

COMUNICAR A LOS USUARIOS/PACIENTES, LA LABOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DEL CENTRO DE SALUD EN ATENCIÓN PRIMARIA, con implicación del AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

I Jornadas Nacionales de Comunicación en Salud
IV Jornadas Autonómicas de Comunicación en Salud

Centro de Salud "Vicente Soldevilla" - Dirección Asistencial Sureste -
Gerencia Atención Primaria - Madrid

Autora: Sanmartín Domínguez, M^a Carmen

E-mail: escorialc@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El auxiliar administrativo en la Unidad de Atención al Usuario, del Centro de Salud, se orienta a la atención directa hacia los usuarios y pacientes, para ofrecer una mayor capacidad resolutoria y proactiva, participando e implicándose en la comunicación de todos los procesos administrativos, donde los usuarios y ciudadanos, en general, comparten y participan en su salud.

OBJETIVOS

1. Organizar sesiones informativas con asociaciones de vecinos, para informar de los diferentes servicios.
2. Elaboración de carteles y folletos, explicando los procesos administrativos más comunes.
3. Elaboración de una carta de servicios detallada.
4. Diseñar un modelo de recogida de datos, ante sugerencias por parte del ciudadano.
5. Elaboración de un decálogo de objetivos de la Unidad Administrativa.

METODOLOGÍA

- Información en general, sobre qué es la Unidad Administrativa.
- Información sobre Unidades de Apoyo: Odontólogo, Higienista Dental, Matrona, Fisioterapeuta, Trabajador Social y Psicólogo.
- Información sobre el Sistema Sanitario: cita previa, tarjeta sanitaria, prestación farmacéutica, incapacidad temporal, prestación ortoprotésica, transporte sanitario, facturación a terceros, reintegro de gastos, derivaciones de pacientes a otros centros, libre elección de profesional sanitario, gestión de recetas y servicios de urgencias.
- Puntos de información al ciudadano, en campañas institucionales.

CONCLUSIONES

1. Establecimiento de una labor informativa, con diferentes procesos de gestión administrativos, informando de los servicios que oferta y presta el Centro de Salud, y en la que el usuario/paciente utiliza, participa, valora y opina.
2. Implicación del auxiliar administrativo, como referente de información y comunicación sobre el Sistema Sanitario, a nivel de Atención Primaria.