

# La atención al ciudadano usuario de los servicios de salud

Mercè Tella Bernaus  
Ainhoa Valenciano González  
María Jesús Moriano Béjar



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



**Mercè Tella Bernaus**

Diplomada en Enfermería.  
Máster en Bioética y Derecho.  
Técnica del Servicio de Planificación, Compra y Evaluación de la Región Sanitaria de Barcelona del Servicio Catalán de la Salud.  
Presidenta del CEA de referencia para el Sociosanitario de Costa de Ponent de la Región Sanitaria de Barcelona del Servicio Catalán de la Salud.



**Ainhoa Valenciano  
González**

Licenciada en Psicopedagogía por la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación (UPV).  
Docente en el curso "Taller sobre el modelo de excelencia o de la EFQM" en la Escuela Universitaria de Enfermería de Vitoria-Gasteiz, 2007-2008.  
Coautora del artículo "A propósito de un interactivo", en la revista Usuarios. Becaria de Calidad, desde el 3 de septiembre de 2007 hasta el 30 de julio del 2008, en la Subdirección de Calidad de la Organización Central de Osakidetza, de la SEAUS (2008).  
Actualmente, goza de una beca de investigación en la Unidad de Calidad del Hospital de Mendara (Gipúzcoa), con tareas de técnico de calidad relacionadas especialmente con las Normas ISO:9000 y EFQM (desarrollo del proceso asistencial).



**María Jesus Moriano  
Béjar**

Licenciada en Psicología, máster en Intervenciones en psicoterapia, máster en Comunicación y planificación estratégica, diplomada en Enfermería.  
Enfermera jefe del Servicio de Atención al Usuario del Hospital Universitario de Salamanca. Profesora de prácticas del máster de Crisis y trauma en psicoterapia de la Facultad de Psicología de Salamanca.  
Miembro del Comité Asistencial de Ética del Área Asistencial de Salamanca.  
Coordinadora de la Comisión Deontológica del Colegio de Enfermería de Salamanca.  
Profesora colaboradora del máster de Cuidados Paliativos de la Facultad de Medicina de Salamanca. Autora de diferentes ponencias y trabajos publicados en revistas científicas sobre derechos y deberes de los usuarios, programas de apoyo emocional al paciente y familia y profesionales de enfermería.

## Contenidos

### Módulo didáctico 1

La atención al ciudadano  
Mercè Tella Bernaus

1. Los ciudadanos, el sistema sanitario y la atención al usuario
2. La atención al usuario. Antecedentes y situación actual
3. La atención al usuario. Marco conceptual
4. Atención al usuario. Líneas estratégicas
5. La atención al usuario. Cartera básica
6. La atención al usuario. Marco organizativo
7. Los diferentes agentes implicados en la atención al usuario
8. La gestión en la atención al usuario
9. Ejemplos de cómo gestionar y desarrollar las líneas estratégicas
10. La atención a las personas
11. El contacto con el usuario en primera línea
12. Los servicios de atención al usuario

### Módulo didáctico 2

La voz del cliente  
Ainhoa Valenciano González

1. Contexto conceptual y teórico
2. Enfoques para escuchar la *voz del cliente*
3. El proceso de la *voz del cliente* y EFQM

### Módulo didáctico 3

Información y comunicación con el usuario de los servicios sanitarios  
María Jesús Moriano Béjar

1. Información sanitaria. Información asistencial y no asistencial
2. Información como derecho de los usuarios y proceso de comunicación
3. El proceso de información no asistencial
4. La información sanitaria asistencial como un proceso de comunicación entre profesional sanitario y usuario
5. El papel de los servicios de atención al usuario en materia de información y comunicación
6. Estrategias y áreas de actuación para la elaboración de un plan de comunicación centrado en el usuario

