



ROMPIENDO BARRERAS:



ASOCIACIÓN DE
ADMINISTRATIVOS
DE LA SALUD

parra-müller
virai.



ÁREA INTEGRADA
CUENCA



sescam

servicio de salud comunitario

CREANDO ESPACIOS HUMANIZADOS

ÍNDICE

Organización	3
Persona de contacto	3
Título del proyecto	3
Autores	3
Área temática a la que se presenta	3
Introducción	3
Resumen ejecutivo del proyecto	3
Justificación	4
Planificación y/o cronograma	5
Enfoque	5
Desarrollo y ejecución	6
Resultados	6
Evaluación y revisión	6
Carácter innovador	7
Divulgación	7
Nivel de aplicabilidad	8
Anexos adjuntos	8
Bibliografía	8
Anexo I	9

ORGANIZACIÓN:

Asociación de Administrativos de la Salud (AAS)

Parra-Müller, Virai

PERSONAS DE CONTACTO:

Ana Belén Sánchez Martínez (610607585)

Nuria Gallarte Morales (635626859)

Cuenca (Castilla – La Mancha)

TÍTULO DEL PROYECTO:

"Rompiendo barreras: creando espacios humanizados".

AUTORES:

Ana Belén Sánchez Martínez, Nuria Gallarte Morales, Juan Carlos García Benito, Patricia María Olivares Ventura, Javier Morena Temprado.

ÁREA TEMÁTICA A LA QUE SE PRESENTA:

Área temática 3 - Arquitectura humanizada.

INTRODUCCIÓN:

En el año 2017 se puso en marcha el primer plan de humanización de Castilla – La Mancha, donde se recogen las actuaciones para la mejora de la atención sanitaria. Dentro de estas actuaciones estaría integrado el proyecto de modificación y puesta en marcha del espacio en la recepción de información y citas de la Unidad de Salud Mental en el Centro de Especialidades de Cuenca.

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO:

Modificación y adecuación del puesto de trabajo de los administrativos sanitarios de la Unidad de Salud Mental del Centro de Especialidades de Cuenca.

Actualmente el punto de atención al usuario consiste en un mostrador alto y una mampara protectora que se instaló posteriormente a raíz de la declaración de la pandemia en 2020, donde desarrollan sus funciones tres administrativas, lo que supone una gran barrera física y una gran dificultad para el desarrollo funcional, produciéndose confusión, obstáculo en la escucha y deterioro en la comunicación.

Con este proyecto se pretende la retirada de barreras y llevar la accesibilidad al profesional y al usuario.

Eliminación del mostrador para implantar puntos de atención individuales, garantizando la intimidad y confidencialidad del usuario, además de establecer un trato más cercano y humanizado, creando una confortabilidad mutua entre profesional y usuario. Establecer salas de espera confortables y cómodas. Crear puntos de atención a la persona y puntos de atención telefónica diferenciados para evitar interrupciones y ofrecer una mejora humanizada en el trato con el usuario.

JUSTIFICACIÓN:

El proyecto que presentamos estaría integrado dentro del plan de Salud Mental de Castilla-La Mancha 2018-2025 en el que se recoge como uno de sus principios la integración y el bienestar de las personas.

Proponemos un cambio sostenible reorientado y centrado en pacientes-usuarios y trabajadores, más próximo y eficiente.

Proponemos un cambio sostenible reorientado y centrado en pacientes-usuarios y trabajadores, más próximo y eficiente.

La pandemia declarada en 2020 agravó la relación del profesional y usuario creando una situación de aislamiento, haciendo necesaria, en la actualidad, la eliminación de

cualquier barrera arquitectónica que suponga un impedimento en la comunicación y la atención personalizada, ofreciendo un servicio más humanizado y de calidad. Se trata de eliminar el mostrador de la recepción y colocar mesas auxiliares, lo que supondría eliminar una barrera física entre el paciente, familiares, usuarios y el profesional administrativo sanitario.

Consideramos que haciendo un buen uso de los recursos existentes podemos conseguir un espacio más funcional, cálido y amigable, que repercutiría tanto en el bienestar físico como emocional de los pacientes-usuarios, así como para los propios trabajadores.

Fortaleceremos el servicio de atención, la información será más cercana y personalizada, pudiendo interactuar más con el paciente: escuchando, hablando, mostrando más empatía y comprensión.

En definitiva, que tanto pacientes como trabajadores se sientan satisfechos con el servicio prestado y realizado.

PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA:

- Primera fase. Eliminación de barreras arquitectónicas, que en este caso sería la eliminación del mostrador, sustituyéndolo por puntos de atención a la persona individualizados.

- Segunda fase: Establecimiento de puntos de atención, que se implantarían mediante la colocación de 4 mesas auxiliares individuales con las condiciones ergonómicas establecidas, diferenciando la atención personalizada y la atención telefónica.

- Tercera fase: Crear y acondicionar las salas de espera, haciéndolas más confortables y agradables.

ENFOQUE:

Estas acciones de mejora son imprescindibles para reducir barreras, estudiar la mejor disposición de las salas de espera y puntos de atención y acogida y crear una mayor funcionalidad y confortabilidad, aprovechando el espacio físico, mejorando así, la accesibilidad al ciudadano.

DESARROLLO Y EJECUCIÓN:

La elaboración y desarrollo de este proyecto se realiza con el conocimiento y compromiso de todos los profesionales implicados (administrativos sanitarios, Jefe de Servicio y Jefe de Sección de la Unidad de Salud Mental del Centro de Especialidades), aprobando las propuestas de una forma clara y concisa. Estos cambios supondrían una mejora notable en la atención al usuario, aportando confianza y creando un espacio de intimidad donde el usuario se sienta seguro y confortable.

Para la ejecución contamos con la colaboración de un Gabinete de Arquitectura especializado en la humanización de entornos sanitarios. La planificación del espacio se ha realizado mediante el plano estructural de la planta baja del Centro de Especialidades, donde se quiere llevar a cabo el proyecto.

Para una correcta visión y comprensión del proyecto a realizar, se adjunta Anexo I.

RESULTADOS:

Este proyecto haría evidente una mejora de calidad en la atención a la persona, que redundaría en un mayor grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano, así como en la resolución de sus demandas. En nuestro ámbito la calidad consiste en disponer y organizar los elementos y recursos de un sistema sanitario para lograr los mejores resultados posibles en relación a los pacientes.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN:

Aprobado el proyecto y ejecutado el cambio preestablecido, se realizará una encuesta de satisfacción a usuarios, quienes determinarán el resultado positivo del cambio efectuado. Así como a los profesionales administrativos sanitarios que también evaluarán la puesta en funcionamiento de las acciones de mejora.

CARÁCTER INNOVADOR:

Este proyecto está encaminado a mejorar la atención y la humanización sanitaria, estableciendo estrategias como es la accesibilidad y confort en las instalaciones. Un simple y sencillo cambio del entorno genera seguridad y cercanía en la atención personalizada e individualizada, aumentando el grado de satisfacción de usuarios y trabajadores, así como una respuesta ágil y eficaz a la resolución de los procesos. El proyecto de carácter innovador es posible por la iniciativa de los administrativos de la Unidad de Salud Mental del Centro de Especialidades, contando con las aportaciones de la Asociación de Administrativos de la Salud, que cuenta con gran experiencia y formación sobre aspectos en humanización, complementado con la aportación del Gabinete de Arquitectura especializado en entornos sanitarios humanizados.

La imagen en las recepciones y en las áreas y puntos de atención al usuario, por lo que respecta a la uniformidad, el orden, la limpieza, la atención personal o la no existencia de barreras, marcan de forma determinante la primera impresión y la percepción de cómo "funciona" el servicio. Este aspecto, aun no siendo parte de un proceso, puede marcar positiva o negativamente el paso del usuario por el centro o servicio, así como favorecer o dificultar que el resultado final sea de calidad y satisfactorio para el paciente.

DIVULGACIÓN:

Este proyecto se dará a conocer a la Gerencia, Servicio de Salud, Comisiones de Humanización del Centro y Regional.

Desde la Asociación de administrativos de la Salud se divulgará la iniciativa, puesto que es una idea que parte de profesionales administrativos sanitarios.

NIVEL DE APLICABILIDAD:

La aplicabilidad del proyecto se mide identificando si el proyecto es eficaz, si resuelve el problema y las causas. Trata de verificar si los propósitos, objetivos y metas se han cumplido una vez finalizadas las actividades y tareas del proyecto.

Un proyecto se divide en cinco fases: inicio, planificación, ejecución, supervisión y cierre. Y hay que tener en cuenta tres variables: alcance, coste y tiempo.

Consideramos que este proyecto cumple todas las expectativas, es eficaz en cuanto mejora la calidad de atención, cumple los propósitos establecidos en cuanto supone un acercamiento y una accesibilidad al ciudadano y supone un coste económico mínimo en su implementación.

BIBLIOGRAFÍA:

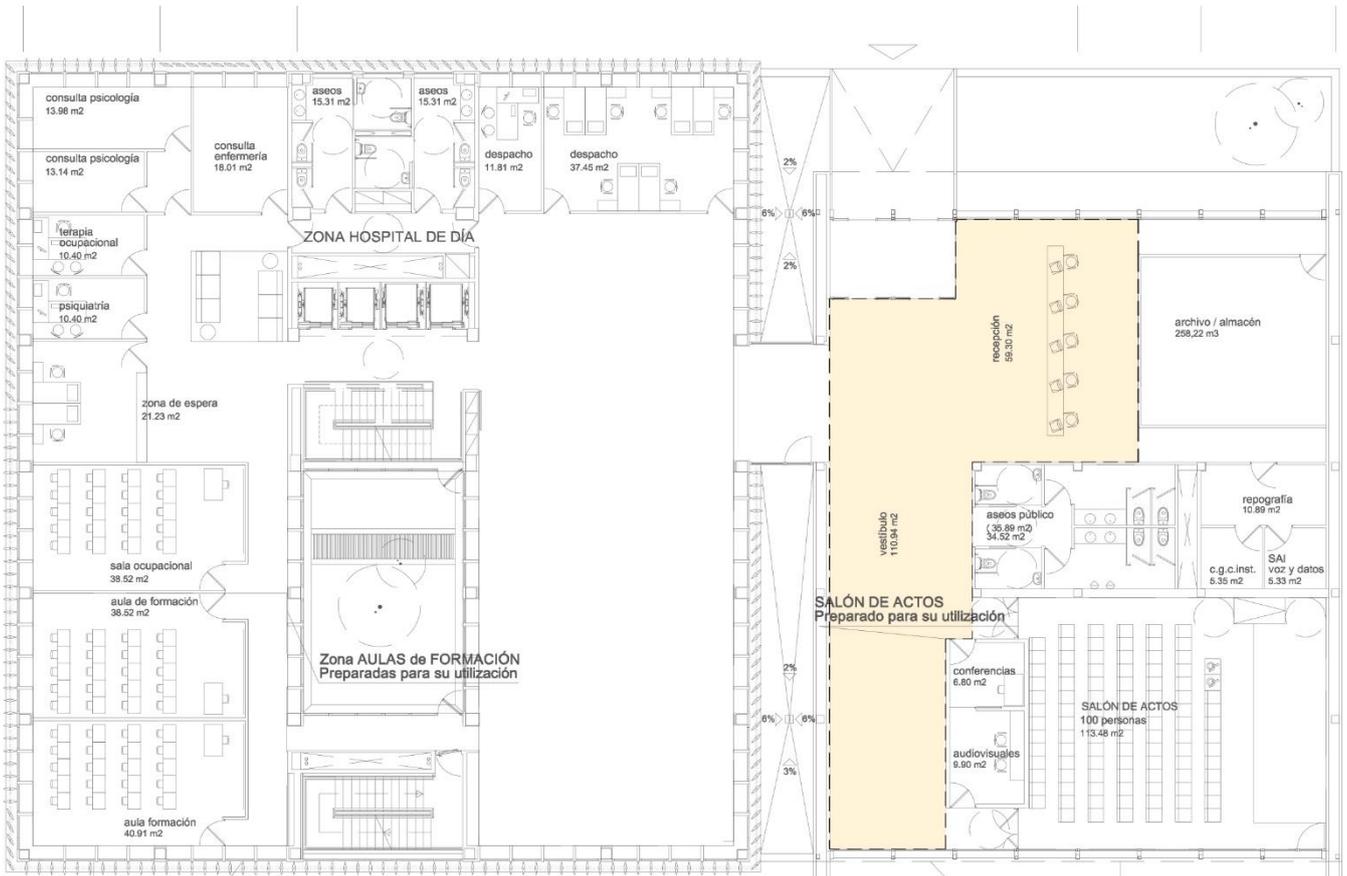
Plan de Humanización de Castilla – La Mancha, Plan Dignifica de 16 de octubre de 2017.

Plan de Salud Mental de Castilla – La Mancha 2018-2025.

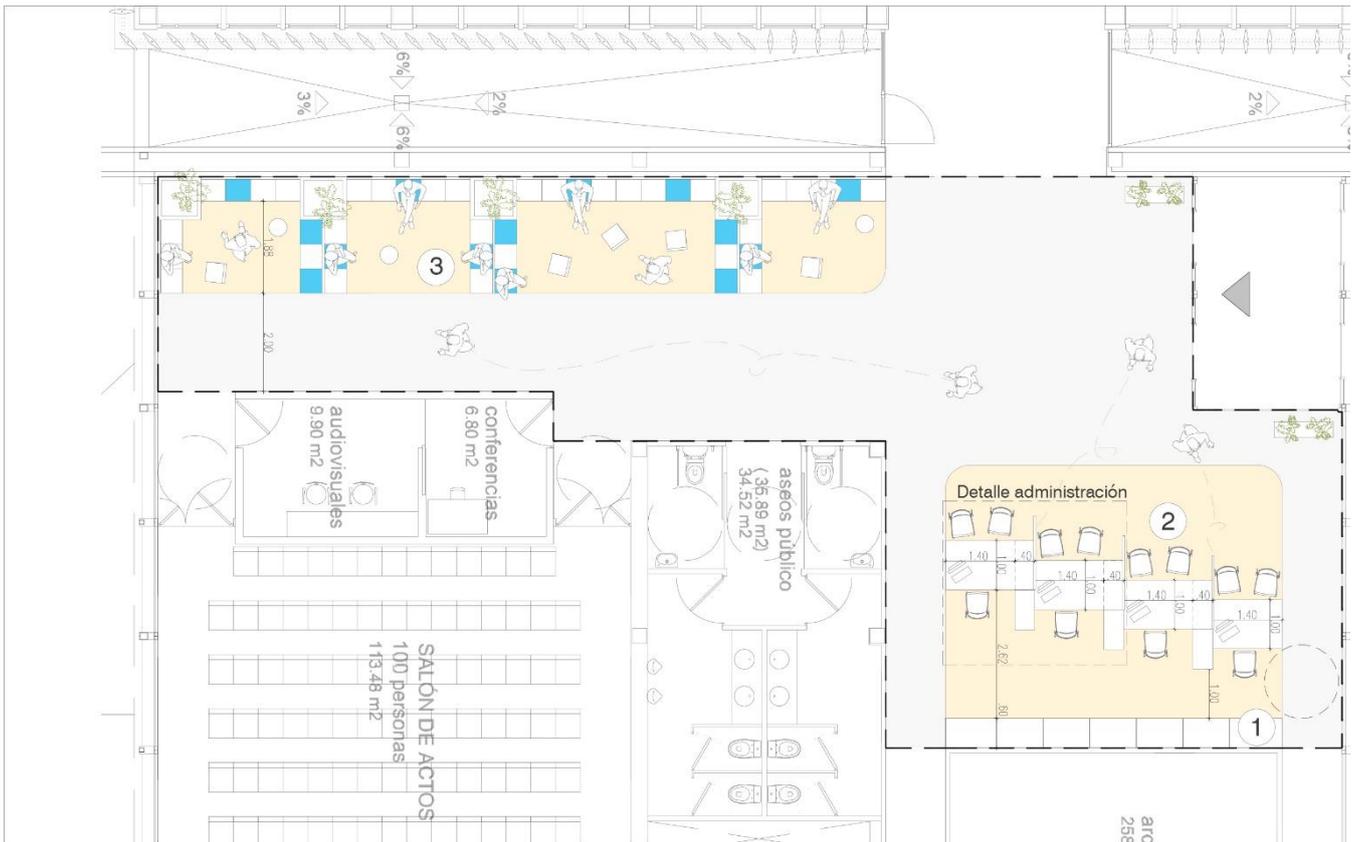
Libro "El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional" 2014.

ANEXOS ADJUNTOS:

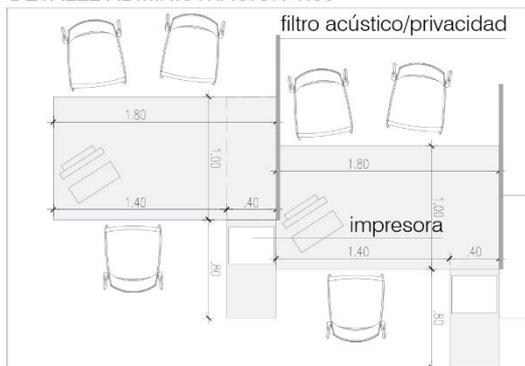
- Plano actual de la recepción y punto de información del Centro de Especialidades de Cuenca.
- Plano explicativo y recreado con las modificaciones establecidas.
- Fotografías.



PROPUESTA

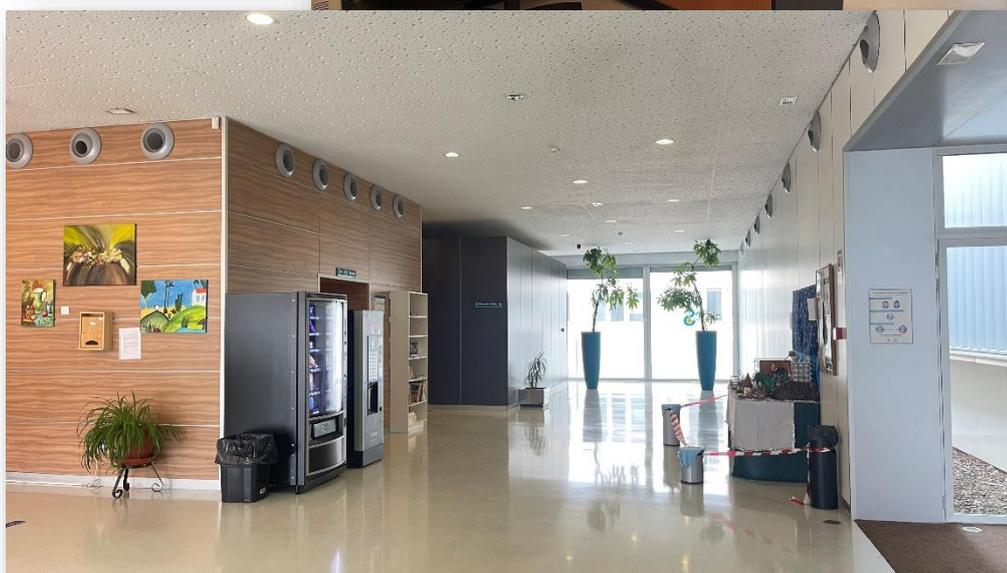


DETALLE ADMINISTRACIÓN 1:50



- 1 ESPACIO DE GUARDADO
- 2 ADMINISTRACIÓN/ 4 MESAS
- 3 ZONA DE ESPERA

ANTES



DESPUÉS

