

L'essència de l'administratiu sanitari

Autors: Laura Salido Sillero, Cristina Rodriguez Masó, Olga Costa Carandell i Olga Ortega Jimenez
Lloc de treball: ABS SALT

INTRODUCCIÓ

A l'EAP de Salt em volgut fer una millora de l'atenció del ciutadà en els aspectes més problemàtics com son l'atenció presencial al taulell i l'atenció telefònica. Hem organitzat la Unitat d'Atenció al Usuari (UAU) elaborant excels separant els professionals per diferenciar una assistència o l'altre i donant espais de temps per tal de que puguin fer les tasques de la seva UBA. Per agilitzar la gestió de la demanda també hem adaptat la Programació per Motius (PXM) a les necessitats de la nostra àrea per tal de donar una resposta més ràpida als usuaris.

OBJECTIU

Acompanyar la ciutadania/tracte personalitzat (empatitzar, informar, ser receptius, equitat i qualitat Resolució de la demanda de la millor manera Potenciar la UBA3 Implicació en el procés assistencial, entendre les demandes dels usuaris posant-nos en el seu lloc Donar accessibilitat millorant la demanda telefònica

MATERIAL I MÈTODE

Resolució de la demanda: S'ha dissenyat un Excel per la UAC per saber identificar la demanda aguda utilitzant la PXM i poder gestionar de la millor manera per tal de fer una assistència de qualitat. Potenciar UBA3: Sessions setmanals per exposar els problemes que poden interrompre a les agendes de possibles males gestions i fer revisió de crònics. Donar accessibilitat a la demanda telefònica: S'implementa una graella de trams d'horaris pel personal de la UAC per tal de que tots puguin donar assistència telefònica, deixant de fer taulell i poder donar una màxima qualitat assistencial utilitzant l'escolta activa amb l'usuari

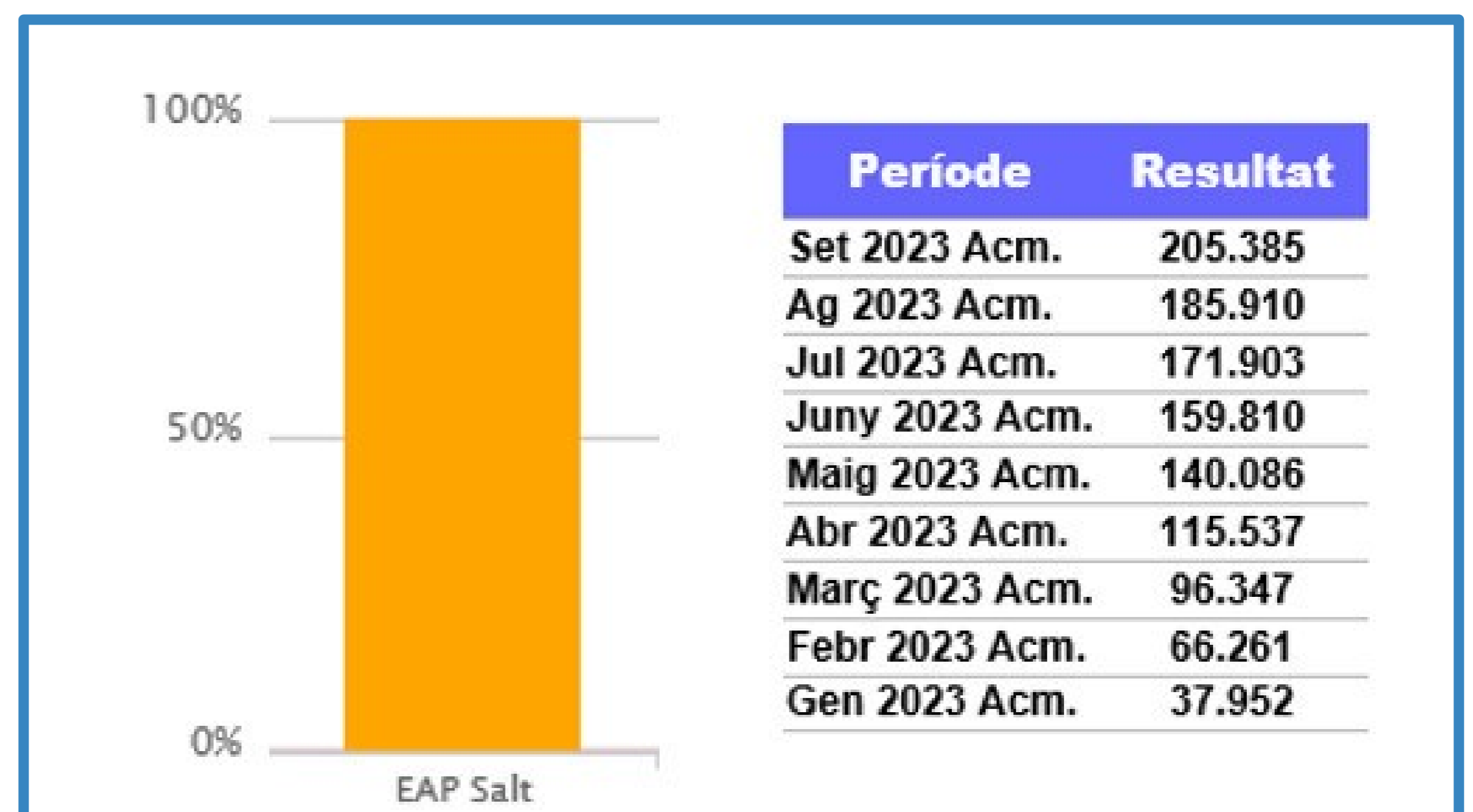
RESULTATS

Obtinguts i esperats

Menys nombres de visites forçades a les agendes de MG i INF ja que la graella ens ajuda a redirigir la demanda correctament. s'ha fet una comparativa d'agendes d'abans i després de treballar amb la PXM

Mes comunicació amb els professionals, empoderant a la UAC que amb la integració de la UBA 3 també té una carrega assistencial i uns usuaris assignats; és la manera de que el ciutadà tingui un administratiu de referencia i així poder donar una assistència personalitzada

Millora en la assistència telefònica major nombre de trucades contestades contrastades amb els resultats setmanals que ens proporcionen de la nova centraleta.



Gráfica numérica d'evolució telefònica ABS SALT

CONCLUSIONS

La UAC te un major nivell resolutiu donant una assistència de qualitat. Millora en la disminució del temps d'espera en les trucades. Millora en la comunicació amb tot l'equip en les sessions de la UBA3