

Calidad de Atención de la Salud

Capacitación en Atención a Usuarios

Programa de Mejora de la Atención a la Comunidad en Hospitales Públicos de la Provincia de Buenos Aires

A fines del año 2009, la licenciada **Teresa Poccioni**, coordinadora del Programa de Mejora de la Atención a la Comunidad de la Subsecretaría de Planificación de la Salud del ministerio provincial de Salud, dictó el curso del título, en el Hospital Penna. Este curso, tuvo las siguientes características:

• **Fundamentación**

Los hospitales públicos son instituciones cuya misión principal se funda en una relación de servicio con la comunidad. Los ciudadanos concurren a los mismos con la expectativa de satisfacer sus necesidades de salud, en el ejercicio del derecho a una atención digna e integral, y contraen a su vez una serie de obligaciones.

La satisfacción de dichas necesidades depende de las acciones que se realicen durante todo su recorrido por el interior del hospital, las cuales pueden influir positiva o negativamente en el modo de atravesar su padecimiento o malestar, e inciden en la percepción de la calidad del servicio prestado. Dichas acciones son llevadas a cabo en gran medida por el personal administrativo de las áreas de atención al público, denominado generalmente "**personal de contacto**".

El personal de contacto es la primera cara visible del hospital, por eso es importante que tenga aptitudes y reciba capacitación para llevar adelante su tarea con idoneidad, proporcionando un trato cordial y amable, y brindando la información solicitada en forma adecuada.

En este marco se presentó una propuesta de capacitación para el personal de contacto de los hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires.

• **Objetivos**

- Fortalecer prácticas eficaces en la atención al usuario.
- Reforzar competencias para la comunicación oral y escrita con el usuario externo e interno.
- Introducir y debatir conceptos y perspectivas relacionados con las percepciones que tienen trabajadores y usuarios del proceso de atención de la salud.
- Generar criterios homogéneos en la resolución de los problemas que puedan presentarse en el trabajo diario.

• **Contribución esperada:**

Se espera que la capacitación facilite y ayude a:

- Involucrar y comprometer al personal en reconocer su rol en la organización y la importancia de las tareas que realizan
- Cumplir con las tareas de atención al usuario brindando una atención integral que abarque tanto un trato cordial y amable como una información adecuada.
- Destinatarios: empleados administrativos que realizan tareas de atención al usuario por vía telefónica o directa.

• **Contenidos**

- Conceptos y enfoques asociados a la calidad de atención; Comunicación, trato



La doctora Vanesa A. Stefanazzi, Especialista Universitaria en Gestión de Calidad (UNS), es la Referente Regional de Calidad de la Región Sanitaria 1.

y orientación al usuario; Organización y distribución de tareas; y Manejo de información.

• **Metodología**

Se utilizaron diversas técnicas para el trabajo grupal y participativo para favorecer el diálogo, el mutuo conocimiento de los participantes y la construcción colectiva de estrategias para mejorar la tarea cotidiana y las interrelaciones entre los trabajadores. Por ejemplo: grupos de discusión; debate dirigido o discusión guiada; estudio de casos (reales o ficticios), entre otros.

*Informativo Penna – 5
(marzo de 2010)*