

PLAN DE ACOGIDA

A

PACIENTES

Y

FAMILIARES

SERVICIO DE RADIOLOGIA DE LA GERENCIA DE ATENCION
INTEGRADA DE ALBACETE





PLAN DE ACOGIDA PARA PACIENTES

Objetivos:

- Mejorar la información al usuario.
- Mejorar la información del trabajador sanitario, en cuanto al papel fundamental que su actitud juega en la acogida del paciente.
- Definir los circuitos en los cuales el paciente se verá inmerso y tener previstas las vías de actuación.

PLAN DE ACOGIDA EN RADIODIAGNOSTICO

A. Definición

- Es el primer contacto individualizado que existe entre los pacientes que llegan a la unidad y los profesionales adscritos al mismo.
- El fin de éste plan es la sincronización perfecta y subjetiva de la integración del paciente en la unidad.
- Es un plan que debe ser conocido, consensuado y debatido por todos.
- Este plan debe ser evaluable, adjuntando un método para tal evaluación.

B. Desarrollo

1.- Procedencia: Los enfermeros de nuestra unidad vienen de:

a).- Servicio de Urgencias, Hospitalización interna y externa.

Los pacientes vendrán acompañados por un celador o enfermero/a y/o facultativo dependiendo de la procedencia y gravedad de los enfermos (ICU, Urgencias, Reanimación.etc).

b).- Programados de Consultas Externas.

Cuando los pacientes procedan de Consultas Externas o Atención Primaria deben acudir al control de Radiología, donde entregarán la petición de la exploración emitida por el facultativo de consulta, para ser mecanizada en nuestro sistema informático por nuestros auxiliares administrativos y para indicarles la ubicación de la sala de Rx donde se realiza la exploración.

c).- Programados de Atención Primaria.





Los pacientes serán recibidos por el personal sanitario responsable de la sala de radiología donde se realizará la exploración.

Se comprobará por parte del personal sanitario que coincidan el nombre y apellidos del paciente con la petición de la exploración.

2. Acceso a la Unidad:

a).- Los enfermos programados de consultas externas y atención primaria, vienen solos.

b).- Los enfermos procedentes del Servicio de Urgencias, vendrán acompañados del servicio de urgencias, vendrán acompañados de un celador de éste servicio y de un facultativo y enfermera, si el estado del paciente lo requiere.

c).- Si los enfermos proceden de otros servicios de hospitalización, vendrán acompañados por el celador de nuestra unidad y por personal de enfermería de la unidad de procedencia y/o facultativo si fuese necesario.

3. Características del enfermo:

- Por edad o sexo en nuestra unidad no tiene repercusión al ser un servicio central.
- Por procedencia social, sólo se tienen en cuenta a los procedentes de la cárcel para no crear alarma entre los demás enfermos.

C. Contenidos

1.- Normas de unidad y funcionamiento particular de la unidad:

- o Se identificará el personal sanitario correspondiente.
- o Siempre se llamará al paciente por su nombre con un trato correcto y amable.
- o Se informará a los pacientes de la exploración que se le va a realizar, la técnica que se va a utilizar y se le preguntará si ha realizado la preparación indicada para cada prueba.
- o Se informará a pacientes y familiares de todas aquellas preguntas que demanden directamente.
- o Se informará a pacientes y familiares de su puesta en contacto con el facultativo correspondiente si fuera necesario.
- o Se informará sobre la prohibición de fumar (según legislación vigente).
- o Reforzar la seguridad y confidencialidad de los enfermos.





2.- Actitud para:

- Para conseguir una buena Atención Integral en todas sus facetas dentro del Servicio de Radiodiagnóstico la relación personal de Enfermería- Pacientes y/o Familiar debe ser cordial y de servicio, de forma que los pacientes vean en el personal de enfermería, personal que ayuda, le apoya y de quién recibe Educación Sanitaria y consejos para su salud.
- Cuando los pacientes llegan a la Unidad de Radiología, es el momento ideal de iniciar esa relación y el profesional debe de presentar una forma de actuar positivamente:
 1. Sabiendo escuchar.
 2. Manteniendo contacto visual.
 3. Manteniendo postura abierta.
 4. Mostrándose relajado.
 5. Mostrando afecto, comprensión, etc.
 6. Informando a los pacientes de todas las pruebas que le van a realizar durante su estancia en la unidad.

3.- Relación personal radiodiagnóstico-paciente (subjetivo):

- Circunstancia en las que los enfermos reciben la información:
Directamente, el personal actuará en todo momento con una COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL correcta y lo explicará para que los enfermos lo entiendan, de la manera más sencilla posible, ATENDIENDO SIEMPRE LAS DUDAS Y PROBLEMAS que le demanden.
- Reforzar seguridad-comunidad-confidencialidad : La INFORMACION a familiares y pacientes se dará de forma CONFIDENCIAL, NUNCA EN EL PASILLO, ni en presencia de otros enfermos, se dará en la sala de exploración.

Siempre se reforzará en éste punto poniendo en marcha todos los mecanismos que tenemos en la unidad.

