

## CALIDAD EN LA ATENCIÓN A NUESTR@S USUARI@S

### 1- PRINCIPIOS BÁSICOS

---

La atención a l@s usuari@s de la Asociación Salud y Familia se sitúa en **el origen** y en **el centro** de nuestra actividad. La Asociación Salud y Familia tiene sentido porque da respuesta a necesidades claves de nuestr@s usuari@s para cuya resolución las organizaciones públicas y privadas nos prestan su confianza y, por tanto, nos financian.

La atención a l@s usuari@s de la Asociación Salud y Familia debe ofrecer los máximos niveles de fiabilidad, eficiencia y calidad en el marco de los principios de equidad social y de género. En la práctica diaria esto implica buscar en todo momento los **camino más fáciles** para las personas que atendemos y aportar **amabilidad y confort** en el trato que reciben por nuestra parte.

Los resultados de la atención recibida se reflejan en los niveles de **satisfacción** percibidos por nuestr@s usuari@s que se expresan principalmente a través de las encuestas de satisfacción y de las reseñas de Google Business. La satisfacción percibida por nuestr@s usuari@s combina, como mínimo, tres vectores que se combinan entre sí y que son: accesibilidad, núcleo material o técnico del servicio o prestación y trato apropiado.



**La accesibilidad** tiene componentes físicos, culturales y de trato apropiado.

- ☞ **El núcleo material o técnico** del servicio o prestación tiene componentes tales como **el interés** mostrado por la profesional, la **capacidad resolutive** del servicio o prestación y **la orientación** proporcionada para favorecer el ajuste de expectativas por parte de nuestr@s usuari@s.
  
- ☞ **El trato apropiado** incluye **escucha activa** de la necesidad/demanda que presenta cad@ usuari@, **amabilidad** y **comunicación efectiva**.

## 2- EL TRATO APROPIADO

---

El trato apropiado es el eje que atraviesa todos los servicios y las interacciones con nuestr@s usuari@s cuya atención es la razón de ser de la Asociación Salud y Familia.

El trato apropiado supone respeto, empatía y objetividad. Nuestr@s profesionales deben:

- a) Generar **confianza** en l@s usuari@s de modo que sientan que se ha comprendido su necesidad/problema/demanda,
- b) Ofrecer **seguridad** sobre la fiabilidad de la información proporcionada lo que supone que dicha información debe ser veraz, contrastada y comprensible,
- c) Fomentar **la adecuada utilización y conocimiento** de los recursos de la Asociación Salud y Familia,
- d) Garantizar **confidencialidad** respecto a todos los datos personales y motivos de consulta.

### 3- FORTALECIMIENTO DEL TRATO APROPIADO

---

El impacto de la pandemia de la COVID-19 en la salud, en la sociedad y en la economía está cambiando las vidas personales de tod@s. Los cambios que se van produciendo son rápidos, disruptivos y están condicionados por el horizonte de incertidumbre y fragilidad que la pandemia ha puesto al descubierto. Vivimos en un ambiente de temor al futuro inmersos en un malestar colectivo que se expresa a nivel individual en forma de desesperanza, irritabilidad y susceptibilidad.

La intensidad y la velocidad de los cambios tienen un mayor impacto en los grupos vulnerables de población y también entre las personas que se han encontrado inesperadamente situadas en posiciones de desventaja. Estas personas constituyen la mayoría de l@s usuari@s que atendemos en la Asociación Salud y Familia.

La Asociación Salud y Familia ha sido y es una institución cuidadora y valedora de las personas vulnerables cuyas necesidades aumentarán y se diversificarán en un futuro inmediato. Por ello, desde la Dirección General se ha decidido promover un proceso de fortalecimiento del trato apropiado como marco de actividades y conductas que favorece **la gestión de la información y de las emociones** por parte de l@s trabajador@s/profesionales de la entidad.

## 4- PROCESO DE FORTALECIMIENTO DEL TRATO APROPIADO

---

El proceso de fortalecimiento del trato apropiado se desarrollará en tres fases:

**FASE 1:** Cad@ trabajador@/profesional que presta servicios continuados o esporádicos de atención directa, tanto sean presenciales, telefónicos o híbridos, responderá de forma personal y confidencial **un cuestionario** que incluirá:

1. La forma en que presta los servicios que corresponden a su puesto de trabajo,
2. Cómo gestiona la información en situaciones complejas,
3. Cómo resuelve los conflictos que se presentan,
4. Cómo evalúa su propia capacidad resolutoria,
5. Su propia percepción del nivel de satisfacción que produce en l@s usuari@s el trabajo que realiza.

**Calendario: 15 de Abril a 3 de Mayo 2021.**

**FASE 2:** La respuesta al cuestionario será analizada por la Dirección General y cad@ trabajador@/profesional recibirá una **evaluación confidencial** sobre su desempeño. Asimismo será bienvenida la respuesta reflexiva de cad@ trabajador@/profesional a dicha evaluación.

**Calendario: 4 de Mayo a 24 de Mayo 2021.**

**FASE 3:** El resultado de la participación corresponsable y reflexiva de l@s trabajador@s/profesionales de la Asociación Salud y Familia se materializará en **un reglamento interno** que contendrá un conjunto básico de normas y estándares de **trato apropiado**. Este reglamento se someterá a un período de enmiendas y sugerencias abierto a todo el personal de la Asociación Salud y Familia y será elevado para su aprobación a la Junta Directiva de la entidad. Una vez aprobado deberán suscribirlo como anexo a su contrato de trabajo tod@s y cad@ un@ de l@s trabajador@s de la Asociación Salud y Familia.

**Calendario: 25 de Mayo a 11 de Junio 2021.**

## **5- VINCULACIÓN CON EL PLAN SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CALIDAD 2019-2022 DE LA ENTIDAD**

---

Esta acción de **fortalecimiento del trato apropiado** es una medida de desarrollo del apartado 3.2. del Plan Sistemas de Evaluación y Calidad 2019-2022 de la Asociación Salud y Familia que cita textualmente... *“llevar a cabo un diagnóstico anual de los procedimientos de atención primordiales basándose en los principios de eficacia, eficiencia y adaptabilidad al entorno y a l@s beneficiari@s”*