



CONTENIDO



- En qué consiste este manual?.....4
 - Relación diferencial.....5
 - Información Médica6
 - Intimidad en el servicio.....7
 - Confidencialidad8
 - Malas noticias9
 - Facilitar próximos pasos10
 - Cuidado de detalles 11
 - Preocupación por el ruido 12
 - Diferentes vías de comunicación 13
 - Imagen personal.....14
 - Cuidado de las instalaciones 15
- 



MANUAL DE TRATO Y TRATAMIENTO A PACIENTE Y USUARIOS.

¿En qué consiste este manual?

El crecimiento y la evolución de la atención centrada en el paciente y la familia, es la mayor de las prioridades de nuestro hospital y de todos los que en el prestamos servicio.

La responsabilidad con la salud de las personas nos hace evolucionar a trabajar “con” los pacientes en lugar de “para” los pacientes, reconociendo el importante papel que ellos desempeñan, no solo en su propio cuidado sino también en la mejora de la atención médica.

En la actualidad, la institución que nos ha acreditado internacionalmente, Acreditación Canadá también está ampliando su enfoque, a un enfoque de atención centrada en las personas, por ello hemos querido trasladar a este manual la voz de nuestros pacientes y familiares

Y es que lo que esperan nuestros pacientes y familiares va más allá de la atención. Nuestros pacientes merecen excelencia tanto en el tratamiento como en el trato y para cumplir sus expectativas le presentamos este manual para mejorar nuestra relación con ellos.

Como colaborador del hospital encontrará en este Manual lo que le gustaría experimentar y qué preferiría evitar, así como breves tips para conseguirlo. En definitiva, este manual será una ayuda para nuestro día a día.

Sabemos que para todos nuestros colaboradores, médicos, enfermeras y personal de apoyo, es prioridad que el paciente tenga una buena experiencia al ser tratado, y este manual nos da las herramientas que nos ayudaran a hacerlo mejor y con más empatía con el paciente y su familia.

Dr. Rafael Sánchez Español

Presidente HOMS

RELACIÓN DIFERENCIAL

Como paciente, implica que...

“Quiero sentirme a gusto con el trato de todas y cada una de las personas más allá del tratamiento”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



TRANSMITEN

No se queda en un simple discurso, sino que saben comunicarse y ponerse en mi situación.



CENTRAN SU ATENCIÓN

Al atenderme, ponen su foco en mí y no dejan que otras tareas les distraigan.



AGRADECEN

Valoran que, como paciente, elija su hospital, y no dudan en agradecérmelo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Tratamos con muchas personas a lo largo del día y puede que terminemos estandarizando ciertas acciones o conversaciones. Por eso, debemos esforzarnos en **PERSONALIZAR** nuestras interacciones, transmitiendo cercanía, empatía, respeto y calidez. Entender la situación de cada paciente es clave para llegar a ellos y comunicarnos.

Cuando atendemos a un paciente, debemos demostrarle que **ES NUESTRA PRIORIDAD** en ese momento y que tenemos los cinco sentidos puestos en él, sin atender nuestro teléfono o mantener una conversación con otras personas

AGRADECER a los pacientes el haber confiado en nosotros. Es un gesto que no cuesta ningún esfuerzo y es valorado por todos. Esta es la mejor forma de comenzar a crear una relación con cada uno de ellos y convertirnos así en su centro de referencia

INFORMACIÓN MÉDICA

Como paciente, implica que...

“Entiendo lo que me dicen. Quiero comprender qué consecuencias tiene para mi vida y qué debo hacer para recuperarme”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



ME CONOCEN

Me llaman por mi nombre, preguntan, indagan y se preocupan por entender mi caso a la perfección. En definitiva, me escuchan.



INFORMAN MÁS ALLÁ DE LO CLÍNICO

No me explican solo temas relacionados con mi enfermedad, sino que tienen en cuenta todo lo que rodea mi situación.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se aseguran de que comprenda por qué y conozca cada documento que firmo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Ayudemos al paciente a contar su problema. Tomemos nosotros la iniciativa, indaguemos y hagamos preguntas abiertas que nos ayuden a conocer a fondo su historia. Motivemos a que tengan confianza, en algunos casos incluso a que supere la timidez. Llamarle por su nombre siempre será una ganancia para empatizar con él.

Al paciente no solo le preocupa la enfermedad, sino todo lo que ella engloba. Por eso toda la información que podamos facilitarle será bienvenida. Preguntamos siempre si necesita cualquier aclaración.

La mayoría de los pacientes están acostumbrados a firmar aquello que su médico le propone, pero realmente esta confianza hace que, en ocasiones, no sepan lo que es. Si dedicamos unos minutos a explicarles a qué están dando su consentimiento, cumpliremos con nuestra responsabilidad y les daremos una grata sorpresa.

INTIMIDAD EN EL SERVICIO

Como paciente, implica que...

**“Antes que un paciente, soy una persona.
Por eso necesito mi espacio”.**

Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



RESPECTAN MI ESPACIO

Dispongo de espacio físico suficiente para dejar mis cosas durante mi ingreso.



ESPERAN MI AUTORIZACIÓN

Antes de cualquier acción, piden permiso y esperan a que dé mi consentimiento. Incluso al entrar, llaman antes a la puerta.



EVITAN EL PASO DE EXTERNOS

Previenen el paso a terceras personas o, si es necesario, siempre me preguntan si me importa o incomoda.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Informemos al paciente que no venga al hospital con objetos de valor y que en ningún caso los deje en su habitación. Tratemos de que el paciente se sienta lo más cómodo posible y asegurémonos de que tiene suficiente espacio para sentarse o cambiarse en el caso que tenga alguna prueba o se le vaya a hospitalizar. Antes de dejarlo solo, preguntemos si le parece bien el lugar y si necesita alguna ayuda.

Las acciones que llevamos a cabo son las necesarias para hacer bien nuestro trabajo, pero algunas pueden no parecerlo para el paciente. Para evitarlo, además de explicarle por qué hacemos cada cosa, pidamos su autorización y esperemos su consentimiento. Además, con las prisas, algo tan básico pero importante como llamar a la puerta se nos puede olvidar.

Aunque entre nosotros nos conocemos y sabemos qué papel tenemos, con el paciente no ocurre lo mismo. Recordemos que, si una tercera persona va a tener contacto con él, debemos presentarla, indicar su rol y pedirle permiso.



CONFIDENCIALIDAD

Como paciente, implica que...

“Mi caso es personal, y por eso soy yo quien decide las personas que lo conocerán”.

Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



PROTEGEN MI INFORMACIÓN

Demuestran responsabilidad con mi información, protegiéndola y restringiendo su acceso. Si se van, bloquean su pantalla.



MANTIENEN LA PRIVACIDAD

Sé a quién tienen que contar mi caso y porqué, antes de que lo hagan.



PREGUNTAN CON SENTIDO

Entiendo el porqué de cada pregunta y porqué se interesan por mi respuesta.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Todos somos conscientes que la información clínica del paciente debe estar fuera del alcance de las personas ajenas al caso y, siempre con la custodia adecuada. Pero, a veces, las prisas o un despiste hacen que cualquiera tenga acceso a ellas. Aseguremos que los pacientes no vean papeles de otros sobre la mesa, ni vean las pantallas de nuestras computadoras, ni escuchen de ello. Puede generar dudas acerca de la confidencialidad de sus casos.

Hay momentos en los que, por un motivo u otro, podemos tener la necesidad de comentar los casos de nuestros pacientes con otros profesionales. Hagámoslo siempre con discreción, sin exponer la identidad del paciente o dar datos irrelevantes que no tengan que ver con su enfermedad. Y en la medida de lo posible vamos a advertir antes que nos gustaría intercambiar opiniones de su caso con un colega.

Nosotros somos los profesionales y sabemos cuál es el sentido o el significado de cada pregunta, pero los pacientes no tienen por qué saberlo. Incluso a veces, pueden sentirse incómodos o son reacios a contestarnos. Convirtámonos en sus aliados poniéndoles en contexto y explicándoles para qué necesitamos esta información.

MALAS NOTICIAS

Como paciente, implica que...

“Me siento acompañado. No necesito entrar al porqué en detalle, pero sí saber qué supondrá y cómo puedo hacerlo más llevadero”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



AYUDAN EN MIS DECISIONES

Me aconsejan y guían en temas que aún no me había planteado.



TIENEN TACTO

Se ponen en mi lugar a la hora de darme noticias y me informan los resultados con delicadeza, respeto y empatía.



DAN LAS NOTICIAS EN PERSONA

Buscan acordar una cita en persona para contar los resultados de las pruebas.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Muchos pacientes, aunque las malas noticias no les tome por sorpresa, no son conscientes de ciertas consecuencias que puede tener en su día a día. Tratemos de prepararlos y ayudarle con el duelo.

Somos los responsables de dar una noticia que muchas veces el paciente no espera, así que busquemos un sitio con la intimidad y reserva apropiada para ello. Aunque estemos familiarizados con el tema, tenemos que demostrarle que no está solo y que cuenta con un gran equipo de profesionales apoyándolo.

Para el paciente conocer los resultados de las pruebas es un momento clave, y no podemos dar malas noticias en cualquier lugar. En persona, empatizar es mucho más sencillo y es más fácil explicar cualquier situación.

FACILITAR PRÓXIMOS PASOS

Como paciente, implica que...

“No me siento perdido, sé qué tengo que hacer, a dónde tengo que ir y qué va a pasar en cada momento”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



CLARIFICAN EL PROCESO

Guían mi visita desde el primer momento y explican con detalle qué viene a continuación.



EDUCAN

Me explican el porqué de mi situación y me ofrecen consejos.



APROXIMAN TIEMPOS

Sé cuánto tendré que esperar durante mi visita, todos se preocupan por mantenerme informado y actualizado.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Informar sobre cuestiones tan sencillas como a dónde se tiene que dirigir el paciente, dónde se encuentra una sala o servicio del hospital o en qué consiste una prueba, nos ayuda a mejorar su experiencia sin mayor esfuerzo. Es una forma de hacer que se sienta acompañado en todo momento. En caso de que venga con acompañante, informémosle también a él.

Informar, guiar, diagnosticar y tratar a los pacientes son tareas sobresalientes, y en el hospital podemos ir un paso más allá si tratamos también de enseñar. Expliquemos el motivo del problema o enfermedad, qué cuidados va a necesitar o qué hacer para evitar que se repita.

Todos conocemos lo importante que es percibir avances en cuestiones de espera. No consiste en disminuir el tiempo de espera, sino en eliminar la incertidumbre e informar sobre la atención que esta por recibir. Será mucho más fácil si cada uno de nosotros contribuye a la hora de hacer saber al paciente en qué punto del proceso se encuentra y cuánto tardará en ir avanzando.

「 CUIDADO DE DETALLES 」

Como paciente, implica que...

“Todo es importante, y lo más pequeño puede convertirse en lo más grande”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



ME SONRÍEN

Me muestran una sonrisa en su rostro haciéndome sentir cómodo.



ME GUÍAN

Me explican o me guían como puedo llegar a los diferentes lugares del hospital.



NOTIFICAN CAMBIOS

Demuestran tener responsabilidad con mi tiempo y si sucede algún cambio o cancelación me informan a tiempo.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Sonreír puede parecer una acción básica y poco trascendental, pero no olvidemos que los pacientes son personas y con una sonrisa, les demostraremos que sabemos que están ahí y lograremos transmitirles cercanía, apoyo y optimismo.

Por los pasillos, solemos ir con un objetivo y destino en mente si nos cruzamos con un paciente desorientado, pararnos 1 minuto a preguntar y guiarle será un gesto que recordará durante toda su visita a nuestro hospital.

Si surge algo con lo que no contábamos, asegurémonos de avisar a todas las personas afectadas y, en caso de que hayamos tenido que cancelar alguna cita tratemos de reagendar lo antes posible.

PREOCUPACIÓN POR EL RUIDO

Como paciente, implica que...

**“Puedo descansar cómodamente.
Me encuentro en un entorno tranquilo”.**



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



**SE ACERCAN A
PIÉ DE CAMA**

Me informan y hablan conmigo desde cerca de la cama, así evitan hablar alto.



**SILENCIAN EL
MÓVIL**

Evitan tener el celular en sonido o lo mantienen a un volumen bajo.



**MANTIENEN LAS
PUERTAS CERRADAS**

No dejan mi puerta abierta sino lo pido o si es necesario por mi condición hablando, cierran la suya.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Si cuando le estamos dando la información no nos acercamos, lo más probable es que no sea el único que se entere. Acercarse, además de evitarlo, ayudará a empatizar con nuestro paciente.

Aunque creamos que nuestro tono de llamada es suave y no molesta, cualquier ruido repentino puede incomodar a ciertos pacientes. Mantengamos nuestro celular en silencio y, en caso de que esperemos una notificación, pongámoslo en modo vibración.

Estamos en un ambiente de cuidados, cerremos las puertas de las habitaciones siempre que se pueda por su condición.

Las conversaciones de trabajo en pasillos y estación de enfermería que sean lo mas controladas y respetuosas. Y sobre todo nunca delante de pacientes y familiares.

DIFERENTES VÍAS DE COMUNICACIÓN

Como paciente, implica que...

“Tengo opciones de interactuar con el hospital”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



CUIDAN LA COMUNICACIÓN

Saben comunicarse y me tratan con respeto.



OFRECEN ALTERNATIVAS

Tengo la posibilidad de interactuar en diferentes medios de comunicación, Redes sociales, página web, entre otros



CONTACTAR EL HOSPITAL

Me informan y me entregan herramientas de comunicación.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Tengamos presente la forma de comunicarnos con los pacientes. Tratemos de hablar despacio y con tono de voz adecuado por teléfono, escribir sin abreviaturas, y no parecer distantes. Cuidemos también la monotonía y preguntemos, así lograremos que no consista en un monólogo.

Explicuemos al paciente todas las posibilidades que ofrecemos para contactar con nosotros, y en qué consiste cada una. Con esto, nos ahorraremos tiempo y evitaremos posibles dudas en un futuro.

Cuando sepamos cual es la forma favorita del paciente contactar con nosotros, ayudémosle a sacarle el máximo provecho. Invitemos a interactuar en la página web, publiquemos los números telefónicos necesarios y cómo comunicar una emergencia.

IMAGEN PERSONAL

Como paciente, implica que...

“Las personas que veo me transmiten confianza y seguridad”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



MUESTRAN INTERÉS

Me demuestran que prestan atención a lo que les informo. Tienen una actitud activa cuando tratan conmigo.



CUIDAN LA HIGIENE

Todos mantienen un aspecto organizado y limpio, aun siendo la última hora del día.



PRESTAN ATENCIÓN A SU IMAGEN

Cuidan su aspecto y van debidamente identificados con su nombre y nivel profesional.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

Es importante prestar atención a los pacientes, pero es igual de importante que el paciente sienta que le estamos escuchando y que lo que nos dice es importante. Asentir y hacerle alguna pregunta sobre lo que nos cuenta es suficiente para conseguirlo, además de asegurarnos de que nos ha entendido.

Una presentación personal adecuada en cualquier momento del día demuestra a nuestros pacientes que sabemos cuidar tan bien de ellos como de nosotros, así que tratemos de tenerlo siempre presente el protocolo de higiene y lavado de manos.

Nuestra imagen es lo primero que ven nuestros pacientes y por lo primero que se guían, así que mostremos coherencia con ella. Si le prestamos suficiente atención con acciones básicas como recogernos el pelo o llevar las gafas limpias, conseguiremos que aumente su confianza en nosotros. Evitemos accesorios extravagantes.

CUIDADO DE LAS INSTALACIONES

Como paciente, implica que...

“Todo está limpio, ordenado y en funcionamiento”.



Elijo El Hospital Metropolitano de Santiago porque...



ENSEÑAN A UTILIZARLO

Me ayudan y dan instrucciones para sacar el máximo de los servicios del hospital.



APROVECHAN LOS RECURSOS

Sé que utilizan todos los recursos, materiales y herramientas a su disposición para resolver mi caso.



CUIDAN LA ACCESIBILIDAD

Promueven y orientan hacia el uso de los accesos adaptados a las capacidades de cada paciente.

¿Cómo podemos hacer que el paciente lo viva?

El día a día del paciente no es en el hospital, por lo que lo más seguro es que no tenga claro cómo aprovecharlo al máximo. Seamos nosotros quienes le indiquemos posibles servicios y lugares de interés.

El paciente visita nuestro hospital esperando todo tipo de exámenes para su diagnóstico. Expliquémosle e informémosle todos nuestros servicios que le puedan ser útiles para responder sus inquietudes.

El paciente espera que, tratándose del hospital, este totalmente adaptado a sus necesidades. Guiemos y ayudemos al paciente que lo necesita para que no encuentre obstáculos por el camino.

info@homs.com.do
829-947-2222



Autopista Duarte km 2.8
Santiago, R.D.

@HospitalHOMS



www.homs.com.do