



Pautas para humanizar el servicio de urgencias

1

ACOGIDA. Correcta recepción del paciente. Los profesionales debemos presentarnos por nuestro nombre y categoría profesional; identificar al paciente y proporcionarle una correcta información, así como acompañamiento durante su paso por Urgencias.

2

SEGURIDAD. Garantizar la seguridad y protección del paciente, adoptando las medidas higiénicas oportunas para evitar contagios.

3

ADAPTACIÓN. Estar atentos de manera especial a los casos más vulnerables que nos lleguen, siendo ágiles en su atención y acompañamiento.

4

RESPECTO. Respetar la intimidad preservando la confidencialidad de los datos relativos a la salud. Esforzarnos por proteger con delicadeza y profesionalidad la intimidad corporal del paciente, individualizando boxes y zonas de exploración en consultas.

5

CERCANÍA. Mantener una relación de empatía y cercana a los pacientes y sus familiares, dando confianza y centrándonos en sus necesidades, preocupaciones y expectativas. Siempre que sea posible, tranquilizar a través del tacto.

6

INFORMACIÓN. Adaptar el lenguaje y su contenido para dar información clara y concisa, evitar tecnicismos y hablar despacio.

