



# MANUAL PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN URGENCIAS

Humanizando, informando y acompañando al paciente en cada momento



# ¿Qué vas a encontrar en este manual?

- 1 En qué consiste este manual
- 2 Nuestros Principios de Servicio
- 3 Nuestro rol en la experiencia del paciente
- 4 Manual OÍDO
- 5 Manual VISTA
- 6 Manual TACTO
- 7 Manual CORAZÓN
- 8 Lo que vamos a conseguir

# En qué consiste este manual

Este documento que tienes en las manos es tu **manual de relación con el paciente**, y está específicamente pensado para ti, para ayudarte en tu desarrollo profesional.

Somos expertos en el tratamiento, no hay duda. Profesionales, con equipamiento puntero y todas las herramientas necesarias para curar a nuestros pacientes.

Sin embargo, hoy, eso no es suficiente. Si queremos sorprender a nuestros pacientes, tenemos que sumar el trato a su experiencia.

Por eso, en este manual encontrarás cómo estructurar la admisión, paso a paso, con el objetivo de pensar más en nuestro paciente y que sienta que siempre estamos preocupados por él.

Apóyate en él, utilízalo y hazlo tuyo.

---

**Empatizar con el paciente:** ponernos en su lugar para entender cuáles son sus preocupaciones y respetar su intimidad.

**Mantenerle informado:** tranquilizar al paciente con la información que podamos darle, siempre de forma clara y evitando tecnicismos.

**Acompañar al paciente:** detectar qué necesidades tiene el paciente para ofrecerle una acogida y acompañamiento acorde.

## ¿Qué implica en la experiencia del 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.**

## Nuestros Principios de Servicio

---



### **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!



### TRATO

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



### FOCO

Pongamos **atención en lo que hacemos**. El móvil, mejor al final del día, y las conversaciones privadas con compañeros, también.



### IMPARCIALIDAD

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



### CONFIANZA

**Saber siempre con quién está hablando** (nombre y rol). Genera confianza y contribuye a que se sienta más cómodo y seguro.

## ¿Qué valora el paciente del 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

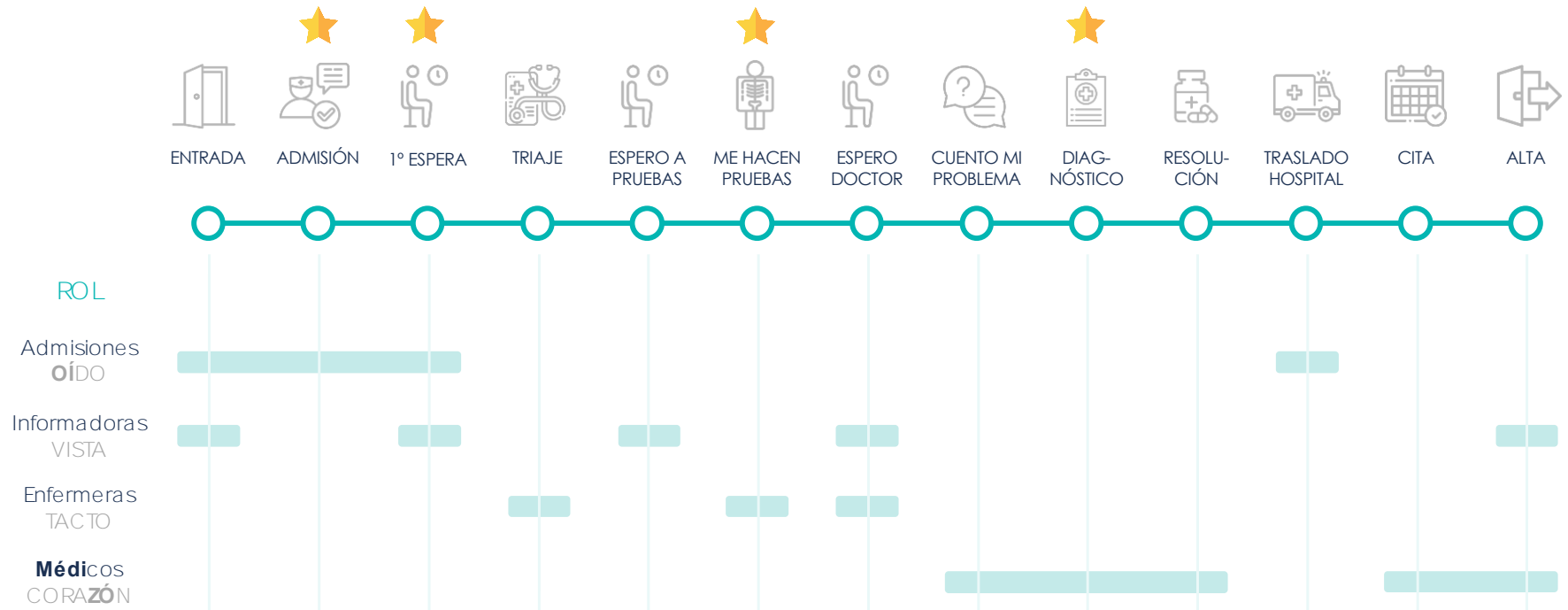
Comentar las particularidades del paciente en el hospital es feo, ahorrémonoslo. **La información de cada paciente es suya** y no se debe enterar el vecino.



### COMPROMISO

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

# Un proceso que depende de todos



★ Momentos de la verdad



# Rol del jefe de servicio, supervisor y Responsables Experiencia de Paciente

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 la que tiene.**

## EJEMPLO

Sé el primero en tratar a los pacientes como hemos definido en Quirónsalud. 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 en tus paseos por el hospital. Demuestra mantener óptica de paciente y asegura que el entorno está en condiciones óptimas para ellos.

## RECONOCE

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

## RESULTADOS DE PACIENTE

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.

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL EQUIPO

Reúnete con tu equipo y conversa con ellos para analizar su evolución, identificar las razones detrás de los avances o desafíos, y trabajar juntos en fortalecer su desempeño. **No olvides utilizar el plan de acompañamiento en Qualios**, una herramienta diseñada para medir la adherencia a los comportamientos esperados. Gracias a esto, te permitirá **crear rutas de acción específicas cuando sea necesario, enfocadas en abordar áreas de mejora y potenciar las habilidades clave del equipo.**





# OÍDO

## EQUIPO ADMISIONES

OBJETIVO: que el paciente sepa a dónde dirigirse



## El acrónimo paso a paso

---

O Í D O

**Del journey al acrónimo:** Cómo pasamos de nuestras tareas al acrónimo

**Explicación de cada letra del acrónimo:** Pasos que componen cada letra

**Comportamientos a tener en cuenta:** Acciones relevantes en cada paso

**Claves para cumplir:** Cómo llevar a cabo cada paso

**Ejemplos:** Posibles opciones de cumplimiento de cada paso

# Del proceso de admisión al acrónimo







# OÍDO

---

Observar la entrada

Estoy pendiente de los  
pacientes que entran, incluso si  
estoy atendiendo a alguien.





O  
OBSERVAR  
LA ENTRADA

Í  
INTERÉS  
POR EL PACIENTE

D  
DERRIBAR  
OBSTÁCULOS

O  
ORGANIZARLE  
SUS PRIMEROS PASOS



**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Estoy pendiente de quién entra en el centro

Le hablo en voz baja para **crear un espacio privado** donde se sienta cómodo al explicarse

Explico **por qué necesito su tarjeta** y qué haré con sus datos

Adelanto cuáles son los **siguientes pasos** y le explico qué es el **triaje**

Le **doy la bienvenida** reduciendo la tensión y me presento

Le **pregunto por su estado** dedicándole toda mi atención

**Confirmo** que su **aseguradora tiene acuerdo** con nuestro centro

Le indico **dónde está la sala de espera** y el **servicio** y le acompaño si es necesario

Me fijo en qué **tipo de paciente** es y decido si le derivó al tótem o le admisión

Si está intranquilo, **calmo su preocupación**

Si no tiene acuerdo, le **explico el cobro** que le pueden hacer

Le indico **a quién puede acudir** si tiene alguna duda o preocupación

Si no hay mucha cola, **le explico** cómo hacer la autoadmisión

Le **pido su tarjeta** y aprovecho sus datos para tratarle por su nombre


Si surge algún problema y tengo tiempo, **trato de solucionarlo** por él

Le indico el **tiempo aproximado** que le tocará esperar

Ante un paciente en estado grave, **adelanto su turno** y explico al resto el motivo

Si surge algún problema, **le explico cómo hacerlo**

Le indico de qué elementos dispone para hacerle más **amena la espera**

 Sólo si hay poca cola para no extender la espera



## Observar la entrada

Al paciente que podamos derivar  
al tótem

"Buenos días, soy Claudia. Mire en esta máquina de aquí puede realizar la autoadmisión. De esta forma, puede registrarse de forma mucho más rápida. Si tiene cualquier duda, pregúnteme y le ayudo."

## ESTOY PENDIENTE DE QUIÉN ENTRA EN EL CENTRO

- Presto atención a la entrada del hospital, un gesto de complicidad puede ser suficiente para que el paciente se ubique y sepa a dónde y a quién debe presentarse.

*Consejo: Algo tan simple como una o una sonrisa demuestra al paciente que sabemos que está ahí. Hagámoselo ver.*

## LE DOY LA BIENVENIDA REDUCIENDO LA TENSIÓN Y ME PRESENTO

- Una vez hago contacto visual con el paciente, me presento y le doy la bienvenida de forma cálida para reducir la tensión con la que pueda venir.

## ME FIJO EN QUÉ TIPO DE PACIENTE ES Y DECIDO SI LE DERIVO AL TÓTEM O LE ADMISIONO

- Mientras le doy la bienvenida, aprovecho para analizar qué perfil de paciente es (si es un padre con sus hijos, si es una persona mayor, si viene muy grave, etc.)
- Viendo el tipo de paciente que es, defino el tipo de acompañamiento que necesita. Si considero que puede hacer la autoadmisión, le derivo al tótem, si no, le atiendo personalmente.

*Consejo: Siempre será preferible que el paciente utilice el tótem para dejarnos disponibles para atender a pacientes que lleguen en estado grave. Sin embargo, en los casos que vengan pacientes muy mayores, que puedan tener dificultades para entender cómo funciona el tótem, o el caso de, por ejemplo, padres con hijos, les realizamos nosotros la admisión para facilitarles el proceso.*



## Observar la entrada

En caso de que entre un paciente que requiera atención urgente

*" 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."*

## SI NO HAY MUCHA COLA, LE EXPLICO CÓMO HACER LA AUTOADMISIÓN

- Si veo que no hay muchos pacientes esperando, aprovecho para explicarle al paciente cómo realizar la autoadmisión en el tótem y así pueda utilizarlo las próximas veces que venga para agilizar el proceso.

## ANTE UN PACIENTE EN ESTADO GRAVE, ADELANTO SU TURNO

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

# OÍDO

Interés por el paciente

Me pongo en los pies del paciente y me preocupo sinceramente por su estado.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Estoy pendiente de quién entra en el centro

Le hablo en voz baja para **crear un espacio privado** donde se sienta cómodo al explicarse

Explico **por qué necesito su tarjeta** y qué haré con sus datos

Adelanto cuáles son los **siguientes pasos** y le explico qué es el **triaje**

Le doy la **bienvenida** reduciendo la tensión y me presento

Le **pregunto por su estado** dedicándole toda mi atención

Confirmo que su **aseguradora tiene acuerdo** con nuestro centro

Le indico **dónde está la sala de espera y el servicio** y le acompaño si es necesario

Me fijo en qué **tipo de paciente** es y decido si le derivó al tótem o le admisiono

Si está intranquilo, **calmo su preocupación**

Si no tiene acuerdo, le **explico el cobro** que le pueden hacer

Le indico **a quién puede acudir** si tiene alguna duda o preocupación

Si no hay mucha cola, le **explico** cómo hacer la autoadmisión

Le **vido su tarjeta** y aprovecho sus datos para tratarle por su nombre


Si surge algún problema y tengo tiempo, **trato de solucionarlo** por él

Le indico el **tiempo aproximado** que le tocará esperar

Ante un paciente en estado grave, **adelanto su turno** y explico al resto el motivo

Si surge algún problema, le **explico cómo** hacerlo

Le indico de qué elementos dispone para hacerle más **amena la espera**

 Sólo si hay poca cola para no extender la espera



## Interés por el paciente

" Buenos días. Lo primero de todo, siento la cola, está la urgencia saturada.

Cuénteme, ¿cómo se llama? ¿si le parece, puede tomar asiento?"

" No se preocupe, estamos aquí para ayudarle en todo lo que esté en nuestra mano"

"Si la tiene, voy a necesitar que me entregue la tarjeta de su aseguradora."

"Muchas gracias, Javier."

### LE HABLO EN VOZ BAJA PARA CREAR UN ESPACIO PRIVADO DONDE SE SIENTA CÓMODO AL EXPLICARSE

- Al atenderle, procuro que se sienta cómodo a la hora de explicarse. Además, un tono hablarle en tono calmado ayudará a que se tranquilice.
- Marco siempre una distancia con el resto de las personas que se encuentran en la fila.

*Consejo: No sabemos cuál puede ser el estado del paciente ni el motivo que le ha llevado a él. Por eso, es importante respetar siempre su intimidad para que se sienta cómodo explicando su caso.*

### LE PREGUNTO POR SU ESTADO DEDICÁNDOLE TODA MI ATENCIÓN

- Dedico toda mi atención al paciente, evitando realizar actividades paralelas.
- Le pregunto por su nombre y me preocupo por su estado.

### SI ESTÁ INTRANQUILLO, CALMO SU PREOCUPACIÓN

- Si veo que el paciente viene intranquilo, aporto unas palabras tranquilizadoras para calmar su preocupación.

### LE PIDO SU TARJETA Y APROVECHO SUS DATOS PARA TRATARLE POR SU NOMBRE

- Al pedir la tarjeta, si no me ha dicho su nombre, 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.

# OÍDO

---

Derribar obstáculos

Me adelanto a las dudas y problemas que pueda tener el paciente.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Estoy pendiente de quién entra en el centro

Le hablo en voz baja para **crear un espacio privado** donde se sienta cómodo al explicarse

Explico **por qué necesito su tarjeta** y qué haré con sus datos

Adelanto cuáles son los **siguientes pasos** y le explico qué es el **triaje**

Le doy la **bienvenida** reduciendo la tensión y me presento

Le **pregunto por su estado** dedicándole toda mi atención

**Confirmo** que su **aseguradora tiene acuerdo** con nuestro centro

Le indico **dónde está la sala de espera** y el **servicio** y le acompaño si es necesario

Me fijo en qué **tipo de paciente** es y decido si le derivó al tótem o le admisiono

Si está intranquilo, **calmo su preocupación**

Si no tiene acuerdo, le **explico el cobro** que le pueden hacer

Le indico **a quién puede acudir** si tiene alguna duda o preocupación

Si no hay mucha cola, **le explico** cómo hacer la autoadmisión

Le **pido su tarjeta** y aprovecho sus datos para tratarle por su nombre


Si surge algún problema y tengo tiempo, **trato de solucionarlo** por él

Le indico el **tiempo aproximado** que le tocará esperar

Ante un paciente en estado grave, **adelanto su turno** y explico al resto el motivo

Si surge algún problema, **le explico cómo hacerlo**

Le indico de qué elementos dispone para hacerle más **amena la espera**

 Sólo si hay poca cola para no extender la espera





## Derribar obstáculos

*"Javier, le he pedido la tarjeta para poder completar su ficha de la aseguradora. Ahora, su aseguradora tendrá registrada su visita y podremos atenderle sin problema."*

*"Por si no estaba seguro, le confirmo que tenemos un acuerdo con su aseguradora. Lo que no puedo adelantarle es lo que tiene incluido, ya que depende de su póliza y desde aquí no tenemos acceso.."*

### EXPLICO POR QUÉ NECESITO SU TARJETA Y QUÉ HARÉ CON SUS DATOS

- Explico al paciente que voy a utilizar los datos de su tarjeta para realizar los trámites con la aseguradora y completar su ficha.
- Entender todos los pasos da seguridad y tranquilidad al paciente.

### CONFIRMO QUE SU ASEGURADORA TIENE ACUERDO CON NUESTRO CENTRO

- En caso de que su aseguradora tenga acuerdo, tranquilizamos al paciente confirmándole dicho acuerdo.

### SI NO TIENE ACUERDO, LE EXPLICO EL COBRO QUE LE PUEDEN HACER

- En caso de no tener acuerdo, se lo adelantamos junto con posibles consecuencias (cobros).
- Explico que el cobro de ciertos servicios que puedan surgir (como radiografías) depende de la póliza y que nosotros no podemos adelantarle qué tiene incluido, pero sí que le iremos informando.



## Derribar obstáculos

*"Parece que ha habido algún problema con la aseguradora. Según veo, creo que su hijo aún no está incluido en la póliza."*

*"De todas maneras, si quiere, puede esperar a que atienda al resto de la cola y llamo yo por usted directamente."*

*"Le doy el número de la aseguradora para que pueda solucionarlo ahora. Con decirles que está en urgencias y que quiere incluirle, podrá registrar la visita y ya actualizarán los datos."*

### SI SURGE ALGÚN PROBLEMA Y TENGO TIEMPO, TRATO DE SOLUCIONARLO POR ÉL

- Si encuentro algún problema (como aseguradoras que no incluyen a nuestro centro, familiares no incluidos...) debo informar al paciente para solucionarlo, teniendo en cuenta la situación.
- Si tengo tiempo porque no hay mucha cola, le soluciono el problema directamente.

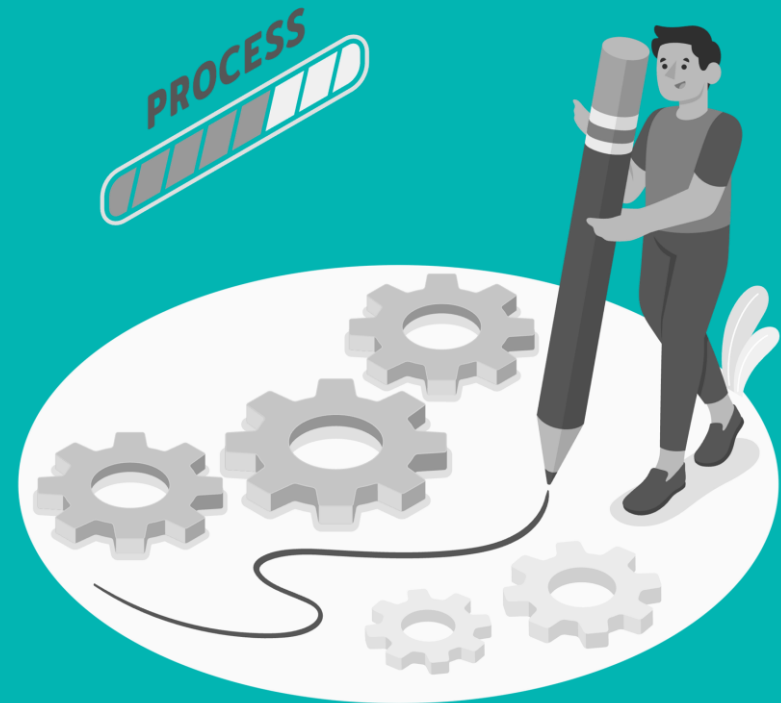
### SI SURGE ALGÚN PROBLEMA.Y NO TENGO TIEMPO, LE EXPLICO CÓMO HACERLO

- En el caso de que surja algún problema y no dispongo de tiempo para solucionárselo, le explico cómo puede hacerlo él mismo.

# OÍDO

Organizarle sus próximos pasos

Le anticipo qué va a vivir en su paso por urgencias y le indico hacia dónde debe dirigirse.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Estoy pendiente de quién entra en el centro

Le hablo en voz baja para **crear un espacio privado** donde se sienta cómodo al explicarse

Explico **por qué necesito su tarjeta** y qué haré con sus datos

Adelanto cuáles son los **siguientes pasos** y le **explico** qué es el **triaje**

Le **doy la bienvenida** reduciendo la tensión y me presento

Le **pregunto por su estado** dedicándole toda mi atención

**Confirmo** que su **aseguradora tiene acuerdo** con nuestro centro

Le indico **dónde está la sala de espera** y el **servicio** y le acompaño si es necesario

Me fijo en qué **tipo de paciente** es y decido si le derivó al tótem o le admisióno

Si está intranquilo, **calmo su preocupación**

Si no tiene acuerdo, le **explico el cobro** que le pueden hacer

Le indico **a quién puede acudir** si tiene alguna duda o preocupación

Si no hay mucha cola, le **explico** cómo hacer la autoadmisión

Le **pido su tarjeta** y aprovecho sus datos para tratarle por su nombre


Si surge algún problema y tengo tiempo, **trato de solucionarlo** por él

Le indico el **tiempo aproximado** que le tocará esperar

Ante un paciente en estado grave, **adelanto su turno** y explico al resto el motivo

Si surge algún problema, le **explico cómo hacerlo**

Le indico de qué elementos dispone para hacerle más **amena la espera**

 Sólo si hay poca cola para no extender la espera



## Organizarle sus primeros pasos

" El siguiente paso es el triaje, Javier. 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 está al final del pasillo y podrá encontrar el servicio al fondo a la derecha. Por la ley de protección de datos, no le podremos llamar por su nombre para entrar, por lo que la enfermera le llamará por su número, el 185."

### ADELANTO CUÁLES SON LOS SIGUIENTES PASOS Y LE EXPLICO QUÉ ES EL TRIAJE

- Le adelanto brevemente el siguiente paso, el triaje:
- Qué es: Evaluación previa a consulta realizada por un enfermero.
- Especifico que, más adelante, tendrá la consulta y que en triaje le explicarán el proceso en detalle

### LE INDICO DÓNDE ESTÁ LA SALA DE ESPERA Y EL SERVICIO Y LE ACOMPAÑO SI ES NECESARIO

- Indico al paciente los siguientes pasos:
- Dónde se encuentra la sala de espera a la que tiene que dirigirse para esperar su turno y dónde se encuentra el servicio, por si necesita acudir en algún momento.
- Le comento al paciente cuál es su número y por qué se le asigna, siguiendo la ley de protección de datos.



## Organizarle sus primeros pasos

*"Mire, ¿ve a mi compañera con una chaqueta coral?, ella es la informadora de urgencias y le acompañará durante toda la espera. Si ve que se encuentra peor o que tiene alguna duda, puede acudir a ella."*

*"Calculo que no tardará más de 10 minutos en llamarle la enfermera, igual un poco menos."*

*"Para que no se le haga pesada la espera, la clave del wifi es... Además, tenemos revistas en la sala."*

### ADELANTO CUÁLES SON LOS SIGUIENTES PASOS Y LE EXPLICO QUÉ ES EL TRIAJE

- Le presento el rol de la informadora y le indico que puede acudir a ella en caso de necesitarlo durante su espera.

### LE INDICO EL TIEMPO APROXIMADO QUE LE TOCARÁ ESPERAR

- Por la cantidad de pacientes que han entrado y el nivel de gravedad que tenían, hago una estimación del tiempo que le puede tener que esperar para pasar a triaje.

### LE INDICO DE QUÉ ELEMENTOS DISPONE PARA HACERLE MÁS AMENA LA ESPERA

- 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,...).









# VISTA

## EQUIPO INFORMADORAS

OBJETIVO: informar durante la espera y priorizar al paciente



## El acrónimo paso a paso

---

# VISTA

**Del journey al acrónimo:** Cómo pasamos de nuestras tareas al acrónimo

**Explicación de cada letra del acrónimo:** Pasos que componen cada letra

**Comportamientos a tener en cuenta:** Acciones relevantes en cada paso

**Claves para cumplir:** Cómo llevar a cabo cada paso

**Ejemplos:** Posibles opciones de cumplimiento de cada paso

# Del proceso de espera al acrónimo





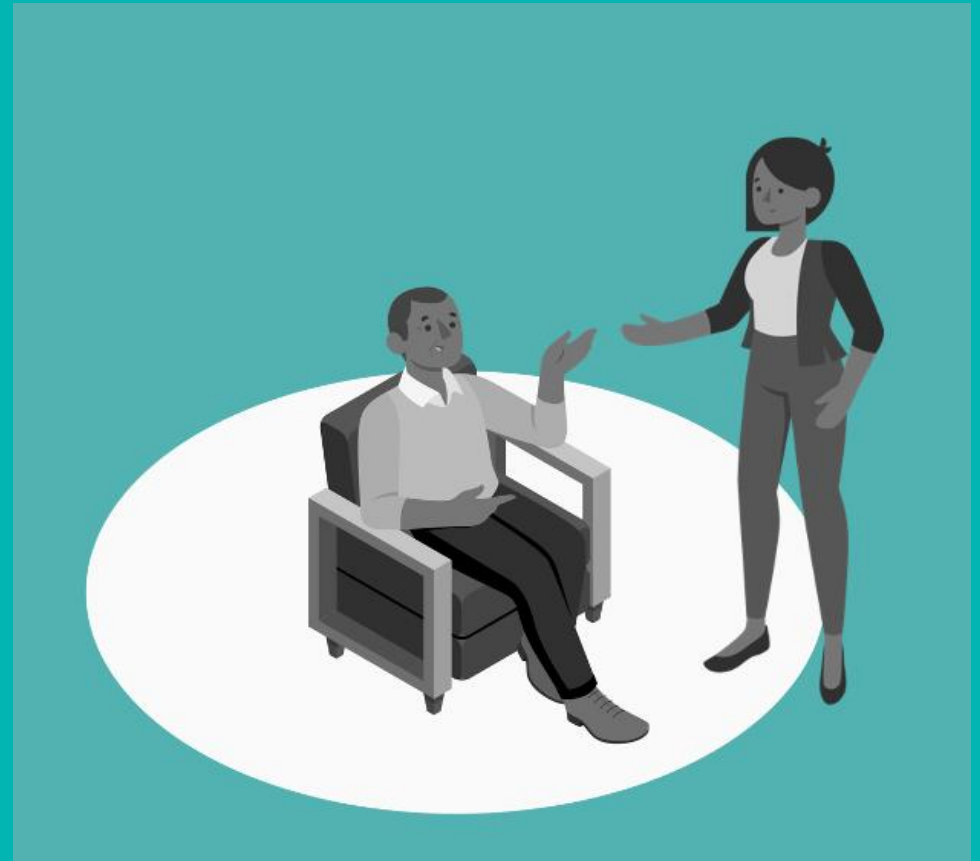


# VISTA

---

Velar por una buena acogida

Me presento al paciente y le explico cuál es mi función.



**V**  
VELAR  
POR UNA BUENA ACOGIDA

**I**  
INTERÉS  
Y EMPATÍA

**S**  
SUPERVISAR  
LOS TIEMPOS

**T**  
TRANQUILIZAR  
CON INFORMACIÓN CLARA

**A**  
ALINEAR  
NECESIDADES

**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para **recibir al paciente** tras su paso por Admisión y me presento

**Sonrío** mostrando buena predisposición y calidez para **tranquilizar a los pacientes**

Procuro **reducirle** la sensación de espera

Mantengo al **paciente informado** durante todo su proceso

Mantengo al **equipo informado** de cualquier cambio, necesidad o incidencia

Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido **acompañado**

En cada interacción me dirijo a él con **empatía**, por su **nombre** y garantizo su **privacidad**

Estoy **pendiente de lo que sucede** en la sala y los tiempos de espera

Procuro **gestionar sus expectativas** explicándole tiempos

**Aviso a los familiares** cuando el médico lo solicita y los acompaño

Estimo **cuánto tiempo podrían esperar** los pacientes y le informo de ello

Me intereso por conocer **cómo se encuentra** y sus preocupaciones

Detecto quienes llevan mucho esperando y **gestiono** con los demás roles **cómo agilizarlo**

Procuro mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

Si muestra intranquilidad o empeora, **procuro tranquilizarle** y lo notifico

**Le acompaño cada vez que se traslade** y siempre que lo necesite

Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y **valoro su paciencia**


Para evitar aglomeraciones **reubico a los familiares**

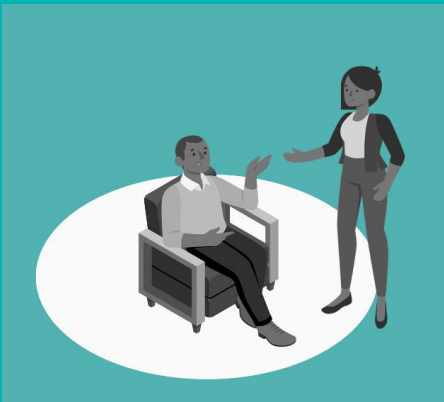
**Informo a los responsables** si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas

Procuro mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

En caso de ser necesario, le ayudo a **completar o actualizar el formulario de antecedentes** en el Portal de paciente

Cuando se va, me aseguro de que todas sus **necesidades están cubiertas** y me despido de él

 Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)



## Velar por una buena acogida

"Buenos días, Carmen, mi nombre es Ana, voy a estar a su lado durante su paso Urgencias. Mi función es atender sus necesidades no médicas y ser la unión entre usted y el personal asistencial."

"¿Ha venido acompañada?"

"Estupendo, encantada Daniel. En la medida de lo posible, me encargaré de mantenerle informado de todo lo que le ocurra a su mujer."

"Carmen, le informo de que por los pacientes que hay esperando tardarán no más de 15 minutos en llamarle de triaje para hacerle una evaluación."

### ME ADELANTO PARA RECIBIR AL PACIENTE TRAS SU PASO POR ADMISIÓN Y ME PRESENTO

- Estoy pendiente de lo que ocurre en Admisión: si hay mucha cola o si viene algún paciente nuevo.
- Saludo al nuevo paciente.
- Me presento por mi nombre y le explico de forma sencilla cuál es mi rol.

### MIENTRAS LE ACOMPAÑO A LA SALA DE ESPERA, LE PREGUNTO SI HA VENIDO ACOMPAÑADO

- Le acompaño a la sala, en caso de que lo necesite, le ayudo a desplazarse y le acomodo.
- Le pregunto al paciente si ha venido con alguien.
- En caso de que sí, procuro tranquilizarles explicándoles que intentaré mantenerles informados de lo que ocurra.

### ESTIMO CUÁNTO TIEMPO PODRÍAN ESPERAR LOS PACIENTES Y LE INFORMO DE ELLO

- Hago una estimación del tiempo que tardarán en llamarle de triaje y le indico cuánto podría esperar.
- Me aseguro de que conoce qué es el triaje.

### LE ACOMPAÑO CADA VEZ QUE SE TRASLADA Y SIEMPRE QUE LO NECESITE

- Permanezco pendiente de que el paciente no se traslade solo mientras esté en un episodio de urgencias para evitar que se desoriente.



# VISTA

---

Interés y empatía

Me preocupo sinceramente  
por el paciente y le dedico  
toda mi atención.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para **recibir al paciente** tras su paso por Admisión y me presento

**Sonrío** mostrando buena predisposición y calidez para **tranquilizar a los pacientes**

Procuro **reducirle la sensación de espera**

Mantengo al **paciente informado** durante todo su proceso

Mantengo al **equipo informado** de cualquier cambio, necesidad o incidencia

Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido **acompañado**

En cada interacción me dirijo a él con **empatía**, por su **nombre** y garantizo su **privacidad**

Estoy **pendiente de lo que sucede** en la sala y los tiempos de espera

Procuro **gestionar sus expectativas** explicándole tiempos

**Aviso a los familiares** cuando el médico lo solicita y los acompaño

Estimo **cuánto tiempo podrían esperar** los pacientes y le informo de ello

Me intereso por conocer **cómo se encuentra** y sus preocupaciones

Detecto quienes llevan mucho esperando y **gestiono** con los demás roles **cómo agilizarlo**

Procuro mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

Si muestra intranquilidad o empeora, **procuro tranquilizarle** y lo notifico

**Le acompaño cada vez que se traslade** y siempre que lo necesite

Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y **valoro su paciencia**


Para evitar aglomeraciones **reubico a los familiares**

Procuro mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

En caso de ser necesario, le ayudo a **completar o actualizar el formulario de antecedentes** en el Portal de paciente

**Informo a los responsables** si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas

Cuando se va, me aseguro de que todas sus **necesidades están cubiertas** y me despido de él

 Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)



## Interés y empatía



"¿Cómo va avanzando, Carmen?  
¿Qué tal ha ido su paso por  
triaje?"

"Hola Carmen, como ve, están  
viniendo muchos pacientes en  
estado grave y tenemos que  
atenderles primero. Quería  
agradecerle su espera, no se  
preocupe que en cuanto pueda,  
el médico la atenderá."

## SONRÍO MOSTRANDO BUENA PREDISPOSICIÓN Y CALIDEZ PARA TRANQUILIZAR A LOS PACIENTES

- Me aseguro de que los pacientes no me vean alterado, sino con buena actitud para que sientan que pueden acudir a mi si lo necesitan.

*Consejo: Si transmitimos a los pacientes que vamos con prisa, pueden sentir que no serán atendidos con la calma y atención que ellos necesitan. Si nos ven tranquilos, ayudará a que ellos también permanezcan en calma.*

## EN CADA INTERACCIÓN ME DIRIJO A ÉL CON EMPATÍA, POR SU NOMBRE Y GARANTIZO SU PRIVACIDAD

- Cada vez que hablo con el paciente ponemos el foco en él, evitando que otras tareas me distraigan.
- Me dirijo a él por su nombre, con calma y voz baja para respetar su privacidad. Al hacerlo, tengo en cuenta tanto el lenguaje verbal como el no verbal.

*Consejo: No sabemos cuál puede ser el estado del paciente ni el motivo que le ha llevado a él. Por eso, es importante respetar siempre su intimidad tanto si le informamos de avances como si nos interesamos por cómo se encuentra.*

## ME INTERESO POR CONOCER CÓMO SE ENCUENTRA Y SUS PREOCUPACIONES

- Me preocupo por entender la situación del paciente y su acompañante, escuchando de forma activa todo lo que nos están contando.

## SI UN PACIENTE LLEVA MUCHO ESPERANDO, ME DISCULPO POR LOS TIEMPOS Y VALORO SU PACIENCIA

- Ante un paciente que lleve mucho tiempo esperando a ser atendido, le trasmito la situación y le agradezco su paciencia.

*Consejo: Aunque no podamos evitar que lleguen otros pacientes más graves, empatizar con el paciente y agradecerle la espera siempre ayudará que sepan que no nos hemos olvidado de ellos. No entender qué pasa puede crear malestar.*

# VISTA

Supervisar los tiempos

Estoy pendiente de todo lo que ocurre en la sala de espera y de gestionar los tiempos.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para **recibir al paciente** tras su paso por Admisión y me presento

Sonríe mostrando buena predisposición y calidez para **tranquilizar a los pacientes**

Procuró **reducirle la sensación de espera**

Mantengo al **paciente informado** durante todo su proceso

Mantengo al **equipo informado** de cualquier cambio, necesidad o incidencia

Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido **acompañado**

En cada interacción me dirijo a él con **empatía**, por su **nombre** y garantizo su **privacidad**

Estoy **pendiente de lo que sucede** en la sala y los tiempos de espera

Procuró **gestionar sus expectativas** explicándole tiempos

**Aviso a los familiares** cuando el médico lo solicita y los acompaño

Estimo **cuánto tiempo podrían esperar** los pacientes y le informo de ello

Me intereso por conocer **cómo se encuentra** y sus preocupaciones

Detecto quienes llevan mucho esperando y **gestiono** con los demás roles **cómo agilizarlo**

Procuró mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

Si muestra intranquilidad o empeora, **procuró tranquilizarle** y lo notifico

**Le acompaño cada vez que se traslade** y siempre que lo necesite


Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y **valoro su paciencia**

Para evitar aglomeraciones **reubico a los familiares**

En caso de ser necesario, le ayudo a **completar o actualizar el formulario de antecedentes** en el Portal de paciente

**Informo a los responsables** si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas

Quando se va, me aseguro de que todas sus **necesidades están cubiertas** y me despido de él

 Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)



## Supervisar los tiempos

"Para que no se le haga pesada la espera, si lo desea puedo explicarle el funcionamiento del Portal del Paciente, ya que será en él donde encuentre las pruebas y los informes de la asistencia que reciba en urgencias."

"Hola Daniel, la sala está completa y debemos garantizar que pacientes como su mujer están cómodos. Por eso le rogamos que abandone la sala, ya que sólo pueden permanecer familiares de pacientes menores o dependientes. No se preocupe que le mantendré informado."

### PROCURO REDUCIRLE LA SENSACIÓN DE ESPERA

- Me intereso por reducir la sensación de espera del paciente interactuando con él y mostrándole, por ejemplo, el funcionamiento del Portal del Paciente.

*Consejo: Aprovecha estos momentos para enseñar al paciente cómo puede hacer uso de la experiencia multicanal.*

### ESTOY PENDIENTE DE LO QUE SUCEDE EN LA SALA Y LOS TIEMPOS DE ESPERA

- Presto atención a lo que ocurre en la sala, dónde se encuentran los pacientes y sus familiares, y la pantalla para dinamizar los flujos.

### DETECTO QUIENES LLEVAN MUCHO ESPERANDO Y GESTIONO CON LOS DEMÁS ROLES CÓMO AGILIZARLO

- Ante un paciente que lleve mucho tiempo esperando, intento ver con el resto de los roles cómo podemos darle prioridad para que no tenga que esperar mucho más.

### PARA EVITAR AGLOMERACIONES REUBICO A LOS FAMILIARES

- Si se produce una saturación en la sala de espera, solicito educadamente a los familiares que abandonen la sala y les tranquilizo confirmándoles que les mantendré informados.

*Consejo: Separarse de un familiar en Urgencias puede generar intranquilidad.*

### INFORMO A LOS RESPONSABLES SI SE EMPIEZAN A DEMORAR LAS ATENCIONES O PRUEBAS

- Estoy pendientes de detectar posibles problemas que puedan causar retrasos.
- Ante un retraso, detecto el origen/problema e informo al responsable para que pueda tomar medidas. El tiempo de comunicación es determinante para reducir las esperas.

# VISTA

---

Tranquilizar con información clara

Mantengo al paciente y sus  
acompañantes informados en  
su paso por Urgencias.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para **recibir al paciente** tras su paso por Admisión y me presento

Sonríe mostrando buena predisposición y calidez para **tranquilizar a los pacientes**

Procuró **reducirle la sensación de espera**

Mantengo al **paciente informado** durante todo su proceso

Mantengo al **equipo informado** de cualquier cambio, necesidad o incidencia

Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido **acompañado**

En cada interacción me dirijo a él con **empatía**, por su **nombre** y garantizo su **privacidad**

Estoy **pendiente de lo que sucede** en la sala y los tiempos de espera

Procuró **gestionar sus expectativas** explicándole tiempos

**Aviso a los familiares** cuando el médico lo solicita y los acompaño

Estimo **cuánto tiempo podrían esperar** los pacientes y le informo de ello

Me intereso por conocer **cómo se encuentra** y sus preocupaciones

Detecto quienes llevan mucho esperando y **gestiono** con los demás roles **cómo agilizarlo**

Procuró mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

Si muestra intranquilidad o empeora, **procuro tranquilizarle** y lo notifico

**Le acompaño cada vez que se traslade** y siempre que lo necesite


Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y **valoro su paciencia**

Para evitar aglomeraciones **reubico a los familiares**

En caso de ser necesario, le ayudo a **completar o actualizar el formulario de antecedentes** en el Portal de paciente

**Informo a los responsables** si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas

Cuando se va, me aseguro de que todas sus **necesidades están cubiertas** y me despido de él

 Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)





## Tranquilizar con información clara

"Hola Carmen, como le ha dicho el médico, le vamos a realizar unas pruebas y después pasará con él de nuevo. No se preocupe que yo informo a su marido."

"Es posible que le toque esperar en torno a media hora. Ahora mismo nuestras enfermeras están ocupadas y tenemos que esperar un poco. Si se retrasa más, yo le aviso."

"Hola Daniel, su mujer se encuentra en el servicio de radiología realizándose las pruebas. Una vez las finalice pasará a consulta con el médico. Le mantengo informado."

## MANTENGO AL PACIENTE INFORMADO DURANTE TODO SU PROCESO

- Informo al paciente del momento en el que está y cuál será el siguiente paso explicándole en qué consistirá para reducir la incertidumbre.
- Tranquilizo al paciente garantizándole que se lo notificaremos a sus familiares.

*Consejo: La incertidumbre puede hacer que se pongan nerviosos. Además, el paciente puede estar intranquilo si siente que su familiar no sabe nada de él/ella.*

## PROCURO GESTIONAR SUS EXPECTATIVAS EXPLICÁNDOLE TIEMPOS

- Hago una estimación y ayudo al paciente a hacerse una idea del tiempo que tendrá que esperar para el siguiente paso.

*Consejo: El momento de la sala de espera y no tener una estimación de cuánto les tocará esperar puede hacer mella en su paciencia y generarles intranquilidad..*

## PROCURO MANTENER A LOS FAMILIARES INFORMADOS SOBRE EL ESTADO Y LOCALIZACIÓN DEL PACIENTE

- Me preocupó por mantener informados a los familiares del momento en el que se encuentra el paciente y cuál será su siguiente paso.

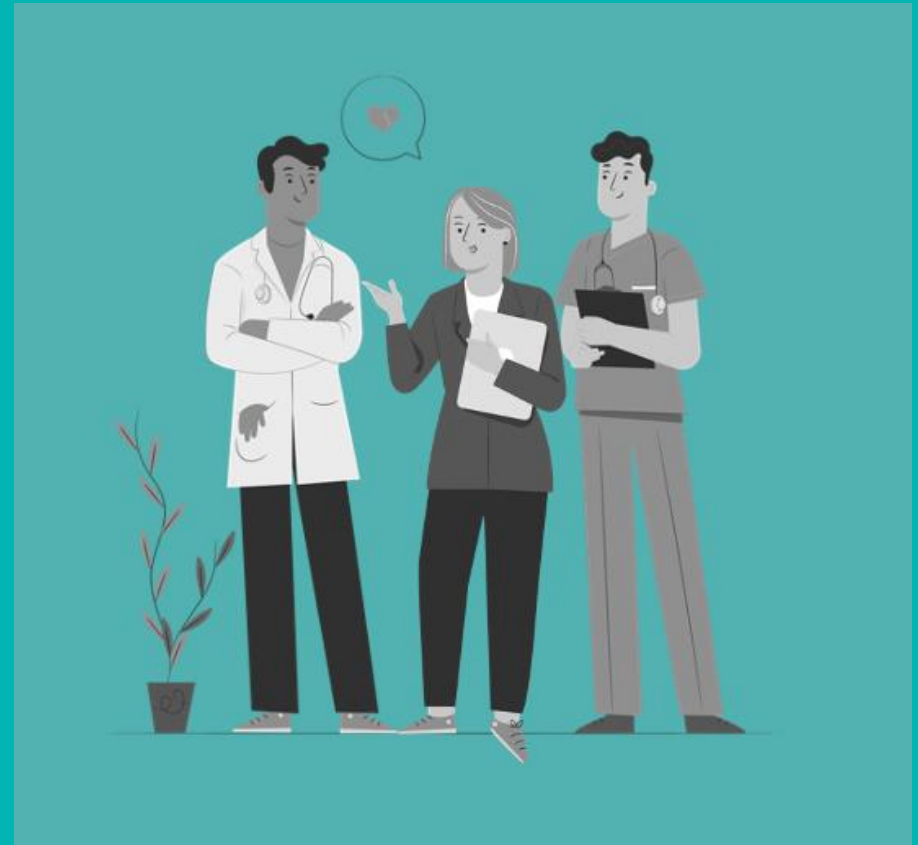
*Consejo: Estar lejos de su familiar les tendrá intranquilos. Darles información precisa de dónde se encuentra y qué le espera ayudará a que se tranquilicen.*

# VISTA

---

Alinear necesidades


Hago de nexo entre el paciente y el equipo asistencial para asegurarme de cubrir sus necesidades.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para <b>recibir al paciente</b> tras su paso por Admisión y me presento	<b>Sonrío</b> mostrando buena predisposición y calidez para <b>tranquilizar a los pacientes</b>	Procuro <b>reducirle la sensación de espera</b>	Mantengo al <b>paciente informado</b> durante todo su proceso	Mantengo al <b>equipo informado</b> de cualquier cambio, necesidad o incidencia
Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido <b>acompañado</b>	En cada interacción me dirijo a él con <b>empatía</b> , por su <b>nombre</b> y garantizo su <b>privacidad</b>	Estoy <b>pendiente de lo que sucede</b> en la sala y los tiempos de espera	Procuro <b>gestionar sus expectativas</b> explicándole tiempos	<b>Aviso a los familiares</b> cuando el médico lo solicita y los acompaño
Estimo <b>cuánto tiempo podrían esperar</b> los pacientes y le informo de ello	Me intereso por conocer <b>cómo se encuentra</b> y sus preocupaciones	Detecto quienes llevan mucho esperando y <b>gestiono</b> con los demás roles <b>cómo agilizarlo</b>	Procuro mantener a los <b>familiares informados</b> sobre el estado y localización del paciente	Si muestra intranquilidad o empeora, <b>procuro tranquilizarle</b> y lo notifico
<b>Le acompaño cada vez que se traslade</b> y siempre que lo necesite	Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y <b>valoro su paciencia</b>	Para evitar aglomeraciones <b>reubico a los familiares</b>		En caso de ser necesario, le ayudo a <b>completar o actualizar el formulario de antecedentes</b> en el Portal de paciente
		<b>Informo a los responsables</b> si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas		Cuando se va, me aseguro de que todas sus <b>necesidades están cubiertas</b> y me despido de él

 Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)



## Alinear necesidades

"Hola Daniel, su mujer ha pasado a un box y el médico querría informarle sobre su estado. ¿Podría acompañarme?"

"Carmen, no se preocupe, está en el lugar indicado para ayudarla. Usted notifíqueme si empeora y así tenemos al equipo asistencial al tanto, ¿de acuerdo?"

"Carmen, todas las pruebas y el informe de alta lo tiene en el Portal del paciente, ¿se acuerda cómo se consulta? ¿quiere que se lo recuerde en un momento?"

"Recuerde que puede consultar los informes en el portal. Haga caso de las indicaciones del médico y cuídese mucho."

## MANTENGO AL EQUIPO INFORMADO DE CUALQUIER CAMBIO, NECESIDAD O INCIDENCIA

- Mantengo al equipo de urgencias informado de incidencias en el flujo, si un paciente necesita asistencia médica o por parte de una enfermera.
- Informo al médico cuando el paciente regresa de realizarse la prueba y ya dispone del resultado.

*Consejo: Garantizar que los roles están informados nos ayudarán a cubrir mejor las necesidades del paciente, evitar demoras y ahorrarle tiempo de espera.*

## AVISO A LOS FAMILIARES CUANDO EL MÉDICO LO SOLICITA Y LOS ACOMPAÑO

- Informo al familiar si el personal asistencial solicita su presencia y los acompaño.

## SI MUESTRA INTRANQUILIDAD O EMPEORA, PROCURO TRANQUILIZARLE Y LO NOTIFICO

- Si veo que el paciente está intranquilo o se encuentra peor, aporto unas palabras tranquilizadoras para calmar su preocupación y aviso al personal asistencial.

## CUANDO SE VA, ME ASEGURO DE QUE TODAS SUS NECESIDADES ESTÁN CUBIERTAS Y ME DESPIDO DE ÉL

- Tanto si el paciente es ingresado, me aseguro de que el equipo asistencial esté al tanto de sus necesidades o que no necesite nada más.
- Si se marcha, me aseguro de que no necesite nada y que conoce cómo acceder al Portal del paciente.
- Me despido del paciente por su nombre y deseándole una pronta recuperación.

*Consejo: En algunos casos hemos pasado horas con el paciente, que vea que no nos desentendemos le hará sentir que nos hemos interesado por él.*





# TACTO

## EQUIPO ENFERMERAS

OBJETIVO: evaluar con empatía



## El acrónimo paso a paso

---

# TACTO

**Del journey al acrónimo:** Cómo pasamos de nuestras tareas al acrónimo

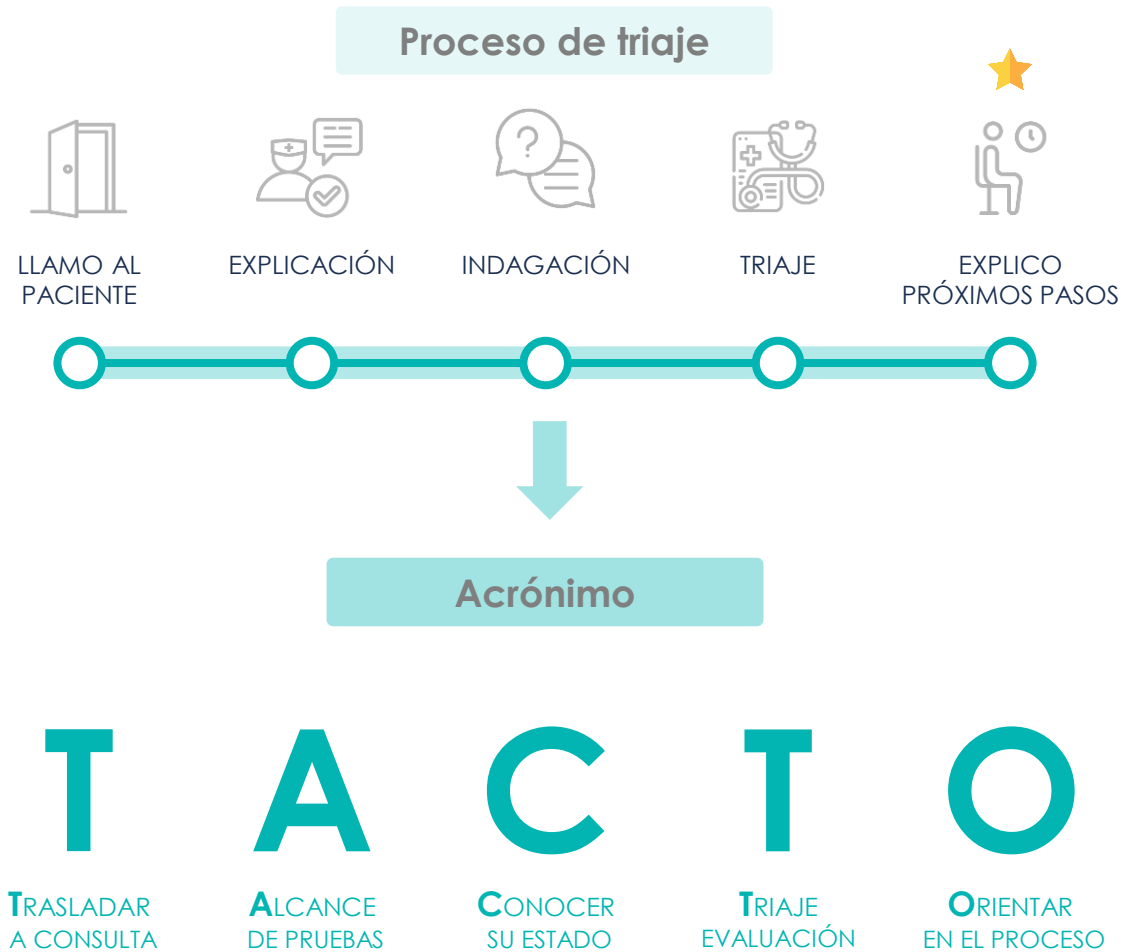
**Explicación de cada letra del acrónimo:** Pasos que componen cada letra

**Comportamientos a tener en cuenta:** Acciones relevantes en cada paso

**Claves para cumplir:** Cómo llevar a cabo cada paso

**Ejemplos:** Posibles opciones de cumplimiento de cada paso

# Del proceso de triaje al acrónimo









# TACTO

---

Trasladar a consulta



Llamo al paciente para que  
acuda a la sala de triaje.



**T**  
TRASLADAR  
A CONSULTA

**A**  
ALCANCE  
DE PRUEBAS

**C**  
CONOCER  
SU ESTADO

**T**  
TRIAJE  
EVALUACIÓN

**O**  
ORIENTAR  
EN EL PROCESO



**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

**Me presento,** explicando mi rol **y qué es el triaje**

Cierro la puerta / hablo en un tono adecuado para **respetar su intimidad**

Pregunto e intento **indagar en su situación** y preocupaciones

Le **informo de su estado** sin tecnicismos

Explico los **próximos pasos** que seguirá en el circuito

**Enseguida pregunto al paciente si tiene dolor.**

Le pregunto cómo se siente y, **si su estadía se alarga, le ofrezco algo de alimento.**

**Le indico qué pruebas** le voy a realizar

Estimo cuánto **tiempo** podría **esperar**

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

Me ofrezco por si necesita **ayuda para sentarse**

Mientras le examino, **le explico por qué** le hago cada una de las pruebas

**Gestiono sus expectativas** explicándole nuestro sistema de priorización


Le indico **a quién puede acudir** en caso de empeorar o necesitar algo

Me levanto para **recibir al paciente** en la sala de triaje

Si el caso es muy grave, **tranquilizo al paciente indicándole** que es nuestra prioridad

**Salgo periódicamente** para identificar si en la sala se necesita ayuda

**Le invito a entrar** llamándole por su nombre

 *A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*



## Trasladar a consulta



"El siguiente es el 345...  
Perfecto, pase conmigo por favor  
para empezar el triaje."

"Buenos días, Carlos, ¿necesita  
que le ayude a sentarse?"

### ME LEVANTO PARA RECIBIR AL PACIENTE EN LA SALA DE TRIAJE

- Cuando el paciente es llamado a triaje: me levanto según entra y confirmo que, en caso de tener llamada automatizada en el centro, es su turno.

*Consejo: Aunque el proceso sea automatizado, conseguiremos un trato cercano desde el inicio.*

### LE INVITO A ENTRAR LLAMÁNDOLE POR SU NOMBRE

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

*Consejo: 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 demostrando que el trato es tan importante como el tratamiento.*

### ME OFREZCO POR SI NECESITA AYUDA PARA SENTARSE

- Estoy pendiente del estado del paciente y le ofrezco mi ayuda para tomar asiento.

# TACTO

---

Alcance de pruebas

Le explico mi rol y en qué consiste el proceso de triaje en urgencias.



**T**  
TRASLADAR  
A CONSULTA

**A**  
ALCANCE  
DE PRUEBAS

**C**  
CONOCER  
SU ESTADO

**T**  
TRIAJE  
EVALUACIÓN

**O**  
ORIENTAR  
EN EL PROCESO

**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me presento,  
explicando mi rol  
y qué es el triaje

Cierro la puerta /  
hablo en un tono  
adecuado para  
**respetar su  
intimidad**

Pregunto e  
intento **indagar**  
**en su situación** y  
preocupaciones

Le **informo de su  
estado** sin  
tecnicismos

Explico los  
**próximos pasos**  
que seguirá en el  
circuito

Enseguida  
pregunto al  
paciente si tiene  
dolor.

Le pregunto  
cómo se siente  
y, **si su estadía se  
alarga, le  
ofrezco algo de  
alimento.**

**Le indico qué  
pruebas** le voy a  
realizar

Estimo cuánto  
**tiempo** podría  
**esperar**

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

Me ofrezco por si  
necesita **ayuda**  
**para sentarse**

Mientras le examino,  
**le explico por qué**  
hago cada una de  
las pruebas

**Gestiono sus  
expectativas**  
explicándole  
nuestro sistema  
de priorización


Le indico **a quién  
puede acudir** en  
caso de  
empeorar o  
necesitar algo

Me levanto para  
**recibir al  
paciente** en la  
sala de triaje

Si el caso es muy  
grave, **tranquilizo  
al paciente**  
**indicándole** que es  
nuestra prioridad

**Salgo  
periódicamente**  
para identificar si  
en la sala se  
necesita ayuda

**Le invito a entrar**  
llamándole por  
su nombre

 *A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*



## Alcance de pruebas

"Encantado Carlos, 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."

## CIERRO LA PUERTA / HABLO EN UN TONO ADECUADO PARA RESPETAR SU INTIMIDAD

- Para asegurar que el paciente se encuentra en un espacio cómodo para hablar de su situación y preocupaciones, cierro la puerta o hablo en voz baja.

*Consejo: No sabemos cuál puede ser el estado del paciente ni el motivo que le ha llevado a él. Por eso, es importante respetar siempre su intimidad para que se sienta cómodo explicando su caso.*

## ME PRESENTO, EXPLICANDO MI ROL Y QUÉ ES EL TRIAJE

- Le ayudo a familiarizarse con el entorno presentándome por mi nombre y le explico cuál es mi rol.
- Le explico por qué se realiza el triaje.

*Consejo: No des por hecho que sabe qué es triaje, pueden no habérselo contado o haberse olvidado.*

## LE PREGUNTO POR CÓMO SE ENCUENTRA

- Antes de indagar en su situación, me intereso por cómo se encuentra por si necesita algo.

*Consejo: El paciente puede haber empeorado o haberse mareado al entrar.*



# TACTO

---

Conocer su estado

Me intereso por conocer cuál es su estado y qué le preocupa.



**T**  
TRASLADAR  
A CONSULTA

**A**  
ALCANCE  
DE PRUEBAS

**C**  
CONOCER  
SU ESTADO

**T**  
TRIAJE  
EVALUACIÓN

**O**  
ORIENTAR  
EN EL PROCESO

**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Cierro la puerta / hablo en un tono adecuado para respetar su intimidad

Pregunto e intento **indagar en su situación** y preocupaciones

Le **informo de su estado** sin tecnicismos

Explico los **próximos pasos** que seguirá en el circuito

Enseguida **pregunto al paciente si tiene dolor.**

Le pregunto cómo se siente y, **si su estadía se alarga, le ofrezco algo de alimento.**

**Le indico qué pruebas** le voy a realizar

Estimo cuánto **tiempo** podría **esperar**

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

Me ofrezco por si necesita **ayuda para sentarse**

Mientras le examino, **le explico por qué** le hago cada una de las pruebas

**Gestiono sus expectativas** explicándole nuestro sistema de priorización


Le indico **a quién puede acudir** en caso de empeorar o necesitar algo

Me levanto para **recibir al paciente** en la sala de triaje

Si el caso es muy grave, **tranquilizo al paciente indicándole** que es nuestra prioridad

**Salgo periódicamente** para identificar si en la sala se necesita ayuda

**Le invito a entrar** llamándole por su nombre

 *A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*



## Conocer su estado

"Cuénteme Carlos, ¿Desde hace cuánto nota ese dolor al respirar? ¿Es continuo o aparece de repente?"

"Y ese dolor en el brazo, ¿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 las constantes. No se preocupe, supongo que ya se lo habrán hecho otras veces, pero le adelanto que no duele."

"Estupendo Carlos, ahora le vamos a tomar el pulso para asegurarnos de que tiene la tensión bien."

## PREGUNTO E INTENTO INDAGAR EN SU SITUACIÓN Y PREOCUPACIONES

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

*Consejo: Muestra interés por el paciente, puede haber estado esperando mucho tiempo y desea ser recibido con empatía.*

## LE INDICO QUÉ PRUEBAS LE VOY A REALIZAR

- Antes de examinarle, le comento cómo hacemos la evaluación del triaje y le indico qué pruebas le vamos a hacer.

## MIENTRAS LE EXAMINO, LE EXPLICO POR QUÉ LE HAGO CADA UNA DE LAS PRUEBAS

- A medida que le voy haciendo las pruebas, le indico qué le estoy haciendo y para qué sirve esa prueba.

# TACTO

---

Triage evaluación

Le informo de su estado y lo que implica en su paso por urgencias.



**T**  
TRASLADAR  
A CONSULTA

**A**  
ALCANCE  
DE PRUEBAS

**C**  
CONOCER  
SU ESTADO

**T**  
TRIAJE  
EVALUACIÓN

**O**  
ORIENTAR  
EN EL PROCESO

**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Cierro la puerta / hablo en un tono adecuado para respetar su intimidad

Pregunto e intento **indagar en su situación** y preocupaciones

Le **informo de su estado** sin tecnicismos

Explico los **próximos pasos** que seguirá en el circuito

Enseguida **pregunto al paciente si tiene dolor.**

Le pregunto cómo se siente y, **si su estadía se alarga, le ofrezco algo de alimento.**

**Le indico qué pruebas** le voy a realizar

Estimo cuánto **tiempo** podría **esperar**

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

Me ofrezco por si necesita **ayuda para sentarse**

Mientras le examino, **le explico por qué** le hago cada una de las pruebas

**Gestiono sus expectativas** explicándole nuestro sistema de priorización

Le indico **a quién puede acudir** en caso de empeorar o necesitar algo

Me levanto para **recibir al paciente** en la sala de triaje

Si el caso es muy grave, **tranquilizo al paciente indicándole** que es nuestra prioridad

**Salgo periódicamente** para identificar si en la sala se necesita ayuda

**Le invito a entrar** llamándole por su nombre

*A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*



## Triage evaluación

"Parece que tiene un pequeño esguince, pero no se preocupe. Viendo que no ha perdido movilidad, no parece clínicamente grave."

"Ahora mismo no está saturada la Urgencia, así que calculo que en 10 minutos el médico le llamará para entrar en consulta."

"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."

## LE INFORMO DE SU ESTADO SIN TECNICISMOS

- Una vez le he evaluado, le transmito la urgencia indicándole los resultados de las pruebas y cómo se traduce en cuanto a su estado.

*Consejo: Evita los tecnicismos, nosotros estamos acostumbrados a usarlas, pero el paciente puede no terminar de entender lo que significan.*

## ESTIMO CUÁNTO TIEMPO PODRÍA ESPERAR

- Hago una estimación del tiempo aproximado que le tocará esperar por la gravedad de los pacientes que han ido pasando.

*Consejo: No hace falta que le demos un tiempo concreto, con hacer una aproximación será suficiente para que se haga una idea de cuánto podrá esperar y reducir su incertidumbre.*

## GESTIONO SUS EXPECTATIVAS EXPLICÁNDOLE NUESTRO SISTEMA DE PRIORIZACIÓN

- Le explico el proceso y orden de atención que seguimos, relacionándolo con su estado.
- Además, si no es grave, aprovecho para tranquilizar al paciente y darle opciones de actuación en una próxima ocasión.

*Consejo: Asegurarnos de que entiende cómo es el sistema, ayudará a que sea consciente de que los tiempos pueden variar en función de los pacientes que vayan llegando.*

## SI EL CASO ES MUY GRAVE, TRANQUILIZO AL PACIENTE INDICÁNDOLE QUE ES NUESTRA PRIORIDAD

- Ante un paciente grave, le informo de que su caso irá más rápido y no tardará en ser atendido.

# TACTO

---

Orientar en el proceso

Le explico los próximos pasos del circuito para que sepa que viene a continuación.



**T**  
TRASLADAR  
A CONSULTA

**A**  
ALCANCE  
DE PRUEBAS

**C**  
CONOCER  
SU ESTADO

**T**  
TRIAJE  
EVALUACIÓN

**O**  
ORIENTAR  
EN EL PROCESO

**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me presento, explicando mi rol y qué es el triaje

Cierro la puerta / hablo en un tono adecuado para respetar su intimidad

Pregunto e intento **indagar en su situación** y preocupaciones

Le **informo de su estado** sin tecnicismos

Explico los **próximos pasos** que seguirá en el circuito

Enseguida **pregunto al paciente si tiene dolor.**

Le pregunto cómo se siente y, **si su estadía se alarga, le ofrezco algo de alimento.**

**Le indico qué pruebas** le voy a realizar

Estimo cuánto **tiempo** podría **esperar**

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

Me ofrezco por si necesita **ayuda para sentarse**

Mientras le examino, **le explico por qué** le hago cada una de las pruebas

**Gestiono sus expectativas** explicándole nuestro sistema de priorización


Le indico **a quién puede acudir** en caso de empeorar o necesitar algo

Me levanto para **recibir al paciente** en la sala de triaje

Si el caso es muy grave, **tranquilizo al paciente indicándole** que es nuestra prioridad

**Salgo periódicamente** para identificar si en la sala se necesita ayuda

**Le invito a entrar** llamándole por su nombre

 *A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*





## Orientar en el proceso

*"Ya hemos acabado con el triaje, Carlos. Ahora, tendrá que esperar un poco para pasar a la consulta del médico. Él continuará con las pruebas para saber con exactitud qué le ocurre."*

*"Como le habrán comentado antes, aquí tiene revistas, agua..."*

*"Y si necesita cualquier cosa, tiene a mi compañera de la chaqueta coral, que como le indique antes, es la informadora de urgencias y esta para lo que necesite. Siento la espera, cuando sea su turno, el doctor vendrá a buscarle."*

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

## 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 y valoración de su caso.

## ACOMPAÑO AL PACIENTE FUERA DE LA CONSULTA Y ME DESPIDO POR SU NOMBRE

- Una vez finalizado el triaje, salgo a la puerta de la consulta con el paciente y le indico cómo volver a la sala de espera.

## LE INDICO A QUIÉN PUEDE ACUDIR EN CASO DE EMPEORAR O NECESITAR ALGO

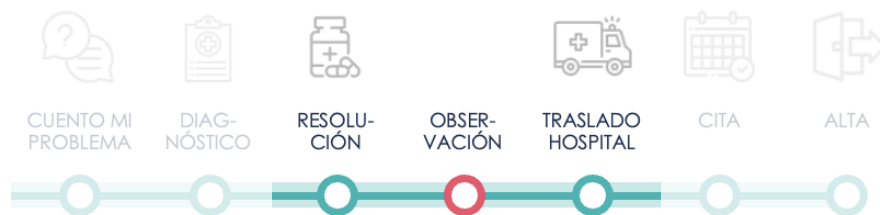
- Le indico dónde está el informador de urgencias por si necesita algo durante la espera.
- Me disculpo por la nueva espera y me despido por su nombre.

## 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.

## Paciente 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.

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

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





# CORAZÓN

EQUIPO MÉDICOS

OBJETIVO: diagnosticar y tranquilizar



## El acrónimo paso a paso

---

# C O R A Z Ó N

**Del journey al acrónimo:** Cómo pasamos de nuestras tareas al acrónimo

**Explicación de cada letra del acrónimo:** Pasos que componen cada letra

**Comportamientos a tener en cuenta:** Acciones relevantes en cada paso

**Claves para cumplir:** Cómo llevar a cabo cada paso

**Ejemplos:** Posibles opciones de cumplimiento de cada paso

# Del proceso de atención al acrónimo









# CORAZÓN

---

Cálida bienvenida

Voy a por el paciente  
a la sala de espera y  
le invito a consulta.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

	C	O	R	A	Z	Ó	N
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la conversación será grabada	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito	
Me presento brevemente	Para que no se sienta desatendido, le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico	Le indico qué cambios deberá hacer en su rutina	Le indico como gestionaremos su próxima visita	Le indico qué hacer si empeora	
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida	Tranquilo al paciente de poca gravedad	Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión	Le explico cómo será su evolución	Le informo de que puede consultar las pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal	Me despido acompañándole fuera de la consulta	
Le pregunto por cómo se encuentra	Le resumo los puntos clave anotados y verifico que no falte nada			Hago preguntas de contraste para garantizar que ha entendido todo			
Le pregunto si necesita que la persona que le acompaña esté presente							



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Cálida bienvenida

"Hola Isabel, soy Silvia.  
Soy la médico que va a atenderla,  
especialista en medicina interna."

"¿Qué tal se encuentra?  
¿Necesita algo? Si quiere puede  
dejar el abrigo detrás de la  
puerta."

"Antes de empezar, ¿ha venido  
con alguien Isabel?"

"Genial, ¿y necesita que  
llamemos a su hija para  
que esté con usted  
durante el diagnóstico?"

### ME LEVANTO A POR EL PACIENTE Y LE SALUDO POR SU NOMBRE

- Cuando el paciente es llamado a consulta, me levanto para recibirle y le saludo por su nombre

*Consejo: Queremos que el trato sea cercano desde el principio.*

### ME PRESENTO BREVEMENTE AL PACIENTE

- Comparto, en 10 segundos, mi trayectoria profesional: años de experiencia y especialidad.

*Consejo: Conseguiremos una sensación de confianza desde el principio*

### LE PREGUNTO POR CÓMO SE ENCUENTRA

- Sin empezar a indagar, me intereso por conocer cómo se encuentra a grandes rasgos por si necesitase algo en el momento.

*Consejo: El paciente puede haber empeorado o haberse mareado al entrar.*

### LE PREGUNTO SI NECESITA QUE LA PERSONA QUE LE ACOMPAÑA ESTÉ PRESENTE

- Me intereso por saber si ha venido acompañado a urgencias.
- En caso afirmativo, le pregunto si quiere que esa persona esté presente durante la consulta.

*Consejo: Desconocemos la situación de cada paciente, puede haber casos que lo necesiten. Sobre todo, en pacientes mayores que necesiten que su cuidadora o familiar esté presente para estar pendiente del tratamiento.*

# CORAZÓN

---

Obtener información

Indago en la situación  
y preocupaciones del  
paciente.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

	<b>OBTENER INFORMACIÓN</b>	<b>REALIZO EXPLORACIÓN</b>	<b>ANUNCIAR DIAGNÓSTICO</b>	<b>ZANJAMOS TRATAMIENTO</b>	<b>OFRECER NUEVA CITA</b>	<b>NINGUNA DUDA</b>
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la <b>conversación será grabada</b>	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito
Me presento brevemente	Para que <b>no se sienta desatendido</b> , le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para <b>comparar el diagnóstico</b>	Le indico qué <b>cambios</b> deberá hacer en su rutina	Le indico como <b>gestionaremos su próxima visita</b>	Le indico <b>qué hacer si empeora</b>
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	<b>Indago en su problema</b> , situación y consecuencias sobre su vida	<b>Tranquillo al paciente</b> de poca gravedad	Planteo distintas <b>alternativas de tratamiento</b> , recogiendo su impresión	Le explico <b>cómo será su evolución</b>	Le informo de que puede consultar las <b>pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal</b>	<b>Me despido</b> acompañándole fuera de la consulta
Le pregunto por <b>cómo se encuentra</b>	<b>Le resumo los puntos clave</b> anotados y verifico que no falte nada			Hago <b>preguntas de contraste</b> para garantizar que ha entendido todo		
Le pregunto si necesita que la <b>persona que le acompaña esté presente</b>						



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Obtener información

"Estupendo Isabel, ahora le haré algunas preguntas para entender bien cómo se siente. Para asegurarme de que tenemos todo en cuenta, estaré anotando mientras me lo cuenta, por si ve que no la estoy mirando, ¿vale?"

"En el triaje, le ha comentado a Esteban 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?"

### \*LE ADELANTO QUE LA CONVERSACIÓN SERÁ GRABADA

- Antes de indagar en su problema, le anticipo que mientras esté explicándome qué le ocurre, el ordenador irá grabando y anotando todo. Necesitaremos que sea lo más descriptivo posible, para que todo quede correctamente registrado.

*Consejo: Ten en cuenta que si el paciente dice "me duele aquí", la herramienta no va a saber a qué zona se refiere. Hará falta que estés dirigiendo la conversación para asegurar que se registra correctamente la información.*

### \*\*PARA QUE NO SE SIENTA DESATENDIDO, LE ADELANTO QUE VOY A TOMAR NOTA DE TODO

- Antes de indagar en su problema, le anticipo que mientras esté explicándome qué le ocurre, estaré anotando todo. Es posible que no hagamos contacto visual y se sienta desatendido.

*Consejo: Adelantándonos a cómo se pueda sentir, evitaremos que se sienta ignorado.*

### 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.

### LE RESUMO LOS PUNTOS CLAVE ANOTADOS Y VERIFICO QUE NO FALTE NADA

- 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.

\*Sólo si tienen la herramienta de IA Scribe

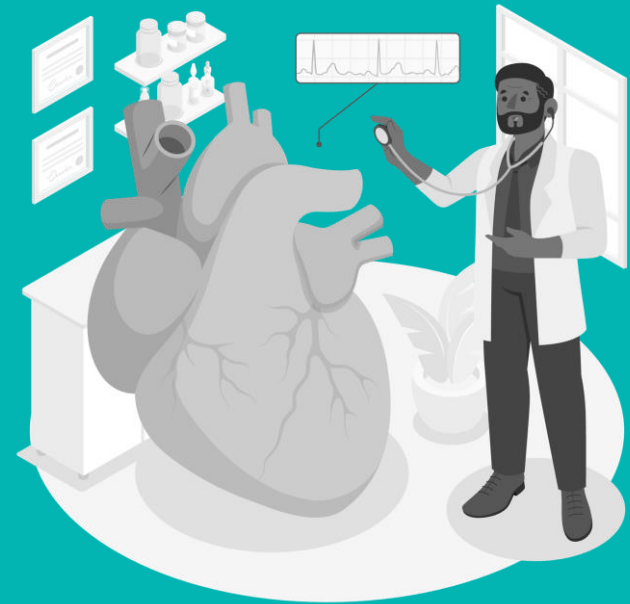
\*\*Sólo si no tienen la herramienta de IA Scribe

# CORAZÓN

---

Realizo exploración

Exploro al paciente y le  
indico qué pruebas le  
vamos a realizar.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

CÁLIDA BIENVENIDA	OBTENER INFORMACIÓN	REALIZO EXPLORACIÓN	ANUNCIAR DIAGNÓSTICO	ZANJAMOS TRATAMIENTO	OFRECER NUEVA CITA	NINGUNA DUDA
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la conversación será grabada	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito
Me presento brevemente	Para que no se sienta desatendido, le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico	Le indico qué cambios deberá hacer en su rutina	Le indico como gestionaremos su próxima visita	Le indico qué hacer si empeora
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida	Tranquilizo al paciente de poca gravedad	Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión	Le explico cómo será su evolución	Le informo de que puede consultar las pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal	Me despido acompañándole fuera de la consulta
Le pregunto por cómo se encuentra	Le resumo los puntos clave anotados y verifico que no falte nada			Hago preguntas de contraste para garantizar que ha entendido todo		



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando





## Realizo exploración

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

*"Vamos a realizarle alguna prueba adicional para poder confirmar el diagnóstico. Para ello, le van a realizar una radiografía en otra sala, al final del pasillo por el que ha entrado."*

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

## 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.

## AL REALIZARLE YO LAS PRUEBAS, LE EXPLICO QUÉ LE ESTOY HACIENDO

- A medida que le voy haciendo las pruebas, le indico qué le estoy haciendo y para qué sirve esa prueba.

## 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.

# CORAZÓN

---

Anunciar diagnóstico

Le informo de los resultados y cómo impactará en su día a día.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

CÁLIDA BIENVENIDA	OBTENER INFORMACIÓN	REALIZO EXPLORACIÓN	ANUNCIAR DIAGNÓSTICO	ZANJAMOS TRATAMIENTO	OFRECER NUEVA CITA	NINGUNA DUDA
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la conversación será grabada	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito
Me presento brevemente	Para que no se sienta desatendido, le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico	Le indico qué cambios deberá hacer en su rutina	Le indico como gestionaremos su próxima visita	Le indico qué hacer si empeora
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida	Tranquillo al paciente de poca gravedad	Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión	Le explico cómo será su evolución	Le informo de que puede consultar las pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal	Me despido acompañándole fuera de la consulta
Le pregunto por cómo se encuentra	Le resumo los puntos clave anotados y verifico que no falte nada			Hago preguntas de contraste para garantizar que ha entendido todo		



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Anunciar diagnóstico

"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, es decir, tensión alta?"

"Se que estar unos días de baja es un trastorno, pero le recomiendo unos días de reposo. Tener mucha actividad, como es su caso, puede interferir en su evolución."

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

"Podemos darle un analgésico para el dolor de cabeza y un medicamento para normalizar la tensión alta."

## EXPLICO EL DIAGNÓSTICO E IMPACTO EN SU VIDA EVITANDO TECNICISMOS

- 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.

*Consejo: Evita los tecnicismos, nosotros estamos acostumbrados a usarlos, pero el paciente puede no terminar de entender lo que significan.*

## 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.

## PLANTEO DISTINTAS ALTERNATIVAS DE TRATAMIENTO, RECOGIENDO SU IMPRESIÓN

- Si hay posibilidad, le doy diferentes opciones de tratamiento y le pregunto por sus preferencias.

*Consejo: Es más sencillo que una persona lleve a cabo el tratamiento si se siente participe de la decisión.*

# CORAZÓN

---

Zanjamos tratamiento

Acordamos un  
tratamiento acorde a  
su situación.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

CÁLIDA BIENVENIDA	OBTENER INFORMACIÓN	REALIZO EXPLORACIÓN	ANUNCIAR DIAGNÓSTICO	ZANJAMOS TRATAMIENTO	OFRECER NUEVA CITA	NINGUNA DUDA
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la conversación será grabada	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito
Me presento brevemente	Para que no se sienta desatendido, le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico	Le indico qué cambios deberá hacer en su rutina	Le indico como gestionaremos su próxima visita	Le indico qué hacer si empeora
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida	Tranquillo al paciente de poca gravedad	Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión	Le explico cómo será su evolución	Le informo de que puede consultar las pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal	Me despido acompañándole fuera de la consulta
Le pregunto por cómo se encuentra	Le resumo los puntos clave anotados y verifico que no falte nada			Hago preguntas de contraste para garantizar que ha entendido todo		



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Zanjamos tratamiento

"Estupendo Isabel, unos días de reposo le vendrán muy bien hasta que los medicamentos hagan efecto. Como le decía, es importante no tener mucha actividad en casos como el suyo."

"Junto al reposo Isabel, deberá tomarse el analgésico para el dolor de cabeza cada 8 horas y el de la tensión cada 12 horas."

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

"¿Le ha quedado claro para qué es cada medicamento y lo que tiene que hacer, Isabel?"

### 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.

### LE INDICO QUÉ CAMBIOS DEBERÁ HACER EN SU RUTINA

- Le aclaro cómo deberá adaptar sus hábitos diarios.
- Cómo cambiará el tratamiento.

### LE EXPLICO CÓMO SERÁ SU EVOLUCIÓN

- Una vez fijado el tratamiento, le doy un plazo estimado de recuperación completa.
- Explico cuál es la evolución normal de la enfermedad o qué fases se suelen experimentar para que esté tranquilo.
- Recuerde que todas sus recetas están disponibles en el portal del paciente. Si necesita ayuda para acceder, estaré encantado/a de guiarlo paso a paso.

### HAGO PREGUNTAS DE CONTRASTE PARA GARANTIZAR QUE HA ENTENDIDO TODO

- Me aseguro de que él, y su acompañante, han entendido todo lo que les he contado. Para ello, realizo preguntas que me permitan saber si lo han entendido.
- Le pregunto si lo ha entendido.
- Si me contesta que sí, le pido que me cuente cómo lo contaría cuando salga del hospital.

*Consejo: El paciente puede estar aturdido, es importante asegurarnos de que entienden su diagnóstico y qué tratamiento deben seguir.*

# CORAZÓN

Obtener nueva cita

Le indico cuándo debería volver y cómo puede solicitar la cita.







**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

CÁLIDA BIENVENIDA	OBTENER INFORMACIÓN	REALIZO EXPLORACIÓN	ANUNCIAR DIAGNÓSTICO	ZANJAMOS TRATAMIENTO	OFRECER NUEVA CITA	NINGUNA DUDA
Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.	Le adelanto que la conversación será grabada	Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán	Explico el diagnóstico e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le recomiendo la mejor opción	Informo de cuándo debería volver y con qué médico	Le doy los puntos más importantes por escrito
Me presento brevemente	Para que no se sienta desatendido, le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, le explico qué le estoy haciendo	Utilizo ejemplos del día a día para comparar el diagnóstico	Le indico qué cambios deberá hacer en su rutina	Le indico como gestionaremos su próxima visita	Le indico qué hacer si empeora
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	Indago en su problema, situación y consecuencias sobre su vida	Tranquillo al paciente de poca gravedad	Planteo distintas alternativas de tratamiento, recogiendo su impresión	Le explico cómo será su evolución	Le informo de que puede consultar las pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal	Me despido acompañándole fuera de la consulta
Le pregunto por cómo se encuentra	Le resumo los puntos clave anotados y verifico que no falte nada			Hago preguntas de contraste para garantizar que ha entendido todo		



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Obtener nueva cita

"Con este diagnóstico, le facilitaremos la cita con el cardiólogo, 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 lo prefiere, también puede pedir cita a la salida del centro, por el portal paciente o bien por teléfono"

"Puede consultar su informe siempre que quiera en el Portal del Paciente. Si no sabe cómo acceder, no se preocupe, puede preguntarle al informador/ra de urgencias que lleva la chaqueta Coral"

## 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.

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

## LE INDICO LAS ALTERNATIVAS QUE TIENE PARA OBTENER LA CITA

- Le explico qué canales puede utilizar para ello: reactivamente o proactivamente, y le animo a coger la cita con el especialista y le
- Reactivamente (en caso de tener la opción en el centro), por teléfono, enviaremos un sms con todos los datos de la cita. En caso de no poder asistir, recuerde que puede modificarla desde el portal paciente, o por teléfono.
- Proactivamente, en el centro (a la salida), online y por teléfono.

## LE INFORMO DE QUE PUEDE CONSULTAR LAS PRUEBAS EN EL PORTAL

- Le explico que puede acceder a toda la información a través del Portal del Paciente.
- Le indico que, si no sabe cómo acceder, puede consultárselo al informador/ra de urgencias de la sala de espera.

# CORAZÓN

---

Ninguna duda

Me aseguro de que no le  
quedan dudas de su  
diagnóstico o tratamiento.





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

	C	O	R	A	Z	Ó	N
<b>Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.</b>	Le adelanto que la <b>conversación será grabada</b>	Le informo de las <b>pruebas y exámenes</b> que se realizarán	Explico el <b>diagnóstico</b> e impacto en su vida evitando tecnicismos	Le <b>recomiendo</b> la mejor opción	Informo de <b>cuándo debería volver</b> y con qué médico	Le doy los <b>puntos más importantes</b> por escrito	
<b>Me presento brevemente</b>	Para que <b>no se sienta desatendido</b> , le adelanto que voy a tomar nota de todo	Al realizarle yo las pruebas, <b>le explico qué le estoy haciendo</b>	Utilizo ejemplos del día a día para <b>comparar el diagnóstico</b>	Le indico qué <b>cambios</b> deberá hacer en su rutina	Le indico como <b>gestionaremos su próxima visita</b>	Le indico <b>qué hacer si empeora</b>	
Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia	<b>Indago en su problema</b> , situación y consecuencias sobre su vida	<b>Tranquillo al paciente</b> de poca gravedad	Planteo distintas <b>alternativas de tratamiento</b> , recogiendo su impresión	Le explico <b>cómo será su evolución</b>	Le informo de que puede consultar las <b>pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal</b>	<b>Me despido</b> acompañándole fuera de la consulta	
Le pregunto por <b>cómo se encuentra</b>	<b>Le resumo los puntos clave</b> anotados y verifico que no falte nada			<b>Hago preguntas de contraste</b> para garantizar que ha entendido todo			
Le pregunto si necesita que la <b>persona que le acompaña esté presente</b>							



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando



## Ninguna duda

*"Recuerde que en su próxima visita el cardiólogo de Quirónsalud tiene acceso al informe, en caso de que necesite tenerlo impreso, lo puede imprimir en el quiosco de impresión, la informadora de urgencias de chaqueta coral, le puede ayudar a imprimirlo"*

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

*"Hasta luego Isabel, recuerde seguir el tratamiento y ya verá como se recupera enseguida."*

## LE DOY LOS PUNTOS MÁS IMPORTANTES POR ESCRITO

- Le explico al paciente aquella información más relevante del informe, le recuerdo que puede acceder al informe desde el portal paciente.
- Si se trata del diagnóstico, al paciente le puede ser muy útil subrayarle el tratamiento o aquello que sea destacable.

## LE INDICO QUÉ HACER 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.
- Si no parece que pueda empeorar, pero es un paciente intranquilo, le indico también, que, en caso de empeorar, puede volver a urgencias.

## ME DESPIDO ACOMPAÑÁNDOLE FUERA DE LA CONSULTA

- Le acompaño hasta la puerta 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.



# RESUMEN DE LOS CUATRO ROLES EQUIPO URGENCIAS



**Habla con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Adapta tu manera de comunicarte: si te habla de 'usted', responde de la misma forma; si te habla de 'tú', haz lo mismo. **Esto ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**



Estoy pendiente de quién entra en el centro

Le doy la bienvenida reduciendo la tensión y me presento

Me fijo en qué **tipo de paciente** es y decido si le derivó al tótem o le admisióno

Si no hay mucha cola, **le explico** cómo hacer la autoadmisión

Ante un paciente en estado grave, **adelanto su turno** y explico al resto el motivo

Le hablo en voz baja para **crear un espacio privado** donde se sienta cómodo al explicarse

Le **pregunto por su estado** dedicándole toda mi atención

Si está intranquilo, **calmo su preocupación**

Le **pido su tarjeta** y aprovecho sus datos para tratarle por su nombre

Explico **por qué necesito su tarjeta** y qué haré con sus datos

**Confirmo** que su **aseguradora tiene acuerdo** con nuestro centro

Si no tiene acuerdo, le **explico el cobro** que le pueden hacer

Si surge algún problema y tengo tiempo, **trato de solucionarlo** por él

Si surge algún problema, **le explico cómo** hacerlo

Adelanto cuáles son los **siguientes pasos** y le **explico** qué es el **triaje**

Le indico **dónde está la sala de espera** y el **servicio** y le acompaño si es necesario

Le indico **a quién puede acudir** si tiene alguna duda o preocupación

Le indico el **tiempo aproximado** que le tocará esperar

Le indico de qué elementos dispone para hacerle más **amena la espera**

Sólo si hay poca cola para no extender la espera



**Habla con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Adapta tu manera de comunicarte: si te habla de 'usted', responde de la misma forma; si te habla de 'tú', haz lo mismo. **Esto ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

Me adelanto para **recibir al paciente** tras su paso por Admisión y me presento

**Sonrío** mostrando buena predisposición y calidez para **tranquilizar a los pacientes**

Procuró **reducirle la sensación de espera**

Mantengo al **paciente informado** durante todo su proceso

Mantengo al **equipo informado** de cualquier cambio, necesidad o incidencia

Mientras le acompaño a la sala de espera, le pregunto si ha venido **acompañado**

En cada interacción me dirijo a él con **empatía**, por su **nombre** y garantizo su **privacidad**

Estoy **pendiente de lo que sucede** en la sala y los tiempos de espera

Procuró **gestionar sus expectativas** explicándole tiempos

**Aviso a los familiares** cuando el médico lo solicita y los acompaño

Estimo **cuánto tiempo podrían esperar** los pacientes y le informo de ello

Me intereso por conocer **cómo se encuentra** y sus preocupaciones

Detecto quienes llevan mucho esperando y **gestiono** con los demás roles **cómo agilizarlo**

Procuró mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

Si muestra intranquilidad o empeora, **procuro tranquilizarle** y lo notifico

**Le acompaño cada vez que se traslade** y siempre que lo necesite

Si un paciente lleva mucho esperando, me disculpo por los tiempos y **valoro su paciencia**

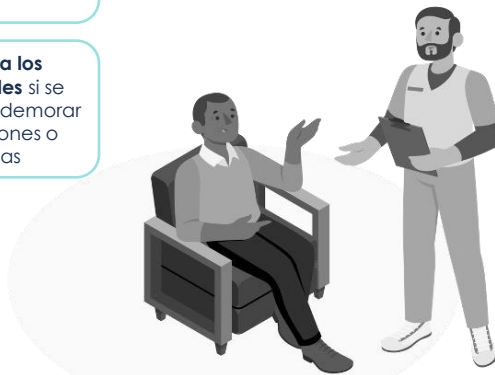
Para evitar aglomeraciones **reubico a los familiares**

Procuró mantener a los **familiares informados** sobre el estado y localización del paciente

En caso de ser necesario, le ayudo a **completar o actualizar el formulario de antecedentes** en el Portal de paciente

**Informo a los responsables** si se empiezan a demorar las atenciones o pruebas

Quando se va, me aseguro de que todas sus **necesidades están cubiertas** y me despido de él



Sólo si el paciente está capacitado para hacerlo (urgencias leves)





**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

**Me presento,** explicando mi rol y **qué es el triaje**

Cierro la puerta / hablo en un tono adecuado para **respetar su intimidad**

Pregunto e intento **indagar en su situación** y preocupaciones

Le **informo de su estado** sin tecnicismos

Explico los **próximos pasos** que seguirá en el circuito

**Enseguida pregunto al paciente si tiene dolor.**

Le pregunto cómo se siente y, **si su estadía se alarga, le ofrezco algo de alimento.**

**Le indico qué pruebas** le voy a realizar

Estimo cuánto **tiempo** podría **esperar**

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

Me ofrezco por si necesita **ayuda para sentarse**

Mientras le examino, **le explico por qué** le hago cada una de las pruebas

**Gestiono sus expectativas** explicándole nuestro sistema de priorización

Le indico **a quién puede acudir** en caso de empeorar o necesitar algo

Me levanto para **recibir al paciente** en la sala de triaje

Si el caso es muy grave, **tranquilizo al paciente indicándole** que es nuestra prioridad

**Salgo periódicamente** para identificar si en la sala se necesita ayuda

**Le invito a entrar** llamándole por su nombre



*A aquellos que reportan dolor, los vuelvo a evaluar una hora después para verificar si persiste.*



**Hablo con calma y con tono moderado** esto ayuda a brindar tranquilidad al paciente en medio de su malestar y dolor. Me Adapto mi manera de comunicarme: si me habla de 'usted', respondo de la misma forma; si me habla de 'tú', hago lo mismo. **Esto me ayuda a crear una conexión más cercana y respetuosa según las preferencias de cada paciente.**

<p><b>Saludo al paciente por su nombre y le ayudo a sentirse si lo necesita.</b></p>	<p>Le adelanto que la <b>conversación será grabada</b></p>	<p><b>Le informo de las pruebas y exámenes que se realizarán</b></p>	<p><b>Explico el diagnóstico</b> e impacto en su vida evitando tecnicismos</p>	<p>Le <b>recomiendo</b> la mejor opción</p>	<p>Informo de <b>cuándo debería volver</b> y con qué médico</p>	<p>Le doy los <b>puntos más importantes</b> por escrito</p>
<p><b>Me presento</b> brevemente</p>	<p>Para que <b>no se sienta desatendido</b>, le adelanto que voy a tomar nota de todo</p>	<p>Al realizarle yo las pruebas, <b>le explico qué le estoy haciendo</b></p>	<p>Utilizo ejemplos del día a día para <b>comparar el diagnóstico</b></p>	<p>Le indico qué <b>cambios</b> deberá hacer en su rutina</p>	<p>Le indico como <b>gestionaremos su próxima visita</b></p>	<p>Le indico <b>qué hacer si empeora</b></p>
<p>Ofrezco una disculpa por el tiempo que ha esperado y agradezco su paciencia</p>	<p><b>Indago en su problema</b>, situación y consecuencias sobre su vida</p>	<p><b>Tranquilizo al paciente</b> de poca gravedad</p>	<p>Planteo distintas <b>alternativas de tratamiento</b>, recogiendo su impresión</p>	<p>Le explico <b>cómo será su evolución</b></p>	<p>Le informo de que puede consultar las <b>pruebas, el informe, las recetas, todo en el portal</b></p>	<p><b>Me despido</b> acompañándole fuera de la consulta</p>
<p>Le pregunto por <b>cómo se encuentra</b></p>	<p><b>Le resumo los puntos clave</b> anotados y verifico que no falte nada</p>			<p><b>Hago preguntas de contraste</b> para garantizar que ha entendido todo</p>		
<p>Le pregunto si necesita que la <b>persona que le acompaña esté presente</b></p>						



- Sólo si tienen la herramienta Scribe
- Sólo si no tienen la herramienta Scribe
- Sólo si el paciente ha estado esperando

## ¿Qué acciones hay que reconocer de relación con el paciente?

Estos ejemplos muestran cómo diferentes niveles de atención pueden cumplir con los estándares de calidad o **sorprender al paciente**, creando una experiencia positiva y memorable.

Cumplir -----> Ir más allá

Me indicaron amablemente cómo utilizar las máquinas para concertar mi cita

Calmaron a mis familiares, explicándoles de manera sencilla el proceso por el que estaba pasando

Me dijo que iba a estar disponible si necesitaba algo

El celador fue muy amable al llevarme a la sala de rayos, se aseguró de que estuviera cómodo

Me saludan con una sonrisa y un tono amable para reducir mi nerviosismo

Al ver que no entendía cómo pedir cita, se ofrecieron a gestionarla por mí

Durante la operación, mantuvieron a mis familiares informados sobre el progreso del proceso

Fueron amables y me explicaron el proceso para que no tuviera dudas

La persona de rayos me explicó lo que iba a suceder y me dio seguridad que todo estaba bien controlado

En admisiones, notaron que estaba nervioso/a y me hablaron con mucha calma, explicándome el proceso y dándome ánimo

Me acompañaron hasta la máquina y me guiaron paso a paso para concertar la cita. Además, me ofrecieron apoyo adicional para futuras ocasiones si lo necesitaba

En cada paso del proceso, todos me llamaron por mi nombre, lo que me hizo sentir reconocido/a y valorado/a

La enfermera se quedó unos minutos más conmigo tras el procedimiento, verificando cómo me sentía y dándome recomendaciones para mi recuperación

La persona que me atendió en rayos me explicó cómo podía estar más relajado/a durante el procedimiento y se quedó acompañándome más tiempo para ayudarme a sentirme seguro/a

Notaron que estaba nervioso/a y me ofrecieron un vaso de agua para que pudiera relajarme mientras esperaba



Empatía



Escucha activa



Acompañamiento emocional



Personalización



# PLAN DE ACOMPañAMIENTO DEL MANUAL DE TRATO EN URGENCIAS

Humanizando, informando y acompañando al paciente en cada momento



