

Forma't com una professional "TOP"

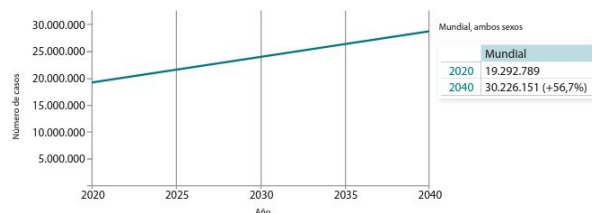
Autors: Trini Lleixà, Raquel Gallardo, Susana Reverter, Joanna Llasat i Rosana Moya Lloc de treball: Tortosa (HVC)

INTRODUCCIÓ

A causa de l'increment de pacients oncològics els quals necessiten tractament hospitalaris, és cada cop més complexa i multimodal. Per aquesta raó és necessària la implicació d'un equip multidisciplinari.

En aquest cas, el personal de gestió administrativa som el primer canal de comunicació de l'assistència sanitària cap als usuaris.

Figura 1. Incidencia estimada de tumors en la població mundial para los años 2020 y 2040, ambos sexos.



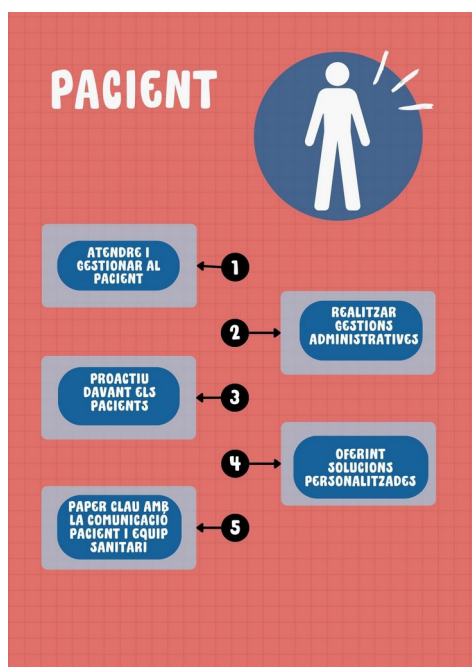
Peuchrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://seom.org/im_ages/Cifras_del_cancer_en_España_2021.pdf



OBJECTIU

Aquest és el punt de partida d'un programa amb què es pretén, a més de millorar la relació amb el pacient, tenir més temps per facilitar-li informació sobre el procés, això comporta fer el treball de la figura de l'administratiu més proactiva, oferint solucions efectives i personalitzades.

El personal de gestió administrativa no només interactuen amb els pacients sinó que desenvolupen un paper clau en la comunicació interna amb l'equip sanitari.



MÈTODE

Com?

- Formació de com funcionen els Serveis Sanitaris que inclou aquest manual. Cada servei té unes tasques diferents.
- Especialització amb els circuits dels serveis d'oncologia i hematologia.
- La Unitat de Hdia al tenir una estructura polivalent fa que els pacients siguin de diverses especialitats, no sols oncològics ni hematològics. Això fa que els administratius necessitin una formació més específica i complexa a la vegada.
- Aquest projecte inclou la programació d'analítiques als centres d'atenció primària des de l'atenció hospitalària, fet que fa que el pacient no es tingui que desplaçar una segona vegada.
- Facilem la gestió del transport sanitari per a les properes visites i proves derivades per tal de què el pacient no tingui que anar al seu CAP de referència i evitar desplaçaments innecessaris.

RESULTATS

Els indicadors que hem emprat per arribar als resultats són:

Atenció telefònica

- Escolta activa
- Utilització dels silencis
- Saber gestionar els moments difícils de comunicació
- La gestió de la veu: entonació, articulació i sincronització
- Aspectes tècnics:
 1. Aspectes formals de la conversa telefònica
 2. Elements claus atenció telefònica
 3. Dirigir la trucada
 4. Traspàs de la trucada

Atenció presencial i personalitzada

Moments clau:

- Acollida
 1. Que el/la pacient identifiqui la persona a qui s'adreça.
 2. Generar al la sensació d'estar ben rebut
 3. Que el/la pacient rebi explicacions de les dificultats que ha pogut tenir.
- Escolta
 1. Conèixer i aprofundir en les necessitats del/de la pacient a partir del que demana.
 2. Que l'interlocutor se senti comprès.
 3. Transmetre interès pels casos que presenta el/la pacient.
- Resposta
 1. Donar respostes a les necessitats i les expectatives del/la ciutadania.
 2. Mantenir la sintonia generada en la fase de l'escolta.
- Comiat
 1. Avaluar el procés d'atenció realitzat.
 2. Tancar la conversa amb el to en què s'ha iniciat.

Gestió administrativa

Característiques del personal administratiu:

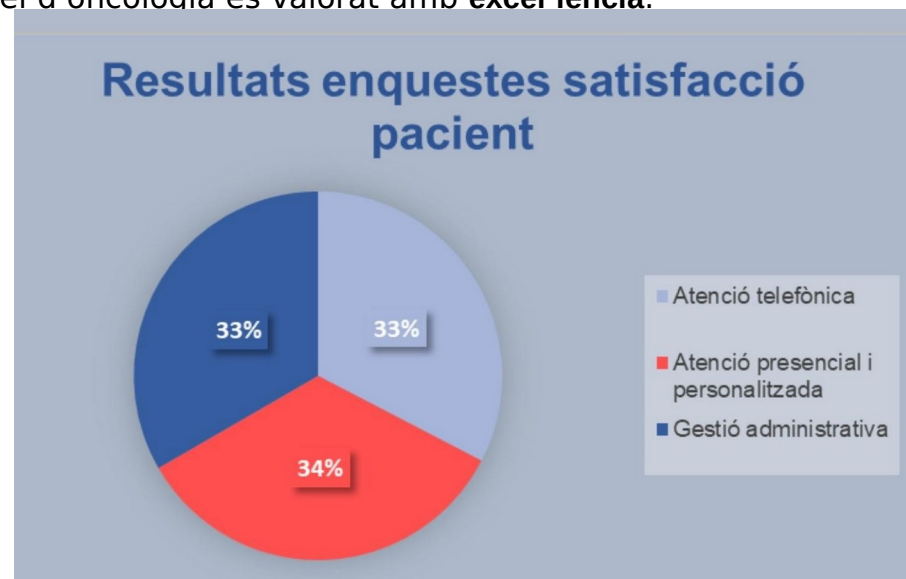
Ser capaços d'entendre les demandes dels usuaris, posar-se al seu lloc, saber observar, escoltar, preguntar i valorar les seves opinions formen part de la voluntat de servei de les administratives i administratius sanitaris.

El somriure, la veu, el tracte amable i el coneixement del sistema sanitari donen un valor afegit al/la pacient que necessita atenció i entra desorientat/da en un sistema que li és desconegut".

1.- RESULTATS:

Els resultats han sortit de les enquestes realitzades als pacients oncològics de l'Hdia de l'HTVC durant el primer trimestre 2023.

En la gràfica que posteriorment exposem mostra que sobre un 100% l'atenció telefònica i la gestió administrativa es troben en un 33% i un 34% en l'atenció presencial i personalitzada. Aquestes dades traduïdes sobre 10 donen una nota 9,3. Per tant, amb aquesta nota es considerada que el personal administratiu del servei d'oncologia és valorat amb excel·lència.



Enquestes realitzades primer trimestre 2023

CONCLUSIONS

La opinió dels pacients mitjançant les enquestes que es van realitzar, indiquen que el tracte que reben per parts dels administratius del servei és excel·lent. La mostra d'empatia i escolta activa estableix una connexió emocional amb els pacients generant confiança i tranquil·litat.