

19:40h - Alerta en el Centro Coordinador



Tomé Alprazolam de 0.50 a las 2 de la tarde... Sigo muy nervioso, ¿puedo tomar otro?

Clasificando motivo por ansiedad. Manténgase a la espera, solicito escucha médica inmediata.

Contexto: Un paciente contacta al servicio de urgencias por un cuadro agudo de nerviosismo y dudas sobre su medicación. El operador aplica el protocolo técnico con precisión inmediata y deriva el caso al Médico Coordinador.

19:41h - Resolución Médica y el 'Punto Ciego'

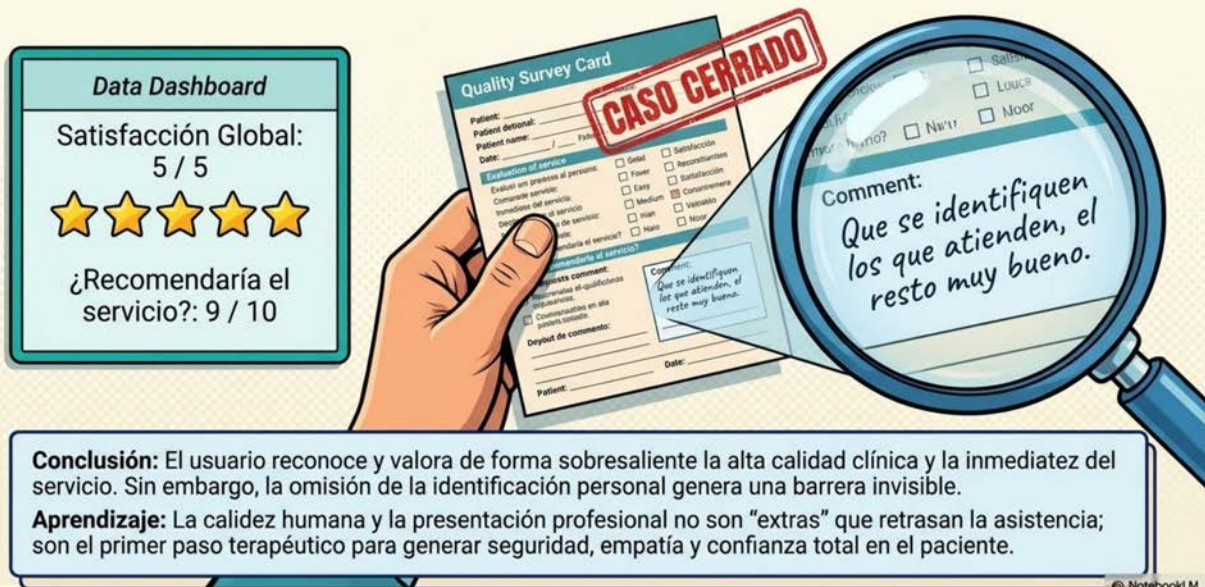


Respecto a su medicación, siga estas pautas para la ansiedad. No debe tomar otra dosis todavía...

Me está ayudando mucho pero... ¿Con quién estoy hablando? ¿Es un médico? ¿Un enfermero?

El Punto Crítico: En apenas 1 minuto y 15 segundos, el equipo médico interviene, asume la demanda y proporciona las recomendaciones clínicas exactas. Sin embargo, la urgencia por resolver el problema desplaza el paso más humano e indispensable: la presentación personal.

El Aprendizaje: La excelencia médica empieza por decir nuestro nombre



Data Dashboard

Satisfacción Global: 5 / 5

★★★★★

¿Recomendaría el servicio?: 9 / 10

Quality Survey Card

CASO CERRADO

Comment: Que se identifiquen los que atienden, el resto muy bueno.

Conclusión: El usuario reconoce y valora de forma sobresaliente la alta calidad clínica y la inmediatez del servicio. Sin embargo, la omisión de la identificación personal genera una barrera invisible.

Aprendizaje: La calidez humana y la presentación profesional no son "extras" que retrasan la asistencia; son el primer paso terapéutico para generar seguridad, empatía y confianza total en el paciente.