

# NOVES FUNCIONS DE L'ADMINISTRATIU: ASSUMINT REPTES. UN NOU PARADIGMA

Autors: Alejandro Solé Castillo, Alejandra Llenas Moure i Judit Llenas Moure  
Lloc de treball: EAP Canet de Mar, EAP Sant Feliu de Guixols i EAP Tordera.

## INTRODUCCIÓ

Dins el món sanitari, un dels col·lectius professionals que més canvis ha viscut en els últims anys ha estat el del personal administratiu. Sobretot des de la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en les activitats del dia a dia.

Els administratius d'Atenció Primària, tenen una **relació interpersonal que conté l'acollida, l'escolta i l'adequada lectura de les necessitats que s'expressa la ciutadania** donant una atenció de qualitat ja sigui resolent la demanda directament o dirigint-los al professional.

## OBJECTIU

- Reconeixement de la figura de l'administratiu de salut, tant per part de la ciutadania com de les mateixes institucions de salut.
- Participació en les decisions que pren l'equip.
- Potenciar el treball i la gestió en equip.

## MATERIAL I MÈTODE

La feina actual és molt polivalent. Hi ha més funcions, són complexes, i tenen cada vegada un pes professional més important. La feina és infinita, no té aturador.

Algunes d'aquestes funcions, són:

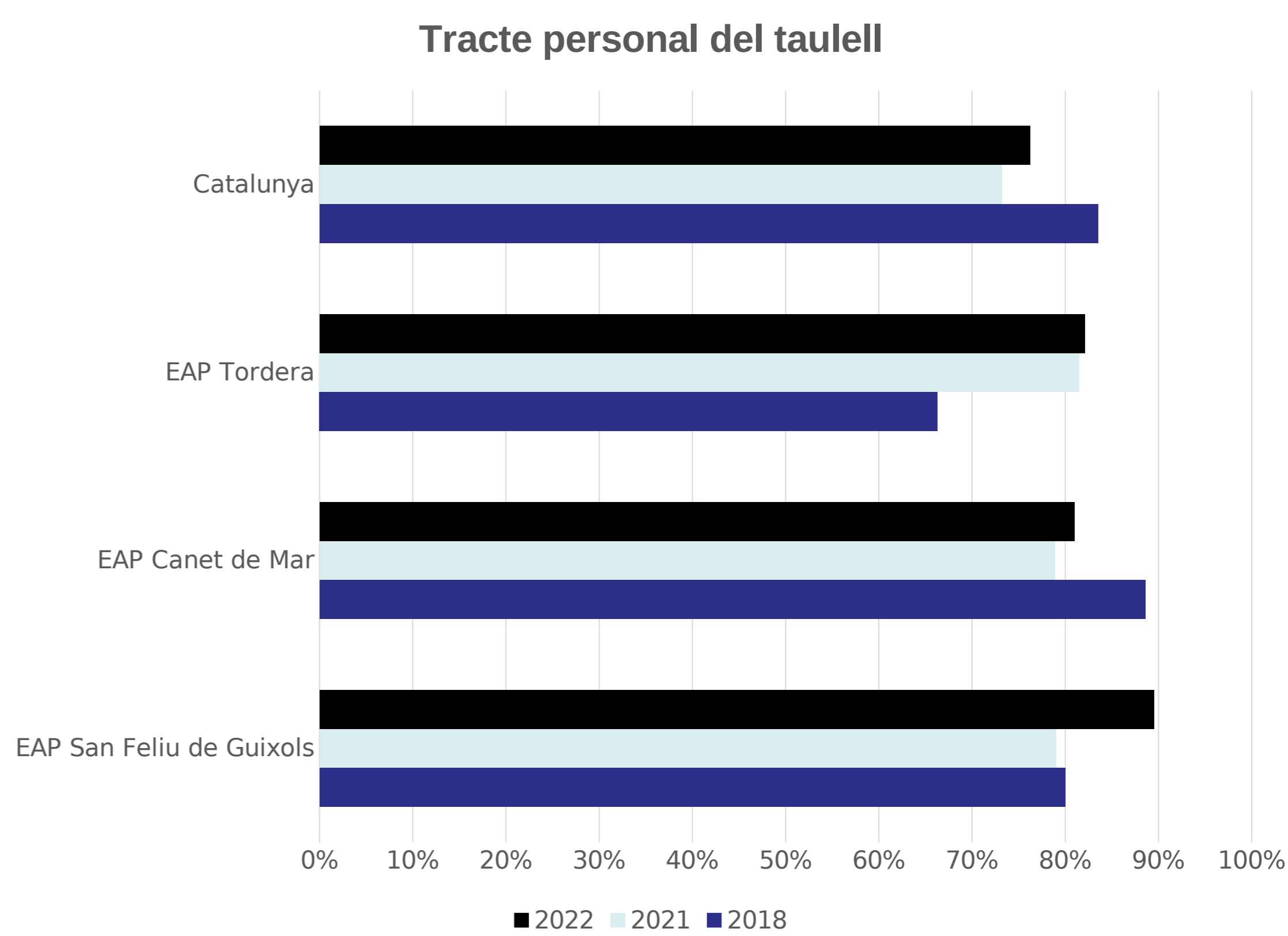
- **Acollida a la persona en el sistema sanitari i en el centre d'atenció primària.**
- **Orientació, acompanyament i seguiment individualitzat.**
- **Programació i planificació de visites de seguiment en processos crònics.**
- **Identificació i gestió de les demandes.**
- **Alliberació temps clínic mitjançant la realització de tasques administratives.**
- **Participació en l'activitat comunitària del centre.**
- **Opinió i experiència del pacient.**
- **Recerca.**

Per tal de dur a terme les tasques necessàries, es requereix un pla d'acollida de qualitat amb formació específica i continuada durant tota la seva trajectòria professional.

## RESULTATS

Durant els darrers anys la visió de la població envers al personal de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania dels Equips d'Atenció Primària ha millorat al nostre territori.

Segons resultats de l'Enquesta Plaensa, pregunta 19 Tracte personal del taulell?



## CONCLUSIONS

L'administratiu de salut, és la primera cara **visible i la porta d'entrada a l'atenció primària.**

En els darrers anys s'ha potenciat i reconegut la importància de la tasca dels administratius en els EAPs implicant-los més en tasques coordinades amb la resta de personal sanitari i convertint-los en una peça més de les UBA de referència del pacient.

Es per això que es considera un element clau per fer possible l'encaix de la demanda amb la resposta assistencial que pot donar l'equip.