

IX JORNADAS DE SALUD PÚBLICA

FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

M^a JOSÉ HIDALGO VILLAR, M^a ÁNGELES RUÍZ SÁNCHEZ Y ANA MARÍA MORALES MOLERO.

Introducción:

La sanidad ha mejorado mucho con los años. La atención al ciudadano tanto en atención primaria como hospitalaria es la puerta de entrada al Servicio Sanitario Andaluz. Siempre intentamos atender al paciente de una manera íntegra y positiva.

Objetivos:

- * Personalización de la atención incluyendo una identificación unívoca de la persona, una garantía, seguridad y confidencialidad de su información.
- * Información adaptada a la demanda planteada.
- * Gestión administrativa sobre cobertura sanitaria:
 - Tramitaciones en base de datos de usuarios (BDU) del SSPA. Incluyendo búsquedas de usuarios; altas; validación de altas; paso a pasivo; comprobación de datos introducidos; apertura, cierre y desdoblamiento de cupos; y control de duplicados.
 - Tramitación de la solicitud de tarjeta individual sanitaria e inclusión en la BDU.
 - Tramitación de la asistencia sanitaria a menores en acogida, a inmigrantes, a ciudadanos de la Unión Europea, a ciudadanos incluidos en el convenio entre la Junta de Andalucía y las mutualidades, a ciudadanos desplazados dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía y a ciudadanos procedentes de otras Comunidades Autónomas.
- * Cita previa (presencial, telefónica y telemática).
- * Gestión de citas con atención hospitalaria, de prestaciones sanitarias como visados de recetas y medicamentos extranjeros; transporte sanitario, etc.
- * Quejas, reclamaciones, sugerencias: recepción y gestión de las mismas; y disponibilidad en el servicio de Atención Ciudadana del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- * Otros Derechos y Garantías, incluyendo:
 - Gestión de la libre elección de médico/a de familia y pediatra: entrega al usuario de la guía de servicios del centro de salud con información del cuadro médico del centro, horarios de consultas, apertura y cierre de cupos, tramitación de solicitudes para el ejercicio del derecho de libre elección médico/a pediatra.
 - Gestión de la libre elección de médico/a especialista y hospital para primeras consultas de especialista y pruebas diagnósticas de atención hospitalaria.
 - Gestión de la segunda opinión médica.
 - Información y tramitación de voluntad vital anticipada.
 - Información sobre la carta de derechos y deberes y su aplicación.
 - Información y gestión para el ejercicio de derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos de carácter personal de ficheros del SAS, en aplicación de la Ley de protección de datos de carácter personal.
 - Información sobre la Ley de dependencia y su aplicación, sobre la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y su aplicación, etc.
 - Tramitación de partes al juzgado.

Métodos:

Las personas objeto de estudio en 2013 han sido pacientes que han estado ingresados en un hospital y que al menos hayan permanecido una noche. La entrevista es telefónica asistida por ordenador.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

HOSPITALES	INDICADOR SATISFACCION	% SATISFECHOS	TASA DE RESPUESTA DE ESTA PREGUNTA	%SATISFECHOS EN ANDALUCÍA(MEDIA)
HOSPITAL VIRGEN DE LA VICTORIA	VALORACIÓN DEL PERSONAL ADVO	84,4%-90,4%	84,1%	86,4%
HOSPITAL REGIONAL DE MÁLAGA	VALORACIÓN DEL PERSONAL ADVO	80,8%-85,9%	89,2%	86,4%
HOSPITAL SERRANÍA	VALORACIÓN DEL PERSONAL ADVO	84,2%-94,1%	89,9%	86,4%
HOSPITAL LA AXARQUÍA	VALORACIÓN DEL PERSONAL ADVO	85,3%-96,0%	89,1%	86,4%

Resultados:

Se pretende obtener la evaluación del SSPA desde la perspectiva de los usuarios de los servicios de Atención Primaria y de Atención Hospitalaria en porcentaje a la satisfacción de los mismos respecto de los profesionales administrativos. El estudio utiliza en la medida de lo posible la experiencia de los estudios centrados en la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios.

Conclusiones:

Debemos tener en cuenta que somos una de las primeras personas con las que se encuentra el paciente y el familiar, por ello, una comunicación efectiva entre el administrativo y el ciudadano permite optimizar todo lo relacionado con su proceso asistencial. Todos nos sentimos implicados: los profesionales de todas las órdenes y a todos los niveles por cuyo trabajo es posible; y los ciudadanos, sin cuya legitimación social sería imposible.