



## **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