



MODELO DE ATENCIÓN DEL AYTO. DE MADRID

MODELO DE ATENCIÓN AYTO. DE MADRID

- Parte del Reglamento de Centros de SS.SS. del Ayuntamiento, en el que la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.) tiene como función básica la atención al usuario.
- La desdobra en dos: primera atención y zona.

CIRCUITO DE ATENCIÓN

- ◆ Se configura en las siguientes fases:
 - Acceso: por la Unidad Administrativa.
 - Primera Atención: U.T.S. de primera atención.
 - Atención en Zona: U.T.S. de zona

ACCESO AL CIRCUITO

- ◆ Recepción y canalización de usuarios por la unidad administrativa:
 - Diferencia que usuarios son susceptibles de la atención en SS.SS.
 - Información de los requisitos y horarios para ser atendidos por la U.T.S. de primera atención o por la U.T.S. de zona.

CANALIZACIÓN

- ◆ Usuarios que pasan a primera atención (sin cita):
 - Nuevos:
 - Acuden por primera vez.
 - Expedientes no activos en 12 meses.
 - Urgencias:
 - Atención inmediata.
 - Carácter prioritario.
- ◆ Usuarios que pasan a zona (cita):
 - Expedientes activos en los SS.SS. generales.
 - Derivaciones de la primera atención.

U.T.S. PRIMERA ATENCIÓN

- ◆ Atiende nuevos y urgentes.
 - Los urgentes por iniciativa propia o derivación de otros servicios (SITADE).
- ◆ Cierra expediente por:
 - Finalización/resolución.
 - Derivación interna a la U.T.S. de zona.
 - Derivación externa a otros servicios.
 - Abandono del usuario.

U.T.S. DE ZONA

- ◆ Atiende los derivados de la primera atención y los expedientes activos (cita previa).
- ◆ Itinerarios:
 - Intervención exclusiva, comienzo y fin en zona.
 - Intervención y derivación parcial, comienzo y fin en zona.
 - Intervención y derivación total, comienzan en zona y finalizan al derivar.

FUNCIONES DE LAS U.T.S.

◆ Primera atención:

- Acogida/contextualización.
- Información/orientación
- Asesoramiento.
- Ficha 1ª atención.
- Valoración.
- Gestión.
- Cierre/derivación.

◆ Zona:

- Apertura historia social.
- Diseño e intervención social.
- Seguimiento y evaluación.
- Cierre/derivación.

DISTRIBUCIÓN TIEMPO U.T.S. 1ª ATENCIÓN

Entrevistas	47,8%
Visitas	12,2%
Gestión e informes	20%
Coordinación/supervisión/ formación	20%

DISTRIBUCIÓN TIEMPO U.T.S. ZONA

Entrevistas	38,2%
Visitas/grupos/Intervención comunitaria	21,8%
Gestión/informes/diseño/ Evaluación	20%
Coordinación/supervisión/ Formación	20%

ORGANIZACIÓN

- ◆ Primera atención:
 - Lunes a Viernes de 9 a 12,30 (cada 20 m.)
Urgencias libre.
 - Hasta 3 entrevistas (la 1^a sin cita).
- ◆ Zona:
 - L-M-V de 8,30 a 13 hrs. (cada 40 m.)
 - Entrevistas en función de la intervención.

CRITERIOS INTERVENCIÓN 1ª ATENCIÓN...

- ◆ Breve, informa y orienta, valora rápidamente, resuelve, finaliza y deriva.
- ◆ Gestión de prestaciones que no requieren seguimiento: residencias, centros de día minusválidos y ancianos. Emergencias.
- ◆ Si se prevé seguimiento se deriva a zona con una valoración.

...C. INTERVENCIÓN 1ª ATENCIÓN

- ◆ Intervención en crisis:
 - Tranquilizar/desangustiar a usuario.
 - Orientar el problema.
 - Encauzar la solución, movilizar recursos.
- ◆ Una vez encauzado derivación a zona u otros servicios.

CRITERIOS INTERVENCIÓN U.T.S. ZONA

- ◆ Estudio, valoración, formulación del diseño de intervención social: objetivos, estrategias, plazos, evaluación y terminación.
- ◆ La duración del proceso no deberá exceder de 2 años. Pero puede abrirse un nuevo proceso si fuera necesario.
- ◆ La zona mantendrá los expedientes actualizados de forma que la historia social cumpla su función.