



GUÍA DE ATENCION AL CLIENTE DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

Guía de Atención al Usuario

Sumario

- ✚ ¿Qué es Servicio de Atención al cliente?
- ✚ ¿Qué profesionales componen el Hospital San Vicente de Paúl?
- ✚ Cartera de Servicios
- ✚ ¿Cómo está organizado el Hospital San Vicente de Paúl?
- ✚ ¿Qué se trata en cada Área?
- ✚ Ubicación de los Servicios de Atención al Usuario
- ✚ ¿Cómo solicitar documentación clínica?
- ✚ Acogida al paciente hospitalizado

La Gestión de la Calidad es algo que compete a todos y es necesario que a partir de marcos conceptuales y normativos generales, cada organización construya su propio programa de garantía de calidad. Nadie va hacer por nosotros lo que corresponde que nosotros hagamos”

INTRODUCCIÓN

La formación del personal, es uno de los objetivos de los hospitales y es necesaria para el buen funcionamiento de los mismos. La falta de educación ocasiona problemas de inseguridad en el personal, que al no saber cómo actuar ante determinada situación, comete graves errores que podrían haberse evitado o solucionado con pequeños detalles

El objetivo primordial de capacitar al personal hospitalario, es sensibilizar a los colaboradores y dejar grabado en las mentes y en los corazones, lo importante que una persona es, y evitar llegar a la frialdad de acostumbrarse a convivir con el dolor y la muerte, verlo como algo normal. Es importante ubicar al personal en el lugar del paciente o de sus familiares, quienes seguramente viven una experiencia traumática, en la mayoría de los casos, o en situaciones de inmenso gozo como lo puede ser la llegada de un bebé.

Es de vital importancia tener objetivos bien claros como empresa de servicio, para satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios. La empresa como tal debe también esforzarse por contar con los más avanzados equipos para realizar diagnósticos correctos para contar con instalaciones que hagan más pronta y agradable la recuperación y estadía de los pacientes. La excelencia en un hospital, se obtiene si todos los colaboradores se identifican plenamente con la misión de este, si saben cuál es la razón de ser de la empresa y el tipo de producto que ofrecen a sus clientes, sobre todo al tratarse de seres humanos que ingresan al hospital en demanda de recuperar su salud.

La responsabilidad de la calidad en el servicio no es responsabilidad únicamente de una sección o área del hospital, sino que corresponde a cada uno de los miembros de éste, es por esto que la comunicación y la coordinación de esfuerzos es un instrumento vital para alcanzar eficiencia y eficacia. El paciente es el mejor supervisor, el personal siempre debe estar atento a escuchar la voz de los pacientes, ya que de ella derivan las acciones que mueven al hospital. Es importante decir, que la disciplina, es la base fundamental de cualquier tipo de organización empresarial mediante la aplicación de todas aquellas normas, reglas y procedimientos que para este fin se establezcan. Aspectos como este fácilmente se olvidan en un hospital, especialmente en los hospitales de gran estructura organizacional.

Misión

El Hospital San Vicente de Paúl tiene por misión ofertar los servicios de salud de II nivel con enfoque integral a los usuarios y cumpliendo su rol con el sistema nacional de salud capacitando al recurso humano, fortaleciendo la docencia, investigación como aporte a mejorar la salud de la población de su área de influencia



Visión

El Hospital San Vicente de Paúl será una Institución líder en la prestación de servicios de salud del norte del país brindará atención de calidad con acceso universal, equidad y calidez, contará con tecnología de punta, personal motivado y altamente capacitado convirtiéndose en la Institución de salud más valorada por la comunidad y que rinda cuentas de su gestión

Objetivos Generales

- ✓ Implementar la cultura de la solidaridad en el servicio al cliente.
- ✓ Describir los procedimientos que deben seguirse para la implementación de la cultura de la solidaridad.
- ✓ Describir los procesos de atención al cliente en cada área del hospital.

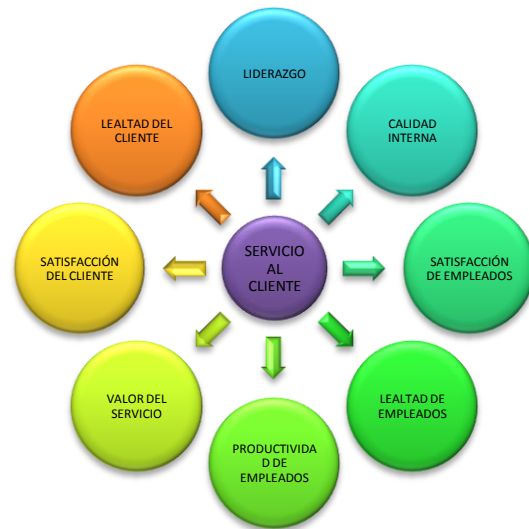
Objetivos Específicos

- ✓ Proporcionar una guía que pueda servir como fundamento para la correcta y adecuada atención a clientes hospitalarios.
- ✓ Describir normas y procedimientos básicos que deben ser tomados en cuenta para dar una excelente atención al cliente hospitalario.
- ✓ Dar a conocer a las personas que laboran en instituciones hospitalarias, la cultura de la solidaridad apoyada en los valores y la ética profesional.
- ✓ Demostrar que al instruir a los colaboradores de un hospital en lo que es la atención al cliente, se pueden lograr múltiples beneficios para la empresa, que van desde un ambiente de armonía laboral hasta los beneficios económicos.



“El cimiento de la Seguridad Integral será la organización innovadora de la administración pública. Los tiempos exigen renovar a las instituciones, para hacerlas más eficientes, coordinando adecuadamente sus actividades para resolver los problemas reales de la población”

Atención al Cliente



ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

- ✓ El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- ✓ La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- ✓ La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- ✓ La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- ✓ La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- ✓ El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- ✓ La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- ✓ La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Los 10 Mandamientos de la Atención al Cliente

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposibles cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente tu marcas la diferencia
6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo



¿Qué es el Cliente?

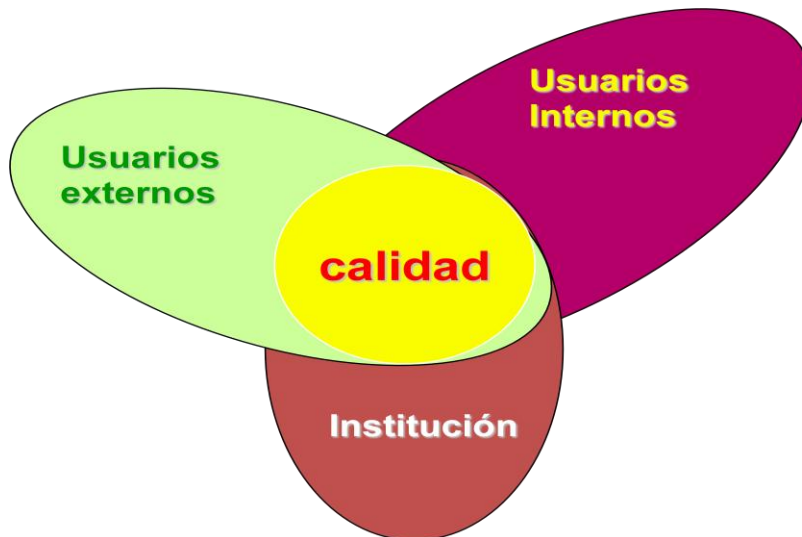


- No es alguien con el cual debemos discutir o mantener un torneo de ingenio. Resulta muy fácil ganar una discusión y tener un cliente molesto e insatisfecho
- Tiene derecho a depositar su confianza en todos y cada uno de nosotros
- Merece un servicio de calidad, con un trato más cortés
- Nunca olvida los errores y el trato negligente
- Espera que le escuchemos y ayudemos, cuando llega a nuestras oficinas

- Persona más importante para la empresa, es nuestra savia vital
- Nos hace un favor cuando acude a nosotros
- Visita nuestras oficinas con un problema y una necesidad de información
- Es parte de nosotros, no es un extraño
- No es un frío número estadístico, es de carne y huesos, con sentimientos y emociones como los nuestros



¿Qué es servicio al cliente? (Empresa).



DERECHOS GENERALES DE LOS PACIENTES

- ✓ Recibir atención médica adecuada.
- ✓ Recibir trato digno y respetuoso
- ✓ Recibir información suficiente clara oportuna y veraz.
- ✓ Decidir libremente sobre su atención.
- ✓ Otorgar o no su consentimiento para procedimientos.
- ✓ Ser tratado con confidencialidad.
- ✓ Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- ✓ Recibir atención médica en caso de urgencia
- ✓ Contar con un expediente clínico.
- ✓ Atención cuando hay inconformidad por los cuidados médicos recibidos



¿Qué es la Calidad de la Atención?



La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios

Dimensiones de la calidad



- ✿ Hacer lo correcto, en forma correcta
- ✿ A tiempo, todo el tiempo
- ✿ Desde la primera vez
- ✿ Mejorando siempre
- ✿ Innovando siempre y
- ✿ Siempre satisfaciendo a nuestros clientes

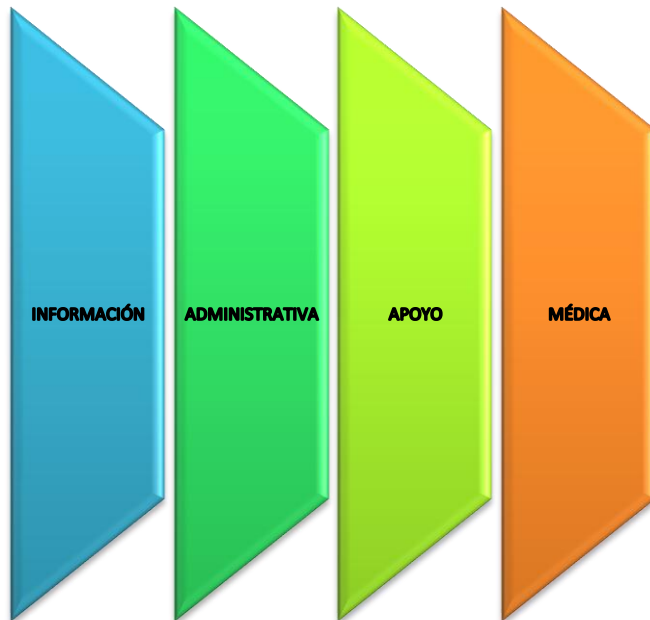


Calidad en Salud

La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.



Áreas del hospital relacionadas con el servicio al cliente



Áreas de Información

En toda institución que brinda un servicio a clientes, es de suma importancia el lugar en donde el cliente adquiere la primera impresión del lugar. En el caso de los hospitales, el área de información o recepción, es en donde todo visitante puede adquirir los datos necesarios para poder orientarse correctamente dentro del edificio, según sus necesidades específicas. La ubicación física de esta área, es por lo general en la entrada principal al edificio, ya que es en donde se recibe a toda persona que ingresa al hospital. Debe ser un local u oficina, muy acogedora y presentable, apta para dar una buena atención a los clientes.



OBJETIVO GENERAL

El área u oficina de información o recepción, tiene como objetivo general, brindar al cliente la información que éste solicite y que ha de orientarlo hacia el lugar en donde podrá atender y satisfacer sus necesidades.



OBJETIVO DEL ÁREA

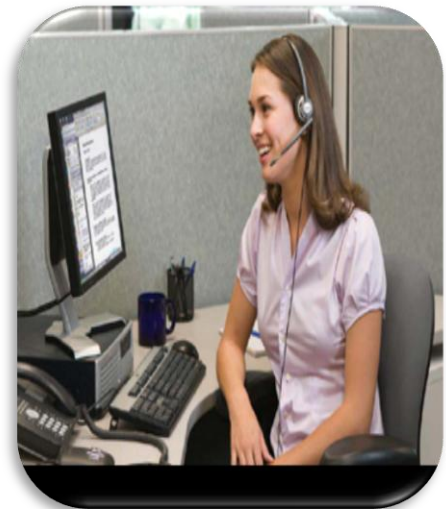
- ✓ Ser el primer contacto de la empresa con el cliente.
- ✓ Dar información general sobre los servicios que ofrece el hospital.
- ✓ Orientar a los clientes.
- ✓ Dar información de pacientes.
- ✓ Comunicar interna y externamente al personal y clientes del hospital.
- ✓ Recibir correspondencia.
- ✓ Tomar las llamadas externas y comunicarlas al lugar correcto en el menor tiempo posible.



ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CLIENTE

Esta área del hospital, como la gran mayoría, son áreas en las cuales el contacto con los clientes es de forma directa; todas las actividades que realiza la recepcionista, están orientadas a servir tanto a los clientes internos como externos del hospital.

Es muy importante que exista una persona que se encargue de coordinar los turnos de las personas que laboran en el área de información, que por cierto debe funcionar las 24 horas del día, los 365 días del año; coordinar vacaciones, cambios de turnos, permisos especiales, velar por el cumplimiento de las normas y por qué se dé un buen servicio a los clientes.



ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE INFORMACIÓN



Para preguntar sobre los servicios de este Hospital llame al 06 2957 -275 opción 0



NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA DE INFORMACIÓN AL ATENDER A UN

Cuando una persona solicita una llamada.

- ✚ Asegurarse que la persona efectivamente está ingresada en el hospital o tiene algún familiar ingresado, para evitar gastos innecesarios a la empresa, y/o sea personal interno autorizado para realizar llamadas.
- ✚ Si no se posee el número telefónico del lugar a donde se solicita la llamada, hacer lo posible por obtenerlo, buscarlo en el directorio del hospital, guías telefónicas, base de datos y/o cualquier otro medio para obtener dicho número, procure realizar la llamada telefónica en el menor tiempo posible y darle a cada llamada la prioridad que merece según su origen.
- ✚ Cuando ya se tiene conectada la llamada, anunciarla a la persona que la solicitó antes de trasladarla.



Cuando una persona se acerca al escritorio o mostrador, debe:

- ✚ Saludar con una sonrisa agradable.
- ✚ Preguntar en que se le puede ayudar a la persona.
- ✚ Indicar a la persona hacia donde puede dirigirse para poder encontrar el servicio que requiere o a la persona que busca.
- ✚ Si no se tiene la información que la persona que consulta necesita, tratar por todos los medios de obtenerla o referirla con la persona que se sabe, puede atenderle con seguridad.
- ✚ Nunca se debe llevar la contraria a una persona molesta, aunque esta esté equivocada, debe escucharse primero y luego si es oportuno corregir la información incorrecta que la persona pueda tener.
- ✚ Se debe tratar por todos los medios de dar una buena atención, luchar por dar a la persona lo que necesita y no darse por vencido a la primera oportunidad, excusándose en la ignorancia de algún dato.
- ✚ Cuidar siempre la apariencia personal, ya que la persona que se encuentra en este puesto, es la carta de presentación de la empresa, la primera impresión de la misma.

Cuando se recibe una llamada solicitando información.

- ✚ Saludar amablemente, con tono de voz agradable, identificar la empresa a donde se llama e identificarse como la persona que está para atenderle.
- ✚ Preguntar en que se le puede ayudar a la persona que llama, si se cuenta con la información que se solicita, explicarla lo más sencilla y rápidamente posible; si la información la tiene otro departamento del hospital, hacérselo saber a la persona y transferir la llamada al lugar indicado.
- ✚ Ser cuidadosa en la información que se da por teléfono, esto por la seguridad de los pacientes, de la empresa y de los empleados de la misma.

**Cuando se recibe una llamada solicitando información.**

- ✚ Nunca responder que no se sabe lo que alguna persona que llama solicita, antes asegurarse por todos los medios de obtener la información que se requiere.
- ✚ Cuidar siempre el vocabulario, los modales y el tono de voz al responder el teléfono.
- ✚ Si la persona que llama se encuentra molesta porque no le respondieron en la extensión a donde se le comunicó, disculparse con la persona sin dar excusas, llamar a la extensión y hablar con el empleado, explicar el caso y transferir la llamada a la persona que llama.
- ✚ Si se presenta algún problema con alguna llamada telefónica, tratar de resolverlo de la mejor forma posible o acudir al jefe o inmediato superior si no se sabe cómo solucionarlo.

Áreas de Administración



OBJETIVO GENERAL

Facilitar tanto a los pacientes como a los trabajadores, las herramientas necesarias para dar y recibir una atención de calidad, que satisfaga necesidades.



El Área Administrativa del hospital es la que se encarga de dirigir y coordinar todos los recursos que la empresa posee, con el objetivo de dar un servicio de alta calidad a los pacientes, garantizando la atención y que los métodos, equipos y materiales que se ofrecen sean los mejores y estén a disposición de las personas que hagan uso de los servicios que presta el hospital.



En caso de emergencia
llame al 147 opción 1 o
2.



OBJETIVO DEL ÁREA

- + Coordinar todos los procedimientos internos para lograr brindar un buen servicio.
- + Velar porque la institución cuente con los servicios básicos para que el paciente pueda con facilidad recuperar su estado de salud.
- + Coordinar todos los procedimientos internos para lograr brindar un buen servicio.
- + Velar porque la institución cuente con los servicios básicos para que el paciente pueda con facilidad recuperar su estado de salud.
- + Orientar en todo trámite a los pacientes, como por ejemplo certificados de nacimiento, actas de defunción, entre otros.
- + Brindar apoyo y ofrecer facilidades a los pacientes para poder optar a utilizar los servicios que requiera.
- + Contar con personal calificado para brindar una atención de calidad.
- + Llevar los controles financieros de la empresa, y asegurar la rentabilidad de la misma.
- + Ofrecer a los empleados o clientes internos, buenas condiciones laborales, para contar con colaboradores plenamente identificados con la misión de la empresa y que brinden un servicio con excelencia.
- + Dar a los pacientes toda la información y ayuda necesaria para colaborar en su pronta recuperación.
- + Promover iniciativas de mercadeo para promover los servicios que ofrece el hospital.



Si asiste por primera vez y no tiene historia clínica acérquese a estadística para su apertura.

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CLIENTE

Como todas las personas que ocupan puestos de trabajo en un hospital, las personas del área administrativa también tienen contacto directo con los pacientes y con los familiares de los pacientes.

En las áreas administrativas, es en donde se desarrollan las actividades de cancelación de cuentas, autorizaciones de procedimientos por parte de seguros, se da información de precios y servicios que presta la institución hospitalaria, entre otras.

De aquí, se entiende que las personas que laboran en todas las áreas del hospital, deben estar capacitadas y conscientes de que trabajan para una institución la cual es netamente de servicio, y por lo tanto la actitud de interés e identificación con la situación que está viviendo el paciente y sus familiares es de vital importancia.



**ORGANIGRAMA DEL
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN**



CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA

El área administrativa de los hospitales representa un mínimo porcentaje del total del recurso humano, pero de acuerdo al tamaño de la operación, así son los puestos que pueden existir dentro del hospital.



Cuando una persona solicita información y precios.

- ✚ Debe existir una persona definida dentro de la organización del hospital, para encargarse de atender a los posibles clientes, personas que llegan al hospital interesadas en conocer las instalaciones e informarse de precios y servicios que brinda la institución.
- ✚ Presentarse amablemente con las personas y preguntar en que servicio del hospital se encuentran específicamente interesados.
- ✚ Proporcionar listados de precios según procedimientos, tipos de habitación y otros detalles como lo son exámenes especiales.
- ✚ Proporcionar un listado de médicos con los cuales se puede atender el paciente, dependiendo la especialidad, si la persona no posee aún un médico tratante.
- ✚ De ser posible ofrecer algún refresco de cortesía a los visitantes.
- ✚ Ofrecer un recorrido por las instalaciones del hospital, explicando la ubicación de cada uno de los servicios y mostrando las habitaciones y lugares que interesen al cliente, como pueden ser los laboratorios, el servicio de emergencia, el área administrativa, entre otros.
- ✚ Proporcionar a los posibles clientes, los datos de la persona que les atendió para cualquier información posterior que necesitaran.
- ✚ Informar a los clientes los horarios de visita y explicar el procedimiento que deben de seguir desde que entren al hospital, hasta llegar y ser ubicado en su habitación.
- ✚ Entregar tarjetas y/o revistas informativas del hospital y los servicios que este ofrece.



NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA ADMINISTRATIVA ATENDER A UN CLIENTE

Al entregar la cuenta del hospital

- ✚ Ser muy cortés y cauteloso al informar al paciente y/o familiares de pacientes el dato sobre la cuenta del hospital. Es un momento duro de afrontar y ha de tomarse en cuenta que en la mayoría de los casos, no es un gasto que se realice con todo gusto, sino que por el contrario ha sido una molestia e incomodidad para el paciente y su familia.
- ✚ Si la persona se manifiesta inconforme con la cuenta, explicarle el origen de cada uno de los recargos y si es necesario hacer correcciones ha errores que pueden darse.
- ✚ Cuando el paciente o su familia manifiestan que no pueden pagar la cuenta de hospital, la administración ha de negociar con ellos para llegar a un acuerdo para saldar la cuenta; en estos casos el hospital ha de poner en práctica la solidaridad y tratar de brindar el mejor servicio y ayuda a las personas.
- ✚ Orientar a las personas en cuanto al procedimiento a seguir para cancelar la cuenta de hospital.



En caso de no contar con los recursos económicos acérquese a trabajo social.

Áreas Médica

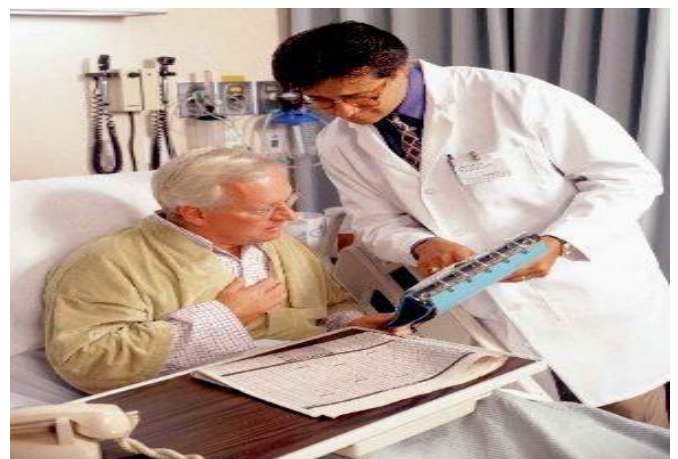


OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del área médica de un hospital, es brindar el cuidado directo al paciente, utilizar las técnicas y equipos más avanzados para obtener un diagnóstico correcto y poner en práctica técnicas de cuidado y ayuda al paciente para lograr una recuperación satisfactoria.

El Área que brinda los servicios médicos, directamente está conformada por los médicos Residentes y el personal de enfermería. Este cuerpo de servidores, son los encargados de brindar el cuidado directo al paciente, con la finalidad de llevar a las personas a una pronta recuperación de su estado de salud.

Esta área es la que posee mayor responsabilidad, ya que están en juego vidas humanas, seres humanos con derechos y dignidad, lo cual los hace ser una gran responsabilidad al depender del personal médico.



OBJETIVO DEL ÁREA

- + Realizar los estudios y evaluaciones necesarios, para ofrecer un diagnóstico confiable.
- + Dar al paciente los cuidados directos necesarios y cumplir con las órdenes médicas, para lograr la pronta recuperación del paciente.
- + Dar apoyo moral a la familia del paciente.
- + Atender cualquier deseo o necesidad especial que requiera el paciente.
- + Ser soporte para el paciente y explicarle de la mejor forma el diagnóstico, de manera que este comprenda el origen de su enfermedad.
- + Velar porque el paciente se encuentre a gusto y bien atendido por todos los colaboradores que tienen contacto con él.
- + Ser responsables del cuidado y atención del paciente.
- + El médico residente, debe realizar la historia clínica y examen físico del paciente.
- + Ordenar las pruebas de laboratorio y complementarias, encaminadas a establecer el diagnóstico, es otra de las actividades que deben realizar los médicos residentes.

**ACTIVIDADES DEL MÉDICO
RELACIONADAS CON EL CLIENTE**

- ✓ El médico residente debe pasar visita a todos los pacientes del hospital o unidad, para constatar los avances que ha producido el tratamiento sobre la enfermedad y hacérselo saber al paciente.
- ✓ Velar por lograr la pronta recuperación de los pacientes, valiéndose de todos los medios con los que se cuente y conseguir los necesarios con los que no se cuente.
- ✓ Nunca mentir acerca de un diagnóstico a un paciente o a la familia.
- ✓ Motivar a la familia a participar en el tratamiento del paciente para lograr rápidos resultados.
- ✓ Tener siempre una apariencia personal agradable.

ACTIVIDADES DE LA ENFERMERA RELACIONADAS CON EL CLIENTE

- ✓ La enfermera debe dar cuidados que vayan más allá de las estrictas órdenes médicas.
- ✓ La enfermera es quien debe identificar las necesidades de su paciente y determinar la forma de resolverlas.
- ✓ La enfermera debe ayudar a su paciente, a disminuir en la medida de lo posible las fuentes de tensión, proporcionándole descanso y simpatía, haciéndole comprender su enfermedad y tratamiento.
- ✓ Llamar a cada paciente por su nombre.
- ✓ Evitar las conversaciones bulliciosas, especialmente por las noches.
- ✓ Evitar discusiones sobre la enfermedad del paciente, sabiendo que este puede estar escuchando.
- ✓ Evitar la falta de respeto hacia los moribundos.
- ✓ Proteger adecuadamente el pudor del enfermo.
- ✓ Recibir adecuadamente al paciente a su llegada a la unidad.
- ✓ Queda prohibido al personal salir de la unidad sin causa justificada.
- ✓ Cumplir con las órdenes médicas.



CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA

Dependiendo del número de camas que un hospital posea, así será el cuerpo médico y de enfermería con el que cuente.

Para lograr un servicio de calidad, la atención a los pacientes ha de ser personalizada, cada caso es prioritario, diferente y especial, por lo cual merece una dedicada atención por parte del personal hospitalario.



Todas las actividades que realizan tanto médicos residentes como el cuerpo de enfermería, enfermeras profesionales y auxiliares, están directamente orientadas a atender a los pacientes, pues desde el ingreso hasta los cuidados y proceso de recuperación, tanto médicos como enfermeras no se separan de los pacientes, procurando una pronta recuperación.

ORGANIGRAMA DEL ÁREA MÉDICA



NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA MÉDICA AL ATENDER A UN CLIENTE

- ✚ Durante la estadía del paciente en el hospital.
- ✚ Asegurarse de que el paciente se encuentre lo más cómodo posible.
- ✚ Esforzarse por cumplir a cabalidad con las órdenes médicas, para contribuir a la pronta recuperación de los pacientes.
- ✚ Llamar a los pacientes por su nombre, con mucha educación y nunca referirse a ellos con los compañeros de turno como un número más.
- ✚ Las enfermeras y médicos deben enterarse al recibir su turno, de la evolución de los pacientes.
- ✚ Cuidar en todo momento el pudor de los pacientes.



- ✚ Anunciarse antes de entrar en la habitación.
- ✚ Respetar la privacidad de los pacientes.
- ✚ Estar muy pendientes de cada paciente, visitándole periódicamente. Dar palabras de ánimo a los pacientes.
- ✚ Informar al paciente los progresos que ha tenido con el tratamiento.
- ✚ Explicar al paciente cada uno de los pasos que deban realizarse para cumplir con las órdenes médicas.
- ✚ Tomar en cuenta el estado de ánimo de los pacientes y respetarles en todo momento.
- ✚ Dar apoyo moral y espiritual a los pacientes.



- ✚ Hablar al paciente y a sus familiares, siempre con la verdad.
- ✚ Tratar de cumplir hasta los más pequeños detalles. que el paciente requiera, recordando que de la atención que se le dé depende su salud.
- ✚ Nunca llevar la contraria a los pacientes, escucharlos y presentar siempre soluciones a sus demandas.
- ✚ Cuidar de los pacientes como lo valioso y preciado que son.



MEDIDAS EN CASO DE AISLAMIENTO DEL PACIENTE

Medidas de aislamiento con un paciente

Se debe explicarles tanto al paciente como a la familia, en qué consisten y por qué se están tomando estas medidas, hacer siempre ver que es por el bienestar del paciente.

- ✚ Ser muy discretos para no alarmar a otros pacientes o visitantes que se encuentren el hospital.
- ✚ No alarmar al paciente y tomar los cuidados necesarios sin hacerlo sentir incómodo.
- ✚ Informar a las áreas de apoyo cuando en un cuarto deban tomarse medidas de aislamiento en los procedimientos de limpieza o del área de nutrición, por ejemplo.
- ✚ Manipular todos los desechos y equipo que se utilicen con el paciente contaminado, con mucha cautela pero sin hacer mucho énfasis en esto para no causar más temor al paciente.
- ✚ Informar a todo el personal de turno de las medidas especiales que han de tomarse en un cuarto determinado, por aislamiento.

Esta es una situación muy común en el hospital, hay casos en los cuales los pacientes se encuentran sumamente delicados y las personas que entran le pueden contaminar y hay casos en los cuales la enfermedad que posee el paciente puede contagiar a las personas que entren a la habitación por esta razón hay necesidad de tomar ciertas medidas, las cuales puede que para la familia sean incómodos o causen mayor preocupación.



Ante el fallecimiento un paciente.

La muerte de una persona nunca será cosa fácil o normal para una familia y no debería de serlo tampoco para el personal hospitalario.

- ✚ El personal que labora en los hospitales debe estar consciente que las personas no están acostumbradas a vivir situaciones de muerte o dolor, que en un hospital pueden ser escenas del diario quehacer.
- ✚ En momentos difíciles como estos, el apoyo que el personal puede dar a los familiares es muy importante.



Ante el fallecimiento un paciente.

- ✚ La noticia del fallecimiento de un paciente, la debe dar a la familia la persona indicada por las normas del hospital, esta persona puede ser el médico tratante o el médico residente.
- ✚ Se ha de tener mucho tacto y delicadeza para dar una noticia como esta, ofrecer todas las explicaciones que la familia solicite y tratar en todo momento de hacer ver los esfuerzos que se realizaron por restablecer la salud al paciente durante su estadía en el hospital.
- ✚ Apresurar todos los trámites legales necesarios, así como los trámites administrativos del hospital, para no hacer más dolorosa y larga la espera a los familiares del paciente fallecido, evitar problemas legales.



En caso de fallecimiento de un familiar los trámites debe realizarlos con el médico tratante quien extenderá el certificado de defunción para retirar el cadáver de la morgue.

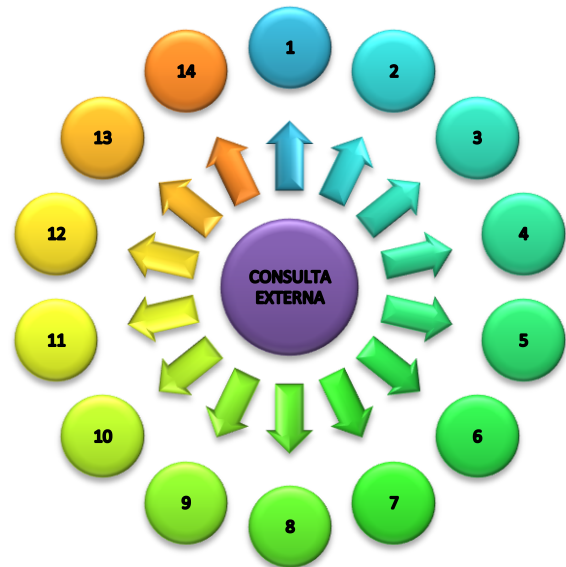
Consulta Externa



CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA

Comprende el cuerpo médico especializado en diferentes áreas

- + Alergología
- + Ginecología
- + Neonatología
- + Pediatría
- + Psicología
- + Fisiatría
- + Neurología
- + Odontología
- + Urología
- + Traumatología
- + Medicina interna
- + Gastroenterología
- + Otorrinolaringología
- + Cirugía Plástica
- + Cirugía General



ESPECIALIDADES DE ATENCIÓN EN LA MAÑANA

No.	ESPECIALIDAD	NOMBRE MEDICO	CONSULTORIO
1	ALERGOLOGIA	YOLANDA CISNEROS	18
2	CIRUGIA GENERAL	EDMUNDO DELGADO	5
3	CIRUGIA GENERAL	DANIEL ORQUERA	5
4	CIRUGIA PLASTICA	GALO POSSO	14
5	FISIATRIA	GLADYS CISNEROS	27
6	GASTROENTEROLOGIA	DIEGO MORALES	4
7	GINECOLOGIA	JOSE VILLALBA	17
8	GINECOLOGIA	GALO ENRIQUEZ	3
9	GINECOLOGIA	ARMANDO POZO	3
10	MEDICINA INTERNA	PAOLA MERCHAN	3
12	MEDICINA INTERNA	EDISON AYALA	8
13	MEDICINA INTERNA	JUAN VACA	26
14	NEFROLOGIA	JACQUELINE POZO	29
15	NEONATOLOGIA	CARLOS CORONEL	1
16	NEUROLOGIA	GALO ESTRADA	13
17	ODONTOLOGIA	OSWALDO TORRES	9
18	ODONTOLOGIA	SONIA VALDOSPINOS	9
19	ODONTOLOGIA	VINICIO CARRERA	9
20	OFTALMOLOGIA	NELSON ENDARA	19
21	OTORRINOLARINGOL.	CARLOS CORRAL	20
23	PEDIATRIA	LUIS MUÑOZ	12
24	PEDIATRIA	PIEDAD MOYA	12
25	PEDIATRIA	RAMIRO SILVA	15
26	PSICOLOGIA	IVAN PANTOJA	22
27	PSICOLOGIA	MANUEL MUÑOZ	22
28	PSIQUIATRIA	GERMANICO MERINO	21
29	TRAUMATOLOGIA	IVAN DAHIK	6
30	TRAUMATOLOGIA	EDISSON URQUIZO	6
31	UROLOGIA	ALFREDO CARRERA	4



Para la atención en Consulta Externa puede solicitar su cita en el Call Center llamando al 146, 147.

Debe concurrir con 30 minutos antes de su turno

ESPECIALIDADES DE ATENCIÓN EN LA TARDE

No.	ESPECIALIDAD	NOMBRE MEDICO	CONSULTORIO
32	CIRUGIA GENERAL	DIEGO MEJIA	5
33	GINECOLOGIA	ADRIAN BURBANO	2
	GINECOLOGIA	ALEX TERAN	
34	MEDICINA INTERNA	GREGORY RODRIGUEZ	4
	MEDICINA INTERNA	MARCIA OREJUELA	14
	MEDICINA INTERNA	ANITA CHICAIZA	14
35	NEFROLOGIA	JACQUELINE POZO	29
36	ODONTOLOGIA	AMILCAR ANDRADE	9
19	ODONTOLOGIA	VINICIO CARRERA	9
37	PSICOLOGIA	MANUEL MUÑOZ	22
38	PSIQUIATRIA	YESENIA ACOSTA	21
40	TRAUMATOLOGIA	JUAN CARLOS PROAÑO	6
39	TRAUMATOLOGIA	CARLOS MENDOZA	6



Área de Apoyo

Las áreas de apoyo o los servicios de un hospital, lo constituyen las áreas de limpieza, cocina, lavandería, mantenimiento, costura, entre otras; que producen para el hospital los servicios de ropa nueva, ropa limpia, dietas para los pacientes, limpieza y cuidado de las instalaciones del hospital.

Actividades que son de suma importancia, ya que aunque no son la esencia de la actividad hospitalaria, constituyen lo que garantizará a los pacientes un ambiente cómodo, limpio y agradable en donde recobrar su estado de salud. Los colaboradores de estas áreas, han de ser al igual que los de las otras áreas, personas identificadas y con vocación de servicio, ya que en determinado momento, ellos también tienen un contacto directo con los pacientes.

OBJETIVO DEL ÁREA

Dependiendo el área, ya sea cocina, limpieza, lavandería, costura y mantenimiento, los objetivos son:



ÁREA DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS

Se encuentran ubicados todos los equipos que se utilizan para vaporización, está ubicado el caldero que genera el vapor para que trabajen las maquinas de lavandería, cocina, esterilización y agua caliente que utilizan los pacientes para su baño diario

Calientan los boiler que genera vapor para las maquinas que calienta el agua para el consumo de los pacientes y trabaja las 24 horas.

Reparar desperfectos en los materiales que integran el edificio del hospital.



OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de los servicios de apoyo es ser como su nombre lo dice, apoyo o auxiliar a las labores de enfermería y de los médicos, estar siempre a la disposición para proveer al hospital los elementos necesarios, que contribuyan a dar una buena atención al paciente.

NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA DE MANTENIMIENTO

Cuando se hace alguna reparación o se da mantenimiento en alguna área del hospital, procurar realizar las reparaciones en horas en que no afecte el ruido y las molestias que dicho trabajo pueda provocar.

Señalizar claramente el área de trabajo, para evitar accidentes al realizar las reparaciones y/o remodelaciones para evitar problemas con los pacientes. Mantener siempre limpias las áreas cercanas a donde se realiza el mantenimiento o reparación.

Si es posible, programar las reparaciones para épocas o períodos de baja ocupación, generar el menor ruido posible. Si los pacientes preguntan, informar de que se tratan los trabajos que se están llevando a cabo y justificar las molestias explicando que son mejoras que realiza el hospital para dar mayor comodidad a sus clientes.



ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA



El Área de limpieza debe mantener los espacios públicos del hospital limpios y agradables para pacientes y sus familiares, garantizar la higiene y desinfección de las habitaciones en donde se hospedan los pacientes. Velar por brindar un servicio de calidad a los pacientes.

NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA DE LIMPIEZA

- ✚ Cuando se entra a la habitación para realizar la limpieza tocar la puerta con suavidad y anunciarse antes de entrar.
- ✚ Asegurarse que es un momento oportuno para poder entrar y realizar la limpieza.
- ✚ Presentarse con el uniforme limpio, cabello recogido, zapatos bien lustrados y portar la respectiva identificación.
- ✚ Si hay un bebé recién nacido en la habitación o una persona con oxígeno, no barrer para evitar levantar polvo.
- ✚ Realizar la limpieza ordenadamente, seguir las normas y procedimientos del trabajo de esta área.
- ✚ Efectuar la limpieza con el mayor silencio, cautela y rapidez posible.
- ✚ No entablar largas conversaciones con los pacientes, pero dar la información que estos puedan requerir.

ÁREA DE LAVANDERIA ROPERIA Y COSTURA

La prioridad es proporcionar al paciente toda la lencería como es tendidos de cama camisas o pijamas al paciente en condiciones higiénicas y cantidad para que pueda utilizar mientras está hospitalizado



PROCESO

El personal de limpieza entrega la lencería utilizada por los diferentes departamentos debidamente clasificada de acuerdo a cada tipo de enfermedad que permanezca el paciente que está hospitalizado,

Se puede lavar de 600 a 900 kilos diarios de ropa, de acuerdo al proceso de lavandería se pesa la ropa que ingresa a través de formularios, y se clasifica por lencería normal o blanca, verde y contaminada. La lencería verde se utiliza para paquetes quirúrgicos y la esterilizan, la lencería blanca es para hospitalización por lo general son tendidos de cama

Se cuenta con maquinas industriales y detergentes especiales por que toda la lencería es contaminada en mayor o menor grado. La lencería que utilizan los pacientes de VIH se le da un tratamiento especial y la entregan en funda roja.

Lavan, plancha, seca y lo que está roto o descocido pasa a reparación en costura y luego se clasifica, se canjea la ropa sucia por ropa limpia en la misma cantidad que entregan

Se cuenta con personal capacitado para que realice esta función, y trabajan en forma rotativa, por lo general se confeccionada toda la lencería que se utiliza dentro del hospital. Únicamente se compra cuando se presentan emergencia como son las campanas de IVERMED, en cada piso se tiene el suficiente stock de lencería.



En caso de requerir tendidos de cama o lencería solicite a la Auxiliar de enfermería que se encuentre en el área.



ROPA QUE USAN LOS MEDICOS

El hospital le entregan un bono para la confección de sus mandiles blancos porque es el uniforme que deben utilizar, solo en lavandería se le proporciona el terno quirúrgico (verde) por ser una prenda de protección para el quirófano (cirugía y medicina interna) todo lo que es ternos de protección les proporciona el hospital. Para el personal administrativo se les proporciona el uniforme que asigne la institución

Esta área es totalmente restringida y no está en contacto con el público ni con el paciente. La lencería por lo general, una vez utilizada se da de baja, en otras ocasiones el Dpto. de Trabajo Social, hace los contactos para donar lo que sirve algún asilo y lo puedan utilizar

ÁREA DE COCINA

Elaborar las dietas, según los requerimientos específicos para cada paciente, para contribuir con el tratamiento de los mismos.





NORMAS QUE DEBE SEGUIR EL ÁREA DE COCINA

- ✚ Presentarse con el uniforme limpio, cabello recogido, zapatos bien lustrados y portar la respectiva identificación.
- ✚ Seguir fielmente las reglas para el procesamiento de alimentos según indicaciones del médico.
- ✚ Utilizar para la preparación de alimentos productos de óptima calidad.



ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CLIENTE

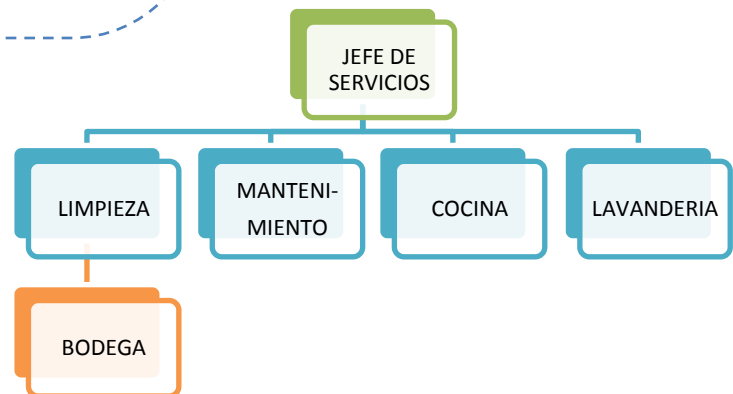
Las personas que colaboran en las áreas o servicios de apoyo en un hospital, tienen un contacto directo con los pacientes: el personal de limpieza entra a las habitaciones a realizar el aseo, el personal de lavandería entra a las habitaciones a entregar toallas o ropa de cama, el personal de cocina ingresa a la habitación a entregar los alimentos y en ocasiones el personal de mantenimiento ingresa a las habitaciones a realizar alguna reparación de emergencia.

De igual forma, el personal operativo de las áreas de apoyo tiene contacto con los familiares o personas que visitan el hospital con necesidad de utilizar alguno de los servicios que este brinda, como lo es el laboratorio o el ultrasonido, actividades que no requieren de hospitalización, pero que en dado momento ha de indicársele a las personas hacia dónde dirigirse o como obtener la información que se requiere.



**ORGANIGRAMA DEL
ÁREA DE APOYO**

Los servicios o áreas de apoyo pueden estar distribuidos de la siguiente forma, dependiendo de la organización específica de cada institución:



DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS HOSPITALARIAS

PLANTA BAJA	Información Estadística – Admisión Consultorio de Consulta Externa Farmacias Laboratorios Emergencias
PRIMER PISO	Departamento Administrativo : <ul style="list-style-type: none"> - Dirección - Recursos Humanos - Departamento de Computo - Terapia Intensiva
SEGUNDO PISO	Cirugía y Maternidad
TERCER PISO	Hospitalización
CUARTO PISO	Hospitalización, Aislamiento
QUINTO PISO	Pediatría

