

El administrativo en la dirección del Centro de Salud

The administrative center in the direction of health

Isabel M^a Rojas Bruno

Técnico Especialista en la rama Administrativa y Comercial. Unidad de Gestión Clínica Algeciras-Sur "Saladillo".
Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar. Algeciras (Cádiz).

Estimado editor:

En los centros de salud o unidades de gestión clínica se realizan tareas de dirección, a través de los administrativos, como solicitudes de ley de dependencia (1), gestionar peticiones de mamografías, TAC, densitometrías, elecciones de especialistas, envío de documentación, notas interiores a contabilidad, a alimentaria (partes de mordeduras), a sanidad ambiental (hoja de residuos y de tratamiento de desratización, desinsectación y desinfección), a cargos, a personal y farmacia (2); tramitar las citas de los usuarios para el cirujano maxilofacial, el psiquiatra, pruebas de citologías, y la libre elección de especialista (3) entre otras. Gestionar consultas de inspecciones, resultados de pruebas, recepcionar y remitir reclamaciones (4), cursar solicitudes con personal para altas, bajas, contratación, adjuntar parte de lesiones al juzgado, partes médicos al I.N.S.S. (5), registro de entrada y salida de documentación y archivo de expedientes.

Se caracteriza por ser un trabajo interno, sin apenas relación directa y personal con el usuario. Se vincula con el resto del personal del centro de salud como el director, adjunto, facultativos, enfermeros, matrona, trabajadora social, celadores y administrativos, con los que prepara, gestiona, elabora y proyecta temas importantes.

Se estudiaron las principales tareas administrativas desarrolladas en la dirección del centro de salud (6), durante el periodo comprendido entre el 20 de agosto y el 07 de septiembre de 2012, con dos muestras tomadas aleatoriamente. La primera relacionó aquellos trámites internos con mayor número de gestiones, pero con contenidos distintos en cuanto al destino como partes de lesiones, mamografías y ley de dependencia.

La segunda parte del análisis estudió aquellas actuaciones telefónicas con los usuarios que destacaron por su volumen como citas para conocer los resultados de las pruebas de citologías, cambio de citas de facultativos de atención primaria, y otras llamadas para consultas, o requerir información sobre pacientes no citados para cirugía maxilofacial, psiquiatría, consultas externas, mamografías, etc.

Los resultados del estudio realizado sobre los trámites internos en el centro de salud, con una muestra de 300 actividades (Diagrama 1) destacó el 55% con 165 trámites para solicitar citas

de mamografías, un 27% fue el producto de 81 gestiones para tramitar la ley de dependencia, y finalmente 54 partes de lesiones[7], correspondió al 18% del análisis.

Diagrama 1.

Muestra 300 trámites en dirección.

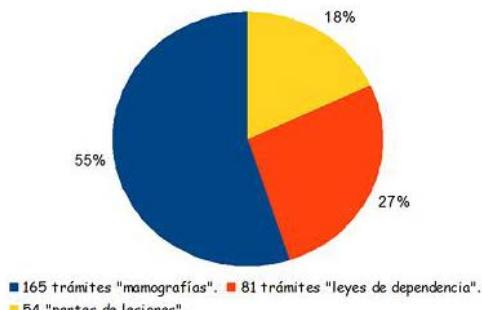


Diagrama 1.

El segundo recorrido, se refiere a las tres ocupaciones seleccionadas en la muestra, englobando 160 actuaciones (Diagrama 2), el 62% que sumó 100 llamadas a los pacientes para recoger los resultados de las pruebas de citología; el 25% se reflejó en 40 variaciones de citas con el facultativo de atención primaria, y un 13% en 20 llamadas variadas, por otros temas distintos.

Aunque se pudo pensar que la principal muestra porcentual hubiese sido las llamadas para cambiar citas con el médico de atención primaria, la segunda línea del estudio indicó que los resultados de las llamadas para recoger las pruebas de citología, con un 67%, fueron muy superiores, entendiendo que el periodo estudiado coincidió con los resultados de esas muestras que se realizan con regularidad por el hospital, pero no diariamente, de ahí la conclusión del examen.

Este estudio lo ha confeccionado un administrativo que se ha visto en la circunstancia de trabajar en los dos emplazamientos, tanto en atención al público, como en dirección, opinando que el trabajo en dirección es tanto, o más complicado en determinadas ocasiones que el efectuado con el usuario(8), con el privilegio de poder programar las tareas diarias, en la mayoría de los casos, y romper con la monotonía.

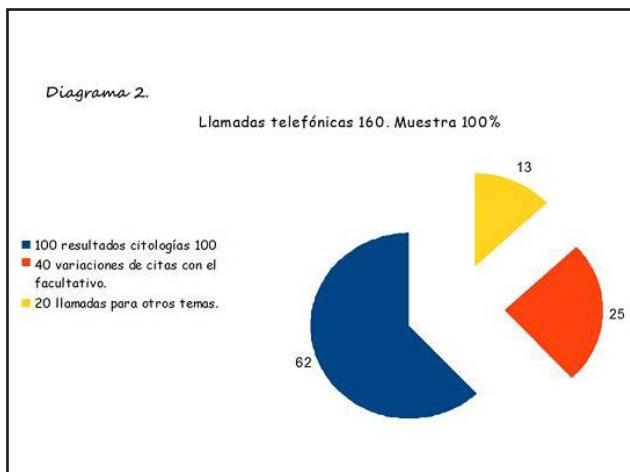


Diagrama 2.

regula el modelo de parte al Juzgado de Guardia para la comunicación de asistencia sanitaria por lesiones. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. 2011;18:8-11. URL:http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/profesionales/normativas/D3_2011/D3_2011.pdf

8. Ley 2/1998 de 15 de junio, que establece la Atención Primaria de Salud de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1998; 74: 8306. URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1998/74/d1.pdf>

REFERENCIAS

1. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Boletín Oficial del Estado 2006; 299 : 44142-56. URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/15/pdfs/A44142-44156.pdf>
2. Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Boletín Oficial del Estado 2006; 178: 28122- 65. URL: <https://www.boe.es/boe/dias/2006/07/27/pdfs/A28122-28165.pdf>
3. Decreto 128/97 de 6 de mayo, de libre elección de médico especialista y de hospital en el Sistema Sanitario Público Andaluz. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1997; 60: 6253-54. URL:http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/derechos/LibreEleccion/D128_97_MEyH.pdf
4. Orden de 2 de mayo de 1989, dictando instrucciones en relación con libro de sugerencias y reclamaciones.Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1989; 39. URL:<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/servicios/normativa/d-consejeria/anteriores/orden02-05-89.pdf>
5. Real Decreto 449/2012 de 5 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre, de estructura orgánica y funciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social y de modificación parcial de la Tesorería General de la Seguridad Social. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2012; 56: 18809-18813. URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/03/06/pdfs/BOE-A-2012-3158.pdf>
6. Decreto 197/2007 de 3 de julio que regula la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de atención primaria. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2007; 140:10-18. URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/140/boletin.140.pdf>
7. Decreto 3/2011, de 11 de enero, por el que se crea y