

# GUÍA SE AUS

MARCO CONCEPTUAL Y ORGANIZATIVO



Edición 2009  
Sociedad Española  
de Atención al Usuario  
de la Sanidad





# GUÍA

LA ATENCIÓN AL USUARIO

MARCO

CONCEPTUAL

Y ORGANIZATIVO

CARTERA BÁSICA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Sociedad Española  
de Atención al Usuario de la Sanidad

Edición MAYO de 2009

# ÍNDICE

## Introducción y Justificación

4

**La Atención al Usuario:** Marco conceptual

5

**La Atención al Usuario:** Marco organizativo

7

- La Dirección General de Atención al Ciudadano

7

- La Dirección de Atención al Usuario del proveedor de servicios sanitarios

8

## Perfiles profesionales

9

- Dirección de AU del proveedor de servicios sanitarios

9

- Mandos intermedios en Atención al Usuario

9

- Profesionales de Primer Contacto con el Usuario

9

## Cartera básica

10

- Justificación

10

- Áreas temáticas de cartera básica

10

**Coordinación de la Guía:** Mercè Tella Bernaus

**Diseño editorial:** Antonio Dopico

**Asesoramiento lingüístico:** Sílvia Muntané Serrano

### GRUPOS DE TRABAJO

que han sido la base para la redacción de esta guía

**Grupo1: La atención al ciudadano: modelo y estructura organizativa.**

Carmen Barbosa | Loli Castro | Mercè Cruells | Marta Fontanet | Sílvia Millat | Teresa Rabadà |  
Marta Soler | Mercè Tella | Loli Valenzuela | Margarita Vila

**COORDINACIÓN DEL GRUPO:** Palmira Tejero Cabello

**Grupo 2: Marco conceptual y organizativo. Perfiles profesionales y Cartera.**

Rosa Aguilera | Teresa Bellavista | Rosa Carulla | Rosario Casas | Carmen González |  
Maria Pilar González | Ernest Herrero | Margarita Sánchez | Jordi Seuba | Mercè Tella |  
Natividad Vidaller

**COORDINACIÓN DEL GRUPO:** Maria Pilar González Serret

# INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

En el año 2000 la SEAUS publicaba su primera Guía SEAUS “Líneas estratégicas básicas en atención al usuario”. Esta publicación nació con el objetivo de definir elementos propios de la atención al usuario y ofrecer a los profesionales e instituciones sanitarias una herramienta que permitiese profundizar en la filosofía propia de la atención al usuario.

La SEAUS, en este tiempo, ha seguido trabajando, analizando, revisando y profundizando conceptos y elementos que permitan seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios, siempre en el marco del respeto a la Carta de Derechos y Deberes del ciudadano como referente.

También en este tiempo la sociedad, los ciudadanos y las organizaciones sanitarias han cambiado y evolucionado. El sistema sanitario se mueve constantemente en todos los ámbitos y, en consecuencia, la atención al usuario y los SAU han cambiado también.

Hoy, desde la SEAUS, entendemos la atención al usuario como algo que tiene que ver con el conjunto de la organización y con todos sus profesionales, que requiere un compromiso de “todos” con los derechos de los ciudadanos en materia de salud y que, por tanto, necesita ampliar definiciones, conceptos y contenidos, así como definir su organización y su cartera de servicios propia.

En este contexto presentamos esta segunda guía, que profundiza en temas como el marco conceptual y organizativo de la atención al usuario, define funciones y líneas de trabajo en los diferentes niveles de la organización, así como los perfiles profesionales de los principales agentes implicados.

Finalmente, y como elemento a destacar, la guía define la “**Cartera básica de Atención al Usuario**”, cartera que ha de permitir desarrollar adecuadamente la Atención al Usuario en cualquier punto de la organización sanitaria y, muy especialmente, desde las Direcciones y los Servicios/Unidades de Atención al Usuario.

El objetivo de esta segunda guía es ofrecer a nuestros asociados y a los profesionales e instituciones en general, una herramienta útil y aplicable en la mejora constante de la calidad.

Dos grupos de trabajo previo han hecho posible esta guía:

1. La atención al ciudadano: modelo y estructura organizativa.  
Grupo coordinado por Palmira Tejero.
2. Marco conceptual y organizativo. Perfiles profesionales y Cartera.  
Grupo coordinado por Maria Pilar González.

La coordinación y seguimiento de los dos grupos ha estado realizada por **Mercè Tella Bernaus**, Vicepresidenta de la SEAUS.

# LA ATENCIÓN AL USUARIO: MARCO CONCEPTUAL

En los últimos años, nuestra sociedad ha experimentado grandes cambios sociales, culturales, económicos, científicos y tecnológicos. Estos cambios se han visto reflejados también en el sistema sanitario y han propiciado un nuevo escenario que conlleva un nuevo modelo de relación de los ciudadanos con el sistema sanitario y los profesionales.

El perfil actual del ciudadano y las nuevas variables socioculturales, como son el envejecimiento de la población y la dependencia, las nuevas estructuras familiares, la masiva incorporación de la mujer al trabajo, la aparición de las nuevas tecnologías, el impacto de la inmigración y un entorno altamente competitivo, han cambiado el patrón de utilización de los servicios sanitarios y, por tanto, es necesario ofrecer una renovada respuesta y establecer un nuevo marco de relación con los ciudadanos. Así pues, se han producido cambios importantes en la relación entre el sistema sanitario y los ciudadanos usuarios de estos servicios.

Los ciudadanos, en el ejercicio de sus derechos y como contribuyentes del sistema, exigen cada vez más un servicio satisfactorio y de calidad, capaz de dar respuesta a sus necesidades y demandas, con un incremento importante de sus expectativas. Los ciudadanos quieren participar más en el sistema sanitario y hay que escucharles atentamente.

Nos encontramos ante un usuario cada vez más formado e informado, que quiere ser agente activo de su proceso de salud y participar más en el proceso de diagnóstico y tratamiento de su enfermedad.

El servicio en sí mismo ya no es suficiente, lo verdaderamente importante es la forma como se oferta este servicio a los usuarios. Así pues, no basta una buena asistencia, que se supone; el usuario pide sobre todo una buena atención.

Se consolida una conciencia de “cliente” que “paga y financia” el servicio sanitario a través de sus impuestos,

consciente de que esto le da derecho a exigir unos determinados estándares de calidad en la atención, así como a obtener una respuesta efectiva a sus demandas, respuesta que siempre deberá adecuarse a una cartera de servicios que el ciudadano ha de conocer. Este conocimiento comportará la corresponsabilidad de ambos agentes: en el caso del ciudadano, en lo que se refiere a la adecuación de su demanda a esta cartera de servicios; y en el caso del sistema sanitario, en lo que se refiere al hecho de garantizar las prestaciones incluidas en la cartera.

Atención orientada al paciente o usuario, enfoque que hay que entender como un proceso que le facilite su recorrido por el circuito asistencial, dando respuesta a las demandas que pueda hacer, tanto de tipo asistencial como administrativo, orientado a mejorar el acceso al sistema sanitario y la calidad del servicio, teniendo como norte el respeto a sus derechos como ciudadano en materia de salud. Esta orientación al cliente se ha traducido, en ocasiones, en la definición de procesos asistenciales que han de cumplir dos objetivos: en primer lugar, que evaluación y tratamiento estén basados en la evidencia científica o que sean los más apropiados para hacer posible un mínimo nivel de efectividad; y, en segundo lugar, satisfacer y dar respuesta a las necesidades y demandas de los pacientes con garantías de seguridad, respetando siempre sus derechos y sus valores.

Estos planteamientos coinciden con las recomendaciones establecidas por el Consejo de Europa, que propugna orientar los sistemas de asistencia sanitaria a los pacientes, incorporando e integrando la participación de los ciudadanos como elemento indispensable de estos sistemas.

El objetivo final ha de ser ofrecer una atención de **calidad, segura, eficaz, ágil y comfortable**, que tenga en cuenta las necesidades y también las expectativas de los usuarios.

La calidad podemos definirla desde tres puntos de vista:

- o El científico- técnico.
- o El interpersonal, que implica satisfacción del ciudadano.
- o El de las condiciones ambientales o de confort, que

acompañan el proceso de atención.

Habitualmente la perspectiva técnica predomina en las valoraciones de los profesionales, mientras que los ciudadanos dan más importancia a los aspectos relativos a la relación interpersonal y el confort. En el servicio sanitario, la calidad se podría definir como la satisfacción de las necesidades, demandas, expectativas y preferencias de los pacientes y sus familiares.

La medida de la satisfacción de los pacientes (reclamaciones, encuestas, entrevistas, grupos focales) se está utilizando por parte de los responsables de la Administración Sanitaria como un indicador del buen o mal funcionamiento de los servicios, de la calidad de los servicios prestados e incluso, como indicador del resultado final de las intervenciones. Estamos pues, ante una percepción de carácter personal y subjetivo, que no siempre ante una evaluación neutral y objetiva.

El propósito sería conocer el grado de conformidad del paciente con el servicio recibido teniendo en cuenta dos elementos: la expectativa ante el servicio y la valoración del servicio recibido. El encuentro entre estos dos conceptos nos permite conocer la satisfacción del paciente, entendida como la adecuación de sus expectativas a la percepción final del servicio recibido.

A partir de lo expuesto, podemos definir la gestión de la **calidad orientada al paciente y usuario**:

Como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en el establecimiento de sus objetivos, la planificación de éstos, su evaluación y la mejora continua.

En este nuevo marco, pues, se hacen imprescindibles las **políticas y estrategias** en atención al usuario y, por supuesto, los servicios y/o unidades de Atención al Usuario.

Así, entendemos como MARCO CONCEPTUAL en atención al usuario la definición de aquello que es y se entiende por atención al usuario, la definición de aquellos elementos que le son propios y de los que se derivan las políticas y estrategias a implantar y las líneas de trabajo a desarrollar.

**Atención al usuario** es casi todo lo que acompaña a la actividad asistencial, y también elementos concretos de la misma actividad asistencial.

**Atención al usuario** es todo lo que añade valor a la asistencia, al servicio y a la organización y que comporta la satisfacción de los usuarios.

Las líneas estratégicas básicas en atención al usuario según la definición de la SEAUS son:

- La Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos, y

los aspectos éticos derivados de su aplicación.

- La Accesibilidad a profesionales, centros, servicios y prestaciones.
- La Información y la Comunicación en todos sus aspectos.
- La Opinión del usuario y su satisfacción.
- La Personalización de la atención en todos los niveles organizativos y personales.
- La Mejora continúa de la calidad, tanto técnica como percibida.
- La Formación, la Investigación y la Docencia en la materia.

En el contexto actual en el que las empresas sanitarias no son ajenas al entorno, a las expectativas de sus clientes, ni indiferentes a un “mercado” en el que la competencia y la competitividad son un hecho, podemos afirmar que, sin duda alguna, **los servicios de atención al usuario** (en el lugar de la organización donde estén ubicados) deben entenderse como la primera estrategia a considerar cuando se habla de políticas de atención al usuario.

El hecho de contar con estos servicios podemos considerarlo:

- ÿ Una Necesidad de la organización
- ÿ Una Cuestión de calidad
- ÿ Un elemento de mejora continua
- ÿ Una forma de añadir valor al propio servicio sanitario y a la organización

Sin olvidar que la Atención al Usuario, como ya hemos expresado, implica a toda la organización y a todos sus profesionales. Por este motivo, las políticas en atención al usuario son una cuestión de empresa.

En el conjunto de CCAA, y en referencia al proceso de Atención al Usuario en el ámbito de la Salud, se ha de tener muy en cuenta el trabajo realizado desde los años 80, tanto por los profesionales de los propios servicios como por la SEAUS y que, poco a poco y partiendo de cero, pero de una forma que después se ha comprobado homogénea, este trabajo ha permitido disponer en la actualidad de un punto de atención al ciudadano en la mayoría de los centros sanitarios.

En este sentido, y aunque de una forma diversa y distinta, y en función de cada una de las entidades proveedoras que configuran el modelo sanitario de las distintas comunidades, podemos afirmar que en prácticamente todos los centros, existe una persona/as de referencia que pueden atender la demanda del ciudadano, sus quejas y sugerencias, de forma personalizada en una Unidad/Servicio de Atención al Usuario.



# LA ATENCIÓN AL USUARIO: MARCO ORGANIZATIVO

**Para desarrollar adecuadamente las políticas y estrategias en atención al usuario, tal y como entendemos desde las SEAUS, es necesario tener un marco organizativo acorde, que permita implementar y desarrollar esas políticas y estrategias.**

En cada Consejería de Salud deberá haber una Dirección General de Atención al Paciente/Ciudadano, que es la que debe marcar el modelo y las pautas a seguir.

Cada proveedor de servicios sanitarios deberá contar a su vez con una Dirección de Atención al Usuario dependiendo de la Dirección- Gerencia. A partir de esa Dirección de Atención al Usuario, cada organización sanitaria se dotará de los técnicos/cargos intermedios y profesionales de primer contacto que crea necesario para obtener el adecuado proceso de atención eficaz y eficiente en atención al usuario, y decidirá la ubicación física del Servicio de Atención al Usuario/ Paciente/Cliente.

Todos los agentes implicados en el proceso de atención al paciente deberán tener claramente identificadas sus funciones, claramente definido su perfil profesional y claramente identificadas, si es el caso, sus responsabilidades y tareas delegadas. Es imprescindible contar además, en todos los niveles de la organización, con profesionales expertos en la materia, con capacidad de liderazgo y con el perfil adecuado para la tarea a realizar.

Entendemos, pues, que hay cuatro niveles en el marco organizativo:

- o La Dirección de Atención al Paciente/Ciudadano, en la Consejería de Salud (DGAC).
- o La Dirección de Atención al Usuario, en cada proveedor de servicios (DAU).
- o Los mandos intermedios.
- o Los profesionales de primer contacto con el cliente.

Pasaremos, pues, a describir las funciones y líneas de trabajo de estos diferentes agentes implicados y también su perfil profesional.

## LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL PACIENTE/CIUDADANO

Es la figura ubicada en la Consejería de Salud de cada CCAA. Por definición es la que marca modelo.

Entendemos que el conjunto de funciones de carácter transversal en atención al usuario, que implican y afectan a toda la organización, entendemos que justifican suficientemente la existencia de este órgano directivo que agrupa e integra las perspectivas señaladas desde el punto de vista de la Personalización, la Humanización y la calidad total de la prestación de servicios al ciudadano.

### Funciones

- o Definir el Modelo de Atención al Usuario en el Sistema Sanitario.
- o Definir las líneas a desarrollar por parte de las direcciones de atención al usuario de los diferentes proveedores del sistema sanitario público, concertado y privado.
- o Implantar y desarrollar la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos.
- o Informar a los ciudadanos de la cartera de servicios y prestaciones sanitarias del sistema nacional de salud vigente en cada momento.
- o Informar y facilitar el ejercicio de los derechos que se deriven de la aplicación de la legislación vigente (derecho a la información, libre elección, segunda opinión, voluntades anticipadas, etc.)
- o Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios, mediante estudios de opinión, y haciendo el análisis de las causas de las reclamaciones y sugerencias.
- o Identificar las necesidades e implantar las medidas de calidad necesarias.
- o Definir un sistema de indicadores de calidad en atención al cliente.
- o Establecer mecanismos y criterios para la evaluación continuada de la calidad de centros, unidades y servicios, así como de los diferentes procesos, a través del establecimiento de un Plan de Calidad.
- o Colaborar en la elaboración y distribución de materiales y publicaciones de información y educación sanitaria, coordi-

nando la comunicación institucional dirigida al paciente.  
o Promover la investigación y la docencia.

Avanzar en criterios de calidad y eficacia requiere que todos los proveedores de salud integren la planificación estratégica unificada para consolidar la conciencia de cliente, dar respuesta a las demandas de los ciudadanos y añadir valor a la asistencia. De igual manera, requiere hacer el seguimiento del proceso de evaluación de forma transparente, haciendo un análisis conjunto que permita una visión más global.

En este sentido, la existencia de la Dirección General de Atención al Ciudadano en cada Consejería de Salud, se convierte en una pieza clave. La existencia de esa Dirección General ha de ser la respuesta armónica de las Consejerías de Salud al nuevo modelo de descentralización. Las Direcciones de Atención al Usuario de cada organización han de ser a su vez la respuesta armónica de cada proveedor.

## LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS SANITARIOS

La evolución y consolidación de las Unidades y Servicios de Atención al Usuario, desde sus inicios en los años 80 hasta hoy, es un hecho innegable. Los Servicios de Atención al Paciente de los Hospitales y las que nacieron como Unidades Administrativas o de programación de visitas en atención primaria se han ido llenando de contenido y de nuevos conceptos. Estos Servicios y Unidades han permitido, como decíamos anteriormente, disponer de puntos de atención al usuario o de una persona de referencia para atender las quejas y demandas del ciudadano.

No obstante, sin la tutela de una planificación estratégica unificada e integradora, en muchos casos cada proveedor ha desarrollado de forma diferente su propio modelo de atención al usuario y, por tanto, conviven diferentes maneras de enfocar las políticas de Atención al Usuario.

Las direcciones de Atención al Usuario de cada proveedor, bajo las directrices y principios básicos marcados desde la Dirección General de Atención al Ciudadano de cada CCAA han de velar por la calidad, la eficacia y la equidad en el desarrollo de sus políticas de atención al usuario en un sentido integrador, facilitando a su vez la coordinación con otros proveedores.

La Dirección de Atención al Usuario de cada proveedor ha de tener capacidad directiva suficiente para diseñar las estrategias de empresa orientadas al cliente, incorporando la participación de los agentes sociales y fomentando la intervención en la comunidad.

La Dirección de Atención al Usuario del proveedor es, por definición, la que implanta las líneas estratégicas marcadas desde la Consejería en su centro o zona, siempre de acuerdo con la misión y los valores de su empresa. La Dirección de Atención al Usuario, integrada en la Dirección- Gerencia, se enfoca:

- Al Cliente externo. Tanto a través del conjunto de profesionales, como de forma directa y personalizada, atendiendo a aquellos usuarios que acuden al servicio por propia iniciativa.
- Al Cliente interno. Al que debe prestar el máximo soporte para que pueda atender de forma adecuada a sus propios clientes.

## Funciones

La Dirección de Atención al Usuario tiene como funciones principales:

- o La promoción y el respeto de los derechos y deberes de los ciudadanos-clientes del sistema sanitario y la equidad de los servicios.
- o La personalización de la atención.
- o La mejora de la calidad de la atención y la satisfacción de los clientes.

En este contexto y como línea directiva la Dirección de Atención al Usuario:

- o Diseña e implementa un Modelo de Atención al Usuario definido por la Dirección General de Atención al Ciudadano de acuerdo con la misión y los valores de su propia organización, definiendo e implementando estrategias que pongan la organización al servicio de los ciudadanos.
- o Garantiza el compromiso con la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos, velando por los aspectos éticos de su organización.
- o Informa y difunde en su ámbito la cartera de servicios y prestaciones sanitarias vigentes.
- o Garantiza la accesibilidad de sus usuarios a los servicios sanitarios propios y se coordina con otros proveedores.
- o Mejora los procesos y su continuidad.
- o Gestiona y evalúa la opinión del usuario y su satisfacción mediante la elaboración y posterior análisis de estudios, encuestas, reclamaciones, agradecimientos y sugerencias.
- o Colabora en la elaboración de materiales y publicaciones de información, educación sanitaria, y coordina la comunicación dirigida al paciente.
- o Establece criterios y mecanismos para la evaluación continuada de la calidad de los centros, unidades y procesos, mediante un Plan de Calidad.
- o Promueve la formación, la investigación y la docencia.
- o En general, desarrolla los diferentes apartados de la cartera de servicios propia de atención al usuario.

Así pues, la Dirección de Atención al Usuario fomenta, impulsa y homogeneiza todas las actividades y elementos de la organización en referencia a la atención al usuario, sus líneas estratégicas y su cartera, alimentando y actuando en todos los puntos del proceso global y continuado de atención al paciente. La Dirección de atención al Usuario promueve medidas encaminadas a simplificar los procesos que afectan al usuario, procurando un servicio homogéneo y equitativo, en el marco de un modelo de

organización enfocada a sus clientes, ágil, flexible y dinámico. La Dirección de atención al Usuario actúa en todo momento como motor y elemento dinamizador de las políticas de atención a los ciudadanos en el ámbito sanitario, potenciando una cultura que ponga la organización al servicio de las personas.

Este marco organizativo propuesto desde la SEAUS no es ningún caso una propuesta que comporte ineludiblemente un incremento de recursos ni una mayor burocratización del sistema. Se propone una organización muy liviana, que ha de contar con los recursos disponibles y ya destinados al efecto. La propuesta enfatiza especialmente en el sentido de cambiar filosofía, conceptos y formas; y adecuar la organización existente a las necesidades y retos actuales y futuros.

## PERFILES PROFESIONALES

Pasaremos a describir ahora los perfiles profesionales de tres de los niveles definidos en el marco organizativo. Entendemos que el perfil de la Dirección de Atención al Ciudadano en las Consejerías de Salud queda a criterio de cada Consejería, si bien es importante que la persona que ocupe este puesto esté altamente motivada en el tema y conozca perfectamente el sistema.

### Dirección de Atención al Usuario del proveedor de servicios sanitarios

El perfil profesional de este experto/a se corresponde a una titulación de nivel A o B, preferentemente del ámbito sanitario o socio-sanitario, con conocimientos del entorno sanitario y de su organización. Se requiere en función del puesto de trabajo formación y/o experiencia en:

Gestión - Metodología y calidad - Comunicación - Ética y bioética  
- Conocimiento de la legislación vigente en materia de Derechos

Se valoraran también:

- Trayectoria profesional
- Liderazgo y capacidad organizativa
- Capacidad para la gestión de conflicto
- Capacidad para la innovación y el cambio
- Manejo de la incertidumbre
- Amplitud de miras
- Responsabilidad y coherencia en la toma de decisiones
- Capacidad para manejar información y comunicarla
- Flexibilidad, versatilidad y polivalencia
- Empatía
- El conocimiento de otras lenguas

Como cargo de confianza, no ha de estar necesariamente ligado a sistemas de promoción interna.

### Mandos Intermedios en Atención al Usuario

Estos profesionales son los Responsables de determi-

nadas áreas de los Hospitales, Servicios Centrales, Unidades Administrativas de los Centros de Salud, Unidades/ Servicios de Atención al Usuario, etc.

El perfil profesional de este experto corresponde a una titulación de nivel A o B, o Módulo Formativo FP II (que tenga alguna relación con el lugar de trabajo) y con conocimiento del entorno sanitario y de su organización, además de conocimientos en sistemas de información.

Se valoraran conocimientos/experiencia en:

Metodología y calidad - Comunicación - Ética y bioética - Legislación - o Gestión de conflictos - Organización y liderazgo

Se valoraran también las siguientes actitudes:

- Motivación
- Capacidad para el trabajo en equipo
- Capacidad para la innovación y el cambio
- Capacidad de análisis
- Capacidad de comunicación
- Orientación hacia resultados
- Flexibilidad
- Intuición, polivalencia y gestión del estrés

Como cargo de confianza, no ha de estar necesariamente ligado a sistemas de promoción interna.

### Profesionales de Primer Contacto con el Usuario

Son los profesionales de primera línea, como los administrativos de los Equipos de Atención Primaria, de los Servicios de Admisión o Información de los Hospitales, de los Servicios de Urgencias, de los Call Center o Servicios de atención telefónica y otros profesionales que atienden usuarios en primera línea. Su perfil profesional corresponde a una titulación de **Módulo Formativo FP II, y con motivación para la atención al usuario.**

Se requieren en función del puesto de trabajo:

**o Conocimientos en relación al trabajo administrativo.**  
**o Conocimientos de informática, en especial de informática a nivel de usuario.**

Se valoraran también:

- Las habilidades comunicativas
- La capacidad para el trabajo en equipo y la colaboración
- Receptividad y flexibilidad
- Capacidad para absorber información compleja
- Integridad ante la información confidencial
- Intuición y capacidad para observar y escuchar
- Polivalencia

El proceso de selección deberá tener en cuenta todos estos aspectos y, de forma importante, la motivación para el puesto de trabajo y para la relación con los usuarios.

# CARTERA BÁSICA DE ATENCIÓN AL USUARIO: JUSTIFICACIÓN

El modelo territorial del estado español y los diferentes modelos de organización sanitaria, tal como hemos expresado anteriormente, han propiciado diferentes formas de enfocar y plasmar las políticas de atención al ciudadano y, por tanto, diferentes formas y modelos de Servicios/Unidades de Atención al Ciudadano, Usuario o Cliente.

Por este motivo, la SEAUS se planteó en su momento, y por acuerdo de su Junta Directiva, desarrollar una Cartera Básica de Atención al Usuario.

La definición de esta Cartera de Servicios tiene como marco los documentos:

- ✓ “Guía de líneas estratégicas básicas en atención al usuario”, publicación de la SEAUS de julio del 2000.
- ✓ Cartas de Derechos de los Ciudadanos
- ✓ Material de los Congresos y Simposios de la SEAUS
- ✓ Bibliografía referida a este tema

Es pues, teniendo en cuenta este marco, que se describen los diferentes apartados de la Cartera Básica.

EL OBJETIVO de la Cartera es el de permitir desarrollar adecuadamente las funciones propias de la Atención al Usuario y mejorar la calidad de los servicios, siempre en el marco de respeto a la Carta de Derechos y Deberes del ciudadano, que es el referente en que se encuadran los diferentes puntos de la cartera.

A partir de esa cartera básica, y en el marco que ésta define, se desarrollarán las Carteras específicas de los servicios sanitarios de todos los niveles de la organización.

## Áreas temáticas de la cartera básica

• Derechos y Deberes de los Ciudadanos y aspectos éticos de la atención

- Accesibilidad
- Información y comunicación
- Opinión del usuario
- Personalización de la atención
- Mejora de la calidad
- Formación, Investigación y Docencia

## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

- Mantener informado al conjunto de profesionales de todo lo que haga referencia a la Carta de Derechos y Deberes.
- Mantener informado al conjunto de profesionales sobre todos los aspectos y normas legales que tengan que ver con el desarrollo de la Carta de Derechos y Deberes.
- Promover los aspectos éticos de la atención, teniendo en cuenta los valores y la misión de la organización.
- Realizar el seguimiento y evaluar todas las acciones que se establezcan en este tema.

## ACCESIBILIDAD

- Diseñar y/ o implantar los procesos organizativos que permitan y faciliten el acceso a los diferentes centros, servicios y prestaciones.
- Diseñar y/o implantar los procesos de acceso a la atención y a los profesionales en todo su recorrido.
- Diseñar y/o implantar el proceso que garantice el acceso a la documentación clínica.
- Establecer criterios de coordinación entre diferentes instituciones y proveedores.
- Realizar el seguimiento y evaluar todas las acciones que se establezcan en este tema.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Diseñar y/o implantar los procesos en relación a la información oral, escrita, telefónica e institucional.
- Establecer un marco de relación y comunicación con otras instituciones sanitarias y asociaciones de ciudadanos o pacientes.
- Realizar el seguimiento y evaluar todas las acciones que se establezcan en este tema.

## OPINIÓN DEL USUARIO

- Diseñar y/o implantar los procesos referidos a la atención de las reclamaciones y sugerencias
- Diseñar y/o implantar métodos que nos permitan conocer la opinión del usuario
- Realizar el seguimiento y evaluar todas las acciones que se establezcan en este tema

## PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

- Liderar y dar soporte a todas las iniciativas y acciones en este ámbito, elaborando proyectos que puedan desarrollarse tanto en el ámbito asistencial como administrativo
- Realizar el seguimiento y valorar todas las acciones que se establezcan en este tema

## MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

- Liderar y participar en la puesta en marcha de proyectos mediante grupos de trabajo, comisiones y proyectos de mejora, aportando la metodología necesaria en todos los casos
- Garantizar la continuidad y la evaluación de cada proyecto o actividad

## FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

- Impulsar y dar soporte a los programas de formación

en materia de atención al usuario

- Impulsar y dar soporte metodológico a la realización de estudios, trabajos y comunicaciones en actividades de interés profesional en la materia
- Ejercer como docente, siempre que se den las circunstancias adecuadas.

Esta cartera ha de permitir, desde cualquier lugar de la organización, conocer aquello que ha de desarrollar un profesional que quiera avanzar y trabajar la atención al ciudadano/usuario/cliente, bien sea un profesional de los servicios o un profesional asistencial, directivo, técnico o de primera línea.

SE AUS, Enero 2009







**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad