



**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

# LA CRISIS SANITARIA DE LA COVID-19 Y LA ATENCIÓN AL USUARIO/PACIENTE



Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad,  
SEAUS

Junio 2020



# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## LA CRISIS SANITARIA DE LA COVID- 19 Y LA ATENCIÓN AL USUARIO/PACIENTE

### INDICE

Introducción.	<b>Pág. 2</b>
Algunas recomendaciones.	<b>Pág. 3</b>
1. Las Unidades/Servicios de Atención al Usuario/ Paciente y las Unidades de Gestión de Pacientes.	<b>Pág. 3</b>
2. Atención a las Consultas, Quejas y Reclamaciones.	<b>Pág. 4</b>
— Acogida.	
— Entrevista.	
— Solución.	
3. Atención a las reclamaciones.	<b>Pág. 6</b>
4. La Información y la Comunicación.	<b>Pág. 7</b>
5. Recomendaciones para facilitar la accesibilidad a los centros y a los profesionales.	<b>Pág. 8</b>
— En los Hospitales.	
— En Atención Primaria de Salud.	
Conclusiones.	<b>Pág. 11</b>
Bibliografía para consultar.	<b>Pág. 12</b>



# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## INTRODUCCIÓN

Este documento surge como una propuesta ante la situación que ha vivido y está viviendo nuestro sistema sanitario a causa de la crisis creada por la pandemia de la COVID-19, una crisis que ha afectado y está afectando de forma considerable al sistema de salud y a sus profesionales y que afecta y afectará también de forma significativa a las *Unidades y Servicios de Atención al Usuario/Paciente*, a las *Unidades de Gestión de Pacientes* y a la atención a los pacientes y usuarios del sistema sanitario en general.

Nuestro sistema de salud ya venía soportando un cierto estrés debido a los ajustes llevados a cabo en los últimos años con las consecuentes secuelas como son: Falta de profesionales en algunos centros y servicios, poca inversión en atención primaria o las listas y tiempos de espera para visitas, pruebas complementarias e intervenciones. A estas dificultades, no siempre bien resueltas, se ha añadido con toda su crudeza la crisis provocada por la aparición de la COVID-19, provocando un enorme impacto en el sistema y en los profesionales que todos los ciudadanos hemos podido observar.

Nuestro sistema de salud, en general y pese a las muchas dificultades, ha sabido responder a este reto demostrando un alto grado de motivación y profesionalidad por parte de sus integrantes. Las *Unidades/Servicios de Atención al Usuario/Paciente* y las *Unidades de Gestión de Pacientes* han respondido también con un alto grado de motivación y esfuerzo, se han visto obligadas a priorizar, modular su actividad y establecer un ritmo de actividad para cada lugar y circunstancia en función de las necesidades, las demandas y los recursos propios, definiendo líneas de actuación de acuerdo con su organización y teniendo en cuenta un escenario cambiante a cada minuto.

Ahora cuando comenzamos la vuelta a la que se ha llamado “la nueva normalidad” se plantean nuevas situaciones y nuevos retos a los que tenemos que dar respuesta. Por esta razón hemos creído oportuno plantear y recordar una serie de recomendaciones para atender a las personas, siempre en base a los valores y a los criterios de calidad definidos desde la SE AUS. Recomendaciones orientadas a garantizar la humanización de la atención y el respeto a los derechos de los pacientes.

En las circunstancias que nos han tocado vivir y cuando muchos de los paradigmas establecidos han saltado por los aires, será más necesario que nunca conocer y recoger las experiencias de los profesionales, estudiarlas y tenerlas en cuenta. Y se hará imprescindible la reflexión ética sobre todo lo acontecido para seguir avanzando.

Este documento va dirigido especialmente a los profesionales de las *Unidades y Servicios de Atención al Usuario/Paciente*, a las *Unidades de Gestión de Pacientes* y también a todas aquellas estructuras profesionales que son referentes de la atención al paciente y también al conjunto de profesionales y agentes implicados en la atención a las personas. Nuestro reconocimiento al trabajo realizado durante este periodo a todos ellos y a todos los profesionales, sanitarios y no sanitarios, de nuestro Sistema de Salud.

**Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SE AUS. Junio 2020**



# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## ALGUNAS RECOMENDACIONES

Con la desaparición del *Estado de Alarma* y la *Desescalada* y al volver a la llamada “nueva normalidad” el sistema sanitario entra en una nueva fase, una situación diferente no exenta de riesgo por el hecho de que puedan producirse nuevos brotes de la pandemia, lo cual obliga al sistema a estar en permanente alerta y a garantizar la disponibilidad y eficacia de los recursos sanitarios, técnicos y humanos. Esto tanto en el ámbito de la atención especializada como en atención primaria que asume, además, un papel fundamental en el nuevo escenario.

El sistema debe enfrentarse a la vuelta a “su normalidad” es decir a retomar toda la actividad paralizada durante el estado de alarma y que debe atender sin demora. En esta nueva normalidad, que sin duda implica muchos cambios en todos los aspectos, debe primar la protección y cuidado de los profesionales y la atención a las personas, el respeto a sus derechos y la humanización de la asistencia.

Repasaremos a continuación algunos aspectos que creemos importantes en el proceso de atender, desde las Unidades/Servicios de atención al Usuario/Paciente, las Unidades de Gestión de Pacientes y desde el conjunto de la organización sanitaria.

## 1. LAS UNIDADES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO/PACIENTE Y LAS UNIDADES DE GESTIÓN DE PACIENTES

En esta nueva normalidad, siempre muy relativa y debido a todo lo expuesto, las Unidades/Servicios pueden verse desbordadas ante un cúmulo de incidencias y demandas, todas previsible y justificadas, de forma que su actividad se vea exponencialmente aumentada. A lo que habrá que añadir la carga emocional de los que acudan a estos servicios y la carga emocional de los propios profesionales después de pasar, todos ellos, un periodo tan complejo y difícil.

Su conocimiento de la opinión de los pacientes y de sus necesidades han de ser de gran ayuda para el conjunto de la organización, tanto para detectar las necesidades y demandas como para diseñar estrategias conjuntas, planes y protocolos de actuación.

En todo momento las Unidades/Servicios deben estar en la vanguardia de la Atención al Paciente/Usuario y del respeto a sus derechos como siempre han hecho.

**Los Servicios de Atención al Paciente/Usuario y las Unidades de Gestión de Pacientes**, por definición, se ocupan de atender a las personas en un entorno cercano, en nombre y representación de la dirección del centro y de la organización sanitaria. A su vez dan soporte a la actividad asistencial y realizan una importante tarea de mediación entre usuarios y organización, a la hora de gestionar y ayudar a resolver conflictos.

El papel de las Unidades/Servicios será aún más relevante cuando la crisis vaya cediendo y vayan aflorando los problemas derivados de la misma y los que han quedado pendientes



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

por causa de la paralización de la actividad especificada como “no urgente” Se requerirá un esfuerzo considerable por parte de toda la organización sanitaria y de los profesionales de las Unidades/Servicios de Atención al Usuario/Paciente, que deberán ser un punto de **encuentro cercano** entre el paciente y la organización sanitaria.

Los profesionales de los Servicios/Unidades atienden y gestionan habitualmente numerosas consultas, demandas de información, quejas y reclamaciones, además de trabajar juntamente con toda la organización en todo lo que hace referencia a la atención, la información, la comunicación y la gestión de pacientes y usuarios de los centros sanitarios.

Conviene recordar algunos principios básicos que representan los valores de la SEAUS al atender a las personas: Como es **atender** y **escuchar** siempre, intentar ofrecer **soluciones** y, en el momento actual, **mitigar el dolor** que sienten pacientes y familiares ante situaciones tan duras como las derivadas de esta crisis, y todo ello en el marco de una gestión cercana, de calidad, eficaz y eficiente.

Hablar y dejar que el otro hable es y será imprescindible. Es más valiosa una palabra, la implicación personal y la escucha activa que una respuesta escrita a una reclamación. Sin duda alguna, son y serán tiempos difíciles y la carga asistencial será importante pero también lo es atender con la máxima accesibilidad y cercanía. Aspectos como *el trato, el respeto, la empatía, la atención personalizada, la respuesta a las reclamaciones... la “profesionalidad”* devienen elementos básicos para atender a las personas.

Las Unidades/Servicios son imprescindibles para atender y gestionar la demanda en las especiales circunstancias derivadas de la crisis de la COVID-19; tanto para atender a los pacientes y usuarios y a sus familias, como para dar soporte a los profesionales asistenciales y al proceso asistencial en su conjunto.

En este periodo las Unidades/Servicios deberán estar abiertas y disponibles en el más amplio horario posible. Tal y como hemos venido recomendando desde la SEAUS, deberían estar abiertas durante todo el horario de apertura de los centros o al menos durante 12 horas al día, y esto tanto para la atención en hospitales como en atención primaria de salud, salud mental y centros sociosanitarios. Entendemos que se requiere un esfuerzo importante, pero es un esfuerzo que debe hacer toda la organización sanitaria y que deberá continuar durante bastante tiempo y no finalizar aquí. El horario de atención es obvio que deberá adaptarse en función de la organización y de los recursos disponibles. No es lo mismo una unidad con un solo profesional que una unidad con una mayor disponibilidad de recursos humanos.

De hecho, ya muchas Unidades/Servicios, de forma muy acertada, han estado gestionando y adaptando durante la crisis sus horarios y recursos para, en una segunda fase posterior al “Estado de Alarma” dedicar más horas y tiempo de sus profesionales a la atención de pacientes.

## 2. ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

En la atención de consultas, quejas y reclamaciones y en todas aquellas actividades que desarrollan las Unidades/Servicios se debe potenciar una atención de calidad, respetuosa con los derechos de las personas, humana y enfocada a la excelencia profesional. Así pues,



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

vamos a referir algunos elementos que consideramos clave para dar una buena atención en el entorno actual. Son elementos de calidad para tener en cuenta en la atención personalizada de las Unidades/Servicios: *La acogida, la entrevista personal, la solución a la problemática planteada y la respuesta.*

## — ACOGIDA

Una buena acogida, con todo lo que implica, es indispensable para atender correctamente, recabar y ampliar información. Se tendrán en cuenta:

- Atender en un espacio adecuado que garantice la confidencialidad y la atención personalizada.
- El profesional que atienda debe estar sensibilizado y motivado para esta actividad y, a ser posible, formado para la misma.
- En el momento de la acogida es muy importante la actitud del profesional, es decir, el trato amable y respetuoso, su interés por el tema y su capacidad de contención del conflicto.

## — ENTREVISTA PERSONAL: hablar con la persona

La entrevista con la persona que acude a nosotros ha de ser un proceso interactivo de comunicación entre las dos partes, profesional y usuario, que permita expresarse e intercambiar información. Se tendrán en cuenta:

- La entrevista ha de permitir valorar la problemática real, la percepción del problema que tiene el usuario, su demanda concreta y su expectativa.
- Escuchar y dejar hablar a la persona, es decir generar confianza.
- Es importante en este punto: **Observar, Escuchar, Preguntar, Ponerse en el lugar del otro**, valorando sus circunstancias personales y familiares.
- En el momento de la entrevista es necesario demostrar un alto nivel de motivación y ser muy receptivo. Demostrar interés en solucionar el problema y facilitar toda la información necesaria. Ser empático.

## — SOLUCIÓN AL PROBLEMA PLANTEADO

Siempre es necesario aportar o buscar una solución a la demanda planteada. Se tendrán en cuenta:

- La solución debe ser ágil y rápida siempre que sea posible.
- En todos los casos, se intentará buscar una solución puntual, si es posible en el mismo momento de la entrevista, o una solución diferida en un corto plazo, si es necesario hacer alguna gestión. Informar al usuario de que se le llamará en unas horas, al día siguiente o en días sucesivos, por ejemplo, para cerrar el tema.
- Si la solución ya no es posible, se dará la máxima información y explicaciones al respecto, demostrando la máxima empatía con la persona.

Estos tres elementos, acogida, entrevista y solución son imprescindibles para atender cualquier consulta o demanda, queja o reclamación.



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

Más elementos que destacar y que añaden valor al proceso de atender.

- Facilitar o recomendar, si se cree necesario, otros medios de ayuda o soporte, por ejemplo: apoyo psicológico, acceso a otro nivel asistencial, a trabajo social u otras entidades del entorno de la Unidad/Servicio disponibles en su localidad o Comunidad.
- No descartar, y es muy recomendable, hacer un seguimiento del caso mediante una llamada telefónica posterior para verificar soluciones o dar soporte a las personas.
- Hay que asegurar siempre que no quedan demandas pendientes, es decir que se ha revisado todo lo que hace referencia al problema planteado.
- Al finalizar la entrevista y despedirse es necesario confirmar todos los datos personales y los motivos de la demanda, ofrecerse y quedar a disposición de la persona.
- De todas las consultas atendidas se llevará el correspondiente registro, que ha de permitir evaluar la problemática planteada y la solución.

### 3. ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

En este punto tendremos en cuenta las recomendaciones de las *Guías de la SEAUS* que referenciamos al final de este escrito.

En la atención a las reclamaciones hacemos especial incidencia en los siguientes aspectos:

- En el momento de atender una queja o reclamación se procurará hacerlo siempre de forma presencial y con entrevista personal, evitando entregar hoja de reclamación sin más. Si la persona ha entregado una reclamación por escrito sin acudir a la Unidad/Servicio personalmente, bien sea en hoja de reclamación, mediante E-mail u otro sistema digital, se le hará una llamada y entrevista telefónica lo antes posible para avanzar en el conocimiento del problema, hacer patente nuestro interés por resolverlo, demostrar cercanía y dar la atención necesaria. La persona que reclama ha de entender que nos ponemos en su lugar, entendemos su demanda y tenemos voluntad de resolver su problema.
- Las reclamaciones escritas requerirán de respuesta escrita en el más breve espacio de tiempo posible. Asumiendo que la respuesta en las reclamaciones escritas es un punto final que ha de corroborar la solución que ya habremos dado previamente, siempre que sea posible. Ese es un elemento primordial, sobre todo en las actuales circunstancias de crisis sanitaria. La respuesta escrita **nunca** debe ser entendida como la solución, sino como una forma de acreditar la resolución adoptada y cerrar el tema planteado.
- Una vez atendidas, todas las reclamaciones, del tipo que sean, e independientemente del medio como hayan llegado a las Unidades/Servicios, seguirán el procedimiento administrativo, el seguimiento y evaluación correspondiente de acuerdo con el protocolo establecido en cada centro sanitario.

En el caso específico de reclamaciones patrimoniales, se seguirán los protocolos establecidos al efecto, no negando la entrevista caso de que quien o quienes la presenten lo soliciten.





# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## Recomendaciones para tener en cuenta en la respuesta de las reclamaciones escritas

La obligada respuesta a las reclamaciones presentadas por escrito debe hacerse lo antes posible, como ya hemos expuesto. Aunque, en las circunstancias actuales, más conveniente que la respuesta escrita es dar acogida y hablar con la persona que reclama, de forma que ésta sienta que su problema es atendido, es lo primordial.

Al dar respuesta por escrito, si en todos los casos se deben tener en cuenta unas determinadas normas, en las circunstancias actuales son aún más necesarias. Así pues, recomendamos que la respuesta escrita, siempre en nombre y representación de la Institución, independientemente de quien la firma, tenga tres apartados:

1. Una primera parte, en la que nos pondremos en el lugar de quien presenta la reclamación, lamentando los hechos y el problema planteado manifestando nuestras condolencias en el caso de un familiar fallecido.
2. Una segunda parte, en la que se explicarán de forma **clara y entendible** los hechos y la solución que ya se habrá dado en la entrevista personal o telefónica mantenida con el usuario. Es por tanto corroborar lo que ya se ha resuelto. En el caso de que la solución quede pendiente, este hecho se constatará claramente en la respuesta.
3. Una última parte, la despedida, quedando a disposición de la persona o familiares, deseando la pronta recuperación si la persona o familiar ha superado la hospitalización, por ejemplo. Lamentando la demora en enviar esta respuesta, si es necesario.

La respuesta en todas las reclamaciones ha de ser siempre PERSONAL y PERSONALIZADA. Nunca una respuesta estándar. Este es un criterio de calidad importantísimo.

Se deben evitar también frases como “su reclamación nos ayuda a mejorar” o “tomaremos las medidas adecuadas” Son expresiones casi nunca recomendadas y que, en las circunstancias actuales, no añaden ningún valor. En estos momentos tan difíciles y complejos las respuestas han de ser sobre todo claras, sin rodeos ni frases hechas, respetuosas y no protocolarias, demostrando cercanía al usuario y voluntad de ayudarle. Entendemos que todo esto requiere un gran esfuerzo por parte de las Unidades/Servicios, pero el momento lo requiere.

Todo el proceso de atención a las quejas y reclamaciones ha de entenderse en el marco de las **Cartas de Derechos y Deberes** y es absolutamente **confidencial**.

## 4. LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La información y la comunicación son dos aspectos que debemos poner en valor. Ambas deberán ir siempre por delante, antes incluso de que el usuario pueda preguntar. La forma de informar y comunicar por parte de la organización sanitaria es un elemento destacable y en las circunstancias actuales aún más. Deberán utilizarse todas las formas de información y comunicación posibles. Es tan importante la atención en persona como la atención que pueda ofrecerse mediante la comunicación a través de páginas Web, el teléfono, las redes





# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

sociales y otros medios digitales y tecnológicos al alcance, sin descartar la información a través de los medios de comunicación. La llamada gestión multicanal es, pues, obligada. Eso sí, siempre se deben utilizar los canales pertinentes, en el momento apropiado, de forma adecuada y adaptados a los diferentes públicos, a sus necesidades y demandas.

La información la entendemos como un **proceso** que permita al ciudadano decidir y ejercer su derecho a la **autonomía**. Debemos pues dar toda la información necesaria de forma veraz y transparente, así como establecer con los usuarios una comunicación eficaz y de calidad a través del medio escogido.

El acceso a la información y la comunicación ha de resultar, en todo momento fácil y asequible para el usuario. En este aspecto recomendamos revisar la información de las páginas Web. Hemos de recordar muy especialmente que en las páginas Web de los centros los datos para establecer contacto bien sean de teléfonos o direcciones de correo electrónico, han de aparecer siempre **de forma muy clara y bien visibles**, especialmente para poder dirigirse a las Unidades/Servicios de Atención al Usuario/Paciente o Gestión de Pacientes o al Servicio de Programación. Las páginas Web han de ser, de alguna manera, interactivas, de manera que buscar un contacto resulte factible y sencillo. No se puede descartar tampoco, y durante un periodo de tiempo a determinar, establecer líneas de contacto exclusivas, telefónicas, telemáticas o mediante otros medios, para tratar de temas puntuales.

## 5. RECOMENDACIONES PARA FACILITAR LA ACCESIBILIDAD A LOS CENTROS Y A LOS PROFESIONALES

El paso a la llamada “nueva normalidad” nos ha de llevar a una nueva normalidad, pero “mejorada y diferente” **Mejor** teniendo en cuenta lo acontecido y lo supuestamente aprendido. **Diferente**, porque debería mejorar la vida de los profesionales y la atención a los usuarios y pacientes.

En este período de transición son imprescindibles políticas y estrategias en atención al paciente, teniendo muy en cuenta las líneas estratégicas básicas definidas por la SE AUS:

- Respeto a los **derechos de los pacientes** y a los **aspectos éticos** de la asistencia.  
*Tener en cuenta la humanización de la asistencia y la confidencialidad, y fomentar el debate ético entre los profesionales.*
- **Accesibilidad** al sistema, a servicios, profesionales y prestaciones.  
*Servicios que han de estar disponibles en tiempo, lugar y ser útiles, y a la vez capaces de resolver la demanda con una calidad aceptable para todos.*
- **Información y comunicación** por todos los medios a nuestro alcance.  
*De acuerdo con lo expresado en el apartado 4.*
- **Atención centrada en la persona** considerada en su conjunto y en su medio.  
*Entendida la atención como núcleo del servicio, atención que genere un vínculo entre profesional y paciente, que aporte confianza entre ambos y que contemple las necesidades reales de cada persona, valorando su entorno y sus circunstancias.*



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

- Escuchar la **opinión** y valorar la satisfacción del usuario.  
*En este punto es importante la relación y asesoramiento con las Unidades/Servicios de Atención al Usuario/Paciente.*
- **Formación** de los profesionales.  
*Necesaria tanto a nivel técnico como humano y ético.*

La transición a la nueva normalidad tendrá connotaciones específicas tanto para la atención primaria como para los hospitales, los servicios de salud mental y los centros sociosanitarios. En todos los casos es necesario delimitar físicamente los ámbitos Covid de los no Covid, garantizando la máxima seguridad para profesionales y pacientes. Durante esta transición es necesario también reabrir centros, recuperar visitas, pruebas complementarias e intervenciones que quedaron pendientes de realizar e ir incorporando las nuevas peticiones.

## EN LOS HOSPITALES.

Los hospitales deberán reubicarse y recolocarse, siempre preparados para un posible rebrote de la pandemia. Durante el Estado de Alarma, en general se cancelaron todas las visitas y pruebas e intervenciones no urgentes a realizar en esas fechas, esto se comunicó a los usuarios mediante contacto personal o mensaje telefónico SMS. Ahora es necesario recuperar y hacer operativas de nuevo todas las agendas. En algunos hospitales, es el propio especialista el que está llamando a los pacientes cuyas visitas quedaron canceladas, preguntando por su estado, explicando la situación del centro, los motivos del retraso en atenderle y pactando una nueva cita en función de la situación de cada paciente. Creemos que este es un buen sistema de atención a las personas: Es su propio médico especialista quien le llama interesándose por su estado de salud y quien le da las pautas a seguir y la fecha aproximada de visita que corrobora el Servicio de Programación. Es una manera de personalizar la asistencia que, sin duda, es satisfactoria para el paciente. A partir de aquí se van recuperando agendas y actividad. Lo mismo puede decirse de las pruebas complementarias pendientes, en este caso puede ser el administrativo de cada servicio o del Servicio de Programación el que, de acuerdo con las nuevas agendas pactadas con el especialista, le comunique al paciente el día y hora de la prueba a realizar.

También las intervenciones deberán ir programándose de acuerdo con su necesidad o urgencia y las posibilidades de cada servicio o área.

## EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD.

Teniendo en cuenta el nuevo papel de la atención primaria y con la carga asistencial que debe abordar, la vuelta a la normalidad no ha de ser fácil, se requerirán recursos, una buena gestión y especialmente **liderazgo**. La atención primaria deberá posicionarse para hacer el seguimiento de los posts Covid, de los posibles Covid y sus contactos, y a la vez ir recuperando su actividad habitual, incluyendo la atención a las residencias de personas mayores.

En la fase Covid, algunos centros de salud y consultorios locales han estado cerrados, aunque muchos de ellos han permanecido abiertos, especialmente aquellos que vienen atendiendo demanda de urgencias y atención continuada de forma habitual. En este período los centros



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

de salud han atendido a los pacientes telefónicamente y, en función de cada demanda concreta, se ha atendido en consulta presencial o no. Eso sí, el paciente la mayoría de las veces no ha podido ser atendido por su propio médico o enfermera asignados.

En esta nueva fase los centros de salud y consultorios deben ir abriendo con normalidad y sin demora e ir reabriendo agendas en la medida que sea posible, para reanudar las visitas a los pacientes y la realización de analíticas y pruebas complementarias. En cualquier caso, los usuarios deben ir recuperando la normalidad y poder pedir cita por teléfono, vía Cal Centre, mediante Web o App, volviendo a la situación anterior a la crisis en el menor tiempo posible.

Las agendas es conveniente que las pueda gestionar cada profesional, eso sí teniendo en cuenta las características de la población que atiende, siempre con responsabilidad compartida con el equipo y garantizando que no se generan inequidades. Así pues, es bueno que el paciente vaya recuperando el contacto con su médico y su enfermera para volver al encuentro personal y restablecer vínculo y confianza. El papel de los profesionales de enfermería es clave en este período y trabajar conjuntamente en equipo con el médico de familia o pediatra se hace imprescindible. En esta nueva fase prestaremos atención a la sintomatología por supuesto, pero sobre todo prestaremos atención a la persona.

Además del médico y la enfermera es importante contar con los administrativos sanitarios, el primer contacto con el paciente, básicos para formar equipo, especialmente si es necesario hacer un triaje para definir el tipo de demanda y dar la respuesta más adecuada. El triaje administrativo siempre estará guiado por los **Protocolos** establecidos en el equipo y, si se necesita, con el soporte de un profesional sanitario que puede muy bien ser un profesional de enfermería. El papel del administrativo sanitario, como un miembro más del equipo, sale reforzado de esta pandemia y ha de valorarse en su justa medida en la nueva normalidad.

### Dos cuestiones más a destacar:

Durante el periodo de pandemia se han utilizado **medios telemáticos** para establecer contacto con los pacientes, son medios que han venido para quedarse, pero que debemos poner en marcha en función del qué, quién, cómo y dónde. Ni la población, ni el entorno son homogéneos, ni las necesidades las mismas. No es lo mismo el medio rural que el urbano, la utilización que los diferentes públicos hacen de los medios digitales, ni la necesidad de cada persona en particular. Se ha comentado desde algunos ámbitos que hemos de ir al mínimo de visitas presenciales, dicho así no nos parece la frase más adecuada. Hay que combinar visita presencial, siempre que sea o se considere necesario, con atención telefónica o visita telemática, todo en función de la demanda y las circunstancias propias de cada persona y cada situación.

Tanto en la atención especializada como en atención primaria el **trabajo en equipo** es ahora fundamental, y entendemos por equipo a todos los profesionales que lo forman y aquellos que están cercanos y colaboran con él: Médicos, Enfermería, Trabajo social, Administrativos, Especialistas, Técnicos, Personal rehabilitador, de Salud Mental, etc. Sin descuidar aquellos profesionales que dan soporte al conjunto, personal de limpieza, mantenimiento, técnicos especializados, etc.



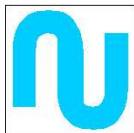
# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## CONCLUSIONES

Para finalizar dejar constancia en las actuales circunstancias:

- Se requiere un importante esfuerzo por parte de los profesionales y la organización sanitaria, pero también de las diferentes Administraciones. Un esfuerzo que requiere **inversión** en recursos humanos y materiales, la misma Unión Europea ha apuntado en este sentido sobre la necesidad de reforzamiento del sistema sanitario. Tenemos a favor que la ciudadanía es muy consciente del esfuerzo realizado por los profesionales, de su valor y de la necesidad de invertir en el sistema de salud.
- La **Atención Primaria de Salud** necesita un esfuerzo y refuerzo especial por su papel de entrada y acceso al sistema, su papel en el seguimiento de pacientes con Covid-19 y el soporte a las residencias de mayores con todo lo que esto implica.
- En este período es conveniente **Consolidar Plantillas** y no hacer cambios innecesarios. El personal ha de ser lo más estable posible, en beneficio tanto del equipo como de los pacientes.
- En hospitales y centros de salud se ha de avanzar en **Accesibilidad**, mejorando la relación profesional-paciente para generar confianza y satisfacción. Potenciar el papel de la enfermería de forma importante y del administrativo sanitario como una pieza más del equipo.
- Los **Servicios y Unidades de Atención al Paciente/Usuario y las Unidades de Gestión de Pacientes** son estratégicas en este período, por su atención directa a consultas, quejas y reclamaciones, como soporte a la actividad asistencial, por su conocimiento de la opinión de los usuarios y por su papel mediador en la resolución de conflictos.
- Serán básicos la **Información y la Comunicación** a nivel de profesionales, de la institución sanitaria y de la administración. Básica la información en las Web y otros medios de difusión.
- El uso de las **Tecnologías** y los medios digitales han venido para quedarse, eso sí haciendo el uso adecuado de todos ellos, siempre al servicio de profesionales y pacientes.
- El **Trabajo en Equipo**, tantas veces nombrado, es imprescindible en lo que realmente es: Aportando cada miembro aquello que sabe y puede hacer en un momento determinado y complementando al resto de profesionales.
- Respetar los **Derechos y Deberes** de los pacientes, fomentar la **Humanización** de la asistencia y la **Atención Centrada en la Persona** y el **Debate Ético** entre profesionales.
- La **Formación** será una herramienta necesaria e imprescindible. Formación técnica, humana y ética.



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## BIBLIOGRAFÍA PARA CONSULTAR

Para complementar este documento se pueden consultar las siguientes publicaciones y documentos:

1. *\*Claves para la gestión de la atención al usuario en los servicios de salud*. Libro de la SEAUS. 2ª Edición revisada 2016.  
Capítulo 1: *La atención al usuario*.  
Capítulo 7: *La Comunicación en el ámbito de la salud*.  
Capítulo 11: *La atención a las personas*.  
Capítulo 13: *El conflicto en el ámbito sanitario*.
2. *\*El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional*. SEAUS y AAS. Mayo 2014.
3. *Fase de transición de la pandemia por SARS-COV-2 en atención primaria*. Documento SemFYC, junio 2020. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/fasepandemia.pdf>
4. *Guía SEAUS de Recomendaciones para el ejercicio del Consentimiento Informado, Documento de Voluntades Anticipadas y Reclamaciones y Quejas*. Página 22. Abril 2010. [https://www.seaus.net/images/guia\\_recomendaciones.pdf](https://www.seaus.net/images/guia_recomendaciones.pdf)
5. *Guía SEAUS Líneas estratégicas básicas en atención al usuario*. Página 49. Julio 2000. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/guialineas2.pdf>
6. *A vueltas con las reclamaciones*. Maria Pilar González Serret. Revista Atención al Usuario N.º 34, diciembre 2019. Páginas 34 a 37. <https://www.seaus.net/images/stories/revista/revista34.pdf>
7. *Banco de recursos éticos sobre Covid-19*. Institut Borja de Bioètica. Universitat Ramon Llull. <https://www.iborjabioetica.url.edu/es/protocolos-y-recomendaciones>

\*De estos dos libros se puede consultar información en nuestra página Web  
<https://www.seaus.net/libros-seaus/libro-seaus-sanidad>  
<https://www.seaus.net/libros-seaus/libro-seaus-el-administrativo-de-la-salud>