EsSalud

NUESTRO COMPROMISO ES DARLE EL MEJOR SERVICIO

Protocolo de Atención

SERVICIO DE LABORATORIO

ÍNDICE

1. Bienvenida	*2*
2. Aspectos a considerar en la atención	*3*
3. Asignación de cita	*4*
4.Realización de toma de muestra	*5*
5.Recepción de muestras	*5*
6. Despedida del Asegurado	*6*

DEFENSORIA DEL ASEGURADO EsSalud

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE LABORATORIO

Bienvenida del Asegurado

1. Conserve el orden y organización de su lugar de trabajo. Despeje su escritorio y mantenga sobre éste sólo el material que utiliza frecuentemente.
2. Establezca contacto visual con el asegurado, sonría.
3. Salude deferentemente, preséntese indicando su nombre y demuestre interés por la otra persona.
4. Solicitar al asegurado que se identifique. Desde este momento diríjase al asegurado por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
5. Consulte al asegurado el motivo de su presencia.
6. Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir. Ocasionalmente, asienta para que el asegurado perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
7. Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aún cuando le resulte complejo lo que el asegurado solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
8. Con el propósito de corroborar lo que ha expresado el asegurado, repítale lo esencial de su mensaje. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
9. Señale las alternativas de solución y oriente al asegurado en el procedimiento a seguir.
10. Brinde el espacio para que el asegurado formule dudas e inquietudes.
11. Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE LABORATORIO

Aspectos a Considerar en la Atención.

1. Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
2. Mantenga una actitud de servicio.
3. Comprométase a entregar un buen servicio.
4. Si el asegurado se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
5. De ser necesario, ofrezca disculpas.
6. Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el asegurado, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
7. No ponga en duda la palabra del asegurado.
8. Compórtese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
9. En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrese que el asegurado ha comprendido sus explicaciones.
12. Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
13. No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
14. Diríjase al asegurado por su nombre y trátelo de “Usted”.
15. Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del asegurado, remítalo a la Oficina de Atención al Asegurado (OAS).
17. Interésese y conozca lo que se realiza en otras áreas de su lugar de trabajo, esa información le será útil al momento de relacionarse con el asegurado.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE LABORATORIO

Subproceso: Asignación de Citas

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Próxima cita con el medico
3. Solicitud o Pedido de Examen con formato adecuado y llenado correctamente.

Pasos en la Atención

1. Solicite DNI, Acto Médico y Petitorio de Examen
2. Ingrese datos del paciente en Sistema
   - Si el paciente presenta problemas administrativos al realizar el ingreso, indique que no puede seguir con la atención y que deberá dirigirse a la unidad de acreditación para solucionar el problema registrado.
   - Si es que el paciente no presenta problemas administrativos, continué con la atención.
3. Revise disponibilidad de fecha para realizar toma de muestra y entregue fecha para realizar la toma de muestra al paciente.
   - Si el paciente insiste en que desea realizarse su examen de laboratorio con anterioridad, explique el funcionamiento de la unidad y la finalidad de dar hora cerca de la cita con el medico.
4. Para exámenes simples:
   - Entregue indicaciones escritas.
   - Explique, oralmente, las indicaciones que le entrego en el papel.
5. Para exámenes especiales:
   - Solicite a Técnico Paramédico que explique indicaciones
   - Entregue los insumos clínicos necesarios para la realización de exámenes y recolección de muestras
6. Entregada cita para realizar la toma de muestra, pregunte al paciente si le quedo clara la información entregada y si hay algo más en que pueda ayudarlo

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE LABORATORIO

Subproceso: Realización de la Toma de Muestras

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Solicitud y Cita de examen.
3. Lista de pacientes que se realizan examen de laboratorio.
4. Insumos clínicos necesarios para realización de examen de laboratorio.

Pasos en la Atención

1. Proceda a llamar al paciente para que ingrese a los box de toma de muestra.
2. Verifique que datos de la muestra coincidan con la información que consta en la Solicitud de Examen. Pregunte a paciente si tiene alguna duda o inquietud acerca de examen de laboratorio al cual se someterá.
   - En caso de presentar inquietud proceda a responder y aclarar sus inquietudes,
   - En caso contrario proceda al siguiente paso.
3. Realice toma de muestra a paciente.
4. Durante la extracción de la muestra:
   - Si el paciente presenta dificultades o molestias en el transcurso de la tomo de muestra, deténgase y pregunte cual es la molestia especifica. Espere unos minutos y continué.
   - Si el paciente no presenta problemas, proceda con el examen.
5. Entregue indicación acerca de cuándo y dónde estarán los resultados de los exámenes de laboratorio.

Subproceso: Recepción de Muestras:

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)

Pasos en la Atención

1. Identifique a paciente solicitando su DNI.
2. Verifique datos de la muestra si coinciden con la información del pacientes.
3. Recepcione muestra entregadas por paciente.
4. Entregue indicación acerca de cuándo y dónde estarán los resultados de los exámenes de laboratorio.

Despedida del Asegurado:

1. Asegúrese que el asegurado ha quedado conforme con el servicio prestado.
2. Consulte las inquietudes finales al asegurado.
3. Agradezca la disposición del asegurado por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
4. Exprese un mensaje de despedida cordial y explicite su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.