

# Pautas para humanizar el Servicio de Admisión



**1 ACOGIDA.** Acompañar o guiar a los pacientes por el hospital de manera correcta y con un alto grado de calidez, con el fin de minimizar su angustia y los nervios propios de la situación. Nos ponemos a su disposición con el objeto de que su paso por el hospital sea lo más sencillo y agradable posible.

**2 INFORMACIÓN.** El paciente tiene el derecho de estar informado en todo momento y durante todo el proceso asistencial. La información será trasladada de forma precisa y adecuada a cada uno de ellos, para lo que ponemos a su disposición todos los canales disponibles.

**3 AMABILIDAD Y CERCANÍA.** Somos delicados en la comunicación con los pacientes. Debemos fomentar la cultura de la sonrisa y la actitud de cercanía. La buena acogida forma parte de nuestro 'ADN Hospitalario'.

**4 EMPATÍA.** Nos preocupamos por entender la situación de las personas a las que atendemos, interactuando con ellas y escuchando sus problemas, intentamos ponernos en "sus zapatos".

**5 RESPETO.** Tanto a la hora de hablar, como de actuar, siempre lo haremos transmitiendo seguridad y de manera diligente.

**6 ANTICIPACIÓN Y RESOLUCIÓN.** Estamos atentos a las necesidades de los pacientes, nuestro trabajo está destinado a ayudar al paciente durante su estancia en el hospital. La vocación de servicio y la eficiencia en el mismo, forman parte de nuestro carisma. Actuamos para dar respuestas y soluciones.

**7 PROACTIVIDAD - ACTITUD POSITIVA Y PROFESIONALIDAD.** Estos elementos son indispensables en el día a día del departamento. Hemos de estar dispuestos a hacer lo que fuese necesario para solucionar los problemas de manera rápida y sencilla, para evitar las frustraciones innecesarias de los pacientes y sus familiares.