

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Sistematización de la Inducción de Protocolo de Atención Servicios de Emergencia Adulto, Emergencia Pediatría y Emergencia Maternidad

Introducción

Para dar cumplimiento a una parte de nuestra Misión, “...Satisfacer integralmente las necesidades de salud de las personas y familias del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente y de quienes nos elijan, practicando una medicina centrada en la persona...”.

Y en base al análisis global de las solicitudes ciudadanas del primer semestre del año la Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social, y con el objetivo de contribuir a un más en mejorar la satisfacción del usuario, pacientes y familiares colocando énfasis en el Trato digno, respetuoso, cordial y de calidad por parte de los Funcionarios a los Usuarios. Desarrolló en el mes de agosto un programa de Inducción del Protocolo de Atención al Usuario para ser ejecutado en Urgencia Adulto, Maternidad y Pediatría.

Fundamentos de la inducción

Que los funcionarios y funcionarias de Urgencia conozcan el protocolo de Atención que existe como una herramienta de apoyo para ofrecer a nuestros Usuarios un trato digno y humanizado de esta forma contribuir a mejorar la satisfacción del Usuario en las Urgencias del CASR

Actividad programada

Los contenidos que se presentaron fueron los siguientes

Marco legal Ley 20.584

- *Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su Atención en Salud.*

Énfasis

Título II “Derecho de las Personas en su Atención de Salud”

- *Párrafo 2°
“Del Derecho a un Trato Digno” (artículo 5°)*

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- *Párrafo 3°*

“Del Derecho a tener Compañía o Asistencia Espiritual” (Artículo 6° y artículo 7°)

Metodología utilizada

Presentación Presencial y entrega de contenidos impresos

Desarrollo de la Actividad

Se acordaron reuniones de programación con las jefaturas correspondientes y se confirmaron las fechas para ejecutar la Inducción en sus Servicio o Unidades a cargo. Los horarios y fechas fueron las siguientes:

Cronograma

Fechas	Hora y Lugar a ejecutar	
Septiembre 03	09:30 / 10:30	Urgencia Adulto
Septiembre 03	09:30 / 10:30	Urgencia Adulto
Septiembre 24	09:30 / 10:30	Urgencia Adulto
Noviembre 13	08:30 / 09:30	Urgencia Pediatría
Noviembre 20	08:30 / 09:30	Urgencia Pediatría
Noviembre 27	08:30 / 09:30	Urgencia Pediatría
Diciembre 10	08:30 / 10:00	Urgencia Maternidad
Diciembre 11	08:30 / 10:00	Urgencia Maternidad

La inducción se desarrolló en forma normal, con una participación activa de los funcionarios de las diferentes Urgencias en sus lugares de trabajo.

Programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual

La inducción sirvió para dar a conocer el programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual. Los y las funcionarias agradecieron contar con este espacio.

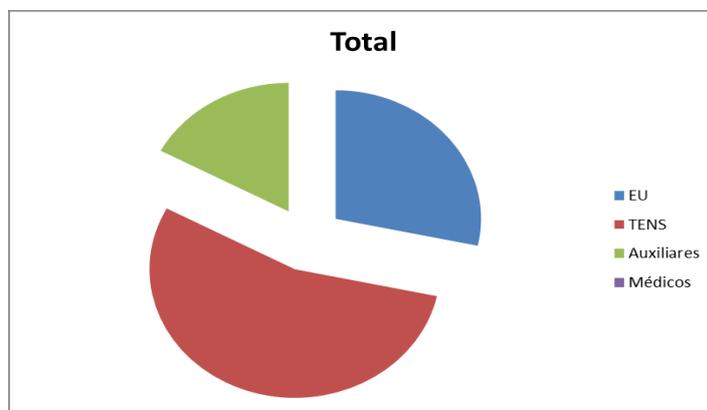
Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Resultados de la Inducción

a) Urgencia Adulto

UA	EU	TENS	Auxiliares
Total	38	73	23
Inducción año 2014	23	58	18
Inducción año 2015	4	38	10

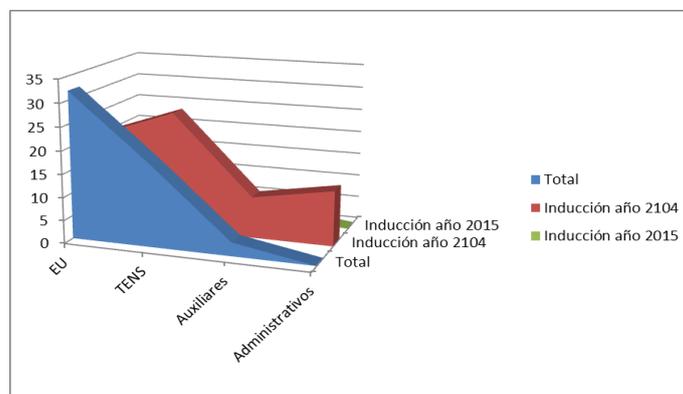
Gráfico



b) Urgencia Pediátrica

UP	EU	TENS	Auxiliares	Administrativos
Total	32	18	3	
Inducción año 2104	20	26	9	12
Inducción año 2015	5	11	2	

Gráfico

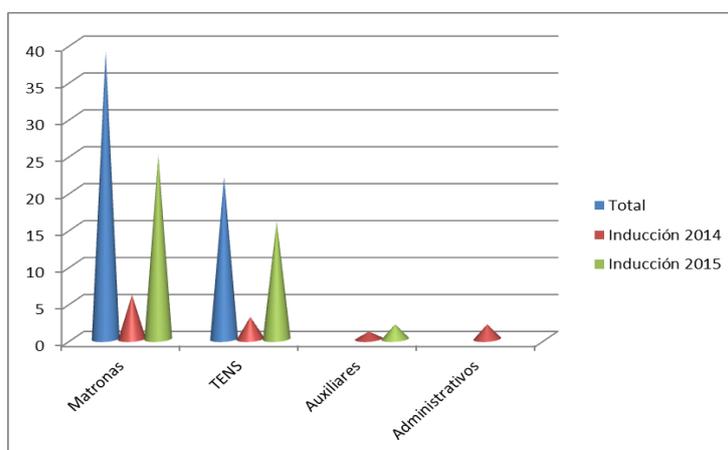


Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

c) Urgencia Maternidad

UM	Matronas	TENS	Auxiliares	Administrativos
Total	39	22		
Inducción 2014	6	3	1	2
Inducción 2015	25	16	2	

Gráfico



Los resultados fueron positivos, se logró dar a conocer a un universo de funcionarios importante.

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Facilitadores y obstaculizadores de la actividad desarrollada en las Urgencias del Sótero del Río

Los facilitadores para llevar a cabo la actividad en las tres urgencias, fue, sin duda, la excelente disposición de las jefaturas correspondientes y de todos los profesionales; Matronas, Enfermeras, TENS, secretarias y Auxiliares. Aun manifestando su cansancio el personal participó activamente en la actividad.

Algunos obstaculizadores, fueron no contar con espacios adecuados teniendo que ocupar en ocasiones su comedor, sala de monitoreo, sala de atención paciente, pasillo.

Por otro lado, estos espacios presentan muchos detalles en sus estructuras, por nombrar algunas.

- Paredes muy sucias
- Piso en mal estado
- Muebles de cocina deteriorados
- Muy poco aseo
- Sillones rotos
- Poca luminosidad
- otros

Lo que influye significativamente en su actuar.

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Sugerencias

Sería ideal realizar con los funcionarios de Urgencia un trabajo de autocuidado, resolución de conflicto, relaciones interpersonales, todo lo relacionado con competencias blandas, de preferencia fuera de sus dependencias y en forma permanente.

Por otro lado, intentar hermostear su lugar de trabajo, la estructura, algo austero, pero bien realizado sería un aliciente para todo el equipo de las urgencias.

Esto contribuiría a re-encantar al funcionario con su trabajo y redundaría a nuestros Usuarios, pacientes y familiares una mejor atención.

Por último, las jefaturas de las urgencias, proponen trabajar en forma articulada con los funcionarios de la OIRS, para esto el acuerdo fue hacer reuniones con el fin de definir las funciones de nuestro equipo de trabajo, de esta forma facilitaremos aún más su trabajo clínico.

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Anexos

Listas de Asistencia a la actividad
Protocolo de Atención
Resolución
Afiche Acompañamiento y Asistencia Espiritual