

Marisa Dotor Gracia DIRECTORA REGIONAL DE ATENCION CIUDADANA DEL SAS : "Los pacientes valoran el trato, la accesibilidad y la información"

- enviar
- imprimir
- valorar
- añade a tu blog
- 
- 

24/06/2007 M.J. RAYA



Marisa Dotor, junto al cartel anunciador de las jornadas a las que ha asistido en el Reina Sofía.

Foto: JUAN MANUEL VACAS

LUGAR DE NACIMIENTO SANTA CRUZ DE MUDELA, AUNQUE RESIDE DESDE HACE 30 AÑOS EN MALAGA

EDAD 52 AÑOS

TRAYECTORIA ENFERMERA Y ANTROPOLOGA, SIEMPRE HA ESTADO EN EL TERRENO DE LA GESTION. HA SIDO DIRECTORA DE UN CENTRO DE SALUD Y DE UN DISTRITO SANITARIO

El hospital Reina Sofía ha acogido esta semana las primeras jornadas de atención ciudadana del Servicio Andaluz de Salud (SAS), en la que han participado unos 400 profesionales sanitarios para dar a conocer el plan que sobre esta materia está desarrollando la Junta de Andalucía. La directora regional de Atención Ciudadana del SAS, Marisa Dotor, repasa las principales líneas de la iniciativa.

--¿Desde cuándo se trabaja en la gestión de la atención al usuario en Andalucía?

--En el decreto que incluye la libre elección de médico se tenía en cuenta una gestoría de usuarios. Básicamente era para facilitar la gestión de prestaciones complementarias en los hospitales, como traslados u ortopedia. Se avanzó tremendamente en la atención ciudadana cuando se promulgó el decreto de libre elección de médico y de pediatra. A partir de aquí hay un desarrollo normativo interesante, con el plan estratégico del SAS. En julio del 2006 el SAS crea la Dirección General de Atención Ciudadana con una estructura para regular y mejorar este capítulo en hospitales y centros de salud.

--¿Qué compromisos se han adquirido en las jornadas?

--El encuentro responde a un compromiso, con el que se ha querido dar a conocer una línea de trabajo para estos años. Se han explicado experiencias novedosas para compartir el conocimiento. Además, se han expuesto las cinco líneas básicas del plan de atención ciudadana. La primera consiste en tratar de mejorar e innovar los servicios de atención ciudadana, y la segunda recoge las opiniones y expectativas de los ciudadanos mediante las encuestas de satisfacción y las reclamaciones, a través de Intersas (apartado existente en la web www.juntadeandalucia.es/salud o en el teléfono de Salud Responde (902-505060) y otros canales de opinión que queremos abrir. La tercera línea es la de participación ciudadana. En los últimos años se han desarrollado muchas experiencias en los centros sanitarios con asociaciones de pacientes y de familiares y queremos estructurar este tipo de participación. La cuarta línea es adaptar los servicios a las necesidades y expectativas de los usuarios y a la situación actual, por ejemplo, de multiculturalidad y de inmigración, y la última consiste en el desarrollo efectivo de los derechos.

-¿Hay algunos centros más avanzados en materia de atención ciudadana?

--En general, las líneas de desarrollo se comenzaron a definir en el plan estratégico y en el contrato-programa se incluyen todos los años objetivos de este tipo. Cada centro le da el matiz específico de su área y del grupo de profesionales que apuesten por una cosa u otra. En estas jornadas se han expuesto las experiencias de señalización del hospital Virgen de las Nieves de Granada y el hotel de madres del Reina Sofía, entre otras.

--¿Para cuándo entra en vigor el plan de atención ciudadana?

--Ya se han introducido objetivos. Se va a publicar el proceso de gestión de la primera consulta entre atención primaria y especializada y se han mejorado las encuestas de satisfacción.

--¿Qué quejas y alabanzas son las que más plantean los ciudadanos?

--En las encuestas de satisfacción y en las reclamaciones, los requisitos que más valoran los pacientes son la accesibilidad, la información, el trato y el confort de los centros. Los usuarios normalmente confían en la calidad científico-técnica de los profesionales sanitarios, pero siguen pidiendo que se mejoren los aspectos antes expuestos, así como el trato y que haya mayor empatía en el acto clínico.

--¿Llegará un momento en el que los usuarios dejarán de pedir más a la sanidad pública?

--Las expectativas del ser humano del siglo XXI aumentan conforme se le ofrecen mejores servicios. Desde la Junta trabajamos por la mejora continua y no tendría razón y sería una labor baldía si no se cogiera como base de trabajo la opinión de los ciudadanos

DIARIO CORDOBA