LAGUNTZAILE ADMINISTRATIBOEN ROLA LEHEN MAILAKO ATENTZIOAN

MAITE GONZALEZ
(Laguntzaile Administratiboa.
Abadiñoko Osasun Zentroa)

1.- SARRERA

Azkenengo urteetan lan administratiboari dagokionez, Osasun-Zerbitzuetan eta, batez ere, Lehen Mailakoetan, etapa bi desberdindu behar dira. Bi etapa hauek 1984ko Osasun-Erreformak banatzen ditu.

Erreforma honen aurretik, Lehen Mailako zentro gehienetan Harrera-zerbitzurik ez zen. Bazegoen, leku batzuetan, zelariren bat edo laguntzaile administratiboren bat eta hauen betebeharrak ondorengoak ziren: zentroa zabaldu eta itxi, zenbakiak bantu, egongelak zaindu, berogailua piztu eta itzali, etab.

Osasun-Erreformaren hasieran Lehen Mailako Ekipoetan laguntzaile administratiboaren beharrizana agertzen da, baina haien funtzioak ez dira batere argitzen.

Erreformaren bilakaerarekin, eta bere ondorioz Lehen Mailako Ekipoen aurrerabidean, laguntza administratiboa Osasun-Zentroen funtzionamendurako beharrezkoa bihurtzen da. Honekin batera, beste funtzio berri batzuk gehituz joan dira. Adibidez, Osasun-Txartel Indibiduala (OTI-TIS), "Aldez aurretiko txanda" programa, errezetategien kontrola, etab.

Azkenik, gaur egun, zerbitzuen deszentralizazioa dela eta, berriz ere laguntza administratiboa aipatu egiten da.

Beste alde batetik, lege-markoak ez ditu kontenplatzen oraindik aldaketa guzti hauek. Pertsonal ez-sanitarioaren Estatutua zaharra gelditu da eta lege-hutsune hau betetzeko, Elkarte Autonomoetan barne-arautegiak egin dira, baina hauek beheko maila baten daudela kontuan izan behar dugu.

Aipatutako guzti honegatik, oraingo egoera aztertzen eta irtenbideak lortzen saiatu beharra dugu, batez ere kontuan hartuta, gaur egun, Osasun-Zentroetan laguntzaile administratiboak herriko jendearekiko lehenengo kontaktua direla eta kontaktu honen ondorengo osasungintzak zerikusi handia duela haien jarrerarekin.

2.- MARKO JURIDIKOA

Lan-aspektuak kontenplatzen dituen Lege-markoa Osasun-Instituzioetan, bai pertsonal ez-sanitarioarentzat, bai pertsonal sanitario ez-fakultatiboarentzat, "Estatutuak" izendatutakoak dira.

Laguntzaile administratiboen Estatutua "Pertsonal ez-sanitarioaren Estatutua"ren barnean dago eta Estatutu hau 1971ko uztailaren 5ekoa da (I. Anexua), geroago 1984ko maiatzaren 30eko Aginduaren bitartez aldatua.

Azkenengo honek lerro batzuk bakarrik dedikatzen dizkio laguntzaile administratiboen funtzioak zehazteari, testualki ondoko hau esanez:

Laguntzaile administratiboen taldearen funtzioak Instituzioko lan administratibo-asistentzialei dagokien laguntza materiala, iharduera eta bilakaera izango dira; baita ere Solairuko Idazkaritza eta zerbitzuei dagozkienak eta Informatikako datuen prestakuntza eta tratamendua"

3.- BARNE-ARAUTEGIA

Gaur egungo egoerarekin bat izateko, Elkarte Autonomoek Barne-Arautegi batzuk sortu dituzte.

Gure kasuan, Osakidetzan, Barne-Arautegi zehatzik ez dago, baina bai daude eskuliburu batzuk, azkenengo urteetan honi buruz egindakoak.

Haien artean, azkenengoetariko batek "Harrera-Administrazio" zerbitzuak sortzea gomendatzen zuen, ondoko pertsonal guzti hau bateginda:

- Zentroko laguntzaile administratiboak
- Zitazioko laguntzaile administratiboak
- Zelariak
- S.A.P.U. deituriko zerbitzuko pertsonala

Haien funtzioak ondorengo hauek izango lirateke:

1.- Harrera, Zitazio-lanak (bertako eginkizunetarako eta baita ere Erreferentziako zentro edo Ospitaletarako).

2.- Informazio klinikoaren artxibo eta banaketa-lanak.

3.- Jendearekiko harremanak (informazioa eman eta kexak bildu).

4.- Ekintza administratiboen bilketa (parteak, prestazio osagarriak, etab.).

5.- Afiliazioa. Osasun-txartel indibidualak (OTI-TIS) eguneratu eta kupo bakoitzeko zerrendak berrikusi.

6.- Zentroko administrazioa. Zentroko funtzionamenduaren ordutegiak jakinaraztea. Kontratazioak, erosketak, etab.
Inbentarioa eta zentroko kontaduria edo kontabilitatea.

7.- Biltegi edo almazenaren gestioa (eskakizunak, banaketak, etab.).

8.- Informazio-orriak, erregistroak eta estatistikak.

9.- Zentroaren mantentze-lanak, sarreraren kontrola, etab.

10.-Beste aktibitate administratibo batzuk.

Eta gai honekin bukatzeko, Osakidetzak 1994ko Otsailan ateratako eskuliburu bat aztertzen ari dela esan behar. Azkenengo honek dioenez, zentroko asistentziatik kanpo dauden profesional guztiak A.A.C. (Area de Atención al Cliente) deituriko zerbitzuak bilduko lituzke.

Manual honek dioenez, kontutan izan behar dugu Sistema Sanitarioaren atea Lehen Mailako Atentzioa bada ere, azken honen atea Bezeroen Atentzio-Zerbitzu hori dela. Beraz, zerbitzu hauen organizazio egokiaren ondorioak izango dira alde batetik eta zati batean, herriaren osasuna eta bestetik herriak duen osasun-sistemari buruzko iritzia.

Azkenik, zerbitzu hauen helburu orokorrak ondoko hauek direla dio:

1.- Harrera eta paziente-fluxoaren gestioa

2.- Pazienteei informazioa ematea

3.- SAPUren eginkizunak (kexak eta eskakizunak)

4.- Artxiboen gestioa eta historia klinikoen zainketa

5.- Biltegien gestioa

6.- Lehen Mailako zentroan sortzen diren eginkizun administratiboak (Laneko ezintasun iragankorra, luzerako medikazio-txartela, fakturazioa, etab.)

7.- Sarrera eta egongelaren kontrola

8.- Zentroaren mantentze-kontrola

9.- Informazio eta kalitatearen gestiorako sistemak

10.- Beste eginkizun administratibo batzuk

4.- EGUNGO EGOERA

Gaur egun, Lehen Mailako Ekipoetan laguntzaile administratiboek egiten dituzten lanak oso ezberdinak dira zentro batetik bestera.

Zentro batzuetan txanda edo zenbakien banaketa bihurtu da haien lan bakarra; beste batzuetan, ostera, laguntzaile administratiboek ekipoen helburuak beraienak egin dituzte eta helburu hauen lorpenerako ekintzetan inplikatu egin dira.

Beste aldetik, administratiboen hezkuntzak zerikusi gutxi du Osasuneko lan administratiboekin. Zentzu honetan, Estatuan badago talde bat baino gehiago Osasun-Idazkaritza Titulaziorako ikasketa zehatzak proposatu egiten dituena, eta horren alde lehenengo pausoak ere egin dira. Britainia Handian,

Londresen konkretuki, Idazkari Medikoen Elkarteak 1973tik aurrera Osasun-Zentroetako administratiboen hezkuntzarako lehenengo lanak bere kargu hartu zituen. Eta gaur egun, beste antzerako elkarte batzuk ere sortu dira, adibidez, "Osasun-Zentro eta Kontsultategietako administratzaileen Elkartea" izena duena eta norabide berdinean mugitzen ari dena.

5.- BETEBEHAR ADMINISTRATIBOAK

Osasun-Zentroen helburu orokorrak lortzeko, laguntzaile administratiboek egin beharko lituzketen funtzioak aztertu behar ditugu.

Honetaz dagoen bibliografia oso eskasa da, baina liburu batzuk aipatzeari interesgarria deritzogu.

Adibidez, J.L. Roman Pumarren "Sistema local de salud" deituriko liburuak lan-funtzio hauek zehazten ditu: idazketen erredakzioa, artxiboen erabilera, populazioari informazio zuzena eta telefono deien bilketa.

Beste aldetik, Peter Pritchardek "Manual de Atención Primaria de Salud. Su naturaleza y organización" liburuan dioenez, asistentziako pertsonaletik aparte, harreragilea da pertsona bakarra publikoarekin lan-harreman zuzenak mantentzen dituena.

Zentzu honetan, hartzaileari errauskina deitzen dio, honek egiten dituen lan ezberdin guztiengatik. Baita ere, Osasun-Zerbitzuen erakusleihoa dela dio.

Funtzioei buruz, orokorki: publikoarekiko kontaktua; dokumentazio klinikoaren bilaketa, itzulketa eta artxiboa; zentroa zabaldu eta itxi; egongelak zaindu eta bulegoko lan orokorra, nahiz eta azken hau bigarren mailako lana kontsideratu.

Beste aldetik, idazkari medikoaren figura finkatzen du eta azken honi, mekanografia eta lan administratibo orokorrak ematen dizkio.

Beste liburu batzuk ere aipatzen dituzte laguntzaile administratiboen funtzioak; adibidez, INSALUDen "Organización del EAP" eta Osasun-Ministeritzaren "Guía de funcionamiento del EAP" liburuek. Honek egiten duen zehazketa II. eta III. anexuetan agertzen da.

Esandako betebehar guztiak eta gure esperientziak erakutsi diguna kontuan hartuta, lan administratiboa ondoko hiru maila ezberdinetan banandu daiteke:

1.- Osasun-Zerbitzuak erabil lezaketen pertsona guztiei sarrera erraztu, egonaldi bizkorra eta erosoa lortzen ahalegindu eta irteerako zerbitzuak osatu.

Puntu honetan faktore asko hartu behar dira kontuan: zentrorako sarbideak (sarrera fisikoa, telefonoa, etab.) egokiak izan behar direla, kontsultaren ordutegia zabala, informazioa zehatza eta zuzena, egongelak atseginak, tramiteak gutxi eta errazak, etab., etab.

Baina erlazio honen hasieratik amaitu arte gai bat dago beste dena kondizionatu egiten duena: komunikazioa.

Maila guztietan eta profesional guztiengan garrantzitsua bada ere, laguntzaile administratiboengan gai hau lantzea behar-beharrezkoa da. Jendearekiko komunikazio egokia lortzeko formazio eta informazioaren arloetan sakondu beharko genuke. Noizean behin ere, gure burua zerbitzuetako erabiltzaileen lekuan jartzea nahikoa litzateke eguneroko lana hobetzeko eta lan hori dinamikoa izan dadin.

2.- Lan asistentziala erraztu eta burokrazia gutxitzen lagundu.

Bigarren maila honetan honelako lanak sartuko genituzke: dokumentazio klinikoaren gestioa, tratamendu luzeetako errezetak, informe klinikoak, etab.

Honetarako ezinbestekoa da profesional guztien arteko adostasuna lortzea (medikuak, erizainak eta laguntzaile administratiboak)

3.- Osasun-zerbitzuen antolaketan eta gestioan parte hartu eta lagundu.

Arlo honetako lanak ondorengoak izango lirateke: artxibo orokorren gestioa, erregistroak, zentroetako liburutegien gestioa, biltegiak, urteko txostenak, estatistikak eta zentroen organizazioa eta gestioarekin zerikusia duten beste lan administratibo batzuk.

ONDORIOAK EDO KONKLUSIOAK

Orain arte laguntzaile administratiboen historia, oraingo egoera eta Lehen Mailako Atentzioan agertu diren betebehar administratiboak aztertzen saiatu gara. Baina lan hau bukatzeko aurrerapauso batzuk proposatzeari komenigarri deritzogu:

1.- Laguntzaile administratiboaren figura finkatu osasun-zentro guztietan.

Lan administratiboak errebindikatzeaz gain, beharrezkoa da ere Ekipoen dinamikan benetan sartzea (helburuak adosterakoan, batzarretan parte hartuz, etab.)

2.- Aurrekoarekin lotuta, zentro bakoitzeko beharrizenen arabera, laguntzaile administratiboen plantilak egokitu.

3.- Osasuneko lan administratiboetan eta komunikazioan formazio zehatza eta iraunkorra. Baita ere oinarrizko formazioa beste osasun kontzeptu batzuetan, adibidez, Osasun Publikoa eta Komunitarioa, Lehen Mailako Atentzioa, etab.

4.- Osakidetzaren estruktura organizatiboaren ezagupena momentu denetan eta maila guztietan.

5.- Pertsonal ez-sanitarioaren Estatutua gaurkotu eta Ekipoen eginkizunak eta betebeharrak kontuan hartuz, lege-marko hori garatzen duen barne-arautegi bat sortu.

I. ANEXUA

PERTSONAL
(1971ko uztail

Asistentziako

1.- Titulazio z
egingo ditu

2.- Instituzioko

3.- Solairu eta
egingo ditu

4.- Honen antz

II. ANEXUA

INSALUDer
PRIMARIA"

Harrera-Admi

- Zentroa zaba
- Zenbakiak b
- Kontsultako
- Telefono-de
- Kontsultan e
- Dokumentaz
- LEI, Laneko
- Eskatzen di
- Fitxero adm
- Informazio
- Informeak i
- Agerbide bi
- Anbulantzia
- Korresponde
- Kexak eta e
- Biltegi adm
- Lokala mar
- Ekipoen ba

I. ANEXUA

PERTSONAL EZ-SANITARIOAREN ESTATUTUA
(1971ko uztailaren 5eko Agindua)

Asistentziako laguntzaileen funtzioak:

1.- Titulazio zehatz baten beharrik ez duten lan osagarriak eta lagungarriak egingo dituzte.

2.- Instituzioko fitxeroak zaindu eta lan administratiboak egingo dituzte.

3.- Solairu eta Zerbitzuetako Idazkarien lan administratibo-asistentzialak egingo dituzte.

4.- Honen antzeko beste edozein eginkizun.

II. ANEXUA

INSALUDen "ORGANIZACION DEL EQUIPO DE ATENCION PRIMARIA"

Harrera-Administrazioko petsonalaren funtzioak:

- Zentroa zabaldu eta itxi
- Zenbakiak banatu eta zitak eman
- Kontsultako eta etxeetako zita-erregistroak egin
- Telefono-deiak hartu
- Kontsultan eta etxeetan egiten den asistentziaren erregistroak egin
- Dokumentazio klinikoaren artxiboen erabilpena
- LEI, Laneko Ezgaitasun Iraunkorren parteen prestaketa eta erregistroa
- Eskatzen diren proba osagarrien emaitzen harrera erregistroa eta banaketa
- Fitxero administratiboen kontrola eta eguneratzea
- Informazio eta erregistro-sistema mantentzen lagundu
- Informeak idazmakinaz pasatu
- Agerbide biologikoak garraiatu
- Anbulantziak topatu
- Korrespondentziaren ordenazio eta banaketa-lanak
- Kexak eta erreklamazioak kontrolatu
- Biltegi administratiboa eta bere hornidurak kontrolatu
- Lokala mantentzeko eta hobetzeko lanak
- Ekipoen batzarretan eta erabakietan parte hartu

III. ANEXUA

OSASUN-MINISTERITZAREN "GUIA DE FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE ATENCION PRIMARIA"

- Populazioaren erregistroak
- Zitazio-lanak
- Bigarren Mailako Atentziorako erreferentziak
- Publikoari zentroaren funtzionamenduari buruzko informazioa eman
- Etxeetarako deiak hartu
- Telefonoaren kontrola
- Historia klinikoak eta holako dokumentazioaren artxibo eta kontrola
- Informazio estatistikoaren sistemak
- Zentroaren idazkaritza
- Zentroaren mantentzea
- Hornidurak
- Oinarrizko kontaduria

BIBLIOGRAFIA

- J.L. ROMAN PUMAR: **"Sistema local de salud"**. Madrid: Díaz de Santos, 1984

- PETER PRITCHARD: **"Manual de Atención Primaria de Salud"** 1.Edizioa. Madrid: Díaz de Santos, 1986

- INSALUD: **"Organización del Equipo de Atención Primaria"** 1.Edizioa. Instituto Nacional de la Salud. Madrid: 1991

- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO: **"Guía de funcionamiento del Equipo de Atención Primaria"** 3.Edizioa. Madrid:1985; Maiatza

- BOE, 1971ko uztailaren 5eko Agindua: **"Estatuto del personal no sanitario al servicio de las Instituciones sanitarias de la Seguridad Social"** Ministerio de Trabajo. BOE 1971;22 de Julio

- BOE, 1984ko maiatzaren 28ko Agindua: **"Modificación del Estatuto del personal no sanitario al servicio de las Instituciones sanitarias de la Seguridad Social"** Ministerio de Sanidad y Consumo. BOE 1984; 30 de Mayo

- OSAKIDETZA-SERVICIO VASCO DE SALUD: **"Funciones de la Unidad de Recepción-Administración".** Subdirección de Atención Primaria. 1989 (Eskuliburua)

- OSAKIDETZA-SERVICIO VASCO DE SALUD: **"Area de Atención al Cliente y Gestión Administrativa para la Atención Primaria".** Subdirección de Asistencia Primaria-Dirección de Asistencia Sanitaria. 1994; Otsaila (Eskuliburua)