

# XXVII

# Jornadas Chilenas de Salud Pública

## • Programa de información y orientación a los funcionarios nuevos

Guzmán., A Mónica (1); Orrego., M Corina (2); May., N Jenny (3)

### Introducción

El Programa de Información y Orientación de la Dirección de Administración de Salud de la Municipalidad de Concepción, se concibe como un servicio de apoyo imprescindible para lograr que los participantes se inserten favorablemente en el mundo de la Atención Primaria de Salud.

Al realizar cualquier labor o actividad, es necesario definir pautas o políticas que se implementan con el fin de desarrollar el trabajo de la mejor forma y se alcancen los objetivos propuestos. Estas pautas deben ser conocidas por todas las personas que se desempeñan en los Centros de Salud de la Comuna de Concepción y dadas a conocer desde el momento de su contratación y durante todo el período que dure su orientación laboral.

Considerando que, al igual que los funcionarios, los alumnos de las diferentes Instituciones Universitarias y/o Técnicas que realizan su práctica profesional en los Centros de Salud de la Comuna deben estar en conocimiento de esta normativa, se les elaboró en forma especial un programa de orientación que les permite integrarse adecuadamente al quehacer de estos servicios.

### Objetivos

El propósito de este plan tiene relación con la optimización de los recursos y con la disminución del costo de la NO CALIDAD. La oportuna orientación e información entregada al nuevo funcionario permitirá asegurar que el personal contratado está consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la institución, dando la atención adecuada en el tiempo establecido y con los insumos correspondientes, permitiendo aumentar la satisfacción tanto del usuario externo como del interno.

### Metodología

Estrategias aplicadas:

\* al momento de la contratación

\* en reunion ampliada con todos los funcionarios aludidos

\* en el lugar de trabajo

Mención especial es la Orientación a los médicos nuevos a quienes se les entrega el Manual del Médico DAS

### Resultados

Este programa se comenzó a aplicar este año 2008 por lo que los resultados se podrán evaluar con la aplicación de las encuestas de satisfacción usuaria que se aplican año a año.

En el caso de los médicos, ya se han apreciado mejorías en:

\* Prescripción de medicamentos

\* Disminución de errores u omisiones en los registros

\* Solicitud de exámenes

### Conclusiones

Las Comunicaciones efectivas son la clave para el éxito de una empresa y en la medida que los funcionarios estén debidamente informados logramos su participación y compromiso. Esperamos lograr resultados positivos con esta gestión la que debiera incidir directamente en la atención de nuestros usuarios

### Palabras Clave

Orientación

(1) Magíster en Salud pública y Gestión, Unidad apoyo a la Gestión, Dpto. de Salud, Municipalidad de Concepción

(2) Diplomada en Gestión y Salud Familiar, Dpto. Salud, Municipalidad de Concepción

(3) Ingeniero Comercial, Subdirectora Administrativa Dpto. Salud, Municipalidad de Concepción

