

Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias.
Entra una llamada de valoración difícil...



Llamé hace un rato...
Veo a una mujer en la
calle desde mi casa.
Creo que es indigente.
No sé si le pasa algo,
pero no tiene buen
aspecto.



[ALERTA DEL SISTEMA:
- VALORACIÓN
DIFÍCIL]

[ALERTA DEL SISTEMA:
- VALORACIÓN
DIFÍCIL]

Comprendo su
preocupación.
Mantenga la calma,
vamos a valorarlo
juntos.

© NotebookLM

El equipo médico activa la escucha. Necesitan
conectar con la paciente a través del llamante.



Necesito su ayuda. ¿Puede
acercarse o preguntarle
directamente si desea asistencia
o que le enviemos una
ambulancia?

¡De acuerdo, le pregunto!...
(Pausa)... Me dice que NO
quiere asistencia.

Resolución:
Demanda interrumpida
antes de asignación.
Paciente rechaza asistencia.

© NotebookLM

El Poder de la Escucha Activa

Valoración del Usuario

★ 5/5 | 10/10
Satisfacción | Recomendación

«El servicio de coordinación sin duda mis dieces a ellos, un trato fenomenal una chica muy resolutive y paciente que me ayudó en todo para solucionar mi problema, muchas gracias a la chica que me atendió la llamada sin duda una verdadera ángel»



Aprendizaje Clave

Una demanda asistencial de difícil valoración se resolvió de forma excelente sin necesidad de movilizar recursos físicos. La paciente ejerció su autonomía y el llamante resolvió su angustia gracias a una comunicación empática, paciente y directiva. ¡El trato humano es nuestra primera gran intervención!

© NotebookLM