

El mostrador de admisión. Diseño del mostrador para las áreas de admisión en la Unidad de Atención al Cliente (UAC)

J. J. BLANQUER GREGORI, A. ALONSO GALLEGOS, A. LARNIA SÁNCHEZ, C. SORIANO
CLEMOR, X. FLUIXA SENDRA, J. L. ORTUÑO LÓPEZ'
Unidad de Calidad y Formación del Área¹ Director de
Atención Primaria del Área 18. Alicante

The admission desk. Desk design for the Departments of Customer Service

RESUMEN

El mostrador de admisión es el lugar donde se refleja la imagen del Centro de Salud. Sin embargo, su diseño y configuración ha sido en la mayoría de los centros de salud, obviado y mal ajustado. El color, la rotulación, la estructura, la uniformidad, la limpieza, la información, etc..., definen el conjunto de condiciones que conforman de cara al paciente una imagen agradable y aceptable de lo que le puede ofrecer el sistema sanitario, o por contra genera una imagen de rechazo.

Como resultado del análisis realizado ante la reestructuración y construcción de cuatro mostradores en nuestra Área de Salud, Área 18 de Alicante. El propósito de este artículo es narrar cómo diseñar estas áreas de admisión,

El "mostrador" es el espacio donde se produce la actividad fundamental de las Unidades de Atención al Cliente (UAC), y debe estar diseñado para facilitar la labor a los profesionales que en él trabajan, así como permitir la máxima comodidad y prestaciones para los usuarios.

Palabras clave: Admisión pacientes. Informática. Atención Primaria.

ABSTRACT

The admission desk is the place where the image of the Health Care Centre is reflected. Nevertheless, its design and setup has been, in the majority of Health Care Centres, wrongly directed. The colour, the signs, the structure, the uniformity, the cleanliness, the information, etc..., define the combining of all the conditions that to the eyes of the patient, make a pleasant and acceptable image of what the sanitary system can offer, or on the contrary, of what generates a bad image.

As a result of the analysis carried out from the reconstruction and construction of four admission desks in our Health Care Area, Area 18 of Alicante. The purpose of this article is to narrate how to design this admission area.

The "front desk" is the spot where all the fundamental activity is produced in the departments of Customer Service, and must be designed to simplify the task of the professionals who work within it, and as well as allow the maximum convenience and features for the sanitary users.

Key words: Patient admission. Computers. Primary Health Care.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de admisión implica cada vez más el uso prolongado de ordenadores, y tanto el personal de las

Unidades de Atención al Cliente como los directores de los Equipos de Atención Primaria estamos tomando conciencia de los riesgos que significan el mal uso de los teclados y las posturas incorrectas¹. A este tipo

de lesiones se las conoce como “lesión por esfuerzo repetitivo” (RSI), y provoca dolencias tales como síndrome de túnel carpiano, tendinitis, epicondilitis, tendosinovitis, quiste ganglionar y síndrome de Raynaud^{1,3}.

Ante la necesidad de reestructurar y construir cuatro mostradores en nuestra área de salud, número 18 de Alicante, desde la Unidad de Calidad y Formación se elaboró una guía para el diseño de estos puestos de admisión y un mostrador ergonómico, en el que pretendemos dar unas orientaciones y recomendaciones básicas, para el diseño o remodelación de estos mostradores.

El propósito de este artículo es el narrar los principales contenidos de esta guía para el diseño de las áreas de admisión, basándonos en el trabajo realizado.

ENTORNO

La Unidad de Atención al Cliente es el lugar donde el concepto imagen corporativa alcanza su mayor exponente. El color, la rotulación, la estructura, la uniformidad, la limpieza, la información,..., definen el conjunto de condiciones que conforman de cara al paciente una imagen agradable de lo que le puede ofrecer el sistema sanitario, o por contra genera una imagen de rechazo⁴.

En estas áreas administrativas el entorno cobra crucial importancia. En este sentido, debemos resolver y evitar la mezcla de las acciones de atención directa con las de atención telefónica. Para ello hemos de adecuar los sistemas de telefonía, separando funcionalmente las tareas de administración o secretaría (“oficina oculta”) que incluyen cita telefónica, generación de recetas de largo tratamiento y emisión de partes de confirmación, de las de mostrador (“atención directa”). Otro de los aspectos que cobra cada vez más importancia es la implantación de la informática en estas áreas de atención⁴.

Por este motivo el “mostrador” es donde se produce la actividad fundamental de la UAC, y debe estar diseñado para facilitar la labor a los profesionales que en él trabajan, así como permitir la máxima comodidad y prestaciones para los usuarios⁴.

MOSTRADORES DE ADMISIÓN

Los mostradores juegan un papel crucial en la relación de la población con el sistema sanitario, y en la actualidad no se ajustan a las necesidades ergonómicas recomendadas⁷. Han sido construidos varios años atrás, mucho antes de que se implantasen los ordenadores en las zonas de admisión, y siempre ubicados en zonas mal dimensionadas en relación a la actividad que deben soportar. Debido a su pobre previsión,

no se han definido zonas de atención telefónica, áreas de atención directa y espacio para el material informático, los teclados, teléfono impresoras y cables de conexión, se dispone encima de los mostradores u ocupando el escaso espacio que tiene el personal de admisión para tomar notas, coger el aviso a domicilio. No hay que extrañarse, por tanto, que existan problemas de RSI, considerando las miles citaciones y actividades mensuales en estos mostradores.

Los mostradores de admisión disponibles comercialmente sólo introducen una leve mejoría comparados con los que tenemos instalados, como ranuras para ocultar los cables de las computadoras, y en algunos hasta se pueden ocultar los monitores debajo; pero no hay nada que se pueda considerar “ergonómico”⁵. Ningún escritorio permite adaptar los puestos de trabajo a las zonas de admisión de un Centro de Salud. Por tanto, en lugar de continuar con un mal diseño, decidimos diseñar y definir un mostrador basado en los principios ergonómicos.

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS

Nuestro primer paso fue buscar referencias bibliográficas para consultar las características que debía incluir el diseño de un mostrador de admisión para un centro de salud^{1,4}.

En segundo lugar identificamos nuestras necesidades, basándonos en las opiniones de “informadores clave”, seis profesionales que trabajan en las UAC de tres Centros de Salud de nuestra área de salud. Se seleccionó un administrativo, y el director médico o de enfermería responsables de la coordinación de estas unidades por cada uno de los centros. Realizándose una entrevista personal para identificar los requerimientos y propuestas de mejoras relacionadas con sus puestos de admisión y mostradores de atención al usuario.

A partir de esta información determinamos, que el trabajo realizado por personal de admisión se caracteriza por:

—El mostrador de admisión experimenta una interacción casi constante de usuarios.

—Gran parte de la actividad tiene un único propósito; casi un 85% de la actividad total consiste en la actividad de citación.

—Varios administrativos y/o celadores utilizaban cada puesto de trabajo durante el día.

—El equipo utilizado consiste en un monitor y un teclado, un teléfono y un comunicador.

—Hay muy poco escrito en relación al diseño de estos mostradores.

Teniendo en cuenta estas observaciones, comenzamos a definir las características de un mostrador ideal. Nuestro objetivo era crear un mostrador con puestos de trabajo que se pudieran adaptar fácil y rápidamente a las necesidades cambiantes de la Atención Primaria.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MOSTRADOR

Para facilitar la atención por mostrador debemos adecuar los diseños según los distintos modos en que las personas interactúan en ellos. Debemos considerar a los trabajadores y a los usuarios.

Condiciones funcionales y estructurales

El área de recepción, con su “sala de acogida”, ha de ser un conjunto físico arquitectónico, para que pueda ser funcional. Ha de estar situado en la zona de máximo tránsito, cerca de la entrada del centro, evitando estar situada en pisos superiores porque, además de generar incomodidad en los pacientes genera molestias a éstos y a los profesionales⁴.

La “sala de acogida” es una zona pequeña cuya misión fundamental es la de acoger a los pacientes exaltados y quejosos que han comenzado a proferir sus quejas en voz elevada en las salas de espera o en el área de recepción, por la percepción de impotencia ante lo que no reciben y consideran injusto. Esta sala debe incluir una mesa y tres sillas⁴ (Fig. 1).

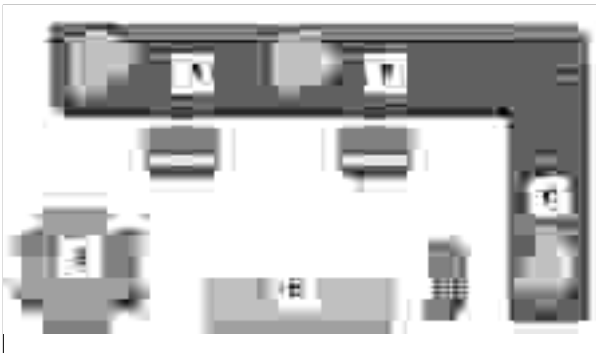


Figura 1

Mostrador de admisión simple, con dos áreas de atención directa “a y b”; un puesto de telefónica “c”, con movilidad del puesto hacia acceso directo; área administrativa con registro y ficheros de CLT e IT custodiados “d”; y sala de acogida “e”.

Debemos adecuar las dimensiones para que sea posible atender a personas de distintas alturas, y en distintas posiciones quizás, previendo superficies en dos niveles⁶.

Dentro de las condiciones estructurales, debe estudiarse la adecuada iluminación sobre los planos horizontales y los rostros, y el control de los reflejos, así, como la necesidad de amplificación de la voz a uno y otro lado del mostrador⁷. Debemos optimizar simultáneamente los canales visuales y sonoros pues según la capacidad de percepción de los distintos usuarios éstos privilegiarán uno u otro modo de comunicación^{6,7}.

Es importante la reorganización de las áreas administrativas (“atención directa” –telefónica–, “oficina oculta”), para lo que deberíamos tener en cuenta las modificaciones de telefonía, de instalación eléctrica e informática; definiendo zonas de conexión, salidas de cables y en especial aislando, la línea de ordenadores del resto del sistema eléctrico, utilizando distintos diferenciales⁴.

Condiciones de confort para el paciente

Los criterios que garantizan una mayor “calidad aparente” en nuestros usuarios son las siguientes^{4,6}:

1. Debe evitarse la existencia de normas escritas en carteles por todas partes, salvo la rotulación oficial de imagen corporativa, y la identificación del puesto de información.

2. Han de habilitarse algunos espacios para carteles de información, o revisteros o para distribución de folletos de carácter sanitario y educativo.

3. No deben existir en el mostrador cristales o ventanillas que pongan barreras a la comunicación entre los pacientes y el personal de la UAC. Si se quiere mantener un espacio, es preferible que ensanchemos el espacio de mostrador. Colocar una pantalla transparente supone una limitación a la relación y contacto “directo”, pero sobre todo una barrera para los usuarios con hipoacusia. Se recomienda no colocar estas pantallas, pero si se requiere una, se practicará una abertura suficientemente grande para permitir a la persona con hipoacusia entender mejor y ver con claridad los índices visuales para la comprensión como el movimiento de los labios⁶. Igualmente la pantalla podría llevar un dispositivo para amplificar la voz del empleado de la recepción o del encargado de dar las informaciones, así como la voz del cliente. También existen sistemas individuales de amplificación del sonido que se podrían poner a la disposición del cliente⁶.

4. El espacio que separa el mostrador de admisión de la puerta de entrada debe estar libre de obstáculos (sillones, plantas, escaleras), y no debe ser el lugar donde se descarguen los pedidos de suministro ni zona de atención a los visitantes médicos.

5. La altura del mostrador debe ser la adecuada para que las personas que se encuentran a ambos lados se puedan ver bien, sería apropiado un mostrador de admisión con dos niveles. Se puede bajar una parte del mostrador y proveer un espacio libre debajo del mismo, para las piernas de las personas en sillas de ruedas (Fig. 2). Por ejemplo, la zona más baja del mostrador se podrá añadir con un tablero retráctil o que se pueda levantar en caso de necesidad y después abatir. Este tablero será utilizado por una persona en silla de ruedas. Una mesa retráctil o plegable puede servir, en cuanto resulte bien iluminado el plano de trabajo (Fig. 3). La reglamentación



Figura 2
Mostrador con dos niveles. 76 a 80 cm;
115 a 120 cm.



Figura 3
Bandeja plegable, incluida en mostrador.
(76 a 80 cm).

nacional exige en los lugares donde se ubiquen mostradores, contar como mínimo con un sector de no menos 0,75 m de ancho, a una altura de 0,80 m y un espacio libre por debajo del mismo de 0,65 m de alto y 0,50 m de profundidad en todo el sector.

6. Es interesante que se den las condiciones para que pueda establecerse con corrección la "cola", el turno de atención a los individuos. Pueden ser de gran interés:

—Las señales de suelo "espere su turno detrás de esta línea".

—Los cordones gruesos que generan con claridad la cola o la zona de acceso al mostrador, que puede estar definida simplemente por un florero o impresora de "notas de citación", de tal forma que sólo pueda entrar, en esa zona, una persona a la vez para ser atendido por un administrativo.

7. Otras condiciones de carácter ambiental o de ambientación, como el color de la pintura huyendo de los clásicos tonos verde quirófano o blanco hospital; la decoración de luces, plantas, mobiliario, cuadros, música ambiental, revisteros, y ¿por qué no?, puntos de información tales como videos con mensajes publicitarios de Sanidad o puntos de información informatizada.

8. En el caso de existir colgadores, percheros o barras de los cuales se suspenden las perchas, se deben instalar a dos alturas, unos a 1,30 m y otros a 1,50 m del nivel del suelo.

Condiciones de confort del profesional de mostrador

Los criterios estructurales que aseguran el confort de los profesionales administrativos son^{4,6}:

1. Proporción de superficie de mostrador y estancia aceptable, un 5% de la superficie del centro.

2. Tarima para que los profesionales administrativos trabajen, estando sentados, a la altura de los ojos del público al que se atiende, entre 20 a 30 cm sobre el suelo (Fig. 4).

3. Mostradores más anchos para preservar y evitar la invasión de nuestro espacio por parte de los usuarios.

4. Medios informáticos adecuados, con inversiones en ergonomía de la informática en las áreas administrativas.

5. Sistemas telefónicos adecuados y dispositivos de recepción telefónica "manos libres".

6. La iluminación del área de admisión y salas de espera debe tener en cuenta: a) la altura del techo del área del mostrador; b) posibilidad de la luz natural; y c) existencia de rejillas para reducir la dispersión de la luz y suavizar el brillo de las luces fluorescentes. La ventaja de utilizar las lámparas fluorescentes blancas tradicionales, es la facilidad para reemplazarlas sin problemas de suministro. La posibilidad de incluir puntos de iluminación en la parte inferior de

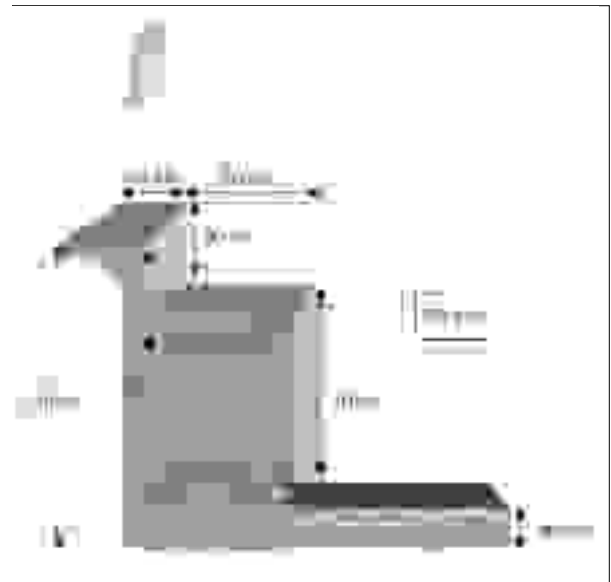


Figura 4
Descripción de la tarima 20 a 30 cm. Mostrador con
pantalla incluida, descripción de dimensiones,
y tarima aproximados.

los mostradores, debe valorar su reflejo en los monitores o propio mostrador⁷⁻¹⁰.

7. El mostrador ha de estar cubierto en su parte inferior, para proteger a los trabajadores de la UAC, de corrientes (sobre todo si están ubicados frente a la puerta de entrada, y ésta no es doble). Las bandejas de trabajo del mostrador deberá ser de color gris mate para reducir el efecto de la luz intensa. En la parte superior, y siempre por encima de la altura de la zona de relación visual usuario-administrativo, podría considerarse una pantalla que permita la colocación de los rótulos de señalización mínimos, y en su parte interior un sistema de información de utilidad para administrativos y celadores, en cuanto a la distribución de las consultas, sistemas de turnos, urgencias, etc... Esta pantalla, a su vez permitiría reducir la transmisión de ruido ambiental, que en ocasiones puede ser muy molesto⁷.

Condiciones de ergonomía externa del material informático

Una aplicación informática adecuada para los servicios de citación y el programa admisión, es aquella que posibilita un acceso rápido y directo a toda la información disponible sobre el paciente (ergonomía interna)⁴.

En relación a la "ergonomía externa", el material informático debe molestar lo menos posible en el mostrador de admisión, ocultando los elementos no estrictamente necesarios (Fig. 5). Deben cuidarse al máximo otros aspectos como la colocación correcta de la pantalla del ordenador sin que interfiera en la línea visual con el paciente, pero que tampoco obligue al personal de la UAC a realizar movimientos importantes para leer la información¹¹. Del mismo modo, la impresora debe estar lo suficientemente cerca como para coger los res-

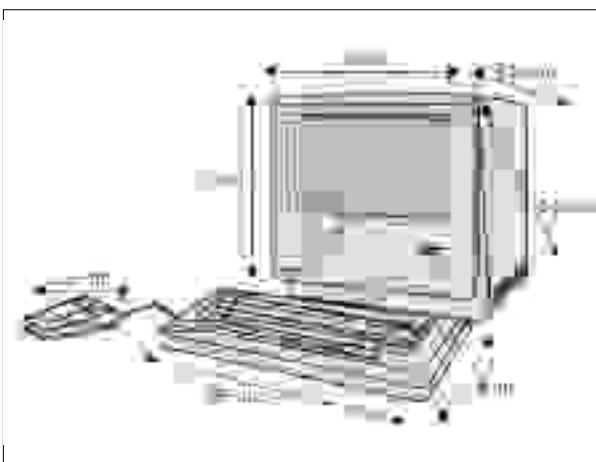


Figura 5

Dimensiones aproximadas, de un teclado, pantalla y espacio de movilidad del ratón. En caso de un PC, la "torre" debe colocarse sobre un soporte en el suelo.

guardos de citación, pero debe estar lo más alejada posible del ángulo visual¹⁴.

De la disposición de las máquinas en las zonas de admisión se obtendrán mejoras o perjuicios en la atención al público⁴.

El secreto de la buena ergonomía está en conseguir que el material informático parezca formar parte del mobiliario accesorio del mostrador de admisión. Según las recomendaciones de las diferentes guías y documentación consultadas podríamos concluir con las siguientes^{1,5,11-15}:

1. Es fundamental evitar colocar los ordenadores de mostrador entre el usuario y el personal de la UAC, tendiendo a colocarlos al lado del paciente. La pantalla debe estar colocada a una distancia que no exija esfuerzos a la vista (45-60 cm). Pantallas de ordenadores ocultos bajo la mesa, colgados de laterales de la misma, o de las dos formas según las características del mostrador:

— *Monitor incluido*: el monitor queda dentro del mostrador, inclinado hacia arriba, con la pantalla visible a través de un plexiglás claro. Las pantallas engastadas en los mostradores (Figs. 4 y 6) son de bajo costo (puede hacerse con carpinteros o mantenimiento de las áreas); por no ocupar lugar en el mostrador; por no establecer barrera entre el paciente y el administrativo. Pero, debe considerarse, el ángulo de orientación y el tipo de iluminación existente, pues puede generar reflejos sobre el monitor; además, con el monitor debajo del mostrador, puede hacerse muy difícil el realizar ajustes.

— *Soportes ajustados*: soporte para monitores, que suponen una mayor inversión (Fig. 7). El soporte se ajusta verticalmente, y debe estar contrabalanceado,

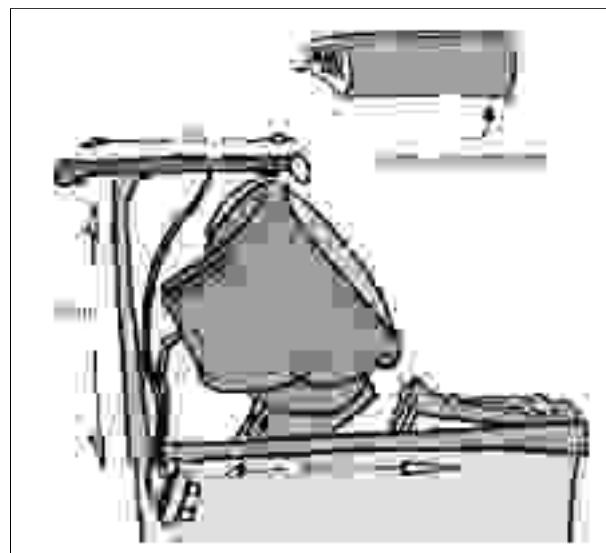


Figura 6

Pantallas engastadas en mostrador. Distribución de cables en zonas ocultas y prediseñadas. Borde de mostrador, para señalización.



Figura 7

Pantallas incluidas en mostrador elevado, izquierda; o incluidas sobre soporte adaptable, derecha.

para que el personal de admisión puede levantar o bajar el monitor rápidamente y sin esfuerzo alguno. Ubicado en las zonas laterales del mostrador y fuera del campo visual, el ajuste en la inclinación del monitor se puede utilizar para ubicar la pantalla de manera que no moleste el brillo. Se adapta a la altura del trabajador y permite leer la pantalla sin que el monitor quede directamente entre el usuario y el administrativo. Para dar una apariencia ordenada, la base del soporte del monitor se puede colocar debajo del mostrador.

2. Deben valorarse sistemas de protección de radiaciones y luminosidad para las pantallas de ordenador, así como la posibilidad de orientación de éstas, evitando los reflejos de ventanas y luces⁷. Si la luz ambiente no está perfectamente controlada y/o las pantallas de los monitores no pueden orientarse, por la distribución de los puestos de trabajo, en la dirección adecuada para evitar al máximo los reflejos, cualquier filtro (malla, resina o vidrio) que ofrezca una superficie menos reflectante que la propia pantalla mejorará el confort de la visión en lo que respecta a dichos reflejos^{1,7}.

3. Un elemento importante a analizar es la bandeja para los teclados. Se debe buscar la forma para que

estorben lo menos posible y dejen espacio en la mesa para apoyarse o anotar. La postura ideal para teclear es posar las manos en un teclado con inclinación negativa (Fig. 8). Para lograr esto, la bandeja del teclado debe estar inclinada hacia adelante. De esta manera, la primera fila de teclas está más alta que la fila de atrás. Además, se debe poder ajustar la bandeja en forma vertical, para que el teclado esté ubicado justo debajo de los codos del operador. Sería recomendable una bandeja ajustable, que sea fácil de ajustar y resistente, como para poder adaptarla a cada turno y profesional^{16,17}.



Figura 8

Disposición de soporte para teclado.

4. Las "torres" de estos ordenadores han de estar elevados del suelo, por eso estarán mejor colgados, por razones de limpieza y para evitar que al fregar el suelo entre agua y lejía en los circuitos.

5. En relación a cables y conexiones, se debe evitar la maraña de cables, que pueden generar, además de mal aspecto, accidentes, o caídas de aparatos. Se deben usar regletas o sistemas de disimulo de los mismos, considerándose en el diseño ranuras para ocultar los cables de las computadoras, que al mismo tiempo permitan su sustitución y revisión.

6. La disposición de los asientos es un aspecto relevante de las estaciones de trabajo ergonómicas. Para conseguir una postura cómoda, es decir, con la parte superior de la espalda debidamente apoyada en el respaldo del asiento, mientras que la parte inferior describe una curva de forma cóncava, se debe reclinar ligeramente el cuerpo sobre el respaldo del asiento; las piernas deben describir un ángulo de 90° con respecto al tronco para evitar los problemas que pueden afectar a la región lumbar. Además de ello, el cuello no debe estar inclinado hacia delante y hay que evitar que los hombros queden caídos.

Si se debe pasar mucho tiempo sentado, conviene modificar periódicamente la postura, por lo cual el asiento debe ser de modelo graduable. La ventaja que presenta una silla de este tipo, es que permite sentarse cómodamente en diversas posturas. Debe poseer respaldo adaptable, además, la altura del res-

paldo debe ser tal que la parte superior e inferior de la espalda queden firmemente apoyadas al inclinarse sobre él. Otro requisito importante es poder variar la inclinación hacia atrás y hacia delante. Recordamos que las posturas de asiento y de inclinación están relacionadas, razón por la cual es preciso que pueda modificarse la posición de la silla cuando se está sentado, hasta encontrar la postura más cómoda y, entonces trabar la silla mediante la palanca correspondiente.

La silla también debe tener la altura graduable, de modo que al sentarse con las manos en el teclado, los pies reposen cómodamente en el suelo o en un reposapiés y los codos queden a la misma altura que las muñecas y las manos. Suele recomendarse las sillas con reposabrazos, pero no se aprecia la utilidad de éstos cuando se trabaja con el teclado. Una vez sentado en la postura correcta debe quedar espacio entre los muslos y el escritorio.

7. Los mostradores de admisión deben estar equipados con impresoras de "notas de citación" para entregar al usuario la hora, día, lugar y orden de la cita; y una impresora que se utilice para los listados de agenda, procesos administrativos, informes, etc... que esté colocada en un estante retractable montado a 70 cm a la izquierda del operador. A esa altura, la mayoría de los trabajadores no se tienen que inclinar demasiado para alcanzarla.

—*Impresoras de notas de citación*: deberían existir una por cada puesto, con la finalidad de evitar que los miembros de la UAC deban levantarse o "estirarse" para alcanzar la nota de citación. Sin embargo, el proceso puede ser de autoservicio, en el sentido de que los usuarios pueden acostumbrarse a obtener la nota de cita, con los que estas impresoras deberían situarse en la parte frontal de los mostradores y fuera del campo visual.

—*Impresoras ordinarias*: éstas, deben estar fuera del área de atención para facilitar su utilización sin interrumpir el proceso de citación. En función de las veces que imprimimos por día, se puede resolver con un estante retractable a una altura fija.

8. El mantenimiento del material informático (teclados, ratones) y su limpieza periódica es un tema que debe ser considerado en este capítulo. Las pantallas de ordenador deben ser tratadas con productos poco agresivos, para evitar la pérdida o las irregularidades de luminosidad, tan molestas para la vista. Los ratones deben ser revisados, limpiados o reemplazados periódicamente para garantizar su movimiento rápido y sin saltos en el cursor.

Condiciones de diseño del mostrador

El mostrador de admisión suele ser un lugar que cuando se visita desde la visión del trabajador suele dar una impresión de "desastre" e improvisación, con múltiples papeles adhesivos de avisos, hojas informa-

tivas, horarios de citas, bolígrafos, hojas de registro de pruebas, derivaciones, objetos perdidos, etc.

Nuestro planteamiento consiste en valorar que si están es por que son necesarias, y debemos haberlo planificado en el diseño de estos mostradores, como elementos para el personal de la UAC.

Entre los aspectos que debemos tener en cuenta, indicamos⁴ (Fig. 9):

—Cajones y separadores para registros y tarjetas informativas, en tamaño DIN A-4, cuartilla y tarjeta.

—Sistema de información en borde de mostrador, para identificación de horarios, teléfonos de utilidad para el personal de la UAC, distribución de consultas, ... De la misma forma que en los supermercados se identifican los productos y sus precios (Fig. 6).

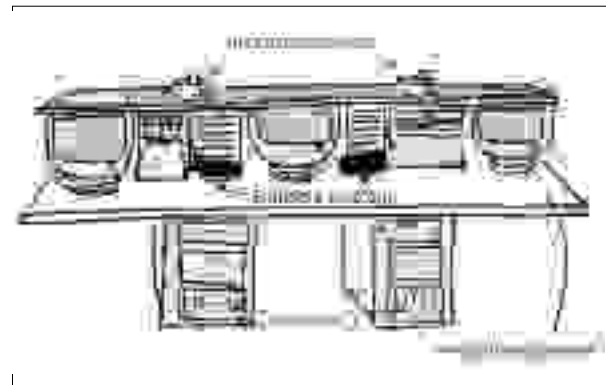


Figura 9

Modelo de mostrador con tres puestos de atención, dos impresoras de notas de citación dispuestas para delimitar el área de atención, don bandejas para el teléfono. Dos pizarras Veleda, ficheros, cajones y tarjeteros. Uno de los puestos puede adaptarse para la recepción telefónica (Fig. 10).

—Pizarras de superficie borrable para anotaciones.

—Ficheros de registro vertical, para documentación administrativa, así como para el registro de impresos, peticiones analíticas, etc...

—Tableros de avisos a domicilio y consultas médicas y/o de enfermería en sistema de cajetines que eviten la exposición, y garanticen la confidencialidad de estos avisos.

—Cajoneras para material a entregar a los pacientes, material de recogida de muestras, etc....

—Un cajón para objetos perdidos.

—Sistema de soporte para teléfonos, evitando que entorpezcan en el mostrador de trabajo.

—Sistemas de conexión telefónica, que permitan la modificación de los puntos de cita telefónica, por horarios, puestos y zonas.

—Sistemas de soporte móvil para los ordenadores y pantallas, que permitan su reubicación en situacio-

nes de disminución del personal, aumento de la demanda directa, etc... (Fig. 10).

—Considerar por espacio y dimensiones una zona de mostrador de altura adecuada para atender a niños y minusválidos (de 80 a 80 cm de altura, frente a los 115 cm indicados en figura 2). Debe estar en un lateral de la zona principal y próxima a un puesto de atención directa.

—Un armario para custodia de documentación y fichero de registro, “otros documentos”.

—Paragüero y perchas.



Figura 10
Pantallas en sistemas móviles para su
orientación doble.

CONCLUSIÓN

El “mostrador” es donde se produce la actividad fundamental de las Unidades de Atención al Cliente,

y debe estar diseñado para facilitar la labor a los profesionales que en él trabajan, así como permitir la máxima comodidad y prestaciones para los usuarios. El futuro de la informatización en Atención Primaria hace que cada vez más debamos adaptar el diseño de estos mostradores a la incorporación de las nuevas tecnologías, así como a las necesidades cambiantes de nuestra población tanto en rapidez de respuesta como en personalización del trato⁴.

El problema de esta evidencia es la realidad actual de muchos equipos de salud que han vivido el desbordamiento de estas UAC; ha sido la poca información y preparación para resolver este problema. La experiencia de otros grupos (Instituto para el Conocimiento, Organización y Mejora de la Atención Primaria) y los planteamientos de una estrategia basada en lo expresado en este artículo es lo único que puede conseguir resolver estos problemas⁴.

La iluminación, el mobiliario, la postura corporal y otras condiciones pueden afectar a la forma en reducir la fatiga y la incomodidad, así como el riesgo de dolores que pueden convertirse en lesión. Si bien contar con el equipo correcto es un elemento importante en un lugar de trabajo seguro, esto se debe complementar con una capacitación continua para ser efectivo⁴.

CORRESPONDENCIA:

José J. Blanquer Gregori
C/ Isla de Cuba, 39
03009 Alicante
Telf.: 96 517 98 35
Fax: 96 518 18 94

Bibliografía

1. Seaman S. Designing an Ergonomic Circulation Desk: A Case Study. *Electronic Journal* [en línea]. Universidad de Colorado, Boulder. Library and Information Science Research. 1997 March 31 [consultado 01 de Octubre de 2002];7(1). Disponible en URL: <http://libres.curtin.edu.au/libre7n1/seaman.htm>. ISSN 1058-6768.
2. Thornton JK. Battling Carpal Tunnel Syndrome (repetitive motion injury, e.g. keyboard entry) through ergonomics (Tiffany Table, Kinesis keyboard). *Computers in Libraries* [Current awareness abstracts] 1995 sep [consultado 01 de Octubre de 2002]; 15(8). Disponible en URL: <http://www.aslib.co.uk/caa/abstracts/open/95-1600.html>
3. Brody JA. Epidemic at the computer: hand and arm injuries. *New York Times*. 3 March 1992. p. 1-10.
4. Ruiz Téllez A. Modelo de organización funcional de la unidades de atención al cliente (UAC) y salas de espera en Atención primaria [en línea]. Instituto para el Conocimiento, Organización y Mejora de la Atención Primaria (Instituto @PCOM). 1997 [consultado 01 de Octubre de 2002]. Disponible en URL: <http://www.institutoapcom.org/documentos>.
5. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con Pantallas de visualización [en línea]. 2002 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [47 pantallas]. Disponible en URL: http://www.mtas.es/insht/practice/G_pantalla.htm
6. Zonas de atención al público, Mostradores de atención.[en línea]. 2002 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [5 pantallas]. Disponible en URL: <http://www.accesible.com.ar/fichas/ft-actual.htm>
7. Anshel J. Your workspace and your eyes En: Anshel J (editor). *Visual Ergonomics (SIC) in the Workplace*. 1ª ed. London: Taylor & Francis, Inc; 1997. p. 15-20.
8. Boray PF, Gifford R, Rosenblood L. Effects of warm white, cool white, and full-spectrum lighting on simple cognitive

- performance, mood, and ratings of others. *J Environ Psych* 1989; 9: 297-308.
9. Veitch JA, Gifford R, Hine DW. Demand characteristics and full spectrum lighting effects on performance and mood. *J Environ Psych* 1991; 11: 87-95.
 10. Hughes PC. The use of light and color in health. En: Hastings AC, Fadiman J, Gordon JS, editors. *Health for the Whole Person. The Complete Guide to Holistic Medicine*. Boulder: Westview Press; 1980. p. 71-83.
 11. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Fichas y Notas Prácticas editadas por el ERGA-FP: trabajo en oficinas [en línea]. 2001 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [2 pantallas]. Disponible en URL: http://www.mtas.es/insht/erga_fp/np_efp_22.pdf
 12. Healthy Work Practices Program (HWPP). The Workplace Ergonomics Reference Guide. Computer/Electronic Accommodations Program (CAP). [en línea]. 2001 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [21 pantallas]. Disponible en URL: www.tricare.osd.mil/cap/files/workplace-ergo-ref-guide.doc
 13. Currie L, Ritmiller L, Robinson D. Taking Care of Ergonomics: One Library's [en línea]. Paper presented at the CLA/CACUL session: Ergonomics or else. Victoria, CLA Annual Conference. 1998 June [consultado 01 de Octubre de 2002]; [13 pantallas]. Disponible en URL: <http://www.cla.ca/divisions/CACUL/occpaper13.htm>
 14. Ergolib for safer library computing. Cheap Tips for Safe Computing in the Library [en línea] 2002 July 26 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [13 pantallas]. Disponible en URL: <http://lib.ucr.edu/ergolib/>
 15. Marino A, Slavens C, Sommers K, Valentine P, Woolley L. Library Ergonomics Task Force Report. [en línea]. University of Michigan Library Human Resources Department. 1995 April 14 [consultado 01 de Octubre de 2002]; [12 pantallas]. Disponible en URL: <http://www.lib.umich.edu/hr/lib/ergonomics.html>
 16. Hedge A, McCrobie D, Land B, Morimoto S, Rodriguex S. Healthy keyboarding: Effects of wrist rests, keyboard trays and a preset tiltdown keyboard on wrist posture, seated posture, and musculoskeletal discomfort. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 39th Annual Meeting*; 1995; Santa Monica. Human Factors Society 1995; 1: 630-4.
 17. Marshall P. Ergonomics: More Than a Curve in a Car Seat. *Colorado Libraries* 1996; 22: 12-5.