



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

**El servicio de admisión en los Centros Emergencia Mujer :
Un modelo de gestión interna para asegurar la atención
oportuna y de calidad**

Teresa Viviano Llave

Año 2015

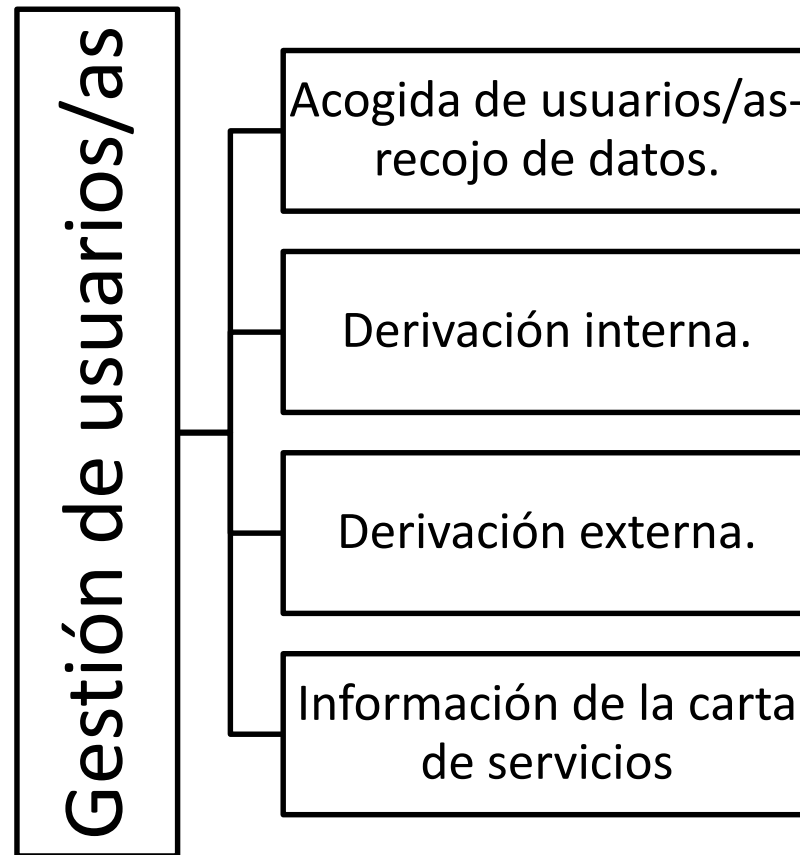
Admisión en los CEM

- En los Centros Emergencia Mujer (CEM) del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, el personal de admisión tiene un espacio privilegiado de desarrollo profesional.
- Se trata de un perfil transdisciplinario que combina los conocimientos y competencias de las ciencias sociales con el manejo de las nuevas tecnologías de la información.

Áreas de trabajo del servicio de admisión



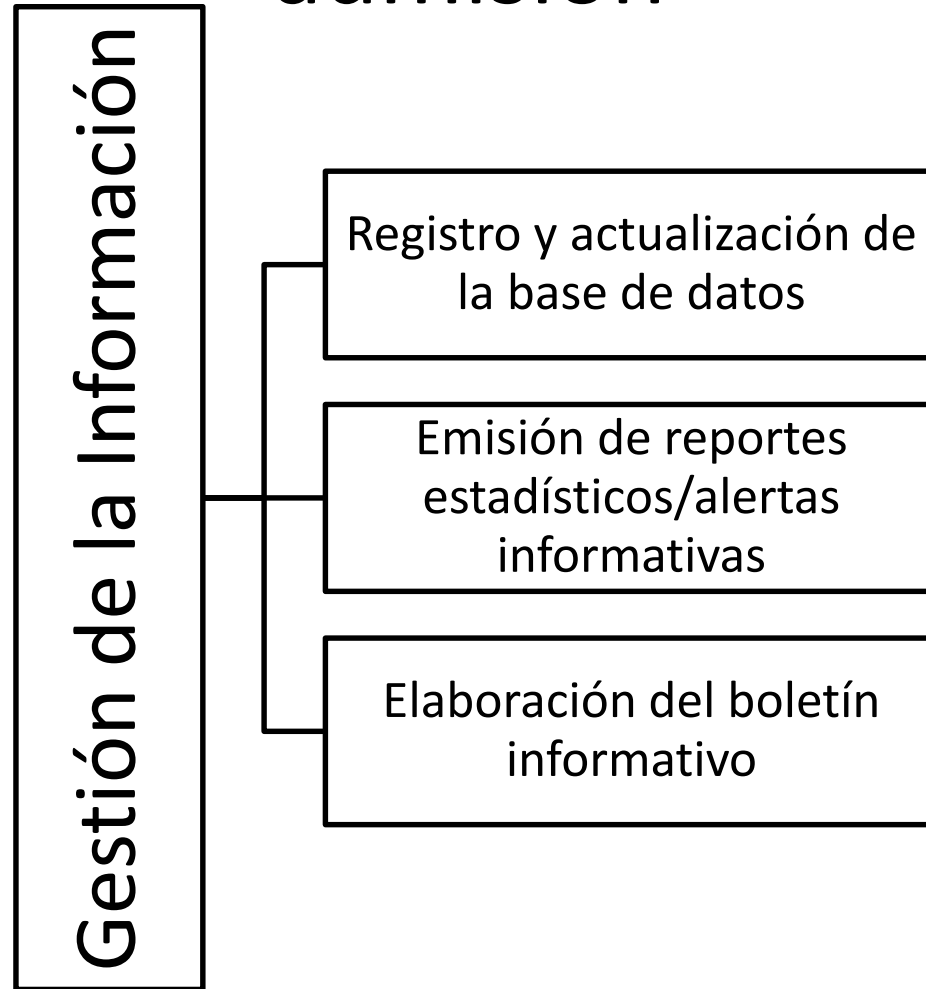
Áreas de trabajo del servicio de admisión



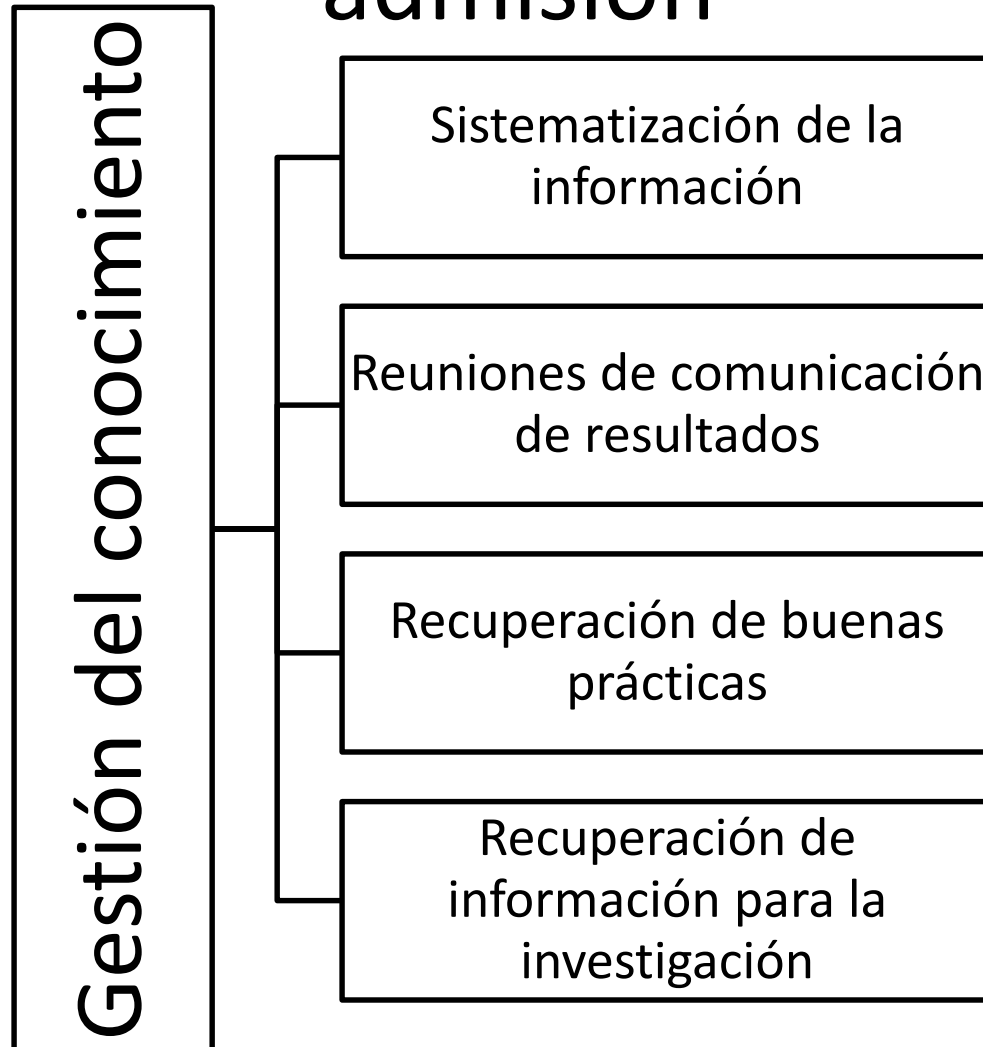
Áreas de trabajo del servicio de admisión



Áreas de trabajo del servicio de admisión



Áreas de trabajo del servicio de admisión



¿Qué implica la atención integral?



El personal de admisión contribuye a la atención integral

¿Qué es calidad?

Satisfacer necesidades y superar las expectativas
(W.E Deming)



¿Cómo podemos brindar comodidad a las víctimas?

- Contar con asientos disponibles
- Limpieza del lugar
- Facilidades para acceso a un baño
- Cambiador de pañales en los baños
- Facilidades para lavarse las manos
- Comodidad para lactar
- Vaso de agua disponible
- Bebida caliente disponible
- Decoración con mensajes positivos
- Folletos, revistas, música relajante



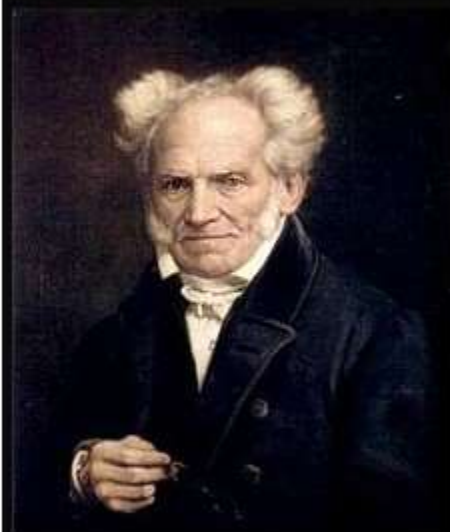
El personal de admisión debe mostrar disposición

- Profundo deseo de ayudar, sensibilidad.
- Tener sentido de urgencia.
- Atender el mismo día.
- Sistema de entrega de posta: Yo no estoy, pero mi compañero/a lo puede atender.
- Agilizar procedimientos: modelos de oficio, formatos, contactos claves, base de datos, alertas informativas, gestión de pendientes.



El personal de admisión de acoger con cortesía

- Mostrar amabilidad
- Saludo respetuoso
- Trato diferenciado según necesidades
- Modular voz, mirada y gestos
- Brindar asiento
- Disculparse por la espera
- La presentación personal debe transmitir los valores de la institución.



La amabilidad es como una almohadilla, que aunque no tenga nada por dentro, por lo menos amortigua los embates de la vida

(Arthur Schopenhauer)

akifrases.com

El personal de admisión debe tener comprensión y empatía

- Comprensión profunda del problema.
- Trascender los conocimientos empíricos
- Buscar el conocimiento científico
- Involucrarse emocional y racionalmente
- Ponerse en el lugar de la otra persona, sin juzgarla ni etiquetarla.

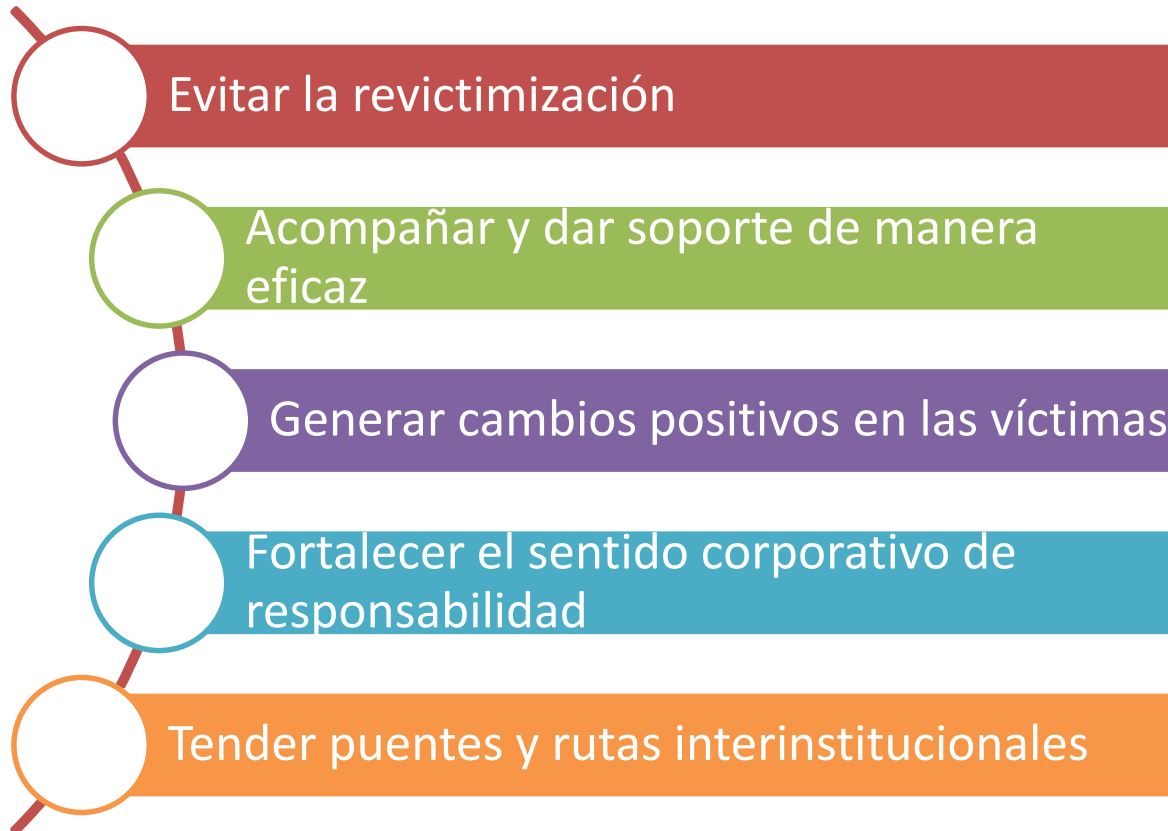


El persona de admisión debe mostrar idoneidad

- Es la capacidad para el desempeño del cargo o función.
- Requiere estudios, entrenamiento y experiencia.
- Es un activo intangible al que se le debe dar mantenimiento para evitar la depreciación y obsolescencia.
- Incluye una actitud ética.



Todo lo anterior contribuye a....



¿Te has preguntado cómo se siente un usuario
cuándo acude a un servicio de admisión?

Admisión en un centro hospitalario con sobrecarga de usuarios. Están parados a la intemperie y no hay colas preferenciales.



Solución: varias unidades de admisión, ausencia de colas y usuarios sentados cómodamente.



Usuarios de seguro social de pie, bajo el sol y sin cola preferencial



Servicio de admisión de clínica. Usuario de pie y admisionistas sentados. El pupitre alto marca la distancia. El módulo está organizado para ver la pc y no para mirar al usuario.



El servicio de admisión refleja el concepto que la institución tiene de la persona usuaria. Si el concepto es precario, la atención también lo será.

El admisionista de un CEM debe tener una preparación extraordinaria para llevar a cabo de manera correcta la gestión de usuarios, la gestión de la documentación, la gestión de la Información, la comunicación de resultados y la gestión del conocimiento

- Muchas gracias
- Teresa Viviano
- Trabajadora social