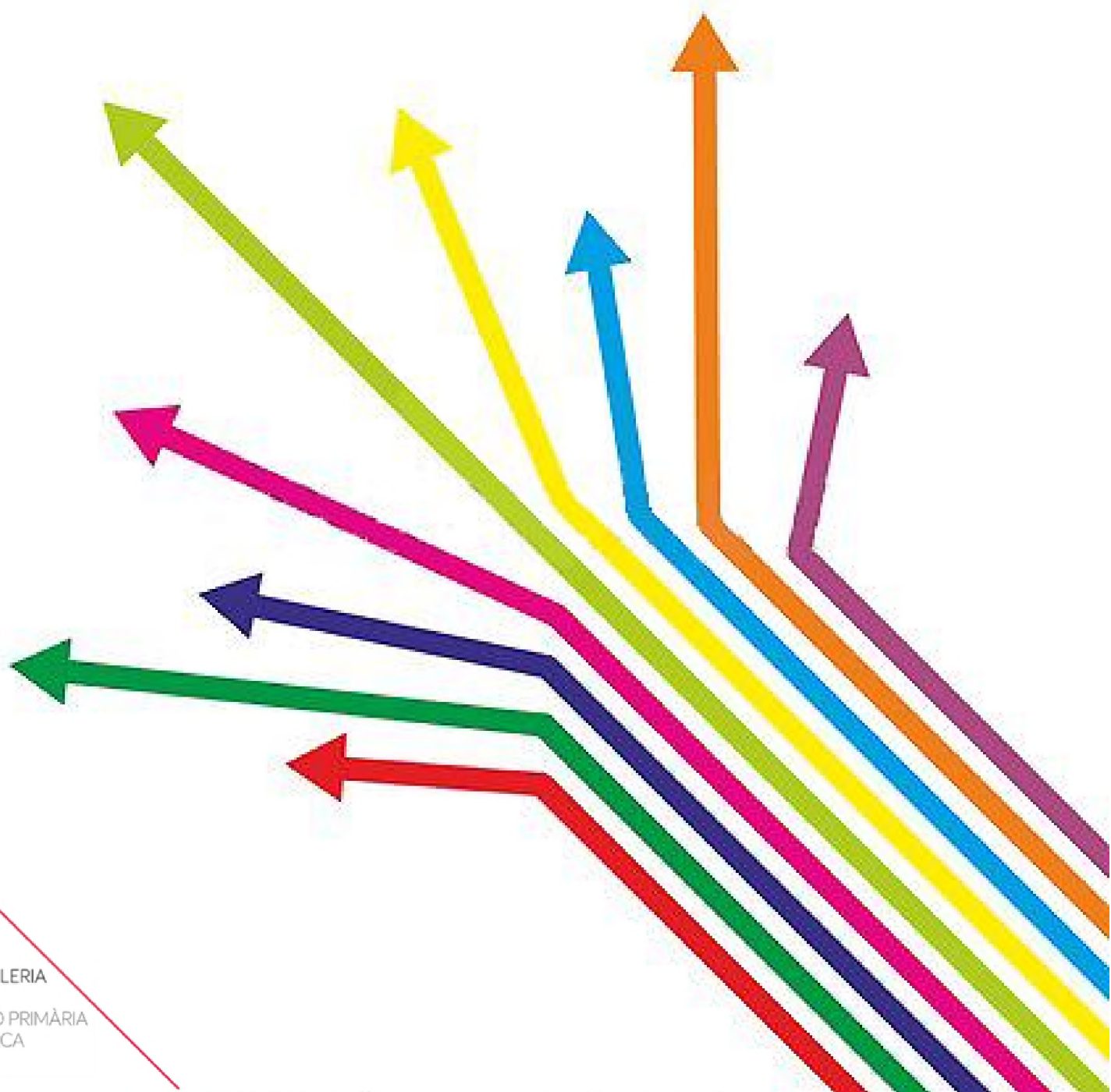


Protocolo de educación para la salud

Facilitar el recorrido de los usuarios en los centros de salud



Protocolo de educación para la salud
**Facilitar el recorrido de los usuarios
en los centros de salud**

Autoras

- María de Diego González. Auxiliar administrativa del Centro de Salud Sant Agustí (Palma). Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- M.^ª Elena Valverde Román. Auxiliar administrativa del Centro de Salud Son Serra - La Vileta (Palma). Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- Juana María Janer Llobera. Médica de medicina familiar y comunitaria del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- Francisca Oliver Jaume. Auxiliar administrativa del Centro de Salud Es Safrà (Alcúdia). Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- Jerónima Campomar Rigo. Auxiliar administrativa del Centro de Salud Es Safrà (Alcúdia). Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- M.^ª Isabel San Martín Escandón. Auxiliar administrativa del Centro de Salud Migjorn (Llucmajor). Gerencia de Atención Primaria.

Declaración de conflictos de interés

Las autoras declaran no tener ningún conflicto de interés en relación con actividades referidas a esta materia.

Revisión

- Efrén Eduardo Moncada Ocanto. Médico de medicina familiar y comunitaria del Centro de Salud Sa Torre (Manacor) y miembro de la Comisión Técnica de Personas Formadoras y Asesoras en Promoción y Educación para la Salud. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- M. Clara Vidal Thomàs. Enfermera del Gabinete Técnico y miembro de la Comisión Técnica de Personas Formadoras y Asesoras en Promoción y Educación para la Salud. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- M. Consolación Méndez Castell. Subdirectora de enfermería del Sector Sanitario de Migjorn y miembro de la Comisión Técnica de Personas Formadoras y Asesoras en Promoción y Educación para la Salud. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- Mercedes Hernández Moreno. Administrativa de Atención al Usuario. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
- Joaquín María García Rodríguez. Jefe del Servicio de Inspección Médica. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- M.^ª Victoria Martín Humanes. Inspectora médica del Servicio de Inspección Médica Servicio de Salud de las Islas Baleares

Agradecimientos

Aina Caldentey Ribera, Ana Cereceda Martínez, M.^ª José Fernández Novoa, Catalina Garcias Galea y Jerònia Maria Pont Julià.

Revisión lingüística y maquetación

Bartomeu Riera Rodríguez. Técnico de asesoramiento lingüístico de los Servicios Centrales. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Edición

Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Enero de 2019

ISBN

978-84-09-08515-6

Cómo citar este documento

DE DIEGO GONZÁLEZ, María; VALVERDE ROMAN, M.^ª Elena; JANER LLOBERA, Juana María; OLIVER JAUME, Francisca; CAMPOMAR RIGO, Jerónima. SAN MARTÍN ESCANDÓN, M.^ª Isabel. *Protocolo de educación para la salud: facilitar el recorrido de los usuarios en los centros de salud*. Palma: Gerencia de Atención Primaria de Mallorca, 2019.

Índice de contenidos

Introducción.....	7
Análisis de la situación.....	7
Objetivos.....	8
Intervención propuesta.....	10
Métodos.....	10
Evaluación.....	11
Bibliografía.....	12
Sesión 1. Cómo funciona el centro de salud.....	17
Sesión 2. “Vengo a por la baja”	21
Sesión 3. Buen uso de los recursos sanitarios y de los servicios de urgencias.....	25
Sesión 4. Preparar los papeles del bebé	28
Anexo 1. Guión de observación de la estructura del taller	31
Anexo 2. Evaluación de la actividad grupal	32

Introducción

Los cambios producidos en la sociedad y en el perfil de los usuarios del sistema público sanitario han provocado la necesidad de adaptar el modelo de la atención primaria para orientarlo a atender las necesidades de la población no solo en el ámbito asistencial sino también en el administrativo. Ello ha obligado a desarrollar las funciones de las unidades administrativas en la atención primaria.¹

La función del personal administrativo en los centros de salud tiene una vertiente doble: por un lado, satisfacer las necesidades del usuario y, por el otro, atender las necesidades de los compañeros / las compañeras del centro de salud.¹

Análisis de la situación

En 2016, en los contratos de gestión de los equipos de atención primaria se pedía que se valorase la satisfacción de los usuarios respecto a las unidades administrativas. Algunos centros utilizaron un cuestionario sobre la percepción de la atención recibida en el área de atención a la ciudadanía,² con lo que detectaron áreas de mejora, como la separación del trámite de tarjeta sanitaria del resto de actividades del mostrador de las unidades administrativas. A partir de los resultados de las encuestas se han iniciado experiencias que se han presentado en congresos de este ámbito.³

En 2015, una administrativa que había introducido una sesión sobre trámites administrativos en el taller de preparto que se impartió en su centro de salud⁴ y que tenía formación específica en materia de educación para la salud⁵ se incorporó a la Comisión Técnica de Personas Formadoras y Asesoras en Promoción y Educación para la Salud de Atención Primaria de Mallorca.⁶ Dicha Comisión ha organizado formación básica en materia de educación para la salud destinada al personal administrativo de los centros de salud: hasta abril de 2017 se formaron 92 profesionales de las unidades administrativas, lo que supone el 34,5 % de la plantilla de las unidades administrativas de todos los centros dependientes de la Gerencia de Atención Primaria de Mallorca.

A partir de estas acciones de formación, las unidades administrativas han ido participando progresivamente en actividades de educación para la salud en sus centros, como las rutas saludables,⁷ la sesión sobre trámites administrativos en el taller de preparto y la participación en actividades comunitarias (mesas de entidades, fiestas del barrio con mesa saludable...).

Por otro lado, la saturación de los servicios de urgencias de la atención primaria (y también los hospitalarios) en determinadas épocas y zonas básicas de salud provoca dificultades organizativas, que hace que en diferentes foros se hable de una “sanidad colapsada”. Las causas de la saturación de los servicios son haber descuidado el fortalecimiento de la atención primaria, ignorar políticas de empoderamiento de la ciudadanía en salud y desintegrar políticas sociales, de dependencia y sociales.

Asegurar el valor de los recursos sanitarios significa usarlos de forma eficiente, añadiendo sostenibilidad al sistema sanitario, implicando a la organización y a la comunidad. Con esta idea, en 2017 se editaron infografías sobre el buen uso de los recursos sanitarios.⁸ Las unidades administrativas utilizan este material para el consejo breve individual sobre el uso adecuado de los recursos sanitarios, dirigido tanto a los usuarios que acuden al centro de salud como a los agentes sociales de la zona.

Con el trato directo, la cercanía y un lenguaje entre iguales, las unidades administrativas tienen un papel fundamental para facilitar el recorrido de los usuarios en el centro de salud⁹ y son piezas clave en la alfabetización para la salud de los usuarios de la atención primaria, sobre todo en los aspectos organizativos y de funcionamiento del sistema sanitario.¹⁰

En este documento presentamos una serie de sesiones de educación para la salud relativas a distintos aspectos sobre los que las unidades administrativas pueden incidir para mejorar el funcionamiento de los servicios de atención primaria y para contribuir al empoderamiento de la población de referencia.

Objetivos

- Mejorar el uso del servicio de admisión de los centros de salud por parte de los usuarios de su zona básica de salud.
- Contribuir a que los usuarios del centro de salud conozcan los circuitos de la incapacidad laboral temporal.
- Dar a conocer y facilitar a las familias los trámites administrativos asociados al nacimiento de un hijo / una hija.
- Contribuir a que la población de la zona básica de salud perciba el sistema sanitario público como un bien social para la comunidad.
- Fomentar el buen uso de los recursos sanitarios haciendo partícipe a la comunidad.

Objetivos específicos

- Área cognitiva:
 - Mejorar el conocimiento sobre la organización del sistema sanitario en España y en las Islas Baleares, más concretamente en la zona básica de salud correspondiente.
 - Entender las funciones y las actividades de las unidades administrativas del centro de salud.
 - Estudiar la normativa vigente en relación a la incapacidad temporal.
 - Hacer un uso responsable de los recursos sanitarios desde el centro de salud.
 - Conocer los trámites y las administraciones involucradas en la inscripción de un recién nacido.
 - Aclarar los conceptos de *urgencia* y de *emergencia* en el ámbito de la atención primaria.
 - Conocer el Programa de Salud Infantoadolescente del Servicio de Salud de las Islas Baleares.¹¹
- Área de las habilidades:
 - Optimizar el uso que las personas participantes hacen del servicio de las unidades administrativas del centro de salud.
 - Adquirir habilidades para resolver las principales acciones que se realizan en el centro de salud.
 - Reconocer los servicios que ofrece el centro de salud (horarios y organización).
 - Desarrollar habilidades en relación con los trámites administrativos que se llevan a cabo en el centro de salud relativos a la incapacidad laboral temporal.
 - Practicar las acciones necesarias para los casos de accidente laboral o enfermedad común.
 - Aprender a gestionar las situaciones conflictivas en el trabajo en relación con la incapacidad temporal.
 - Practicar los trámites que deben realizarse en el centro de salud para obtener la tarjeta sanitaria inteligente.

- Área emocional:
 - Expresar las emociones relacionadas con el trato recibido en la unidad administrativa del centro de salud.
 - Plantear dificultades para llevar a cabo los trámites relativos a la incapacidad temporal.
 - Exponer los motivos por los que los pacientes acuden sin cita al centro de salud.
 - Manifestar las creencias sobre los trámites burocráticos tras el nacimiento de un bebé.
 - Compartir las situaciones vividas por los usuarios del centro de salud en relación con la incapacidad temporal.

Intervención propuesta

Hemos diseñado cuatro sesiones sobre diversos aspectos relacionados con las actividades de las unidades administrativas de los centros de salud. No obstante, no es necesario impartir todas las sesiones: puede hacerse solamente una o varias en un taller, según la población diana a la que vaya dirigido.

Sesión 1. Cómo funciona el centro de salud

Sesión 2. “Vengo a por la baja”

Sesión 3. Buen uso de los recursos sanitarios y de los servicios de urgencias

Sesión 4. Preparar los papeles del bebé

Métodos

Grupo diana

La población diana puede ser variable: usuarios que acuden por primera vez al centro de salud, usuarios que cambian de beneficiarios a titulares en la Seguridad Social, grupo de parentalidad positiva, usuarios de asociaciones del barrio/municipio, grupo de educación maternal, etc.

Recomendamos adecuar el registro del lenguaje y las sesiones al grupo al que se dirija la sesión.

Captación

Usuarios del centro de salud que se correspondan con la población diana concreta de la sesión o de las sesiones de la intervención propuesta.

Desarrollo de la intervención

Entre una y cuatro sesiones, con una duración de 60 a 90 minutos y una periodicidad semanal, impartidas en la sala polivalente del centro de salud o en una sala adecuada disponible en la comunidad y con capacidad para 15-20 personas.

Recursos humanos

Profesionales de las unidades administrativas del centro de salud y profesionales de otras instituciones i/o entidades del barrio o municipio. Siempre que sea posible deben participar dos profesionales, uno/una en el papel de educador/educadora y el otro / la otra en el papel de observador/observadora.

Nota: por cuestiones de economía del lenguaje, en la descripción de las sesiones siempre no referimos a ellos/ellas como “el educador” y “el observador”.

Recursos materiales

Material de oficina (papel, bolígrafos, etc.), rotafolios, ordenador con proyector y altavoces y el material específico para cada sesión, que está disponible en la carpeta correspondiente.

Nota: siempre que en una actividad aparezca un recurso resaltado con color azul significa que está disponible en su carpeta correspondiente, identificado claramente, para que se pueda imprimir si se trata de un documento o se pueda visionar si se trata de un vídeo (por si no hay conexión en Internet).

Evaluación

Evaluación de los resultados

Antes del taller, las personas participantes deben responder un cuestionario relativo a los conocimientos sobre la materia [véase el documento en PDF “Sesión 1. Actividad 2 (Cuestionario de conocimientos previos)”, en la carpeta de la sesión 1].

Evaluación del proceso

Guión de observación, que debe cumplimentar el observador [véase el anexo 1], y encuesta de satisfacción, que deben responder las personas participantes, únicamente al finalizar el taller o bien al final de la sesión si solo se imparte una [véase el anexo 2].

Evaluación de la estructura

Respuestas del observador a las preguntas de los anexos 1 y 2 sobre este aspecto.

Bibliografía

1. País, Antonio. "La labor del personal administrativo" [en línea]. *Gestión en salud pública*. 21 marzo 2011. <saludequitativa.blogspot.com.es/2011/03/la-labor-del-personal-administrativo-el.html> [Consulta: 29 dic 2018].
2. Ruiz Moral R, Alba Dios A, Jiménez García C, González Neubauer V, García Torres M, Pérula de Torres LA, et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. *Rev Calid Asist*. 2011 Mar;26(2):97-103.
3. Infosalut. "Personal administrativo de Baleares participa en las XII Jornadas de la Asociación de Administrativos de la Salud" [en línea]. *Butlletí de Gestió del Coneixement*. 24 mayo 2017 <www.infosalut.com/index.php/es/investigacio/noticies-investigacio/estudis-i-projectes/4771-personal-administrativo-de-baleares-participa-en-las-xii-jornadas-de-la-asociacion-de-administrativos-de-la-salud> [Consulta: 29 dic 2018].
4. VALVERDE ROMÁN, E.; DE JUAN SOCIAS, T.; JANER LLOBERA, J. M. "Rompiendo moldes! Los administrativos también aportamos" [póster]. En: XVII Encuentro PACAP 2015. Cuenca, 25-26 de noviembre de 2015. Disponible en: <semfyc.eventszone.net/pacap2015/uploads/docs/IDS comunicaciones y otros/ID 335. Rompiendo moldes_los administrativos tambien aportamos.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
5. PÉREZ JARAUTA, M.^a José [et al.]. *Manual de educación para la salud*. Pamplona: Gobierno de Navarra, 2006. Disponible en: <www.navarra.es/nr/rdonlyres/049b3858-f993-4b2f-9e33-2002e652eba2/194026/manualdeeducacionparalasalud.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
6. Llull M. Estrategia de formación en promoción y educación para la salud en la Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. *Comunidad*. Marzo 2012;14(1):80-81.
7. GÓMEZ LÓPEZ, Ángeles. "Me duele la cabeza, ¿voy al médico o será una tontería?" [en línea]. *El País*. 25 octubre 2015. <elpais.com/elpais/2015/10/22/buenavida/1445505925_933219.html> [Consulta: 29 dic 2018].
8. VILLALONGA, Tolo. *Haz un buen uso, para ti y para todos / Haz un buen uso de las urgencias en el PAC* [pósteres]. Palma: Gerencia de Atención primaria de Mallorca, 2017. Disponible en: <www.ibsalut.es/apmallorca/es/actualidad/galeria-de-imagenes > [Consulta: 29 dic 2018].
9. Ward J, McMurray R. The unspoken work of general practitioner receptionists: a re-examination of emotion management in primary care. *Soc Sci Med*. 2011 May 1;72(10):1583-7.
10. Juvinyà Canal D, Bertran Noguer C, Suñer Soler R. Alfabetización para la salud, más que información. *Gac Sanit*. 2018 Jan 1;32(1):8-10. Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S02139111730184X> [Consulta: 29 dic 2018].
11. SERVICIO DE SALUD DE LAS ISLAS BALEARES. *Programa de Salud Infantoadolescente*. Palma, 2018. Disponible en: <www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1601/psia-es.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
12. MUÑOZ ROJAS, Melina. "Las TIC en educación: Kahoot! como propuesta de gamificación e innovación educativa para educación secundaria en educación física" [trabajo de fin de máster]. Toledo: Universidad Internacional de La Rioja, 2016. Disponible en: <www.researchgate.net/profile/Melina_Munoz4/publication/313863266_Las_TIC_en_educacion_kahoot_como_propuesta_de_gamificacion_e_innovacion_educativa_para_Educacion_Secundaria_en_Educacion_Fisica> [Consulta: 29 dic 2018].
13. Rodríguez Fernández L. Smartphones y aprendizaje: el uso de Kahoot en el aula universitaria. *Rev Mediterránea Comun*. 2017 Jan 1;8(1):181-9. Disponible en: <rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/61238/6/ReMedCom_08_01_15.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].

14. Epeso, Pablo. “Kahoot! en clase, primeros pasos para gamificar el aprendizaje” [en línea]. Educación 3.0. 23 febrero 2017. <www.educaciontrespuntocero.com/recursos/kahoot-primeros-pasos-tutorial> [Consulta: 29 dic 2018].
15. DÍAZ CRUZADO, Jesús; TROYANO RODRÍGUEZ, Yolanda. “El potencial de la gamificación aplicado al ámbito educativo”. En: III Jornadas de Innovación Docente. Innovación Educativa: respuesta en tiempos de incertidumbre. Sevilla, 7 y 8 de mayo de 2013. Sevilla: Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, 2103. Disponible en: <fcce.us.es/sites/default/files/docencia/EL_POTENCIAL_DE_LA_GAMIFICACION_APLICADO_AL_ÁMBITO_EDUCATIVO_0.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
16. Bélanger P. “Promoción y educación para la salud” [folleto]. Quinta Conferencia Internacional de Educación de las Personas Adultas. Hamburgo, 1997. Hamburgo: Instituto de la UNESCO para la Educación, 1999. Disponible en: <[www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Salud Comunitaria/M7/5ta conf unesco edu sal.pdf](http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Salud%20Comunitaria/M7/5ta%20conf%20unesco%20edu%20sal.pdf)> [Consulta: 29 dic 2018].
17. Danés, Jorge. “¿Cuánto se cobra estando de baja?” [en línea]. Loentiendo, 3 noviembre 2018. <loentiendo.com/baja-laboral> [Consulta: 29 dic 2018].
18. Danés, Jorge. “El despido estando de baja médica” [en línea]. Loentiendo, 9 octubre 2018. <loentiendo.com/despido-durante-baja> [Consulta: 29 dic 2018].
19. Sentencia 472/2016, de 23 diciembre de 2016, del Juzgado de lo Social n.º 33 de Barcelona (proc. 1219/2014). Disponible en: <www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&database=AN&reference=7913174&links=1219%2F2014%20JOAN%20AGUSTI%20MARAGALL&optimize=20170119&publicinterface=true> [Consulta: 29 dic 2018].
20. Sentencia de 1 de diciembre de 2016 del Tribunal de Justicia (Sala Tercera) (asunto C-395/15). Disponible en: <curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=185743&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=607675> [Consulta: 29 dic 2018].
21. Unión General de Trabajadores (UGT). Guía: incapacidad temporal [Internet]. Comisión Ejecutiva Confederal, 2015. Disponible en: <www.ugt.es/sites/default/files/migration/GUIA_Incapacidad_Temporal_Politica_Social_CEC_Sanidad_0.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
22. MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL. “Incapacidad temporal” [en línea]. <www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/10952> [Consulta: 29 dic 2018].
23. COLECTIVO TRESPÍES. “La salud en juego” [memoria del taller]. XVIII Encuentro PACAP y XV Jornadas RAPPS. Zaragoza, 24-25 de noviembre de 2016. Disponible en: <es.scribd.com/document/333184324/Memoria-Salud-en-Juego-Semfyc-Encuentro-2016> [Consulta: 29 dic 2018].
24. QUEENSLAND HEALTH. “Keep Emergency for emergencies” [cartel de campaña]. Brisbane (Australia): Queensland Government, 2017. Disponible en: <www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0028/645490/emergency-campaign.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].
25. GUZMÁN MEZA, Maritza Emperatriz. “Las técnicas grupales: Rejilla y Philips 66” [en línea]. Monografias.com. 12 febrero 2007. <www.monografias.com/trabajos46/tecnicas-grupales/tecnicas-grupales3.shtml> [Consulta: 29 dic 2018].
26. ANDRÉS PARRILLA, Juan Fernando; GARCÍA VÁZQUEZ, Esteban Roel. 036 [cortometraje]. 2011. <www.youtube.com/watch?v=b1K31w05eW4> [Consulta: 29 dic 2018].

27. GARCÍA-RINCÓN DE CASTRO, César. *Las Cartas de las Emociones: Juego-dinámica de grupo*. 2017.
28. ANSA ASCUNCE, Ana [et al.]. *Guía de salud y desarrollo personal para trabajar con adolescentes*. Pamplona: Gobierno de Navarra, 1996. Disponible en: <www.navarra.es/NR/rdonlyres/9C5E6501-4734-45BF-999B-12C14ABCFA69/0/GuíadeSaludparatrabajarconadolescentes.pdf> [Consulta: 29 dic 2018].

SESIONES DEL TALLER

Sesión 1. Cómo funciona el centro de salud

Objetivos

- Área cognitiva:
 - Mejorar el conocimiento sobre la organización del sistema sanitario en España y en las Islas Baleares, más concretamente en la zona básica de salud correspondiente.
 - Conocer la cartera de servicios del centro de salud.
 - Entender las funciones y las actividades de las unidades administrativas del centro de salud.
- Área de las habilidades:
 - Optimizar el uso que las personas participantes hacen del servicio de las unidades administrativas del centro de salud.
 - Adquirir habilidades para resolver las principales acciones que se realizan en el centro de salud.
 - Reconocer los servicios que ofrece el centro de salud (horarios y organización).
- Área emocional:
 - Expresar las emociones relacionadas con el trato recibido en la unidad administrativa del centro de salud.

Propuesta de cronograma

Contenido	Método / técnica	Agrupación	Tiempo (minutos)
1. Presentación	Exposición Presentación cruzada	GG GP	5 10
2. Encuesta de conocimientos previos	Encuesta	TI	5
3. La atención primaria para el usuario	Investigación en el aula: preguntas o rejilla	GP / GG	20
4. La unidad administrativa de atención primaria	Lección participada	GG	15
5. Practicar habilidades	Juego de rol	GP / GG	15
6. Dudas y evaluación	Dudas y rueda de palabras Encuesta	GG / TI	10

GG: grupo grande. GP: grupos pequeños. TI: trabajo individual.

Descripción de las actividades

1) Presentación

- a) Presentación del equipo educador y del contrato formativo.
- b) Presentación de las personas participantes por parejas: hay que concederles dos minutos para que hablen y se presenten entre ellas. Después, cada cual ha de presentar a su pareja al resto diciendo su nombre y qué espera de este taller. Hay que anotar en el rotafolios todo lo que se vaya diciendo.
- c) Presentación de la sesión explicando sus objetivos.

2) Encuesta de conocimientos previos

Las personas participantes deben cumplimentar el **questionario** sobre conocimientos previos.

3) La atención primaria para el usuario

Hay que elegir una de estas dos dinámicas:

- a) Responder a las preguntas siguientes, que el educador debe anotar en el rotafolio:
 - ¿Qué es la atención primaria?
 - ¿Qué tareas realiza la unidad administrativa del centro de salud?
 - ¿Qué profesionales trabajan en el centro de salud?

Para ello hay que dividir al grupo de personas participantes en tres grupos pequeños y asignar a cada uno una de las preguntas. Hay que dar a cada grupo un papel del rotafolio para que escriban las respuestas a la pregunta asignada. Después de cinco minutos, deben intercambiarse los papeles del rotafolio para que cada grupo debata y responda la pregunta que le haya tocado; al cabo de otros cinco minutos hay que repetir la operación de intercambio, de manera que al final los tres grupos hayan respondido las tres preguntas. Una vez concluido el ejercicio, el portavoz de cada grupo debe leer las respuestas.

- b) Rejilla⁵

- Hay que dividir al grupo grande en grupos pequeños (de 5-6 personas) para que contesten las preguntas de esta **rejilla**, que hay que repartirles.

¿Qué profesionales conocen que trabajen en el centro de salud?	¿Qué actividades realizan en el centro de salud?
1) _____	1) _____
2) _____	2) _____
3) _____	3) _____
4) _____	4) _____
5) _____	5) _____
6) _____	6) _____
7) _____	7) _____
8) _____	8) _____
9) _____	9) _____
10) _____	10) _____
11) _____	11) _____
12) _____	12) _____

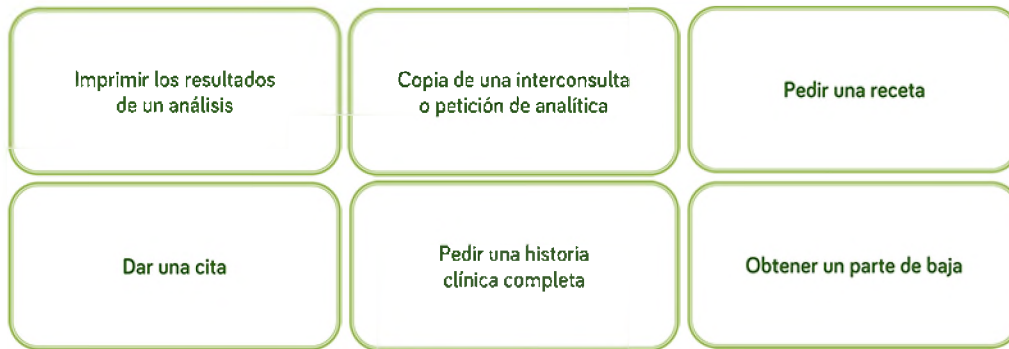
- El portavoz de cada grupo debe compartir con el resto lo que su grupo haya recogido y el educador debe ir anotándolo en el rotafolios.

4) La unidad administrativa de atención primaria

Se puede utilizar la **presentación de dispositivas** “Funcionamiento del centro de salud”. Durante la lección participada hay que hacer dos actividades:

a) Actividad de sensibilización

- Hay que preparar esta actividad dinámica pegando en el rotafolios diversas **tarjetas** que describen diferentes situaciones:



- Las personas participantes deben rodear con un círculo las situaciones que son competencia de un servicio de admisión.

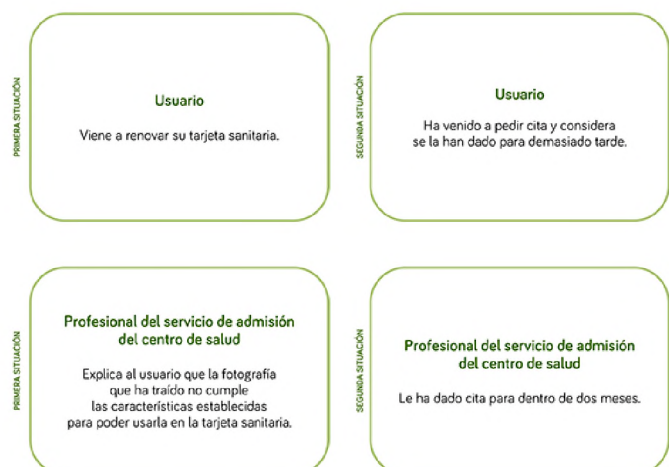
b) Actividad con Kahoot!¹²⁻¹⁵

Kahoot! es una plataforma gratuita —disponible en app o en versión web— que permite crear cuestionarios para aprender o reforzar el aprendizaje. Es una forma dinámica, divertida y eficaz de evaluar los conceptos aprendidos. Para responder cada pregunta se dispone de un tiempo concreto, y ello evita que la actividad se alargue demasiado.

Hay que tener en cuenta que no todo el mundo podrá utilizar Kahoot! y las dificultades técnicas que pueden surgir en los centros de salud o en otros sitios donde se haga esta actividad. Si por cuestiones técnicas no es posible, se pueden utilizar las mismas preguntas y hacer que las personas participantes las resuelvan con cartulinas de colores a mano alzada.

5) Practicar habilidades

Juego de rol:¹⁶ en esta actividad se trabaja la relación entre el usuario y el personal del servicio de admisión. Se trabaja por parejas: un miembro de la pareja hace el rol de profesional de admisión y el otro, el rol de usuario, pero después se intercambian los papeles. Se trata de poner en práctica los conocimientos aprendidos en la lección participada. Para ello hay que entregar a las personas participantes unas fichas con determinadas indicaciones.



6) Dudas y evaluación

- a) Hay que invitar a las personas participantes a plantear preguntas o dudas sobre la sesión.
- b) Evaluación:
 - Si la formación consiste solamente en esta sesión, cada persona participante debe responder una encuesta de evaluación sobre el educador y los conocimientos adquiridos [véase el anexo 2].
 - Si se hace el taller completo, se puede hacer una ronda en que cada persona participante exprese con una sola palabra qué se lleva de esta sesión.

Sesión 2. "Vengo a por la baja"

Objetivos

- Contribuir a que los usuarios del centro de salud conozcan los circuitos relativos a la incapacidad temporal.
- Área cognitiva:
 - Estudiar la normativa vigente en relación a la incapacidad temporal.
- Área de las habilidades:
 - Desarrollar habilidades en relación con los trámites administrativos que se llevan a cabo en el centro de salud relativos a la incapacidad laboral temporal.
 - Practicar las acciones necesarias para los casos de accidente laboral o enfermedad común.
 - Aprender a gestionar las situaciones conflictivas en el trabajo en relación con la incapacidad temporal.
- Área emocional:
 - Plantear dificultades para llevar a cabo los trámites relativos a la incapacidad temporal.
 - Compartir las situaciones vividas por los usuarios del centro de salud en relación con la incapacidad temporal.

Propuesta de cronograma

Contenido	Método / técnica	Agrupación	Tiempo (minutos)
1. Presentación	Exposición	GG	5
	Presentación cruzada	GP	10
	Tormenta de ideas	GG	5
2. Investigar sobre la incapacidad temporal	Frases incompletas	GP / GG	10
3. La incapacidad temporal	Lección participada	GP / GG	20
4. Actividad tras la exposición	Dinámica de grupo: Fijación de conceptos Kahoot! o bien rejilla o tarjetas*	GG	10
5. Practicar habilidades	Juego de rol	GP / GG	15
6. Resumen/dudas y evaluación	Resumen/dudas y rueda de palabras Encuesta	GG / TI	10

GG: grupo grande. GP: grupos pequeños. TI: trabajo individual

* Dependiendo de si la técnica de Kahoot! ha tenido buena aceptación en la sesión 1 o no la ha tenido.

Descripción de las actividades

1) Presentación

a) Sesión única:

- Presentación del equipo educador y del contrato formativo.
- Seguidamente, presentación de las personas participantes por parejas: hay que concederles dos minutos para que hablen y se presenten entre ellas. Después, cada cual ha de presentar a su pareja al resto diciendo su nombre y qué espera de este taller. Hay que anotar en el rotafolios todo lo que se vaya diciendo.
- A continuación, las personas participantes deben cumplimentar el **cuestionario** sobre conocimientos previos.
- Presentación de la sesión explicando sus objetivos.

b) Si es la segunda sesión:

- Recordatorio de la sesión anterior y presentación de esta sesión explicando sus objetivos.

2) Investigar sobre la incapacidad temporal

Hay que dividir a las personas participantes en grupos pequeños y entregar a cada uno una **frase incompleta**, que debe completarse. Al terminar hay que hacer una puesta en común.

Hay que intentar que todas las personas participantes den su opinión y, teniéndolas todas en cuenta, que se consensue la respuesta.

En esta actividad, el educador debe anotar las ideas más relevantes sobre las que el taller puede ser de ayuda concretamente a este grupo de personas participantes, con el fin de centrarse en los puntos que deben desarrollarse con más atención.

<p>Estar de baja (incapacidad laboral temporal) significa...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Tengo 24 horas para entregar el parte de baja por incapacidad temporal.</p> <p><input type="checkbox"/> Verdadero</p> <p><input type="checkbox"/> Falso</p>
<p>Un accidente laboral es...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Para tramitar la baja por incapacidad temporal necesito...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

3) La incapacidad temporal

Se puede utilizar la **presentación de dispositivas** "Vengo a por la baja". Durante la lección participada hay que llevar a cabo esta actividad.

Actividad: hay que dividir a las personas participantes en tres grupos pequeños y repartirles tres **casos de accidente laboral o enfermedad común**, uno a cada grupo. Primero deben responder por escrito las preguntas del caso y al terminar deben intercambiarse los casos de manera que todos los grupos aporten su punto de vista a cada uno. Finalmente hay que hacer una puesta en común.

Caso 1

Pedro trabaja en una oficina. Hoy le ha caído encima de un brazo un foco del techo que está sobre su puesto de trabajo y le ha causado un dolor muy fuerte.

- ¿Se trata de un accidente laboral o de una enfermedad común?
- ¿A dónde debería acudir Pedro?

Caso 2

Dos meses después, tras una comilona con sus amigos, a Pedro empieza a dolerle mucho la barriga.

- ¿Se trata de un accidente laboral o de una enfermedad común?
- ¿Hay algún caso en que podría tratarse de un accidente laboral?

Caso 3

Tres meses después de aquel dolor de barriga, el pobre Pedro sale del trabajo y, conduciendo su coche de camino a casa, otro coche choca por detrás y le provoca una cervicalgia.

- ¿Se trata de un accidente laboral o de una enfermedad común?
- ¿Quién debe pagar la asistencia sanitaria?

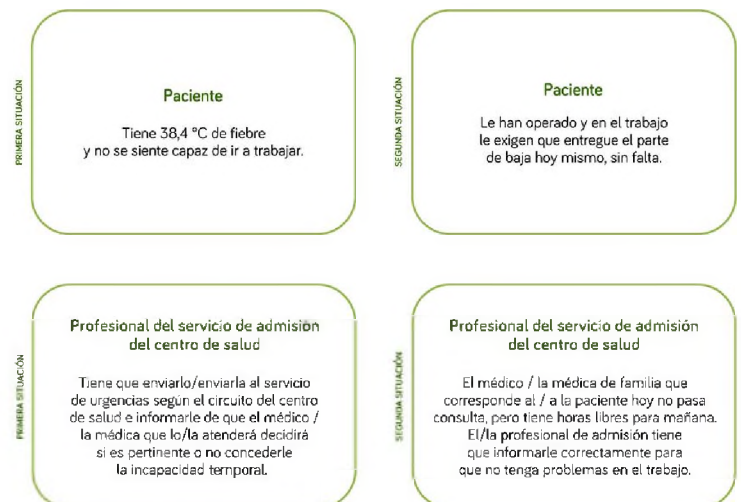
4) Actividad tras la exposición

Kahoot! es una plataforma gratuita —disponible en app o en versión web— que permite la creación de cuestionarios para aprender o reforzar el aprendizaje. Es una forma dinámica, divertida y eficaz de evaluar los conceptos aprendidos. Para responder cada pregunta se dispone de un tiempo concreto, y ello evita que la actividad se alargue demasiado.

Hay que tener en cuenta que no todo el mundo podrá utilizar Kahoot! y las dificultades técnicas que pueden surgir haber en los centros de salud o en otros sitios donde se haga esta actividad. Si por cuestiones técnicas no es posible, se pueden utilizar las mismas preguntas y hacer que las personas participantes las resuelvan con cartulinas de colores a mano alzada.

5) Practicar habilidades

Juego de rol:¹⁶ para esta actividad, las personas participantes deben formar parejas y luego hay que repartir a cada pareja unas fichas con indicaciones de la situación que deben representar (en total hay dos juegos de fichas). Se trata de explorar la parte empática de la relación entre el usuario —en este caso, un/una paciente— y el personal de admisión; para ello, cada miembro de la pareja debe representar uno de los roles, pero después deben intercambiarse los papeles. El objetivo es poner en situación al / a la paciente y practicar los conocimientos aprendidos en la lección participada.



6) Resumen/dudas y evaluación

- a) Hay que repartir el **resumen** de la sesión y después hay que invitar a las personas participantes a plantear preguntas o dudas.
- b) Evaluación:
 - Si la formación consiste solamente en esta sesión, cada persona participante debe responder una encuesta de evaluación sobre el educador y los conocimientos adquiridos [véase el anexo 2].
 - Si se hace el taller completo, se puede hacer una ronda en que cada persona participante exprese con una sola palabra qué se lleva de esta sesión.

Sesión 3. Buen uso de los recursos sanitarios y de los servicios de urgencias

Objetivos

- Contribuir a que la población de la zona básica de salud perciba el sistema sanitario público como un bien social para la comunidad.
- Área cognitiva:
 - Hacer un uso responsable de los recursos sanitarios desde el centro de salud.
 - Aclarar los conceptos de *urgencia* y de *emergencia* en el ámbito de la atención primaria.
- Área de las habilidades:
 - Saber a dónde dirigirse en caso de sufrir un problema de salud.
- Área emocional:
 - Exponer los motivos por los que los pacientes acuden sin cita al centro de salud.

Propuesta de cronograma

Contenido	Método / técnica	Agrupación	Tiempo (minutos)
1. Presentación	Exposición	GG	2
	Rueda de grupo	TI	5
	Tormenta de ideas	GG	5
2. Sensibilización: dejar Urgencias para las urgencias	Vídeo	GG	3
3. A dónde debe acudir	Proyección de diapositivas Caso	GG	10
4. Cartera de servicios del centro de salud	Phillips 66	GP	15
		GG	10
5. Conceptos y circuitos del centro de salud	Exposición	GG	15
6. Pulseras y evaluación	Pulseras con frase Crítico / propongo / felicito	TI	10
		GG	

GG: grupo grande. GP: grupos pequeños. TI: trabajo individual

Descripción de las actividades

1) Presentación

a) Sesión única:

- Presentación del equipo educador y del contrato formativo.
- Seguidamente, presentación de las personas participantes por medio de tarjetas de colores, en la que cada cual debe escribir su nombre y expresar por escrito (y verbalmente al resto de participantes) cómo se siente y qué espera de este taller. Entonces cada una debe colocar su tarjeta en un lugar visible (con una pinza, por ejemplo).
- A continuación, las personas participantes deben cumplimentar el **cuestionario** sobre conocimientos previos.
- Presentación de la sesión explicando sus objetivos.

b) Si es la tercera sesión:

- Como las personas participantes son las mismas que en las sesiones anteriores, hay que hacer una actividad en la que cada cual debe recordar el nombre de cada una de las otras participantes de esta manera: coge una pelota, mira a una de las personas participantes, le dice su propio nombre y le lanza la pelota. Una vez terminada la ronda hay que hacer el mismo juego pero con esta variante: en lugar de que cada cual diga su propio nombre, debe decir el nombre de la persona a la que lance la pelota.²³
- Recordatorio de la sesión anterior y presentación de esta sesión explicando sus objetivos.

2) Sensibilización: dejar Urgencias para las urgencias

a) Posibilidad 1: hay que visionar el **vídeo** *Deja Urgencias para las urgencias* [1:40 min], de Rioja Salud, disponible en YouTube (youtu.be/cwGgT-gYM-Y).

b) Posibilidad 2: hay que visionar el **vídeo** *Keep EDs for Emergencies* [0:30 min], disponible en YouTube (youtu.be/tvOz4nAQLCA).

3) A dónde debe acudir

Hay que escoger una de estas dos actividades:

a) Posibilidad 1: hay que visionar la **presentación de diapositivas** “Buen uso de los recursos”, que contiene imágenes de personas con distintas dolencias. Con cada una hay que preguntar a las personas participantes “¿A dónde debe acudir?”. [Nota: la diapositiva 18 debe completarse con los recursos propios del centro de salud donde se imparta el taller.]

b) Posibilidad 2: Caso

Hay que repartir a las personas participantes un **caso** para que lo lean individualmente. Una vez leído, hay que plantear las preguntas siguientes:

- (1) ¿Es un caso real?
- (2) ¿Existe otro modo de actuar? ¿Cuál?
- (3) ¿Cómo habría cambiado la historia si hubiesen aceptado la hora que les daba la administrativa del centro de salud? ¿Por qué piensa que no la han aceptado?
- (4) ¿Hay alguna relación entre los pasos que han seguido y que ahora Paula tenga varicela?

4) Cartera de servicios del centro de salud

Para esta actividad hay que utilizar la técnica Phillips 66.²⁵ Para ello hay que formar grupos de seis personas que deben debatir en seis minutos (un minuto por persona) sobre esta pregunta: *De la cartera de servicios del centro de salud, ¿cuáles le gustan y cuáles mejoraría?*

Posteriormente hay que hacer una puesta en común.

5) Conceptos y circuitos del centro de salud

Hay que hacer una exposición sobre cuáles son los circuitos internos y la cartera de servicios del centro de salud (del centro concreto donde se imparte el taller), sobre el buen uso de los recursos sanitarios y sobre los derechos y los deberes del usuario. Para ello hay que repartir las **infografías**⁸ elaboradas por la Gerencia de Atención Primaria de Mallorca (*Haz un buen uso, para ti y para todos y Haz un buen uso de las urgencias en el PAC*) y el **folleto** que contiene la *Carta de derechos y deberes del usuario en el ámbito sanitario de la atención primaria*, que también está disponible en formato de **cartel** de tamaño DIN A3 (42 x 29,7 cm).

6) Pulseras y evaluación

- a) Hay que entregar a cada persona participante una pulsera elaborada con goma EVA para que escriban con una frase corta qué se llevan de esta sesión; posteriormente, cada una debe intercambiarla con otra persona del grupo.
- b) Evaluación:
 - Si la formación consiste solamente en esta sesión, cada persona participante debe responder una encuesta de evaluación sobre el educador y los conocimientos adquiridos [véase el anexo 2].
 - Si se hace el taller completo, se puede hacer una ronda en grupo grande con la fórmula de tres palabras: “crítico”, “propongo” y “felicito”.
 - Finalmente, si esta sesión es la tercera del taller y no una sesión única, las personas participantes deben complimentar y entregar el **cuestionario** de conocimientos previos relacionados con los objetivos de la sesión 4.

Sesión 4. Preparar los papeles del bebé

Nota: esta sesión está pensada para incluirla en el taller de parto que se imparte en los centros de salud.

Objetivos

- Dar a conocer y facilitar a las familias los trámites administrativos asociados al nacimiento de un hijo / una hija.
- Área cognitiva:
 - Conocer los trámites y las administraciones involucradas en la inscripción de un recién nacido.
 - Conocer el Programa de Salud Infantoadolescente del Servicio de Salud de las Islas Baleares.
 - Aclarar los conceptos de *urgencia* y de *emergencia* en el ámbito de la atención primaria.
- Área de las habilidades:
 - Practicar los trámites que deben realizarse en el centro de salud para obtener la tarjeta sanitaria inteligente.
- Área emocional:
 - Manifiestar las creencias sobre los trámites burocráticos tras el nacimiento de un bebé.

Propuesta de cronograma

Contenido	Método / técnica	Agrupación	Tiempo (minutos)
1. Presentación	Exposición Rueda de grupo Vídeo + tormenta de ideas	GG	5 10 5
2. Conocimientos previos y expectativas	Devolución	GG	10
3. Gestión administrativa tras el parto	Exposición	GG	20
4. Carta de derechos y deberes de los usuarios	Lección participada	GG	10
5. Emociones	Escudo de armas	GG GP	10
6. Evaluación	Tarjetas Encuesta	GG TI	5 5
7. Despedida	Diploma	GG	5

GG: grupo grande. GP: grupos pequeños. TI: trabajo individual

Descripción de las actividades

1) Presentación

a) Sesión única:

- Presentación del equipo educador y del contrato formativo.
- Seguidamente, presentación de las personas participantes por medio de tarjetas de colores, en la que cada cual debe escribir su nombre y expresar por escrito (y verbalmente al resto de participantes) cómo se siente y qué espera de este taller. Entonces cada una debe colocar su tarjeta en un lugar visible (con una pinza, por ejemplo).
- A continuación, las personas participantes deben cumplimentar el **cuestionario** sobre conocimientos previos.
- Presentación de la sesión explicando sus objetivos.

b) Si es la cuarta sesión:

- Recordatorio de la sesión anterior y presentación de esta sesión explicando sus objetivos.

En ambos casos, para presentar la sesión se puede utilizar el **cortometraje** titulado *036* (4:57 min), disponible en YouTube (youtu.be/b1K31wO5eW4),²⁶ y hacer que después las personas participantes lo comenten por medio de una tormenta de ideas.

Para desarrollar esta sesión se puede utilizar la **presentación de diapositivas** “Preparar los papeles del bebé”.

2) Conocimientos previos y expectativas

Hay que hacer la devolución del **cuestionario** que las personas participantes cumplimentaron al final de la sesión anterior. Si esta cuarta sesión es en realidad una sesión única, el cuestionario deben haberlo respondido en el momento de la inscripción.

3) Gestión administrativa tras el parto

Hay que explicar todos los trámites administrativos que hay que hacer después del nacimiento del bebé: certificado de nacimiento en el Hospital y en el Registro Civil, asignación del número de afiliación a la Seguridad Social, permiso de maternidad o de paternidad, ayudas, tarjeta sanitaria y actuaciones del Programa de Salud Infantoadolescente¹¹ durante el primer año.

4) Carta de derechos y deberes de los usuarios

Por medio del **cartel** de la *Carta de derechos y deberes de los usuarios en el ámbito sanitario de la atención primaria*, que debe quedar expuesto en la pared de la sala, las personas participantes deben determinar cuáles son sus derechos y cuáles son sus deberes.

Finalmente, hay que hacer la devolución de lo que el grupo ha expresado.

5) Emociones

En la actividad del escudo de armas²⁸ se trata de que cada persona cree su propio **escudo de armas** representando con palabras o dibujos algunos de sus recursos: cualidades personales, aficiones, objetivos, logros, etc. Para ello, antes hay que repartir a todas las personas participantes el escudo *en blanco*.

Hay que recomendar que cada persona represente en el cuadrante superior izquierdo (oro) algo que le guste de sí misma; en el superior derecho (cobre), algo positivo de su forma de relacionarse con las demás personas; en el inferior izquierdo (plata), algo positivo sobre cómo gestiona las tareas burocráticas, y en el inferior derecho (verde o sinople), algo que le gustaría hacer cuando tenga a su bebé en brazos por primera vez.



6) Evaluación

- Cada persona participante debe evaluar el taller por medio de tarjetas de colores e indicando algún aspecto que le gustaría comentar. Se pueden colgar las tarjetas con pinzas o depositarlas en la mesa.
- Hay que entregar a todas las personas participantes una encuesta de evaluación del taller, de los educadores y de los conocimientos adquiridos para que la respondan en ese momento y la entreguen [véase el anexo 2].

7) Despedida

Como despedida, se puede hacer una foto de grupo para crear un libro de actividades del centro de salud y obsequiar a cada persona con un **diploma** por haber asistido al taller.

El equipo educador ha de cerrar el taller agradeciendo las intervenciones y la asistencia de las personas participantes.

Anexo 1. Guión de observación de la estructura del taller

No utilice esta imagen para imprimir el cuestionario, sino el PDF correspondiente.

Guión de observación y evaluación de la estructura del taller

Denominación del taller:

Centro de salud:

La persona observadora tiene que evaluar los aspectos siguientes de cada sesión.

Guión de observación

Sesión n.º: Fecha (DD/MM/AAAA):

Nombre del observador / de la observadora:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. ¿Se han realizado las actividades en la forma y en el tiempo previstos? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 2. ¿Han sido útiles las técnicas utilizadas? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 3. ¿Se han adecuado al grupo dichas técnicas? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 4. ¿Se ha presentado y gestionado adecuadamente la sesión? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

5. ¿Cómo ha sido el clima de la sesión? (tipo de comunicación / estilo personal / técnicas de gestión del educador / de la educadora):

.....
.....

6. ¿Cómo han participado las personas asistentes?:

.....

7. Otras observaciones:

.....

Evaluación de la estructura del taller

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. ¿Ha sido adecuado el sitio donde se ha impartido el taller? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 2. ¿Han sido adecuados el horario y la duración del taller? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 3. ¿Han sido adecuados los recursos didácticos? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

4. Observaciones:

.....
.....
.....

Anexo 2. Evaluación de la actividad grupal

No utilice esta imagen para imprimir el cuestionario, sino el PDF correspondiente.

Evaluación de la actividad grupal					
Denominación del taller:					
Centro de salud:					
<i>Por favor, responda este cuestionario anónimo para valorar la calidad de las sesiones, que servirá para mejorarlas. No obstante, aunque sea anónimo necesitamos recoger sus datos sobre edad y sexo.</i>					
Edad:	Sexo:	<input type="checkbox"/> Mujer		<input type="checkbox"/> Hombre	
1. ¿Considera que las sesiones han sido útiles?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho	
2. ¿Han sido aprovechables los contenidos trabajados?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho	
3. ¿Ha sido claro y fácil de entender el lenguaje utilizado?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho	
4. ¿Ha ayudado el material utilizado a entender mejor el contenido de las sesiones?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho	
5. ¿Ha sido adecuado el número de sesiones?	<input type="checkbox"/> Nada	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Mucho	
6. ¿Cambiaría algún aspecto de las sesiones?	<input type="checkbox"/> Sí ⇒		¿Cuál?		
	<input type="checkbox"/> No			
	<input type="checkbox"/> N/C			
7. ¿Qué destacaría como más interesante y positivo de todo lo que hemos tratado?					
.....					
.....					
.....					
8. ¿Recomendaría este taller?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Sí, y con gran interés		
9. ¿Qué diría?					
.....					
.....					
.....					

