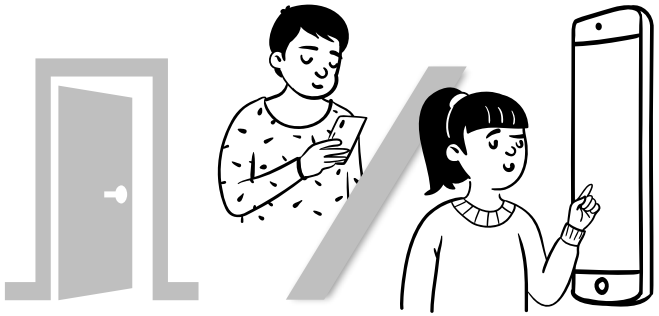
quirónsalud

FUNDACIÓN HUMANS

## RECEPCIÓN DE PACIENTES



El paciente entra en el hospital y tiene las siguientes opciones de ser recibido:

- **Portal del Paciente:** el paciente avisa de su llegada y se le asigna inmediatamente una consulta. La propia herramienta guía al paciente a su destino
- **SMS/llamada:** el paciente recibe un SMS o llamada en el que confirma su llegada y se le asigna un turno de consulta.
- **Nuevos quioscos:** ubicados estratégicamente para ser fácilmente encontrados por el paciente. Siguiendo los pasos de la pantalla, se le asigna una consulta y aparecen las indicaciones de guiado a la consulta.

En caso de incidencia o por solicitud del paciente, se le asigna una mesa en el espacio de atención personalizada

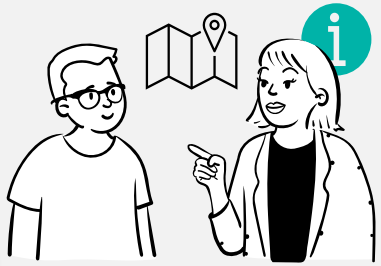
## RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El paciente espera sentado en la mesa asignada a ser atendido por un **asesor de salud**.

En caso de necesitar gestiones que requieran mayor privacidad, como las relacionadas con pagos, al paciente se le asignará una mesa en la **zona más privada**.

El asesor de salud **ayuda** al paciente a realizar la admisión o a resolver la incidencia para conseguir el turno de consulta. En futuras ocasiones, el paciente podrá hacerlo por sí mismo en los quioscos.

## GUIADO DEL PACIENTE



En caso de que las indicaciones del Portal del Paciente o del quiosco sean insuficiente, habrá un **agente de salud encargado de guiar** a los pacientes a la consulta asignada.

Figura 1. Esquema general del Nuevo Modelo de Recepción

Figura 2. Despliegue del Nuevo Modelo de Recepción