.



RESUMEN



C

CURRÍCULUM
ÚTIL PARA ÉL



O

OBTENER
INFORMACIÓN



R

REVISAR
IMPACTO EN SU VIDA



A

ACORDAR
TRATAMIENTO



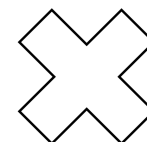
Z

ZAMBULLIRLO
EN SU DÍA A DÍA



Ó

OFRECER
NUEVA CITA



N

NINGUNA
DUDA

Me levanto a por el paciente y le saludo por su nombre

Hago referencia a lo detectado en el triaje

Tranquilizo al paciente de poca gravedad

Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico

Estimo cuándo estará recuperado y cómo evolucionará la enfermedad

Explico por qué debería tener una nueva cita

Le doy los puntos más importantes por escrito

Me presento brevemente al paciente

Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida

Asocio su caso con su historial

Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión

Explico cómo evolucionará y qué cambios deberá hacer en su día a día

Informo de cuándo debería volver y con qué médico

En casos muy concretos, le ofrezco volver a urgencias directamente si empeora

Me intereso por el tiempo de espera

Apunto lo que me cuenta el paciente, manteniendo el contacto visual

Explico el diagnóstico y las consecuencias sobre su día a día

Le recomiendo la mejor opción

Me aseguro de que no sale con dudas

Le explico las alternativas que tiene para pedir la cita

Me despido acompañándole fuera de la consulta

Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán

¿Qué vas a encontrar en este Manual?

1	Objetivos del Manual	3
2	La nueva experiencia Quironsalud en Urgencias	7
3	OÍDO	15
4	TACTO	27
5	CORAZÓN	43
6	Resumen	61

Resumen de los 3 puestos

O

OBSERVAR

LA ENTRADA

Estoy pendiente de
quién entra en el
servicio de urgencias

Si entra un paciente en
estado grave, adelanto
su turno y le evito la
espera

Í

INTERÉS

POR ÉL

Procuro que el paciente
tenga intimidad durante
su turno

Le pregunto por su
estado y calmo su
preocupación

Trato al paciente por su
nombre aprovechando
los datos del
documento

D

DERRIBAR

OBSTÁCULOS

Explico por qué
necesito su documento
y qué haré con sus
datos

Si surge algún
problema, trato de
solucionarlo por el
paciente o le explico
cómo hacerlo

Confirmo que su
aseguradora tiene
acuerdo con nuestro
centro

O

ORGANIZARLE

SUS 1^{OS} PASOS

Adelanto que primero
pasará a triaje y, tras
ello, a consulta

Indico dónde esperar
para pasar a triaje

Minimizo la sensación
de espera del paciente
hasta triaje

Resumen de los 3 puestos

T

TRASLADAR
A CONSULTA

Me levanto para recibir al paciente en la sala de triaje

Le invito a entrar llamándole por su nombre

A

ALCANCE
DE PRUEBAS

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Procuro respetar su intimidad

C

CONOCER
SU ESTADO

Pregunto e intento indagar en su situación y preocupaciones

Examino al paciente, explicando qué pruebas voy a realizar

T

TRIAJE
EVALUACIÓN

Le informo acerca de su estado

Explico que implicará en su paso por urgencias

Propongo alternativas ante niveles no urgentes

O

ORIENTAR
EN EL PROCESO

Explico los próximos pasos que seguirá en el circuito

Acompaño al paciente fuera de la consulta y me despido por su nombre

Salgo periódicamente para identificar si en la sala se necesita ayuda

Resumen de los 3 puestos

C

O

R

A

Z

Ó

N

CURRÍCULUM
ÚTIL PARA ÉL

OBTENER
INFORMACIÓN

REVISAR
IMPACTO EN SU
VIDA

ACORDAR
TRATAMIENTO

ZAMBULLIRLO
EN SU DÍA A DÍA

OFRECER
NUEVA CITA

NINGUNA
DUDA

Me levanto a por el paciente y le saludo por su nombre

Hago referencia a lo detectado en el triaje

Tranquilizo al paciente de poca gravedad

Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico

Estimo cuándo estará recuperado y cómo evolucionará la enfermedad

Explico por qué debería tener una nueva cita

Le doy los puntos más importantes por escrito

Me presento brevemente al paciente

Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida

Asocio su caso con su historial

Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión

Explico cómo evolucionará y qué cambios deberá hacer en su día a día

Informo de cuándo debería volver y con qué médico

En casos muy concretos, le ofrezco volver a urgencias directamente si empeora

Me intereso por el tiempo de espera

Apunto lo que me cuenta el paciente

Explico el diagnóstico y las consecuencias sobre su día a día

Le recomiendo la mejor opción

Me aseguro de que no sale con dudas

Le explico las alternativas que tiene para pedir la cita

Me despido acompañándole fuera de la consulta

Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán



O Í D O
T A C T O
C O R A Z Ó N