



**BIBLIOTECA LAS CASAS – Fundación Index**  
<http://www.index-f.com/lascasas/lascasas.php>

**Cómo citar este documento**

Oñate Tenorio, María de los Santos; Oñate Tenorio, Antonio. Estudio e la influencia e importancia de las gestiones administrativas en la organización y en la calidad asistencial prestada en el servicio de urgencias. Biblioteca Lascasas, 2014; 10(1).

Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0758.php>

**ESTUDIO DE LA INFLUENCIA E IMPORTANCIA DE LAS GESTIONES  
ADMINISTRATIVAS EN LA ORGANIZACIÓN Y EN LA CALIDAD  
ASISTENCIAL PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS**

**AUTORES:**

**MARIA DE LOS SANTOS OÑATE TENORIO.**

Diplomada Universitaria en Enfermería y Diplomada Universitaria en Podología.  
Master Universitario en Investigación e Innovación en Ciencias de la Salud.  
Área Sanitaria Norte de Málaga. Hospital de Antequera.

**ANTONIO OÑATE TENORIO.**

Técnico Superior en Documentación Sanitaria, Administrativo y  
Conductor. Área Sanitaria Jerez Costa Noroeste Sierra de Cádiz.

## INDICE:

Resumen .....	3.
I. Introducción y justificación.....	4.
II. Estado de la cuestión. Marco conceptual.....	5.
III. Objetivos.....	8.
IV. Hipótesis.....	8.
V. Material y métodos.....	9.
V.1 Diseño.....	9.
V.2 Emplazamiento.....	9.
V.3 Población de Estudio.....	9.
V.3.1. Criterios de Selección.....	9.
V.3.2. Criterios de Inclusión.....	9.
V.3.3. Criterios de Exclusión.....	9.
V.4 Muestra.....	9.
V.4.1. Tipo de Muestreo.....	10.
V.5 Variables.....	10.
V.6 Recogida de Datos.....	10.
V.7 Análisis de Datos.....	10.
V.8 Sesgos.....	11.
V.9 Alcance y limitaciones.....	11.
V.10 Cronograma de las fases de estudio.....	11.
V.11 Consideraciones éticas.....	12.
V.12 Presupuesto.....	12.
VI. Resultados.....	13.
VII. Discusión.....	17.
VIII. Conclusiones.....	18.
Referencias bibliográficas.....	19.
Anexos.....	20

.

## **RESUMEN:**

El Servicio de Admisión de Urgencias de todo centro sanitario estará ubicado en la entrada del mismo, por tanto el personal administrativo será el primer contacto del usuario con el centro sanitario, por lo que de éste dependerá la agilización de su proceso, todo ello influenciado además por la implementación de las nuevas tecnologías e informatización.

El personal administrativo en el servicio de urgencias de todo centro sanitario formará parte y estará integrado dentro de un equipo multidisciplinar.

El servicio de urgencia debe estar dotado y preparado para dar una atención a la demanda de una asistencia urgente. A lo largo de este trabajo analizaremos todas las funciones que el personal administrativo realiza en el servicio de urgencias y conoceremos la opinión que tienen los distintos profesionales del equipo de la correcta realización de éstas y de la importancia e influencia que tienen tanto en la calidad asistencial prestada al paciente como en la organización de éste servicio.

**Palabras clave:** calidad asistencial, gestiones administrativas, nuevas tecnologías, servicio de urgencias

## **ABSTRACT:**

The Admissions Service for all emergency health center will be located at the entrance of it , so the administrative staff will be the first user contact with the health center , so this will depend on the streamlining of the process , all further influenced by the implementation of new technologies and computerization.

The administrative staff in the emergency department of any health center will be part and will be integrated within a multidisciplinary team.

The emergency service must be equipped and prepared to give a response to the demand for urgent assistance. Throughout this paper we analyze all the administrative staff functions performed in the emergency department and know the opinion they have different professional team the successful completion of these and of the importance and influence of both the quality of care given to the patient and the organization of this service .

**Keywords:** healthcare quality, administrative operations, new technologies, emergency service

## I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Este proyecto está basado en el desarrollo de las actividades incluidas en los procesos administrativos que realiza el servicio de admisión de urgencias en el servicio de urgencias de todo centro sanitario.

Los servicios de urgencias tanto de atención primaria en los centros de salud como en atención especializada en los centros hospitalarios van a estar integrado por un equipo multidisciplinar formado por diversos profesionales: médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, administrativos, celadores, personal de seguridad y personal de limpieza. El personal administrativo en el servicio de urgencias de todo centro sanitario formará parte y estará integrado dentro de ese equipo multidisciplinar formado tanto por personal sanitario como no sanitario.

El Servicio de Admisión de Urgencias de todo centro sanitario estará ubicado en la entrada del mismo, por tanto el personal administrativo será el primer contacto del usuario con el centro sanitario. Cuando un ciudadano llega al servicio de urgencias de un centro sanitario, va a ser el personal administrativo el primer profesional del equipo multidisciplinar el primero en atenderle, lo que supone que de éste dependerá la agilización de su proceso, todo ello influenciado además por la implementación de las nuevas tecnologías e informatización<sup>1</sup>.

El servicio de urgencia debe estar dotado y preparado para dar una atención a la demanda de una asistencia urgente, y para que éste sea efectivo los profesionales administrativos deben de realizar una serie de funciones y prestar unos servicios que definiremos.

A lo largo de este trabajo analizaremos todas las funciones que el personal administrativo realiza en el servicio de urgencias y conoceremos la opinión que tienen los distintos profesionales del equipo de la correcta realización de éstas y de la importancia e influencia que tienen tanto en la calidad asistencial prestada al paciente como en la organización de éste servicio.

Entre las funciones que realiza el personal administrativo como profesional integrado en el equipo multidisciplinar del servicio de urgencias destacamos: proporcionar información y orientación al usuario, registro administrativo informatizado de todo usuario que solicite atención sanitaria urgente, recoger los datos de filiación del paciente, abrir la historia clínica o apertura del episodio, indicando el motivo expresado por el paciente y/o familiar, informar a los familiares sobre cómo deben proceder, localizar la ubicación de los pacientes o familiares dentro y fuera del servicio de urgencias, gestionar cambios de ubicación del paciente ya sea ingreso, traslado o alta, tramitar la documentación relacionada con situaciones judiciales, facilitar la realización de las reclamaciones de los usuarios, dar citas médicas, gestiones de búsqueda de historias y atención telefónica.

## II. ESTADO DE LA CUESTIÓN. MARCO CONCEPTUAL

Según el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad la atención de urgencia es aquella que se presta al paciente en los casos en que su situación clínica obliga a una atención sanitaria inmediata. Se dispensará tanto en centros sanitarios como fuera de ellos, incluyendo el domicilio del paciente y la atención in situ, durante las 24 horas del día, mediante la atención médica y de enfermería, y con la colaboración de otros profesionales. El procedimiento y el modelo organizativo para la atención de urgencia serán establecidos por las administraciones sanitarias competentes, de manera que el acceso a la prestación se realice en el tiempo y lugar adecuados para facilitar una atención adaptada a las necesidades de cada paciente. La atención de urgencia se entiende como una atención integral y continua que se presta por atención primaria y especializada, y por los servicios específicamente dedicados a la atención urgente<sup>2</sup>.

Este trabajo estará fundamentado en la labor administrativa desarrollada en los servicios de urgencias de los centros sanitarios, ya que tanto en atención primaria como en atención especializada se realizarán una serie de actividades administrativas que estarán incluidas dentro de la atención integral que se le presta al paciente cuando éste solicita atención urgente y que sin duda influirán en la calidad asistencial prestada al paciente.

Actualmente los Servicios Públicos Administrativos deben dar respuesta a las demandas exigidas por los usuarios de la Administración Pública en España, es por ello que los servicios sanitarios públicos al prestar una asistencia sanitaria integral, ésta llevará implícita también además una atención administrativa<sup>3</sup>.

Cada vez son más los estudios que se plantean con referencias al uso de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que cada día más hay la necesidad de una renovación continua y tienen en la actualidad una repercusión evidente en todos los ámbitos incluido el sanitario<sup>4</sup>.

La implementación de las nuevas tecnologías e informatización incidirán e influenciarán en la atención prestada al usuario en los servicios de urgencias y como no en el Servicio de Admisión de Urgencias de todo centro sanitario, ya que éste estará ubicado en la entrada del mismo y será el personal administrativo el primer contacto con el usuario que demanda la asistencia, por lo que de la atención recibida en éste dependerá en parte la agilización de su proceso.

Desde principios de los años 90 ya existe evidencia de la preocupación por los procesos administrativos y también de su inclusión cada vez más profunda en los temas de salud a través de la informática y de las nuevas tecnologías<sup>5</sup>.

El personal administrativo será un miembro más en el equipo multidisciplinar que integra el servicio de urgencias de un centro sanitario y tendrá que realizar una serie de labores y funciones que serán fundamentales para el paciente, ya que su primer contacto con el centro sanitario al solicitar una atención urgente será el personal administrativo ubicado en el Servicio de Admisión de Urgencias.

Para dar respuesta a la demanda de la asistencia urgente requerida por los usuarios el servicio de urgencias y todos los miembros de su equipo multidisciplinar deben de estar preparados. Seguidamente pasaremos a detallar y especificar todas las funciones que el personal administrativo realiza en el servicio de urgencias:

- Proporcionar toda aquella información y orientación que precise el usuario en lo referente al centro en cuestión: horarios, ubicación de consultas, y otros enseres propios del centro.
- Registro administrativo informatizado de los datos de todo usuario que solicite atención sanitaria urgente.
- Recoger los datos de filiación del paciente, mediante la documentación que aporte el paciente, ya sea la tarjeta sanitaria, cartilla de la Seguridad Social, DNI, pasaporte o cualquier otro documento oficial.
- Abrir la historia clínica o apertura del episodio, indicando el motivo de demanda de atención de urgencias expresado por el paciente y/o familiar.
- Informar a los familiares sobre cómo proceder, canalizando comunicaciones orales y/o telefónicas sobre la organización de servicio explicando y aplicando los protocolos internos de actuación y transmitiendo la información con mayor eficacia y eficiencia posible.
- Localizar la ubicación de los pacientes o familiares dentro y fuera del servicio de urgencias por megafonía o telefónicamente, así como la recepción de las visitas aplicando criterios de calidad de servicio y según protocolos establecidos en el centro sanitario.
- Gestionar los cambios de ubicación de los pacientes: haciendo ingresos de aquellos pacientes que desde el servicio de Urgencias quedaran ingresados en planta, gestionando las camas para la hospitalización de los pacientes a ingresar, haciendo traslados de camas o de plantas, dando altas a pacientes ingresados en planta pidiendo ambulancias para aquellos pacientes que las necesiten para retornar a sus domicilios.
- Tramitar la documentación relacionada con situaciones judiciales, copago, cobro a terceros y otros trámites burocráticos y administrativos.

- Facilitar la realización de las reclamaciones de los usuarios.
- Gestiones de búsqueda de historias clínicas que son urgentes desde el servicio de urgencias.
- Dar citas médicas a pacientes de urgencias.
- Y atención telefónica.

### **III. OBJETIVOS:**

1.- Conocer la opinión que tienen los profesionales sanitarios sobre la correcta realización de las funciones del personal administrativo ubicado en el Servicio de Admisión de Urgencias.

2.- Analizar la importancia e influencia que para los profesionales sanitarios tienen las funciones administrativas tanto en la calidad asistencial prestada al paciente como en la organización del Servicio de Urgencias.

### **IV. HIPÓTESIS:**

H1: Los profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias son conscientes de la importancia de la correcta realización de las funciones administrativas realizadas en el Servicio de Admisión de Urgencias.

H2: Los profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias consideran que las funciones del personal administrativo influenciarán tanto en la organización del servicio de urgencias como en la calidad asistencial prestada al paciente.



## **V. MATERIAL Y MÉTODOS:**

### **V. 1. Diseño**

El tipo de estudio que se realiza para corroborar las hipótesis planteadas es un estudio descriptivo, observacional y transversal.

### **V. 2. Emplazamiento**

El presente estudio es realizado a los profesionales sanitarios integrantes del equipo multidisciplinar del servicio de urgencias para conocer la opinión de éstos sobre el trabajo y las funciones del personal administrativo y como inciden éstas tanto en la organización del servicio como en la calidad asistencial prestada, mediante una encuesta realizada durante los meses de octubre a diciembre de 2013 en los servicios de urgencias de seis hospitales y seis centro de salud pertenecientes a las provincias de Cádiz y Málaga.

### **V. 3. Población de estudio**

Profesionales sanitarios integrantes del equipo multidisciplinar del Servicio de Urgencias a los que se reparte una encuesta anónima (Anexo I) que será autocumplimentada por los mismos, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2013.

#### **V.3.1. Criterios de selección:**

Profesionales sanitarios licenciados y diplomados integrantes del equipo multidisciplinar del Servicio de Urgencias.

#### **V.3.1 a) Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión eran que fuesen profesionales sanitarios licenciados y diplomados integrantes del equipo multidisciplinar del Servicio de Urgencias con una experiencia mínima de cinco años en el servicio.

#### **V.3.1 b) Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión eran que no fuesen personal sanitario licenciado o diplomado, o que llevasen menos de cinco años trabajando en el Servicio de Urgencias.

### **V.4. Muestra**

La muestra es un total de 120 profesionales sanitarios trabajadores del Servicio de Urgencias.

#### **V. 4.1. Tipo de muestreo:**

Se llevó a cabo un muestreo selectivo, escogiendo de 120 profesionales sanitarios que llevaban trabajando un mínimo de cinco años en el Servicio de Urgencias, tanto de atención primaria como de

atención especializada.

## **V. 5. Variables**

Las variables que vamos a estudiar son:

- Edad.
- Sexo.
- Categoría profesional.
- Grado de estimación de la importancia del trabajo administrativo en urgencias.
- Grado de valoración de las funciones administrativas en el servicio de urgencias.
- Grado de influencia de las tareas administrativas en la calidad asistencial prestada al paciente en el servicio de urgencias.
- Grado de repercusión de las gestiones y labores administrativas en la organización del servicio de urgencias.

## **V.6. Recogida de datos**

Lo primero que se hizo después de plantear el estudio, fue identificar las palabras claves y los conceptos fundamentales en DEC's y Mesh y realizar una búsqueda bibliográfica durante los meses de Agosto y Septiembre 2013 en las siguientes bases de datos: Enfispo, Dialnet, PubMed, Cochrane Plus, Scielo y Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público Andaluz. Después de revisar toda la documentación obtenida descartando la que carecía de rigor científico, se elaboró este proyecto de investigación durante los meses de Noviembre y Diciembre 2013 y Enero 2014.

Los datos se obtuvieron durante el periodo de Octubre/ Noviembre y Diciembre de 2013 mediante la realización de las encuestas.

## **V.7. Análisis de datos**

Durante el mes de Febrero 2014 y una vez recopilada la información relevante para nuestro estudio, se lleva a cabo un análisis minucioso y exhaustivo de los datos obtenidos, que serán representados describiendo cada variable mediante las distribuciones de frecuencias oportunas, las tablas y gráficos correspondientes, utilizando para ello el software Microsoft Office Excel®.

## **V.8. Sesgos**

El principal sesgo detectado es el corto periodo de tiempo analizado, lo cual se podría solucionar haciendo un estudio mucho más ampliado en el tiempo, de esa forma tendríamos más datos y la posibilidades de error por la escasez de éstos se reduciría.

## **V.9. Alcance y Limitaciones**

Este proyecto ha sido alcanzado gracias a la colaboración de los profesionales sanitarios trabajadores del servicio de urgencias de los distintos centros, que cumplimentaron las encuestas planteadas y que fueron partícipes en el estudio.

En cuanto a las limitaciones podemos decir que la muestra y recogida de datos están limitadas en el tiempo y se ven restringidas a un periodo limitado de tiempo y de localización, por lo que se abren a raíz de este estudio nuevas líneas de investigación sobre este tema, siendo éste ampliable a nuevas zonas, a mayor número de datos, a otro tipo de muestra, por ejemplo a los propios usuarios del servicio, etc.

Otra de las limitaciones encontradas es que existe poco bibliografía, existen pocos estudios sobre esta cuestión, por lo que desde este trabajo se incita y se anima a abrir nuevas líneas de investigación que aporten información sobre como inciden y la influencia que tienen las gestiones administrativas en el servicio de urgencias.

## **V.10. Cronograma de las Fases de Estudio**

- \* Julio 2013 → Planteamiento del estudio.
- \* Agosto y Septiembre 2013 → Realización de búsqueda bibliográfica.
- \* Octubre/ Noviembre y Diciembre 2013 → Recogida de datos.
- \* Diciembre 2013 y Enero 2014 → Elaboración del proyecto de investigación.
- \* Febrero 2014 → Procesamiento y análisis exhaustivo de datos.
- \* Marzo 2014 → Finalización del estudio y culminación del Proyecto de Investigación.

## **V.11. Consideraciones Éticas**

La normativa ética del trabajo estará sujeta a las premisas de Helsinki y posteriores, para este tipo de estudio.

Para garantizar la confidencialidad de la información, todos los datos recogidos han sido registrados de forma anónima, siguiendo estrictamente las leyes y normas de protección de datos en vigor (Ley 41/2002 de 14 de noviembre; Ley 15/1999 de 13 de diciembre; RD 1720/2007 de 21 de diciembre).

Los datos obtenidos se ajustaran a las leyes al uso de protección de éstos cara a la investigación y publicación de resultados.

## **V.12. Presupuesto**

Este proyecto integrado de investigación no ha sido financiado ni subvencionado por ningún organismo ni entidad, pública o privada, por lo que todo gasto económico derivado del mismo será a cuenta del propio investigador.

## VI. RESULTADOS

Una vez procesados todos los datos obtenidos durante los meses de Octubre/ Noviembre y Diciembre 2014 podemos ver en gráfico n° 1 la edad de los encuestados y en el gráfico n° 2 el sexo de los encuestados. Vemos que se han encuestados a más mujeres que hombres y que la edad es muy variable, ya que oscila de los 25 a 65 años.

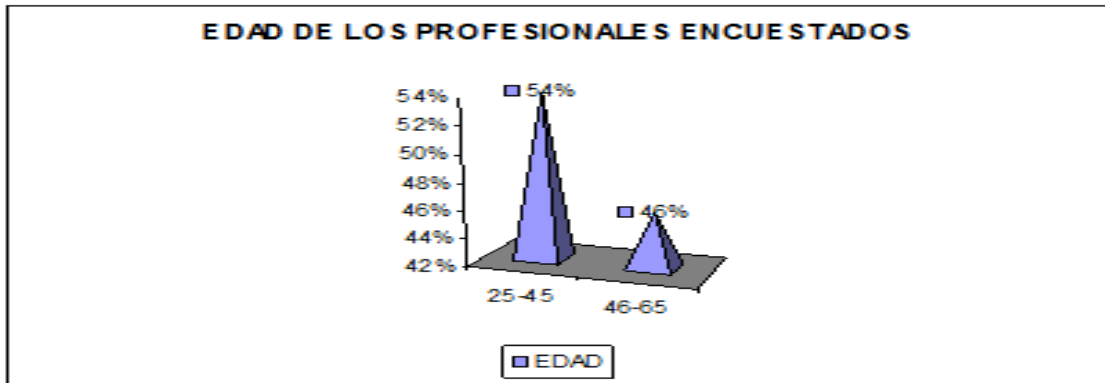


Gráfico 1. Edad de los profesionales encuestados.

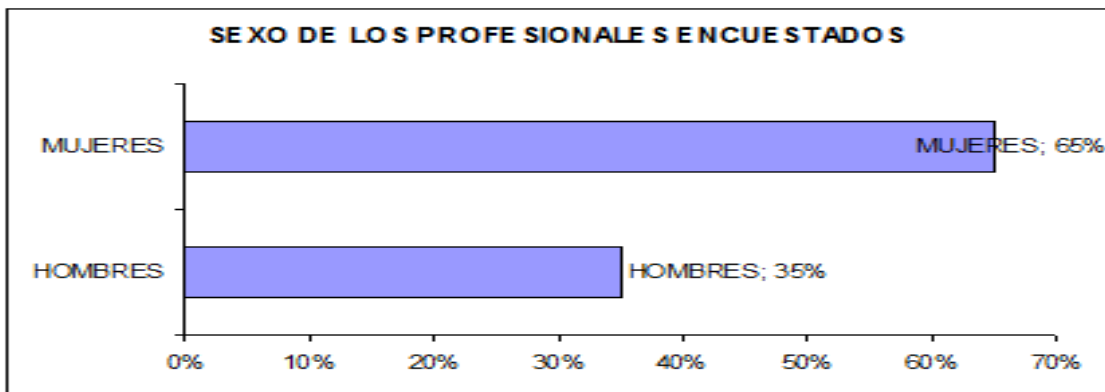


Gráfico 2. Sexo de los profesionales encuestados.

En el gráfico n° 3 podemos apreciar la categoría profesional de los profesionales sanitarios encuestados, siendo un porcentaje mayor el de médicos que el de enfermeros.

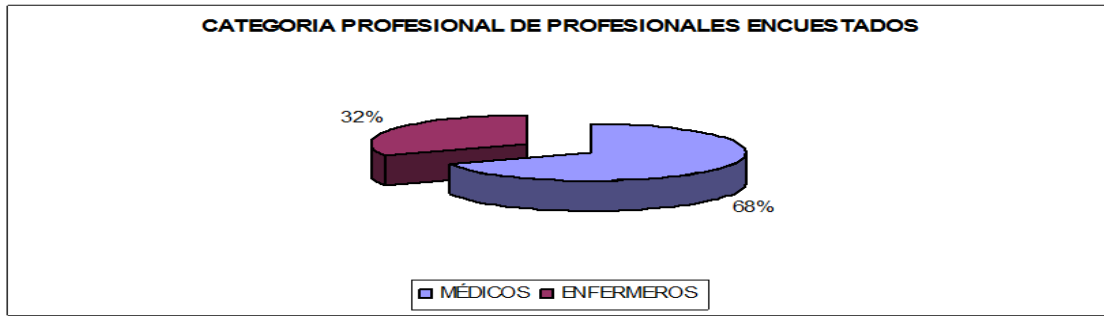


Gráfico 3. Categoría profesional de los profesionales encuestados.

En el gráfico nº 4 vemos el grado de importancia que tiene el trabajo administrativo para el personal sanitario que trabaja en urgencias. Cuando se les pide que señalen del 1 a 10 (siendo el 1 el menor y el 10 el mayor grado), los profesionales puntúan entre 7, 8 y 9 la importancia de las funciones administrativas realizadas en urgencias.

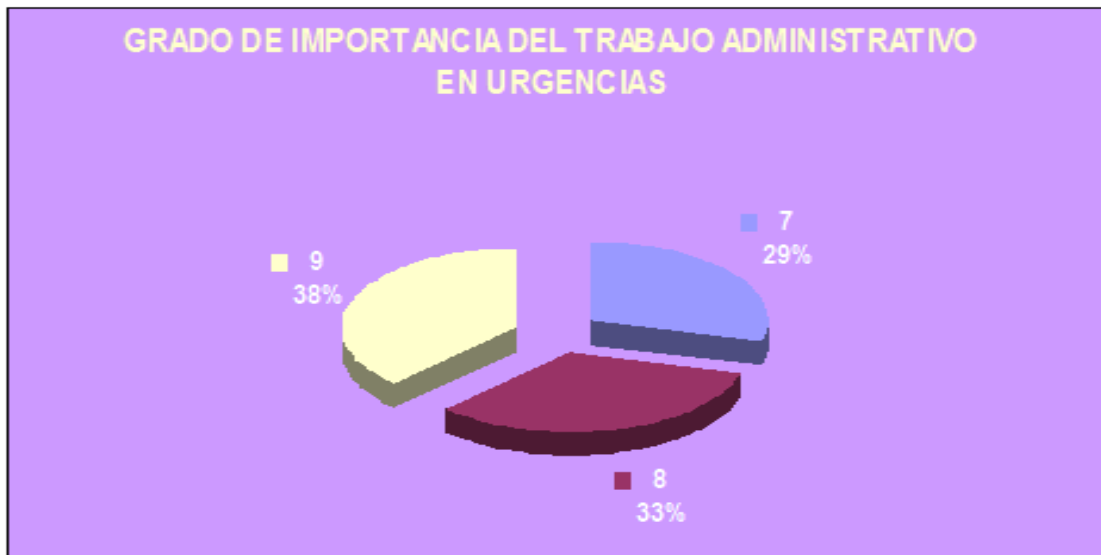


Gráfico nº 4. Grado de importancia del trabajo administrativo en urgencias.

En el gráfico nº 5 apreciamos como valora el personal sanitario del servicio de urgencias las funciones del personal administrativo, y podemos ver como el 72% de los profesionales encuestados las considera importante, el 18% primordiales y el 10% imprescindibles.

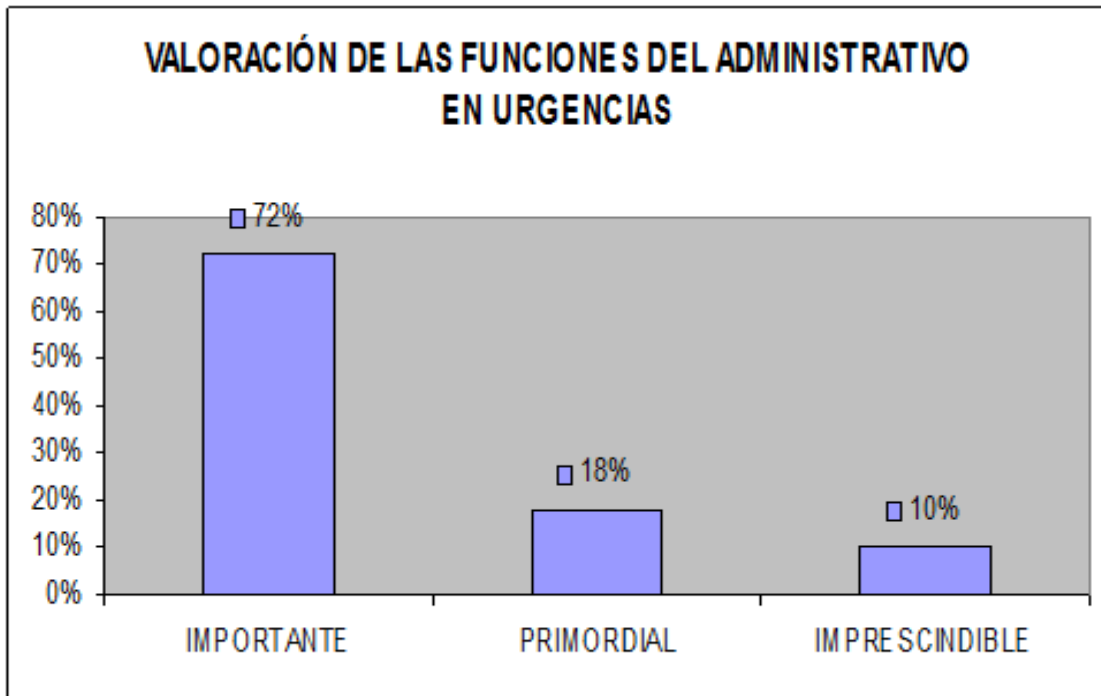


Gráfico nº 5: Valoración de las funciones del administrativo en urgencias.

En el gráfico nº 6 observamos como influye para el personal sanitario las funciones que realiza el personal administrativo en la calidad asistencial prestada en el servicio de urgencias, y vemos como la más de la mitad de los encuestados del 1 al 10 (siendo el 1 el menor y el 10 el mayor grado) puntúan en 8 la influencia de las funciones administrativas.

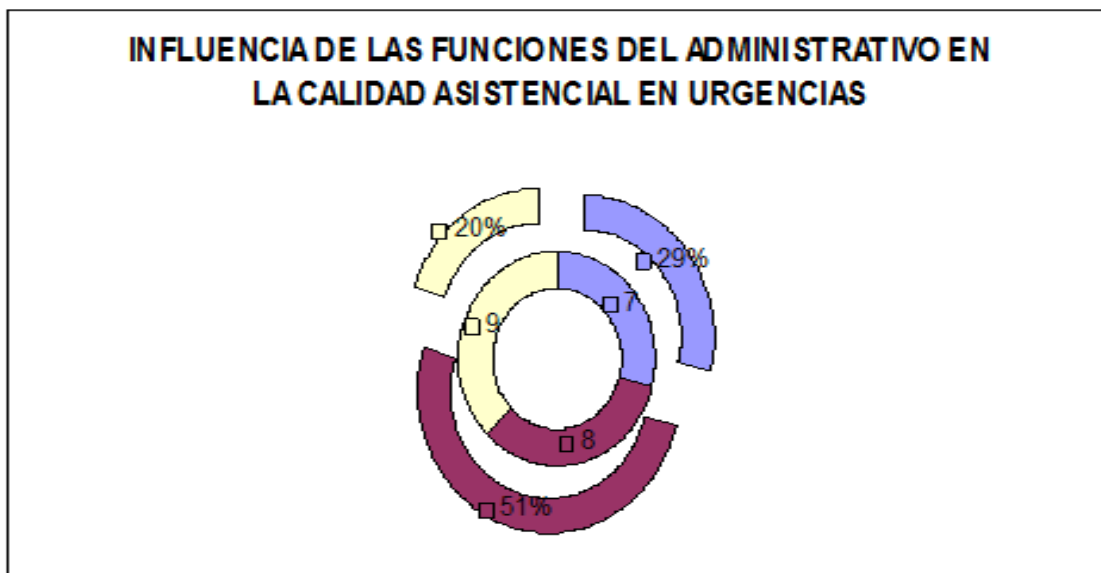


Gráfico nº 6: Influencia de las funciones del administrativo en la calidad asistencial en urgencias.

En el gráfico nº 7 observamos como influye para el personal sanitario el trabajo que realiza el personal administrativo en la organización del servicio de urgencias. Cuando se les pide que señalen del 1 a 10 (siendo el 1 el menor y el 10 el mayor grado), los profesionales puntúan entre 7, 8 y 9 la influencia del trabajo administrativo en la organización del servicio de urgencias.:



Gráfico nº 7. Influencia del trabajo administrativo en la organización del servicio .



## VII. DISCUSIÓN

Aunque existe evidencia de que los procesos administrativos junto a las nuevas tecnologías y a la informática actualmente influyen cada vez más en el ámbito sanitario tanto en atención primaria como en atención especializada y a todos los niveles, hay poca bibliografía y pocos estudios que aporten información específica sobre como influencia y la incidencia que tienen las gestiones administrativas en el servicio de urgencias.

Tras la realización del presente estudio y después de un análisis exhaustivo de los datos obtenidos con nuestro estudio podemos afirmar y ponemos de manifiesto que las gestiones administrativas son cada día más importantes para el usuario, ya que cada vez más influyen no sólo en la calidad asistencial sanitaria que éste va a recibir, sino que también va a repercutir según el personal sanitario encuestado en la organización del servicio del servicio de urgencias.

El personal sanitario valora según nuestro estudio notablemente la importancia de la realización correcta de las funciones administrativas en urgencias, considerándolas como importantes, primordiales e imprescindibles.

Las tareas burocráticas o administrativas son un denominador común que encontramos en la mayoría de las actividades humanas, y lógicamente, la actividad asistencial sanitaria no es ajena a ellas. La aparición de las nuevas tecnologías han significado un desarrollo de importantes cambios estructurales y organizativos del sistema sanitario y como no también los servicios de urgencias<sup>6</sup>.

Existen otros estudios cuyos autores se han planteado al igual que nosotros la valoración del trabajo de los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias al objeto de mejorar la asistencia sanitaria prestada en el mismo.<sup>7</sup>

El personal administrativo en el servicio de urgencias de todo centro sanitario formará parte y estará integrado dentro de un equipo multidisciplinar, pero al estar el servicio de admisión de urgencias ubicado en la entrada del servicio de urgencias será el personal administrativo el primer contacto del paciente con el centro sanitario, por tanto, de éste dependerá la agilización de su proceso, todo ello influenciado además por la implementación de las nuevas tecnologías e informatización. Desde el servicio de admisión de urgencias el personal administrativo realizará gran diversidad de funciones, que sin duda influenciarán en la asistencia prestada al paciente y en la organización del servicio de urgencias en general.

## **VIII. CONCLUSIONES**

Con este estudio se cumplen los objetivos propuestos y las hipótesis planteadas. Hemos conocido la opinión que tienen los profesionales sanitarios sobre la correcta realización de las funciones del personal administrativo ubicado en el Servicio de Admisión de Urgencias. Así mismo hemos analizado la importancia e influencia que para los profesionales sanitarios tienen las funciones administrativas tanto en la calidad asistencial prestada al paciente como en la organización del Servicio de Urgencias.

Se demuestra con los datos obtenidos que los profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias son conscientes de la importancia de la correcta realización de las funciones administrativas realizadas en el Servicio de Admisión de Urgencias y que los profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias consideran que las funciones del personal administrativo influenciarán tanto en la organización del servicio de urgencias como en la calidad asistencial prestada al paciente.

Consideramos por tanto fundamental la ejecución correcta de los procesos y procedimientos administrativos, de la misma forma consideramos imprescindible la formación del personal administrativo así como su implicación y motivación para la mejora del servicio y para prestar una atención integral adecuada y correcta.

Concluimos este estudio afirmando que existe poca bibliografía sobre este tema, existen pocos estudios dedicados específicamente a esta cuestión, por lo que desde este trabajo se abren nuevas líneas de investigación que nos aporten datos e información sobre las gestiones administrativas en el servicio de urgencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.-Alonso López, F.A. Introducción de la informática en los centros de salud mediante su aplicación eficiente en procesos administrativos. *Atención primaria*. 1992 ; 9(7) : 345-346.

2.- Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad [acceso agosto-septiembre 2013] Profesionales. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/profesionales/CarteraDeServicios/ContenidoCS/4AtencionDeUrgencia/AU-AtencionUrgencia.htm>

3.- Mesa Gárate, L. *La mejora de la gestión y la calidad de los servicios públicos administrativos en España: un largo camino por recorrer*. Análisis Local. 2000; 29: 49-60.

4.- Meaulle E; Hernández Hernández, L. Nuevas tecnologías y participación social. Revista informativa de la Asociación Profesional de terapeutas Ocupacionales. 2008; 47: 30-41.

5.-. Caja López, C; Icart Isert, M.T. *Protocolo de investigación: aspectos administrativos y fuentes de financiación*. Revista Rol de Enfermería. 1991; 153: 13-16.

6.- Lluís Clua-Espuny, J. Biblioteca Cochrane Plus 2011. *Las nuevas tecnologías y cargas de trabajo en la Atención Primaria del S. XXI*. Biblioteca Cochrane Plus 2011. Número 1. Disponible en: <http://www.bibliotecacochrane.com/BCPGetDocument.asp?SessionID=%208603029&DocumentID=GCS45-17>

7.- Rafols Crestani,A; Sieira Ribot, MA; De Ciurana Gay, M; Franco Comet, M; Font Roura, P; Torrent Goñi, S. Gestión de la demanda de urgencias: ¡quiero que el médico me vea ahora! ¿Cómo lo hacemos?. *Semergen*, 2010. 36(10): 562-5.

## ANEXOS

### ENCUESTA:

1º Edad: de 25 a 45 de 46 a 65

2º Sexo: M F

3º Categoría Profesional: Médico o Enfermero.

4º Señale del 1 al 10 según considere el grado de importancia del trabajo del personal administrativo en el servicio de urgencias ( siendo 1 el menor grado y 10 el mayor):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.

5º Como considera las funciones del personal administrativo en el servicio de urgencias (siendo 1 el menor grado y 10 el mayor):

Importante Imprescindible Primordial No Importante

6º Señale del 1 al 10 como cree que influye las funciones del personal administrativo en la calidad asistencial prestada al paciente en el servicio de urgencias (siendo 1 el menor grado y 10 el mayor):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.

7º Señale del 1 al 10 como piensa que influye en la organización del servicio de urgencias el trabajo, las funciones y las tareas que realiza el personal administrativo en este servicio (siendo 1 el menor grado y 10 el mayor):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.