

## **TEMARIO DEL CELADOR SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD (SES)**

### **TEMA 2.1 FUNCIONES DE VIGILANCIA, ASISTENCIA Y CONTROL**

A continuación desarrollaremos en 3 grupos las funciones del celador recogidas en el Art. 14.2 de la Orden Ministerial de 5 de julio de 1971, sobre el Estatuto del personal no sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social.

Estos grupos forman en su conjunto todas las funciones DEL CELADOR:

- 1.- VIGILANCIA.**
- 2.- CONTROL.**
- 3.- ASISTENCIA.**

### **Empezamos por la función de VIGILANCIA:**

Es una función del celador LA VIGILANCIA:

- 1.- ENTRADAS: De los centros sanitarios o instituciones sanitarias.
- 2.- DE ACCESO Y ESTANCIA: De los visitantes de los pacientes y  
COMPORTAMIENTO: Tanto de las visitas como de los mismos pacientes.

### **CELADOR DE PUERTA:**

En las puertas de entradas de los hospitales y de urgencias habrá un celador de puerta.

Tiene como función o misión, recibir a los pacientes y familiares de éstos, de una manera cortés y sin demora en la atención.

También responderá a las preguntas que le formulen los pacientes y familiares siempre y cuando estén dentro de su competencia.

Cuando no esté la pregunta, dentro de su competencia, el celador orientará al paciente o familiares para que se les formulen al personal FACULTATIVO. (Es decir los Médicos).

Con carácter general **NO se permitirán las visitas de niños menores de 12 años.**

**NO permitirá** que las visitas de los pacientes, accedan al centro sanitario portando:

- Comida.
- O Bebida.

En este caso, custodiará (guardará) estos alimentos para su posterior entrega a la salida del centro.

Si encontrara alguna persona FUMANDO le recordará que está **PROHIBIDO FUMAR** en toda el área Hospitalaria. (Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco-

También tiene como función vigilar que los pacientes No abandonen el centro sanitario sin acreditar que le está permitido mediante **el informe de alta médica o autorización correspondiente**. Si el paciente no tiene autorización, el Celador avisará a sus inmediatos superiores.

### **IDENTIFICACIÓN DEL CELADOR:**

El celador, deberá ir debidamente identificado con una tarjeta identificativa mientras esté en su turno. Esta tarjeta es PERSONAL e INTRANSFERIBLE. (Esto significa que pondrá su nombre y no se la puede prestar o dar a ninguna otra persona).

### **FUNCIÓN DE PROHIBICIÓN DE ENTRADA:**

El celador, prohibirá la entrada a personas NO autorizadas para ello así como las que presenten:

- Suciedad
- Alcoholización
- Con indicios de provocar altercados (personas violentas)

También prohibirá la entrada a toda persona que no presente justificante adecuado de acceso (la pegatina o pase para entrar).

También cuidará que no deambulen por los pasillos (los familiares o visitantes) más que lo necesario para llegar a lugar específico donde se encuentre el paciente.

También cuidará que **no** se realicen o hagan fotografías dentro del centro sanitario.

## **FUNCIÓN DE INFORMACIÓN:**

- Sobre el horario establecido en
  - Las consultar externas (día y hora)
  - La ubicación en el centro sanitario de cada uno de ellas (lugar)

## **FUNCIÓN DE VIGILANCIA NOCTURNA INTERIOR Y EXTERIOR DEL EDIFICIO:**

- Cuidará que las puertas de los servicios complementarios queden bien cerradas.
- El control de las luces, tanto interiores como exteriores. Dará cuenta a sus superiores de cualquier anomalía (esto significa que si ocurre algo raro o no habitual se avise al superior).

## **ANOMALÍAS QUE PUEDEN COMPORTAR UN PELIGRO INMINENTE DE LOS USUARIOS:**

- Un escalón en mal estado.
- Un ascensor abierto y sin cabina en la planta correspondiente.
- Un extintor descolgado.
- Cornisas con riesgo de caer, etc.

Si el Celador observa alguna anomalía PERMANECERÁ en el lugar acotando con su presencia e informando del peligro existente a los usuarios que pasen por allí, hasta que pueda comunicárselo a alguien para que se dispongan a arreglarlo.

## **FUNCIONES DE VIGILANCIA DEL CELADOR:**

- Controlará el acceso (con la adecuada identificación) de las personas que entren o salga del centro sanitario siendo ajenas a este, como por ejemplo:
  - Trabajadores de reparto.
  - Mensajeros, etc.
- Comprobará el adecuado acceso de los usuarios que se dispongan a acceder al centro para hacer gestiones administrativas.
- **Las visitas externas** programadas sin relación con los pacientes suelen tener **UN PASE ESPECIAL**, emitida por la Dirección del centro.

**NO SE DEBERÁ PERMITIR LA SALIDA SIN AUTORIZACIÓN DE NINGÚN OBJETO O MATERIAL DE SERVICIO QUE NO HUBIESE SIDO DECLARADO EN LA ENTRADA.**

## Seguimos por las funciones de **CONTROL**:

Estas funciones van ligadas a la función de VIGILANCIA ya que:

- **A la vez que se vigila** el acceso de pacientes y visitante **se controla** si éstos lo hacen siguiendo **las normas del centro**:

1.- Aportando el pase o acreditación correspondiente.

2.- Controlando que no accedan con bultos o paquetes sospechosos.

3.- Que el personal o los usuarios del servicio entren o saquen de los locales bultos o paquetes sospechosos, no autorizados previamente por la dirección del centro, etc.

Los celadores encargados de **LA ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL O LOS USUARIOS DEL SERVICIO** podrán **COMPROBAR**, cuando así se les encomiende:

- El contenido de los bultos o paquetes sospechosos que entren o saquen de los locales.
- Con amabilidad se le comunicará que para pasarlos debe comunicarlo a un superior concretamente AL JEFE DE PERSONAL SUBALTERNO.
- El control que ejerza un celador lo hará:
  - 1.- de manera cortés.
  - 2.- De forma educada.
  - 3.- Con la prontitud adecuada.

Para la **ENTRADA Y SALIDA** de **LAS PERSONAS NO PERTENECIENTES AL SERVICIO O CENTRO SANITARIO COMO**:

- Mensajeros.
- Repartidores o
- Usuarios que venga a efectuar gestiones administrativas, se seguirán los siguientes trámites:

1.- Requerimiento del D.N.I **para apuntar** los dígitos del mismo, su nombre, apellidos y servicio o dependencia al que se dirige, **en el libro habilitado** para tal efecto con sus hojas

debidamente foliadas y selladas. Tras el registro se entregará la tarjeta identificativa correspondiente.

2.- Requerimiento de identificación, procedencia o destino de los objetos o muebles (mesas, sillas, ordenadores, etc.) que pretendan introducir o sacar del centro.

Las tareas **DE VIGILANCIA Y CONTROL** se entiende que se efectuarán:

- En todas las dependencias.
- No sólo en las puertas de acceso al centro.

Se efectuarán rondas de comprobación para cerciorarse de la normalidad de las instalaciones.

Estas funciones se podrán efectuar en **varios turnos**:

- **Mañana**
- **Tarde y**
- **Noche**

Terminado el turno SE ELABORARÁ un parte de incidencias que se remite al superior, a los efectos oportunos.

Cuando proceda, el personal CONTROLADOR emitirá el correspondiente pase de visita que facilitará al visitante.

Los objetos olvidados en el centro sanitario por parte de los pacientes o visitantes y que el celador encuentre lo entregará en la unidad destinada a objetos perdidos, o en su defecto A SU INMEDIATO SUPERIOR, que es el JEFE DE PERSONAL SUBALTERNO.

Otra de las funciones es **DE ASISTENCIA**:

- Ayuda en el aseo de los pacientes hospitalizados masculinos excepcionalmente, cuando no puedan realizarlo por sí mismo. (Art. 14.2 de la Orden Ministerial 5-7-71)
- Ayuda en la colocación y retirada de las cuñas para la recogida de excretas de los enfermos, cuando, por circunstancias especiales del enfermo no pueda ser movido sólo por la enfermera.

- Ayuda a las enfermeras y ayudantes de planta al movimiento y traslado de los enfermos encamados que requieran un trato especial en razón de sus dolencias para hacerles las camas. La responsable de la acción será siempre la enfermera.
- Prestar ayuda al personal técnico superior en la realización de placas (radiografías) realizadas con material portátil.

**Los celadores no colocan chasis (máquina de hacer radiografía). Sólo trasladan aparatos portátiles y ayudan a la movilización del enfermo para la colocación de los chasis, pero éstos los colocan los técnicos de rayos.**

- Rasurarán a los enfermos masculinos que vayan a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas en aquellas zonas de su cuerpo que lo requiera, **en caso de ausencia de peluquero o por urgencia en el tratamiento.** En el resto de los casos (siempre que no haya peluquero) y en áreas que no exista un celador lo hará la auxiliar de enfermería o la enfermera.

**Si el rasurado es difícil de realizar por haber alguna herida, lo hará la enfermera/o.**

- Acompañar al personal de enfermería cuando traslada niños ingresados fuera de las unidades infantiles.
- Tramitarán o conducirán sin tardanza las comunicaciones verbales, documentos, correspondencia u objetos que les sean confiados por sus superiores, así como habrán de trasladar, en su caso, de unos servicios a otros, los aparatos o mobiliario que se requiera.
- Pasar a las parturientas a la mesa de paritorio (potro ginecológico), colocándole las perneras si es necesario.

- Ayudar en los casos en que haya que practicar a la parturienta anestesia epidural.
- Ayudar a situar a los pacientes en las mesas de exploraciones, de placas radiográficas, etc.
- Ayudar al personal de enfermería cuando tiene que medicar o curar a pacientes que no colaboran:
  - 1.- Niños.
  - 2.- Encamados.
  - 3.- Enfermos mentales.

Esta ayuda será dentro de sus funciones como:

- 1.- Traer el carro de curas.
  - 2.- Sujetar al paciente.
  - 3.- Colocarlo en una postura, etc.
- Ayudar al personal médico en pruebas que requieran la sujeción de niños: punciones lumbares, (pinchazos) extracciones, etc.
  - Ayudar a los pacientes en el aseo.
  - Ayudar en la movilizaciones de enfermos recién operados cuando aún se encuentren en la sala de despertar/reanimación.
  - Ayudar a colocar los pacientes que van a ser intervenidos en la mesa de quirófano.
  - Colaborar en las maniobras de reducción de pacientes psiquiátricos agitados.
  - Acompañar a los pacientes y el personal de enfermería en los paseos de los enfermos psiquiátricos.

- Inmovilizar o practicar sujeción mecánica a los enfermos mentales agitados que lo requieran, a indicación del personal sanitario.
- Sujetar a los pacientes a los que se le va a realizar lavados gástricos o suturas.
- Ayudar al personal sanitario en la colocación de yesos en pacientes traumatizados, cuando se le requiera.
- Ayudar al personal sanitario en la preparación de cadáveres.
- Ayudar a mover de posición a los enfermos ingresados que por su estado lo requieran.

## **ACTUACIÓN DEL CELADOR CON LOS FAMILIARES**

**El trato** con EL ENFERMO Y SUS FAMILIARES DE SER EN TODO MOMENTO:

- De respeto y amabilidad.
- Invitándolos a que observen las normas del centro.

En muy importante porque incide en el procedimiento disciplinario de los Celadores en los siguientes casos:

- Falta LEVE: La desatención al público.
- Falta GRAVE: Faltar el respeto.
- Falta MUY GRAVE: Malos tratos.

El Estatuto de Personal NO Sanitario contiene **una prohibición** a los Celadores en su relación con los familiares:

“ Se abstendrán (eso significa que **no harán**) de hacer **comentarios con familiares y visitantes de los enfermos sobre:**

- Diagnósticos, exploraciones y tratamientos que se estén realizando a los mismos.



- Mucho menos, informarán sobre los pronósticos de su enfermedad.
- Deben orientar sus consultas hacia el médico encargado de la asistencia del enfermo.

**La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad**, en el capítulo primero, artículo 10 dice:

“ Todos tienen los siguientes derechos con respecto a las distintas Administración Públicas Sanitarias:

1.- Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.

2.- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia e instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.

El incumplimiento o violación de estos derechos vienen recogidos en el capítulo VI, referente a Infracciones y Sanciones.

## **LA ATENCIÓN AL USUARIO:**

En la Sanidad existen muchos nombres para determinar a las personas a las que atendemos entre ellos:

- Usuarios o clientes: son los pacientes y los familiares.

**La satisfacción** del cliente/usuario en la Sanidad depende de lo siguiente:

- De las expectativas del cliente/usuario (que son los pacientes y familiares).
- De la realidad del servicio.

El cliente/usuario puede percibir:

- Que recibe lo mismo que esperaba, con lo que estará satisfecho.
- Que recibe más de lo que esperaba, con lo que estará muy satisfecho.
- Que recibe menos de lo que esperaba, con lo que estará insatisfecho.

**El cliente/usuario** de la Sanidad tiene una serie de necesidades que demanda que sean cubiertas entre ellas son:

- Respuesta.
- Atención rápida.
- Atención individualizada.
- Fiabilidad en la información y conocimiento del profesional.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Confort físico.
- Orientación.
- Afecto adecuado del personal.

**La comunicación en atención al cliente/usuario** (que son los pacientes y los familiares) son de dos tipos:

- 1.- Técnico-sanitaria.
- 2.- Humana.

Para comunicarse existen algunas barreras o problemas como:

- Lugares inapropiados.
- Barreras físicas (ejemplo mostrador)
- Momentos inadecuados.
- Emociones alteradas.
- Interrupciones.
- Generalizaciones y juicios prematuros.
- Mensajes vagos e inconsistentes.
- Diferentes versiones de hechos pasados.
- Diferentes códigos.
- Estereotipos (Lo que la gente cree que va a pasar).
- Etiquetas.

- Ignorar mensajes importantes.
- Da órdenes.
- No ser sinceros o adular en exceso.
- No dar importancia a su problema.
- Comparar con otras personas.

El cliente/usuario de la sanidad puede presentar su descontento mediante quejas o reclamaciones ante lo cual el profesional debe de intentar no discutir y objetivar la reclamación. (objetivar significa como si no le afectara a él en particular)

**El usuario en la Sanidad Pública se identifica por la Tarjeta Sanitaria Individual.**

**La Ley General de Sanidad dice que la información sobre el servicio sanitario debe ser:**

- Clara, sencilla, comprensible, completa.
- Detallada tanto en derechos como en deberes.
- Tiene que incluir los trámites administrativos.
- Todo ello, acompañado de un trato agradable y tranquilizador.

## **LA ATENCIÓN Y SERVICIO:**

Las instituciones públicas conservan ciertas debilidades en cuanto a la atención al público se refiere. No hay que echarle la culpa a la escasez de recursos materiales, financieros o humanos, sino a la desorganización y la falta de interés en quienes han tenido el poder de organización.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, los entes públicos deben de incorporar nuevas herramientas administrativas que les permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados.

Todo eso, en virtud de hacer más eficaz su función primordial como lo es las necesidades del público.

Hoy en día, existen todavía muchas organizaciones que confunden esta finalidad, por lo que sus esfuerzos encaminados a mejorar el servicio fracasan rotundamente, sin importar el sincero interés que se tenga en lograrlo.

Si la atención en sí misma no es servicio para el público ¿Qué es en realidad el servicio?

**Para el público, SERVICIO** no es simplemente cortesía, sino que este concepto tiene que ver con una serie de FACTORES:

1.- **Elementos tangibles:** (que se puede tocar o percibir): van desde la apariencia de las instalaciones y equipos (exterior e interior), la presentación del personal y materiales de comunicación, hasta la explicación de las materias.

2.- **Cumplimiento:** Implica desarrollar el servicio prometido correcta y oportunamente. ¿Recibió el resultado en la fecha prometida? ¿Lo recibió en las condiciones solicitadas?.

3.- **Disposición:** Significa ayudar a los ciudadanos y ofrecer un servicio ágil o rápido.

4.- **Cualidades del personal:** Demuestran que los empleados son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza ¿El empleado fue cortés? ¿Conocía los requisitos y condiciones del servicio? Etc.

5.- **Empatía:** (significa ponerse en el lugar del usuario) Ofrece acceso fácil para el ciudadano; entender sus necesidades; mantener una comunicación constante en un lenguaje claro y sencillo.

El empleado debe centrarse en el factor más importante para el ciudadano: **EL CUMPLIMIENTO**. Todos solicitamos servicios con la finalidad de recibirlo a tiempo y en la forma correcta.

**En opinión del ciudadano, atención y servicio no es lo mismo.**

Mejorar la atención al público o la imagen (modernizar las instalaciones o uniformes del personal) no nos ayuda a que el ciudadano perciba un servicio de calidad si no hay cumplimiento de ejecución del servicio.

Aunque cumplir los objetivos del servicio debe ser la regla en todas las organizaciones, más de la mitad de las quejas y problemas que experimentan los ciudadanos se derivan del **incumplimiento de los mismos**, que es lo mismo, que no recibió el resultado en la fecha prometida o no lo recibió en las condiciones solicitadas.

**Atención y servicio no son lo mismo**; el ciudadano evalúa un servicio con base a los cinco factores citados y, de entre estos, **EL CUMPLIMIENTO** es el más importante, pues representa más de la mitad de la evaluación.

Por eso, enfocarse en el cumplimiento PERMITIRÁ a la Administración mejorar inicialmente el servicio y su usuario quedará satisfecho.

**Los factores para lograr** que una ESTRATEGIA de relaciones con el usuario sea exitosa son los siguientes:

1.- La gestión de relaciones con el ciudadano debe de ser lo más eficaz posible.

2.- Se debe definir hasta dónde se desea llegar en la atención al público.

3.- Siempre hay que recordar que el ciudadano desea negociar con quien le conozca, que comprenda lo que necesita y que satisfaga sus necesidades. Gestionar la relación con él significa asegurarse de disponer de la información para realizarla.

4.- Las mejores herramientas no son necesariamente las de más alta tecnología.

**La mejora de las técnicas de atención al público requiere la aplicación de una metodología diseñada para responder a las siguientes preguntas:**

1.- ¿ Conoce cómo funcionan los procedimientos actuales? Si están en documentos, será necesario actualizarlos constantemente. En caso contrario, será imprescindible emplear un esfuerzo en hacerlo.

2.- ¿ Están los procesos orientados al ciudadano? Al tenerlos documentados habrá que verificar cuál es el grado de “amigabilidad” de cada proceso con el usuario. Es lo mismo que preguntarse ¿Le resuelvo un problema al ciudadano?

3.- ¿ Cómo orientar la organización al ciudadano? Lo primero es definir el alcance de esta orientación a través de la investigación del tema y el asesoramiento adecuado de un experto, para luego construir un plan estratégico para gestionar el cambio en la organización.

4.- ¿ Se lograrán los objetivos? El adiestramiento adecuado del recurso humano, la elección de la tecnología acorde con el alcance del plan, la implantación y el monitoreo, son técnicas que orientarán la estrategia al camino correcto en caso de alguna desviación en las actuaciones de atención al público.

En un entorno cada día más exigente en el que los destinatarios principales de las actuaciones de la Administración, **los ciudadanos, exigen:**

- Una mayor cercanía.
- Más eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

La Administración debe esforzarse por satisfacer mejor sus necesidades y requerimientos, anticipándose a los mismos.

**Es decir, uno de los principales objetivos de las Administraciones Públicas es conseguir una Administración:**

- Moderna.

- Abierta.
- Transparente y accesible a los ciudadanos.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:**

Los ciudadanos tienen una serie de DERECHOS frente a la Administración:

1.- A obtener información sobre cualquier asunto relacionado con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, con la utilización de los servicios públicos, y con la organización y competencias de la Administración.

2.- A ser asesorado acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.

3.- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración que tramiten los procedimientos y a exigirles responsabilidades cuando legalmente corresponda.

4.- A ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios al servicio de la Administración.

5.- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

6.- A obtener copia sellada de los documentos que presente, a la devolución de los documentos originales y a no presentar documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en poder de la Administración.

7.- A formular alegaciones y a aportar documentos, en los términos legalmente establecidos, que deberán ser tenidos en cuenta por la Administración al resolver.

8.- A que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o reclamaciones, y a que le notifique dicha resolución en los términos legalmente establecidos.

9.- A acceder a los archivos y registros de la Administración, con los términos legalmente establecidos.

10.- A presentar sugerencias y quejas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y los órganos y unidades de la Administración.

## **LOS USUARIOS:**

Los usuarios de un servicio público son distintos entre sí, por lo tanto no responden o reaccionan de la misma forma ante la atención recibida, de ahí que cada usuario se único y requiera un trato personalizado, y debemos recibirle como si fuera el primer ciudadano que recibimos.

Además, los rasgos de personalidad, junto con otros factores “ambientales” (características educativas, económicas, sociales etc) determinan las motivaciones que llevan al usuario a requerir un servicio.

Tradicionalmente se han distinguido los siguientes tipos de usuarios más habituales:

- **Usuario prepotente.** Cree saberlo todo y es dominante. La actitud correcta respecto al mismo será:
  - No discutir.
  - Demostrarle interés por sus asuntos.
  - Pedirle su consejo y su opinión.
- **Usuario desconfiado.** Duda de todos y de todo, rechaza hasta los argumentos más lógicos y es susceptible. La actitud correcta respecto al mismo será:
  - No contradecirle.
  - Respetar sus ideas.
  - Buscar puntos comunes.
  - No afirmar nada que no podamos demostrar.
- **Usuario discrepador.** Quiere discutir, no importa sobre qué cosa. Es polémico y agresivo. Buscará algún punto



discordante, el que sea, para generar polémica. La actitud correcta respecto al mismo será:

- No polemizar.
- Dar servicio prescindiendo de sus provocaciones y argumentar a partir de sus propias palabras.
- **Usuario indeciso.** Nunca está seguro. No sabe lo que le conviene. Se decide y retrocede. Impreciso en sus argumentos. La actitud correcta respecto al mismo será:
  - Darle argumentos aclaratorios y tomar la decisión por él, poniendo las ventajas de una opción sobre la otra.
- **Usuario impulsivo.** Quiere respuestas rápidas. Es nervioso, va con prisas. Conciso y breve. La actitud correcta respecto al mismo será:
  - Valorar su tiempo dándole la información precisa y correcta.
- **Usuario imitador.** Es influenciable y dependiente. Concede gran valor a las opiniones de los demás. Se acostumbra a que le trate siempre la misma persona. La actitud correcta respecto al mismo será:
  - Darle seguridad y confianza.
  - Presentar opiniones favorables a nuestro servicio.
  - Preocuparse por él, pero no decidir por él.

Como vemos, las tipologías aquí recogidas reflejan bastante bien lo que nos podemos encontrar cuando la Administración tiene que atender a un usuario. Lógicamente existirán muchas más, y la principal misión del empleado público será identificar las principales pautas de su comportamiento, sus motivaciones y necesidades, y así adaptar su comportamiento para atenderle de manera más satisfactoria.