



# IDENTIFICAR-ACTUAR-COMUNICAR, UN PASO MÁS DEL ADMINISTRATIVO EN EL SISTEMA SANITARIO.

AUTORAS: María Victoria de la Torre Romero (33.389.078-R). Encarnación Martín Gaspar (33.365.918-W).  
M<sup>a</sup> Carmen Jiménez Fernández (74.830.173-H).

## INTRODUCCIÓN.

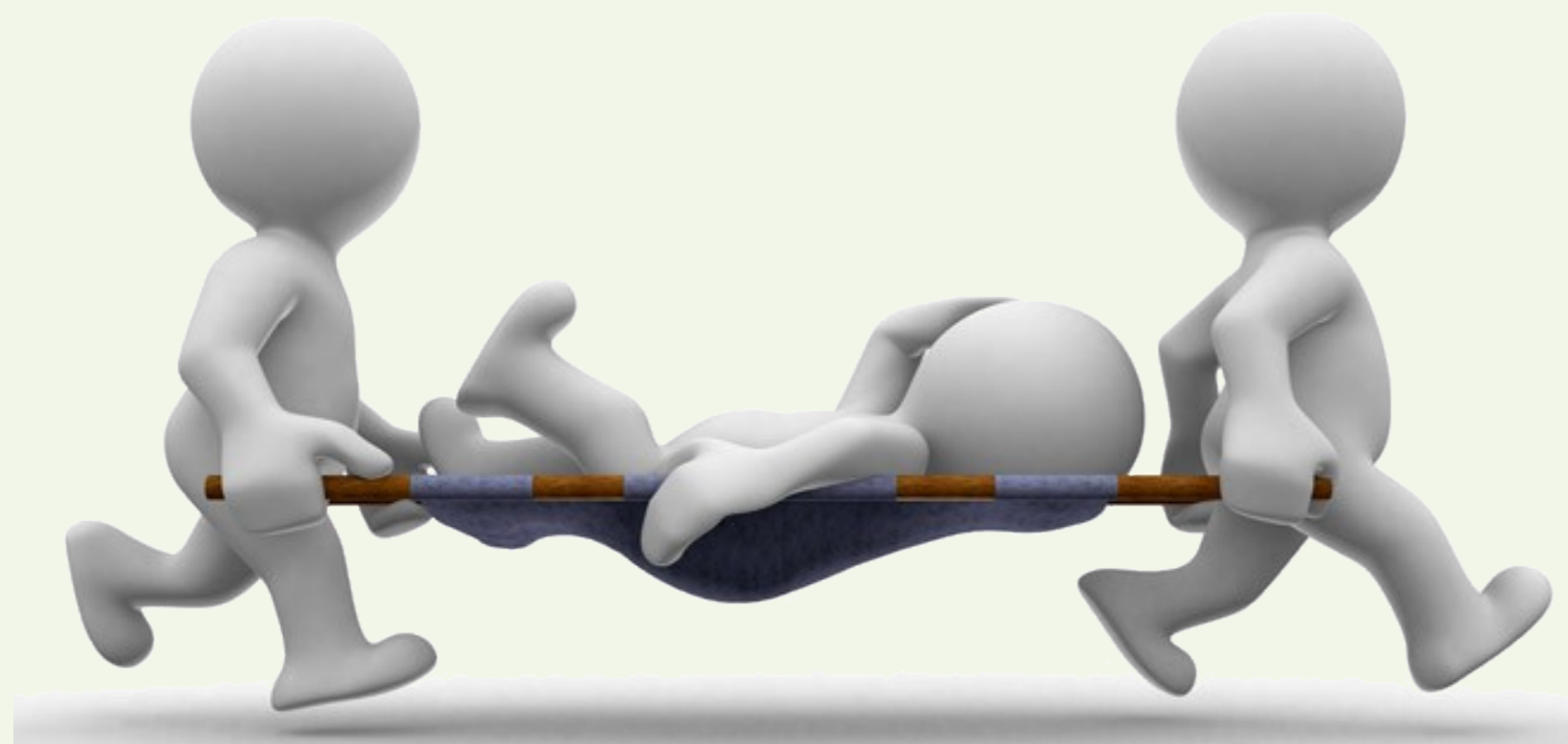
Desarrollamos nuestra actividad laboral en un entorno multicomplejo. Un lugar en el que interrelacionamos distintos profesionales, con las competencias propias de cada uno de ellos. Pero esta correlación no se produce únicamente entre los profesionales de la sanidad, también es extensible a los usuarios que cada día demandan nuestra intervención.

Cierto es, que cada vez que un usuario reclama nuestra mediación, se activa un organizado sistema de atención al usuario, ya sea a través de atención primaria (con sus posibles derivaciones al especialista) o por los servicios de urgencias (dependiendo de sus necesidades).

Pero pueden darse situaciones, momentos que no estarán dentro de los protocolos de actuación que existen, éstos tardarán más de lo deseado en activarse, por su imprevisibilidad, lugar en el que se producen y ausencia de personal con conocimientos suficientes.



## OBJETIVOS.



Una emergencia puede ocurrir en cualquier lugar y en cualquier momento, por lo que es importante saber cómo reconocerla y actuar. Es normal que ante una situación de riesgo o emergencia, se pueda tener la sensación de miedo o inseguridad, pero recordemos que la forma de saber reaccionar ante una de ellas, es aprendiendo a detectar que está pasando y conociendo cómo evitar consecuencias.

Los primeros auxilios requieren en gran medida del sentido común y de unos conocimientos básicos en quienes los brindan. Conocimientos de los que carecemos el Personal de Gestión y Servicios.

El Administrativo, al igual que el resto del personal no sanitario, es conocedor de sus funciones y de cómo ha de desarrollarlas. Pero precisamente por trabajar en el mundo de la salud, nos vemos rodeados de situaciones en las que estamos obligados a actuar, aunque no nos correspondan. Por lo que es fundamental, que como parte del servicio que se ofrece al usuario, todo aquel profesional que no sea sanitario, tenga unos conocimientos mínimos de actuación en emergencias, para poder ejecutarlos mientras llegan los sanitarios.

## MATERIAL Y MÉTODO.

Esta actuación básicamente consiste en:

- Formarnos, mediante cursos de primeros auxilios.
- Reconocimiento de los cursos, como parte de la formación de estos profesionales.
- Hacernos partícipes en los simulacros de posibles situaciones de emergencias.
- La creación de un protocolo de actuación para personal no sanitario.



## RESULTADOS.

- Mejoramos la calidad del servicio prestado, obteniendo con ello una mejor imagen del Centro Sanitario y de su personal.
- El personal de gestión y servicios que trabaja en sanidad, está más cualificado y preparado ante determinadas situaciones de emergencia, convirtiéndose en un profesional más cualificado de la salud.
- Evitamos desenlaces indeseados. Tanto por no haber actuado en el momento adecuado, como por haberlo hecho, sin tener los conocimientos necesarios.

## CONCLUSIONES.

El campo laboral en el que nos movemos no está formado única y exclusivamente por personal sanitario, también lo componen administrativos, pinches, celadores-conductores y demás categorías. Todos ellos son parte fundamental de este gran engranaje que es la salud, por lo que su formación en general y concretamente en primeros auxilios es fundamental y prioritaria, para poder tener una atención al usuario lo más completa posible y mejorada día a día.