



NUESTRO COMPROMISO ES DARLE EL MEJOR SERVICIO

Protocolo de Atención

SERVICIO DE RAYOS X

ÍNDICE

1. Bienvenida	2
2. Aspectos a considerar en la atención	3
3. Asignación de cita	4
4. Realización de exámenes simples	5
5. Realización de exámenes complejos	6
6. Despedida del Asegurado	7

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE RAYOS X



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 SERVICIO DE RAYOS X



Subproceso: Asignación de Citas:

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Próxima cita con el medico
3. Petitorio de Examen.

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, continúe con la atención.
3. Revise Agenda Médica y entregue cita al paciente de acuerdo a la cercanía de su próxima cita con el medico tratante.
 - Si el paciente insiste en que desea su cita 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.
6. Entregada cita para examen, pregunte al paciente si le quedo clara la información entregada y si hay algo más en que pueda ayudarlo

Subprocesos: Realización de Exámenes Simples

Requerimientos Críticos

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

Pasos en la Atención

1. Proceda a llamar al paciente para que ingrese al box de atención.
2. Solicite a paciente que se descubra la parte del cuerpo en que se realiza el examen.
3. Pregunte a paciente si tiene alguna duda o inquietud acerca de examen al cual se someterá.
 - En caso de presentar inquietud proceda a responder y aclarar sus inquietudes,
 - En caso contrario proceda al siguiente paso.
4. Realice examen a paciente.
5. Durante el examen:
 - Si el paciente presenta dificultades o molestias en el transcurso del examen, deténgase y pregunte cual es la molestia específica. Espere unos minutos y continúe.
 - Si el paciente no presenta problemas, proceda con el examen.
6. Si las placas se encuentran borrosas, repita el examen y explique el motivo de la repetición del mismo.
7. Entregue indicación acerca de cuándo y dónde estarán los resultados del examen.
8. Pregunte al paciente si le quedo clara la información entregada y si hay algo más en que pueda ayudarlo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE RAYOS X



Subproceso: Realización de Exámenes Complejos

Requerimientos Críticos

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

Pasos en la Atención

1. Solicite a paciente que se vista con una bata que encontrará en el vestidor.
2. Señale y explique las complicaciones propias del examen que se va a realizar.
3. Luego del conocimiento del paciente, entregue hoja de Consentimiento informado para que el paciente firme, donde se explicita que el paciente acepta o no someterse a la intervención que se está por realizar
4. Durante el examen:
 - Si el paciente presenta dificultades o molestias en el transcurso del examen, deténgase y pregunte cual es la molestia específica. Espere unos minutos y continúe.
 - Si el paciente no presenta problemas, proceda con el examen.
5. Si las placas se encuentran borrosas, repita el examen y explique el motivo de la repetición del mismo.
6. Entregue indicación acerca de cuándo y dónde estarán los resultados del examen.
7. Pregunte al paciente si le quedo clara la información entregada y si hay algo más en que pueda ayudarlo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE RAYOS X



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.