



1. Definición

Conjunto de cuidados de enfermería protocolizados y de calidad para lograr una adecuada adaptación del enfermo, familia y/o acompañante en su nuevo entorno a la llegada de consultas externas garantizando la máxima seguridad para el paciente.

2. Objetivos

- Recibir al paciente , familia y/o acompañante facilitando la mejor adaptación posible
- Proporcionar información al paciente, familia y/o acompañante, aclarando cualquier duda o problema
- Proporcionar un entorno de seguridad al paciente, familia y/o acompañante

3. Información al paciente/familia/acompañante

- El personal sanitario informará sobre la ubicación de las distintas consultas a utilizar.
- El personal sanitario informará sobre el lugar de pruebas diagnósticas.
- El personal sanitario informará sobre las distintas técnicas y procedimientos a los que se va a someter.

4. Personas Necesarias

- Enfermera
- TCAE

5. Material Necesario

- Documentación clínica (soporte informático)
- Equipo de toma de constantes si precisa
- Material necesario específico para las diversas especialidades

6. Descripción del Procedimiento

Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.1) por la Comisión de Cuidados: 03/10/2018
Fecha de Implantación (v.0.1): 03/10/2018
Fecha de próxima revisión: 2021



Antes de la llegada del paciente:

- El personal de enfermería encargado de la consulta recogerá los resultados en Admisión.
- El personal de enfermería encargado de la consulta verificará las citaciones de pacientes, pendientes para ese día, en el sistema de gestión de citas informatizado.
- El personal de enfermería comprobará que la iluminación, temperatura y ruidos son adecuados para proporcionar un entorno confortable.
- El personal de enfermería encargado de la consulta, adecuará las consultas en función de la especialidad médica de la que se trate (material fungible, aparataje, lencería, medicación necesaria, etc.).

A la llegada del paciente:

- El personal de enfermería encargado, recibirá al paciente presentándose.
- El personal de enfermería encargado, verificará que el nombre y número de historia del paciente coincide con el que tenemos citado en ese momento.
- El personal de enfermería encargado, indicará al paciente, si es necesario, donde desvestirse o cambiarse la ropa.
- El personal de enfermería encargado realizará las pruebas complementarias o actividades terapéuticas que fueran necesarias.
- El personal de enfermería encargado indicará al paciente donde esperar y los tiempos de demora aproximados.

7. Complicaciones

- No aparece la historia clínica.
- Los datos de admisión son confusos o erróneos.
- Falta de resultados.
- El paciente, la familia y/o acompañante no entiende la información recibida por causas lingüísticas, culturales, físicas, psíquicas, etc.
- Que la cita sea incorrecta.

8. Precauciones

- Tratar al paciente demostrando interés y respeto, y preservando en todo momento su intimidad.
- Tener en cuenta las limitaciones del paciente.

9. Criterios Normativos

Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.1) por la Comisión de Cuidados: 03/10/2018
Fecha de Implantación (v.0.1): 03/10/2018
Fecha de próxima revisión: 2021



- El personal de enfermería responsable de la consulta, comprobará que el paciente atendido coincide con el citado en el aplicativo informático.
- El personal de enfermería responsable de la consulta, proporcionará toda la información necesaria al paciente y/o familia
- El personal de enfermería preservará la intimidad del paciente.

10. Criterios Explícitos

Criterios de Evaluación	SI	NO	NO APLICABLE
¿El paciente atendido se corresponde con el citado en el aplicativo informático?			
¿El paciente manifiesta haber sido informado y haber comprendido la información?			
¿El paciente manifiesta que se ha respetado su intimidad en todo momento?			

11. Bibliografía

Protocolo de acogida de CH Juan Canalejo.
Manual de procedimientos básicos de enfermería: Ministerio de Sanidad y Consumo.
Protocolo de acogida de Hospital San Millán-San Pedro.

12. Bibliografía Revisión v. 0.1

Procedimiento de Acogida a pacientes y acompañantes. Hospital Universitario Central de Asturias. 2009
Plan de Acogida al usuario Puerta del Mar. Servicio Andaluz de Salud.

13. Bibliografía Revisión v. 0.2

Manual de acogida del Servicio Madrileño de Salud

14. Autores

Equipo de enfermería de Consultas Externas FHC

15. Autores Revisión v0.1

Miembros de la comisión de cuidados de la FHC 2014

Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.1) por la Comisión de Cuidados: 03/10/2018
Fecha de Implantación (v.0.1): 03/10/2018
Fecha de próxima revisión: 2021



16. Autores Revisión v0.2

Miembros de la comisión de cuidados de la FHC 2018



Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.1) por la Comisión de Cuidados: 03/10/2018
Fecha de Implantación (v.0.1): 03/10/2018
Fecha de próxima revisión: 2021