

Las buenas prácticas en la atención al usuario del administrativo de la salud

IX JORNADA AAS
Alcazar de San Juan
7 de mayo 2011

Maria Pilar González Serret



ATENCIÓN AL USUARIO

Todo lo que acompaña a la actividad asistencial y elementos concretos de la misma

Todo aquello que añade *valor*

- ✓ A la asistencia
- ✓ Al servicio
- ✓ A la organización

□ Necesita

- Políticas y estrategias
- Definición de objetivos
- Proceso de Evaluación

□ Tiene que ver con la forma de ofertar el servicio y con la satisfacción del usuario

□ Es transversal: ***La hacemos todos***

Las buenas prácticas en Atención al Usuario

- ❑ Cuáles serían esas prácticas
- ❑ Cómo implican al profesional administrativo



Documentos de referencia

☐ Guías de la SEAUS

- *Guía de Líneas estratégicas Básicas en Atención al Usuario*
- *Guía sobre Marco Conceptual y Organizativo en Atención al Usuario*

☐ Libro “*Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los Servicios de Salud*”



1. Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Legislación Internacional

➤ **Legislación Estatal**

➤ **Legislación Autonómica**

Legislación Europea

Todo derecho lleva implícito un DEBER

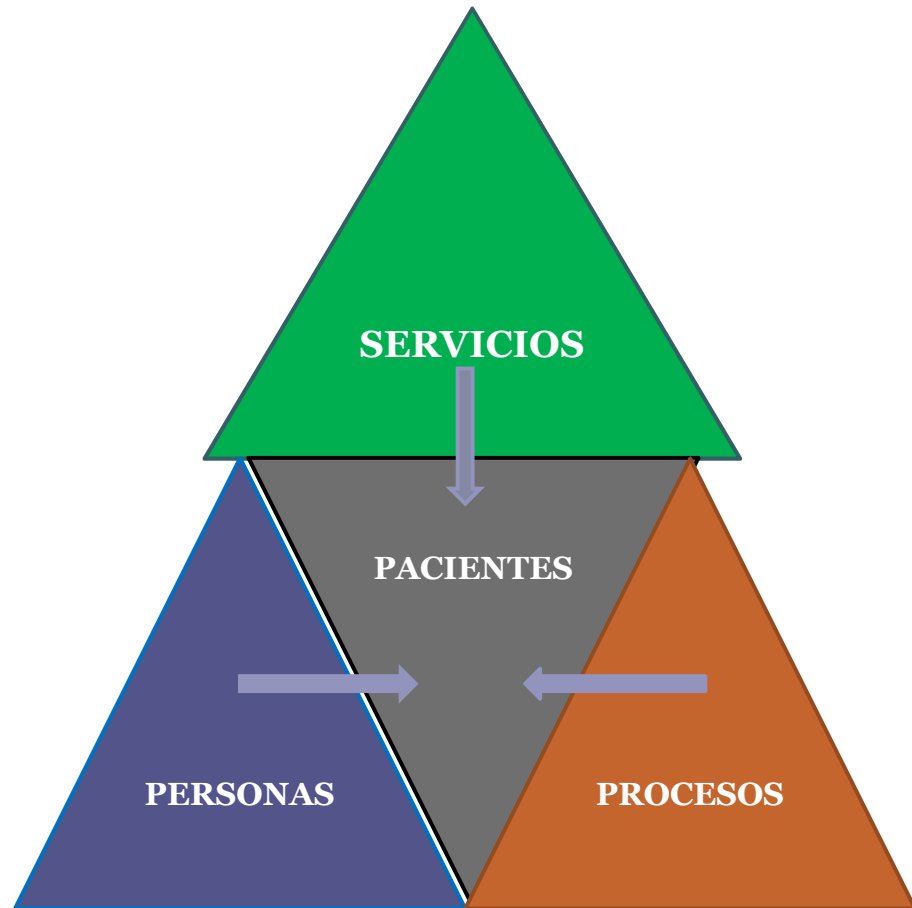
- Deberes por parte de los ciudadanos
- Deberes por parte de los profesionales y de la organización

RESPETO

COMPROMISO

2. Accesibilidad

- ❑ Ser accesible
 - *Tiempo*
 - *Lugar*
 - *Utilidad*
- ❑ Capacidad para resolver la demanda efectuada con una calidad aceptable
- ❑ Gestionar adecuadamente los recursos
- ❑ Cercanía
- ❑ Transparencia



2. Accesibilidad

- ❑ Tiene que ver con:
 - Ausencia de Barreras
 - Continuidad
 - Valoración de la necesidad en el tiempo
 - Espera y tiempos de espera
 - Información

❑ ***EQUIDAD***



3. Información

- Entendida
 - *Como un derecho básico del usuario*
 - *Como un proceso*

- Que ha de ser
 - *Veraz*
 - *Comprensible*
 - *Adecuada y adaptada*
 - *Personalizada*



- Información oral
- Información escrita
- Información telefónica

A green circular icon with a white lowercase letter 'i' inside, positioned below the list of information types. The icon is surrounded by a white circular outline and horizontal lines below it, suggesting a stylized 'i' or a document symbol.

4. Comunicación

- Entendida como
 - *Un proceso dinámico e irreversible*
 - *Continuo e interactivo*



- Comunicación no verbal
- Escucha activa
- Comunicación interna
- Imagen en el **primer contacto**
- Transmitir una buena imagen de empresa

5. Escuchar la Voz del Cliente

- Atender sus quejas, reclamaciones y sugerencias
 - Colaborar en la recogida de datos sobre su opinión
 - Analizar los resultados de las encuestas y reclamaciones
 - Actuar en consecuencia
- ☐ Calidad implica **SATISFACCIÓN**

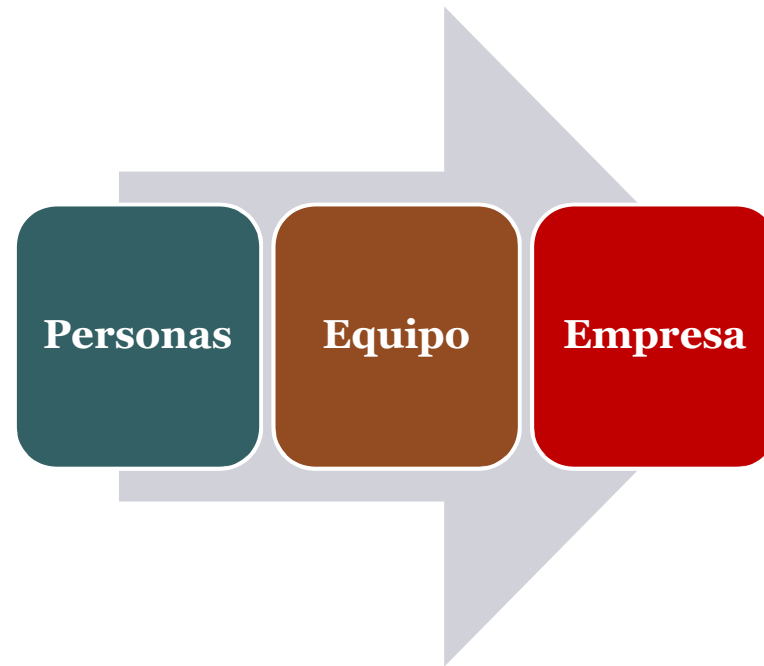


6. Calidad

- Calidad objetiva
- Calidad subjetiva

- Concepto de Calidad Total=
Suma de calidades

**Es necesario trabajar
con método**



7. Procesos

- ❑ Cada Unidad Administrativa ha de conocer, definir y estructurar sus propios procesos
- ❑ También aquellos que comparte con otros profesionales

El proceso es un único proceso para el paciente

8. Atención a las Personas

Personas que trabajan para personas

- Trato
- Respeto
- Empatía
- Los diferentes públicos
- **Profesionalidad**

La atención en la primera línea
La forma de organizarse
El trabajo en equipo



9. Conflicto

- ❑ Es algo natural y dinámico
 - *Forma parte del entorno*
 - *Habitual en la práctica diaria*

- ❑ Su origen
 - *Los nuevos modelos*
 - *Los nuevos valores*
 - *Los avances tecnológicos*
 - *La **ASIMETRIA** de la relación*

- ❑ En él intervienen
 - Valores
 - Necesidades
 - Intereses

- No hay que evitarlo
- Tratarlo adecuadamente
- Hay que prevenirlo

- Evitar que se instale de forma permanente



10. Ética

Entendida como la
reflexión entre
valores y
comportamientos

Necesaria para
abordar los dilemas

- Basada en sus cuatro principios
 - ***Beneficencia***
 - ***No maleficencia***
 - ***Autonomía***
 - ***Justicia***

- Ética personal
- Ética Profesional
- Ética de la organización



Que ha de
llegar hasta
el “barullo”
del día a día

Para trabajar esas buenas prácticas

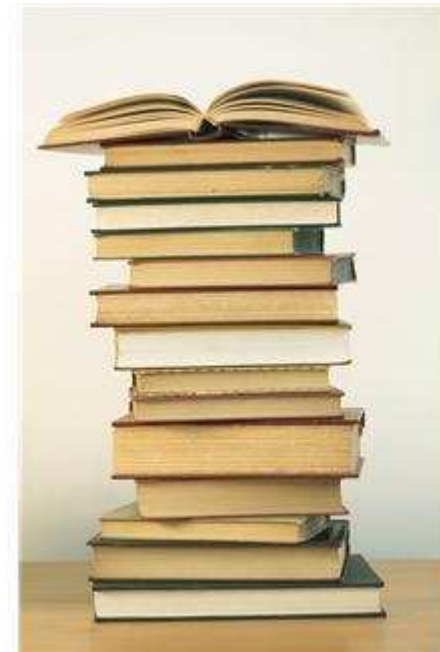
Tres elementos
imprescindibles



- Formación
- Investigación
- Nuevas tecnologías

□ Formación

- Una forma de adquirir **competencia** y mantenerla en el tiempo
- Permite incorporar y mejorar **conocimientos y habilidades**
- Permite incorporar y mejorar, también, **actitudes y comportamientos**



□ Investigación: Ser “*curiosos*”



Instrumento clave

Imprescindible para avanzar

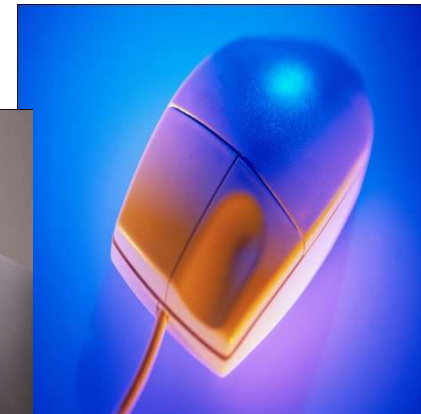
Necesaria para consolidar un colectivo

□ Nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías han transformado y están transformando el mundo

□ En el ámbito de la salud

- Han de estar al servicio del ciudadano y del profesional
- Utilizarlas con prudencia, pero sin vuelta atrás
- Aprovechando todas sus posibilidades



El Administrativo de la Salud

NUEVOS TIEMPOS

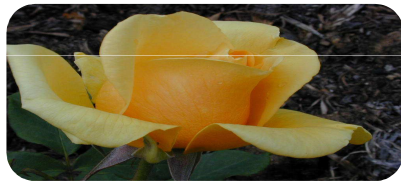


NUEVOS RETOS

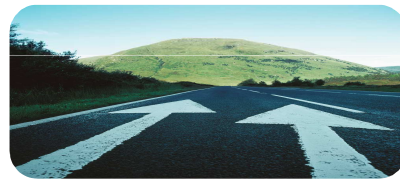
- Es necesario repensar la organización y el trabajo
- Avanzar sin pausa
- Compartiendo responsabilidades con la organización desde su puesto específico
- Compartiendo responsabilidades con los ciudadanos: Corresponsabilidad
- Poniendo la **ATENCIÓN** como verdadero núcleo del servicio
- Atención que ha de basarse en el respeto a los derechos de los ciudadanos

El Administrativo de la Salud

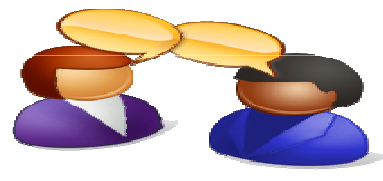
- En un nuevo marco conceptual y organizativo



*Cambiar la
filosofía de
actuación*



*Cambiar
conceptos y
formas*



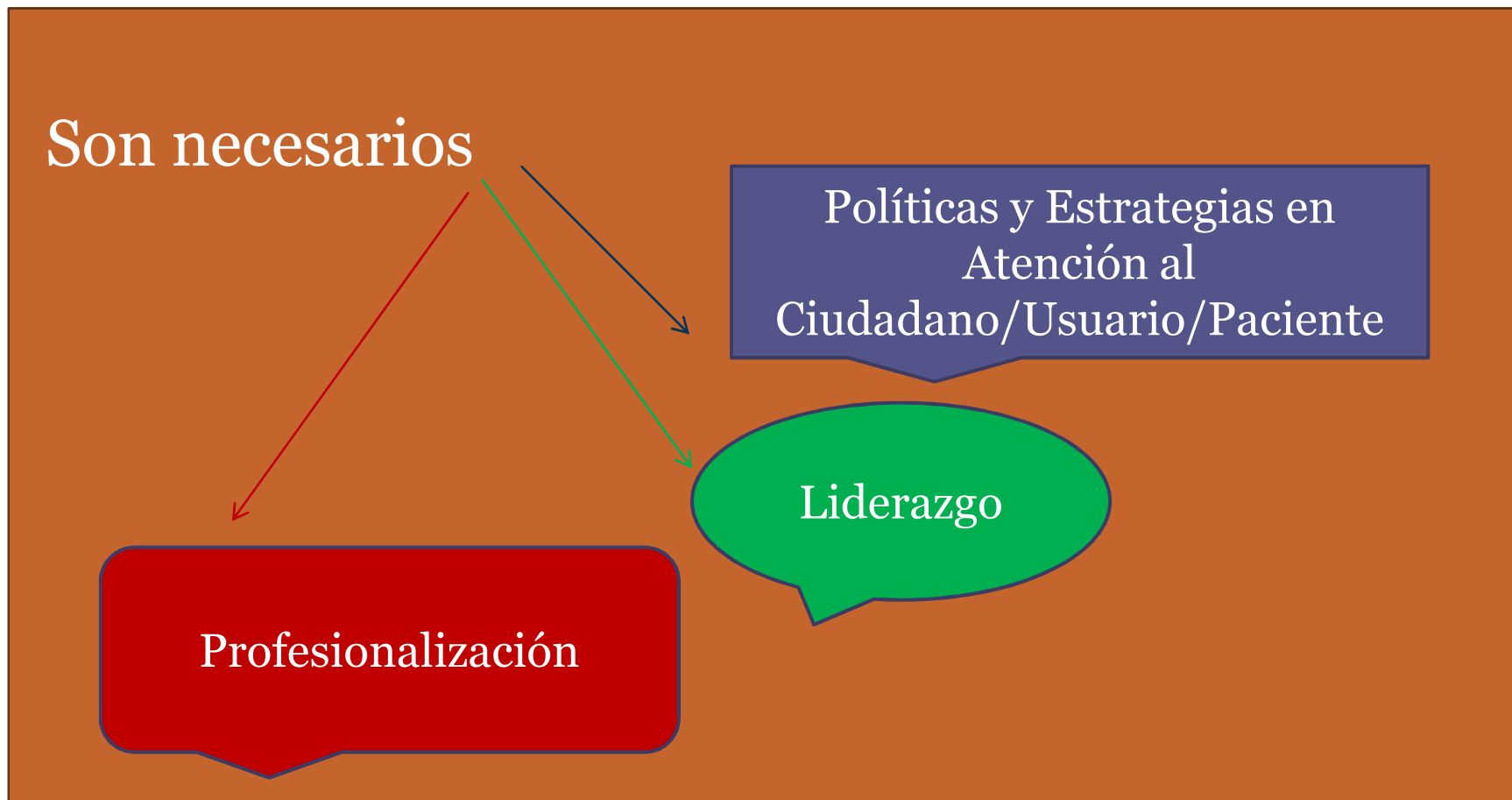
*Buscar
nuevos
modelos
organizativos*



*Poner al
ciudadano
como eje y
centro de su
actividad*

*Adecuar la organización a las necesidades y retos actuales y
futuros*

Para finalizar



Muchas gracias

mpgonzalez@arrakis.es

seaus@sanitatintegral.org

