

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades y controles aplicables a la recepción, admisión, orientación y atención de los pacientes que acuden a Servicios Médicos ADN S.A.C., a fin de garantizar una atención oportuna, organizada, segura y respetuosa de sus derechos

2. ALCANCE

El procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de Servicios Médicos ADN S.A.C. que intervenga, directa o indirectamente, en la recepción, admisión, orientación, coordinación, ejecución y culminación de las evaluaciones médicas ocupacionales.

Su aplicación comprende todas las etapas del proceso de atención, desde el ingreso del paciente al establecimiento hasta la culminación de sus evaluaciones y el cierre administrativo correspondiente.

3. RECURSOS NECESARIOS

Para la ejecución del procedimiento, el personal utilizará, según corresponda, los siguientes equipos, herramientas y materiales:

- Computadora de escritorio con acceso al sistema de registro de pacientes.
- Registro de ingreso y control de turnos de atención.
- Números de orden de atención.
- Hojas de ruta y formatos de consentimiento informado.
- Tableros de apoyo para documentos.
- Impresora y fotocopidora.
- Lector de huella digital, lápiz óptico y cámara web.
- Sello de admisión o recepción.
- Papel bond y útiles de escritorio.
- Medios de comunicación disponibles para la coordinación entre las áreas de atención.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Personal de seguridad y admisión

Responsable de la recepción, registro, orientación inicial y coordinación del ingreso de los pacientes, teniendo a su cargo las siguientes actividades:

- a) Garantizar la recepción, orientación y registro de los pacientes, respetando el orden de llegada y las disposiciones sobre atención preferencial establecidas en la Ley N.º 27408 y sus modificatorias.

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

- b) Informar a los pacientes sobre el procedimiento de atención, la asignación de turnos y las indicaciones necesarias para la realización de sus evaluaciones médicas, brindando un trato digno y respetuoso.
- c) Verificar la identidad, programación y documentación requerida para la admisión de los pacientes.
- d) Coordinar con el personal asistencial el desplazamiento y la atención de los pacientes en las distintas áreas de evaluación.
- e) Comunicar oportunamente las incidencias o disconformidades que se presenten durante la atención, procurando su solución conforme al presente procedimiento.

4.2. Personal asistencial

Responsable de realizar las evaluaciones médicas correspondientes, organizar la atención en su respectiva área y brindar un trato digno y respetuoso, teniendo a su cargo las siguientes funciones:

- a) Realizar las evaluaciones médicas correspondientes conforme a los protocolos establecidos y las competencias propias de cada especialidad.
- b) Respetar el orden de atención de los pacientes, considerando las disposiciones sobre atención preferencial y las excepciones justificadas por razones asistenciales.
- c) Brindar a los pacientes información clara y comprensible sobre las evaluaciones que les corresponde realizar y las indicaciones necesarias para su desarrollo.
- d) Mantener en todo momento un trato digno, cordial y respetuoso, libre de discriminación, evitando expresiones, gestos o conductas que puedan resultar ofensivos, intimidatorios o humillantes, y respetando los derechos de los pacientes.
- e) Evitar discusiones o confrontaciones con los pacientes. Ante cualquier desacuerdo que no pueda resolverse directamente, solicitar el apoyo del personal de admisión o del responsable del establecimiento.
- f) Comunicar las incidencias ocurridas durante la atención y colaborar en su esclarecimiento, proporcionando la información necesaria para su registro y seguimiento.

5. DESARROLLO

5.1. Lineamientos generales

Todo el personal involucrado en el proceso de atención deberá brindar un trato digno y respetuoso a los pacientes, respetar las disposiciones sobre atención preferente, mantener una comunicación clara y cordial, y actuar oportunamente ante cualquier incidencia que se presente durante la atención, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

5.2. Recepción, registro y asignación del turno de atención

- 5.2.1. El personal de seguridad y/o admisión recibirá cordialmente al paciente al momento de ingresar, quien le brindará las indicaciones necesarias para iniciar su atención.
- 5.2.2. El personal de seguridad registrará al paciente en la lista de atenciones diarias y se le brindará el número de turno correspondiente a su orden de llegada, debiendo permanecer en la zona de espera hasta ser llamado.
- 5.2.3. La atención en admisión se realizará respetando el orden de llegada, sin perjuicio de la atención preferente reconocida por ley y de otras circunstancias objetivas y debidamente justificadas que ameriten una modificación del orden habitual.

Nota: Se brindará atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad, conforme a la Ley N.º 27408 y sus modificatorias. El establecimiento mantendrá visible la información correspondiente a este derecho.

5.3. Admisión y verificación de datos

- 5.3.1. Al ser llamado por el personal de admisión, el paciente deberá presentar su documento de identidad y proporcionar la información necesaria para verificar su programación y el servicio solicitado.
- 5.3.2. El personal de admisión verificará los datos del paciente, la empresa solicitante, el tipo de evaluación y el protocolo de exámenes correspondiente, registrando la información en el sistema.
- 5.3.3. Cuando el paciente no cuente con programación previa o se identifiquen inconsistencias en la información proporcionada, el personal realizará las coordinaciones necesarias con el área comercial para determinar la procedencia de su atención, sin descartar su admisión cuando resulte posible regularizar o autorizar el servicio solicitado.
- 5.3.4. Concluida la verificación, se generará la hoja de ruta y se proporcionará la documentación correspondiente, incluido el consentimiento informado, brindando al paciente la información necesaria para su revisión y suscripción, conforme a la normativa aplicable.

5.4. Desarrollo de las evaluaciones médicas

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

- 5.4.1. El paciente realizará las evaluaciones consignadas en su hoja de ruta, siguiendo las indicaciones del personal del establecimiento y los protocolos aplicables.
- 5.4.2. En cada área, la atención se organizará considerando el orden de presentación de los pacientes, la atención preferente reconocida por ley y las necesidades asistenciales u operativas propias de cada evaluación, sin que el número de turno asignado en admisión determine necesariamente una secuencia única para todas las especialidades.
- 5.4.3. Cualquier modificación del orden habitual de atención deberá responder a criterios objetivos y razonables. Cuando el paciente solicite información al respecto, el personal deberá brindarle una explicación clara, resguardando la privacidad de los demás usuarios.
- 5.4.4. El personal asistencial verificará la identidad del paciente antes de iniciar la evaluación y registrará su realización en la hoja de ruta y en el sistema correspondiente.
- 5.4.5. Concluida cada evaluación, el paciente continuará con las demás especialidades hasta completar el circuito programado.

5.5. Culminación de las evaluaciones y cierre de la atención

- 5.5.1. Una vez concluidas las evaluaciones programadas, el paciente retornará al área de admisión para la verificación de su hoja de ruta y la documentación correspondiente.
- 5.5.2. El personal de admisión comprobará que las evaluaciones se encuentren completas y realizará las validaciones administrativas necesarias mediante los equipos y sistemas disponibles.
- 5.5.3. Si se identifican evaluaciones pendientes o documentación incompleta, se informará al paciente sobre las acciones necesarias para regularizar su atención.
- 5.5.4. Finalmente, se registrará la culminación del proceso y se remitirá a las empresas solicitantes el reporte de asistencia y de evaluaciones pendientes, cuando corresponda, observando las disposiciones sobre confidencialidad y protección de datos personales.

5.6. Atención de incidencias y reclamos

- 5.6.1. Las incidencias que afecten el desarrollo regular de la atención deberán comunicarse oportunamente al responsable del establecimiento, a fin de evaluar las medidas que correspondan.

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

5.6.2. Toda incidencia que se presente durante la atención al usuario se registrará en un canal interno de comunicación, describiendo objetivamente los hechos, las circunstancias relevantes y las acciones adoptadas, diferenciando, cuando corresponda, lo observado directamente de lo manifestado por las personas involucradas.

Nota: Se considera incidencia a cualquier situación, evento o inconveniente que se presente durante el proceso de atención y que afecte o pueda afectar la calidad del servicio, el cumplimiento del procedimiento o la satisfacción del usuario.

5.6.3. Los pacientes podrán presentar sus reclamos a través del Libro de Reclamaciones en Salud, cuyo acceso deberá facilitarse cuando sea solicitado, conforme a la normativa vigente.

5.6.4. Los reclamos formalmente presentados serán atendidos conforme al procedimiento y los plazos establecidos en la normativa de salud aplicable.

6. RESTRICCIONES

6.1. Pacientes sin programación previa

Los pacientes que acudan sin programación previa podrán ser atendidos siempre que se verifique la disponibilidad del servicio y se obtenga la autorización correspondiente.

De no ser posible su atención, el personal de admisión deberá informarles sobre las alternativas disponibles.

6.2. Pacientes sin documento de identidad

Para completar el proceso de admisión, el paciente deberá presentar un documento de identidad válido que permita verificar sus datos personales.

En caso de no contar con el documento de identidad original, se aceptarán como alternativas la constancia de trámite ante RENIEC por pérdida o robo del documento (C4) o una copia física del documento de identidad (DNI o Carné de Extranjería).

6.3. Evaluaciones no programadas

Las evaluaciones médicas se realizarán conforme al protocolo establecido en la hoja de ruta del paciente. Cualquier modificación deberá contar con la autorización o indicación médica correspondiente, según resulte aplicable.

6.4. Aplicación de las restricciones

	Procedimiento de atención al usuario	CÓDIGO: ADN-ADMISION-01 VERSIÓN: 01
---	---	--

Las restricciones previstas en el presente procedimiento deberán aplicarse de manera objetiva, uniforme y respetuosa, sin afectar el derecho de los pacientes a recibir información, orientación y presentar los reclamos que consideren pertinentes.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Abg. Antonio Robles Vargas	Dr. Juan José Ascencio Lector	Sr. Antonio Robles Zapata
 ANTONIO SEBASTIAN ROBLES VARGAS ABOGADO REG. 88668		 <i>Antonio Robles Zapata</i> <i>073.56273</i>
FECHA DE APROBACION 20/04/2026		