

La atención al ciudadano usuario de los servicios de salud

Mercè Tella Bernaus
Ainhoa Valenciano González
María Jesús Moriano Béjar

PID_00147738



Universitat Oberta
de Catalunya

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 Mendaro (Gipúzcoa), con tareas de técnico de calidad relacionadas especialmente con las Normas ISO:9000 y EFQM (desarrollo del proceso asistencial).


María Jesús 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.

Primera edición: octubre 2009

© María Jesús Moriano Béjar, Mercè Tella Bernaus, Ainhoa Valenciano González

Todos los derechos reservados

© de esta edición, FUOC, 2009

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Diseño: Manel Andreu

Realización editorial: Eureka Media, SL

Depósito legal: B-39.978-2009

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

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. Los servicios de atención al usuario

Módulo didáctico 2

La voz del cliente

Ainhoa Valenciano González

1. Marco conceptual
2. Enfoques para escuchar la voz del cliente

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

