



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

ISSEM YM

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROGRAMA

Súmate

Trato **digno** para **todos**

**CALIDAD Y SEGURIDAD
PARA EL PERSONAL DEL ISSEMYM**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE URGENCIAS

Objetivo: *Coordinar y controlar la prestación de servicios de atención, a fin de otorgarla con la oportunidad, calidez y calidad requerida por las personas usuarias, con el propósito de contar con la información que sirva de apoyo para la toma de decisiones y con ello otorgar una adecuada prestación médica a la población que la demanda.*

Este protocolo deberá ser implementado en todas las áreas de urgencias del Instituto, con la finalidad de que la persona usuaria o derechohabiente, así como su familiar o acompañante se sientan en un ambiente acogedor, independientemente del tipo de urgencia por el que acudan; lo anterior en el marco de una relación basada en el respeto mutuo.

Siempre se debe considerar que esta área, puede manifestarse para el derechohabiente o la persona usuaria como crítica, ya que, al no conocer los procedimientos, puede tornarse irritable o desesperante, por ello es importante que las personas usuarias o derechohabientes sean tratadas con respeto, amabilidad y comprensión.

- 1. Saludar y solicitar amablemente la credencial de derechohabiente y preguntar el motivo de la visita y síntomas, anteponiendo un saludo de reconocimiento de tiempo.*
- 2. Identificar al derechohabiente por su nombre e informar que se iniciará el proceso de registro para referirlo con el médico que se encuentre asignado para atenderle. Hablar siempre de **“Usted”** y dirigirse por nombre o apellido.*
- 3. Una vez que se ha hecho el registro, se informará de manera clara y precisa la clasificación de las urgencias, así como el tiempo aproximado de espera, con la finalidad de concientizar al derechohabiente o su familiar o acompañante sobre la priorización de la atención.*
- 4. Al concluir la atención, asegurarse de que el derechohabiente o su familiar o acompañante cuenten con toda la información que se les pueda proveer antes de referirlo con el médico.*

Despedirse amablemente reiterando la disposición para ayudar ante cualquier situación futura.

Y recuerde:

“Siempre atendamos a los derechohabientes con respeto y trato digno”.