



NUESTRO COMPROMISO ES DARLE EL MEJOR SERVICIO

Protocolo de Atención

SERVICIO DE ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA

ÍNDICE

1.	<i>Bienvenida</i>	2
2.	<i>Aspectos a considerar en la atención</i>	3
3.	<i>Llamado a pacientes</i>	4
4.	<i>Atención Médica</i>	5
5.	<i>Asignación de citas</i>	6
6.	<i>Digitalización Receta Médica</i>	7
7.	<i>Despedida del Asegurado</i>	8

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA



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.

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 ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA



Subproceso: Llamado a Pacientes

Funcionarios Involucrados

1. Técnico Paramédico

Requerimientos Críticos

1. Listado con atenciones diarias.
2. Historia Clínica disponible en consultorio

Pasos en la Atención

1. Retire cita médica del buzón.
2. Llame a paciente para atención médica.
3. Salude cordialmente a paciente y prepárelo para la Revisión médica
4. Pregunte a paciente si se siente cómodo o tiene alguna inquietud.
5. Responda las inquietudes que presente el paciente.
6. Informe al paciente que Medico le realizara la Consulta.

Subproceso: Atención Médica

Funcionarios Involucrados

1. Médico Tratante
2. Técnico Paramédico

Requerimientos Críticos

1. Historia Clínica (HC) del paciente.
2. Disponibilidad de materiales (sello de goma y formularios) que permita una adecuada atención del paciente.

Pasos en la Atención

1. Solicite al paciente que ingrese a Box Médico
2. Verifique HC del paciente
 - Si la HC se encuentra en el consultorio, comience con la atención.
 - Si la HC no se encuentra en el consultorio, solicite al Técnico que comunique a Archivo de la ausencia de la HC correspondiente.
3. Si la HC no se encuentra en la unidad de Archivo comience la atención del paciente registrando en una hoja temporal la consulta para luego anexarla a la HC correspondiente del paciente.
4. Realice la anamnesis del paciente.
5. Realice acto médico
6. Explique al paciente su estado de salud.
 - Si es que requiere de exámenes, entregue petitorio de exámenes tanto para Laboratorio como para Rayos X
 - Si es que no requiere de exámenes, indique que solicite nueva cita médica, para realizar el control a la patología actual.
7. Entregue receta de medicamentos, según sea el caso.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA



Subproceso: Asignación de Citas

Funcionarios Involucrados

1. Personal Administrativo

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI).
2. Hoja de Referencia.
3. Petitorio de Examen.
4. Sistema computacional operativo

Pasos en la Atención

1. Solicite DNI 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, continúe con la atención.
3. Revise Agenda Médica.
4. Confirme datos del paciente.
5. Imprima cita y entréguesela al paciente.
6. Agende cita en sistema.

Subproceso: Digitalización de Recetas Médicas

Funcionarios Involucrados

1. Personal Administrativo

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Receta Medica.

Pasos en la Atención

1. Solicite DNI y Receta de Medicamentos
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, continúe con la atención.
3. Ingrese medicamentos en sistema.
 - Si es que tiene alguna consulta o confusión en relación a la escritura de la receta, consulte al medico que realizo la atención.
 - Si es que no posee ningún problema continúe con el siguiente paso.
4. Entregue receta digitalizada al paciente.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ADMISIÓN Y CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA



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 explicita su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.