

# #ConeixelTeuAdministratiu: el pas de les UAAU a APS (tot en el mateix taulell).

Autors: Curay Padilla, Joel, Aroca Sánchez, Lidia, Garcia Ruiz, Maria, Mota Malagon, Maria, Saez Selva, Nuria i Vernet Garcia, Maria

Lloc de treball: EAP Raval Sud

## INTRODUCCIÓ

Des del Reial decret 137/1984 en què els centres d'atenció primària es van instaurar, el personal no sanitari sempre ha format part del procés assistencial dels usuaris i usuàries fins al punt d'esdevenir una figura primordial en la qualitat de l'atenció rebuda per part de la ciutadania. Nogensmenys, les tasques que el personal UAC (unitat d'atenció a la ciutadania) ha anat exercint amb el pas dels darrers anys ha estat enormement modificada.

## MATERIAL I MÈTODE

Es farà un repàs d'aquesta evolució històrica des del punt de vista del professional fora i dins del taulell i també des de la perspectiva de la ciutadania.

Per als objectius anteriorment esmentats es planteja la realització d'una enquesta a una mostra representativa de la població de més de 50 anys resident en el barri.

Mètode: es duran a terme les entrevistes presencialment al mostrador d'admissions i dins les consultes; via telefònica per l'administratiu de referència.

## OBJECTIU

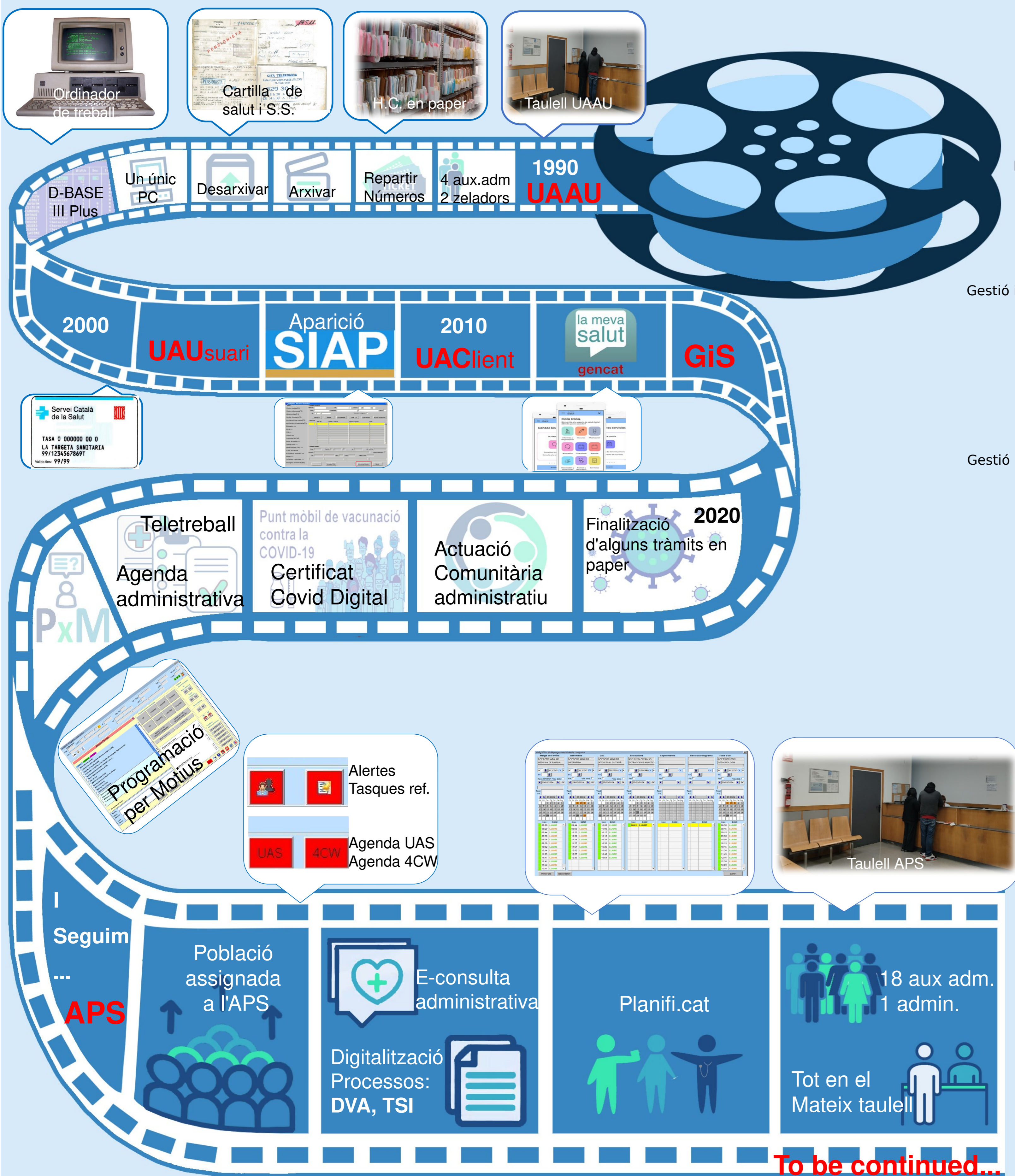
L'objectiu principal d'aquest estudi és l'obtenció d'informació sobre diversos aspectes relacionats amb l'opinió i comportaments de la ciutadania i dels professionals sanitaris respecte a l'evolució de l'administratiu sanitari; analitzant, descrivint i ressaltant les millores i metes aconseguides en tant que apareixen mancances i necessitats percebudes.

## RESULTATS

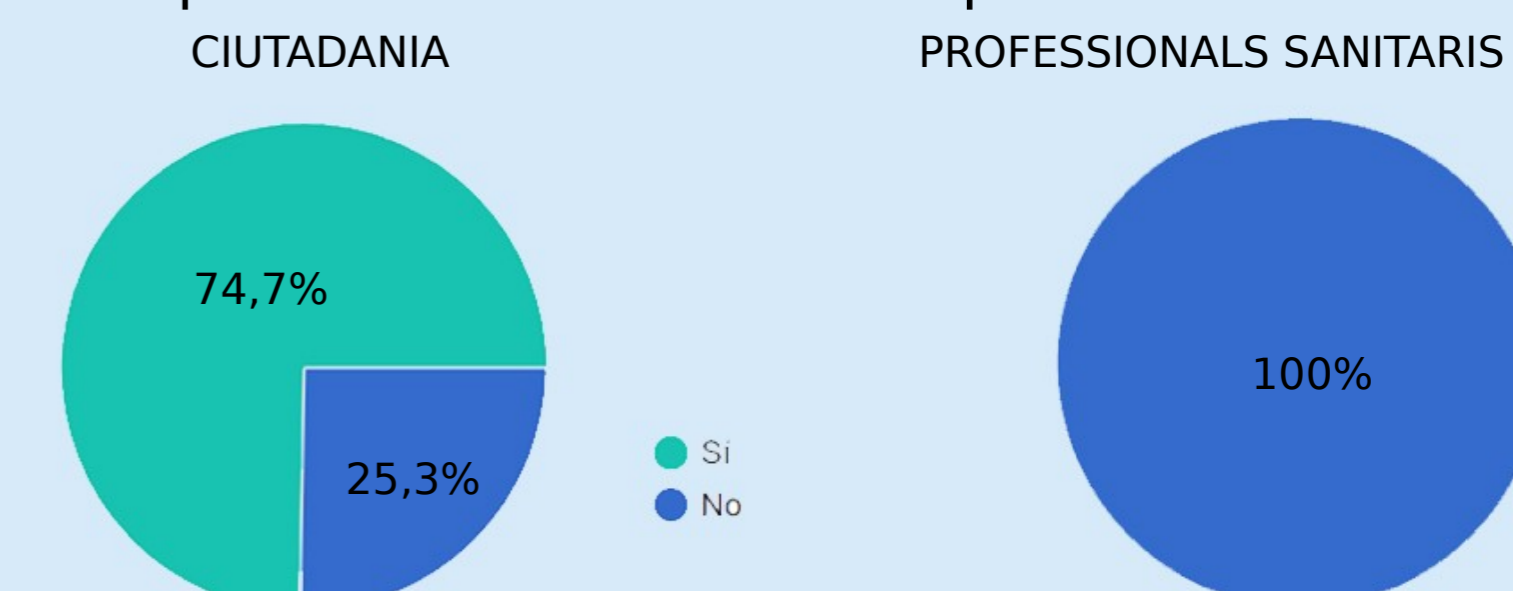
**Realització d'entrevistes amb:** Les preguntes han sigut realitzades a 100 professionals sanitaris i a 400 ciutadans del nostre centre.

**Dates de realització de les entrevistes:** 23 d'octubre al 10 de novembre 2023

### Resum de evolució històrica de la figura del administratiu a la atenció primària:



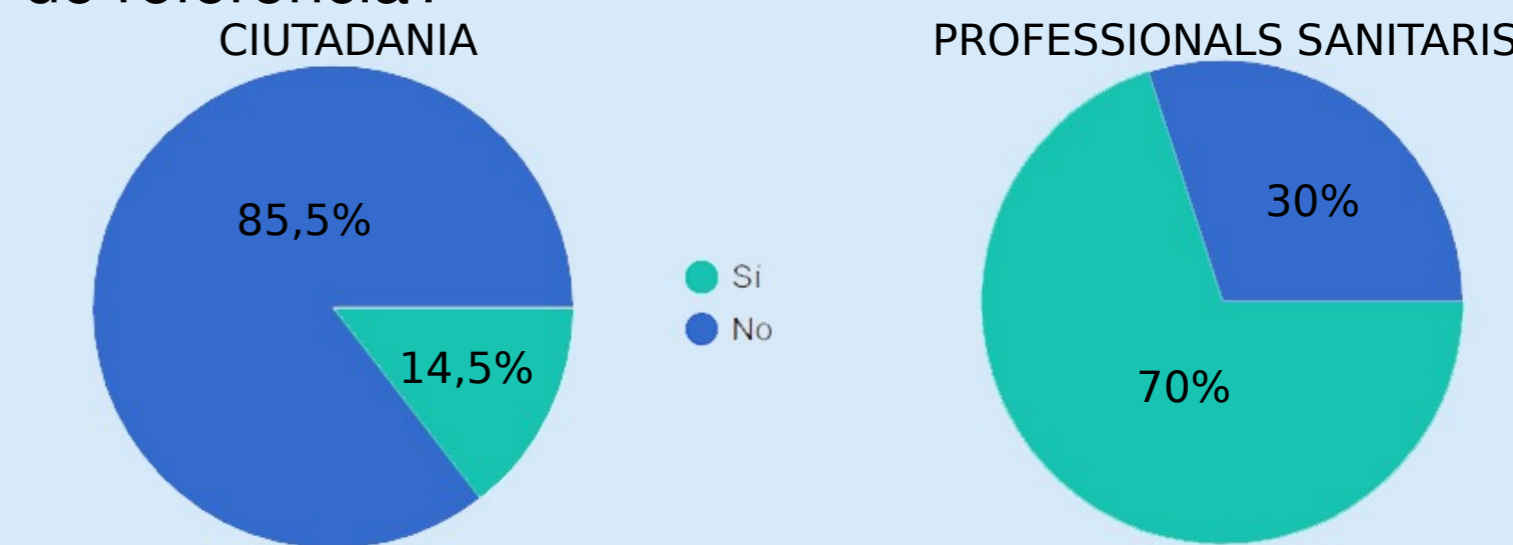
1. Creu que les tasques dels APS són les mateixes des que vostè es visita o forma part en el centre?



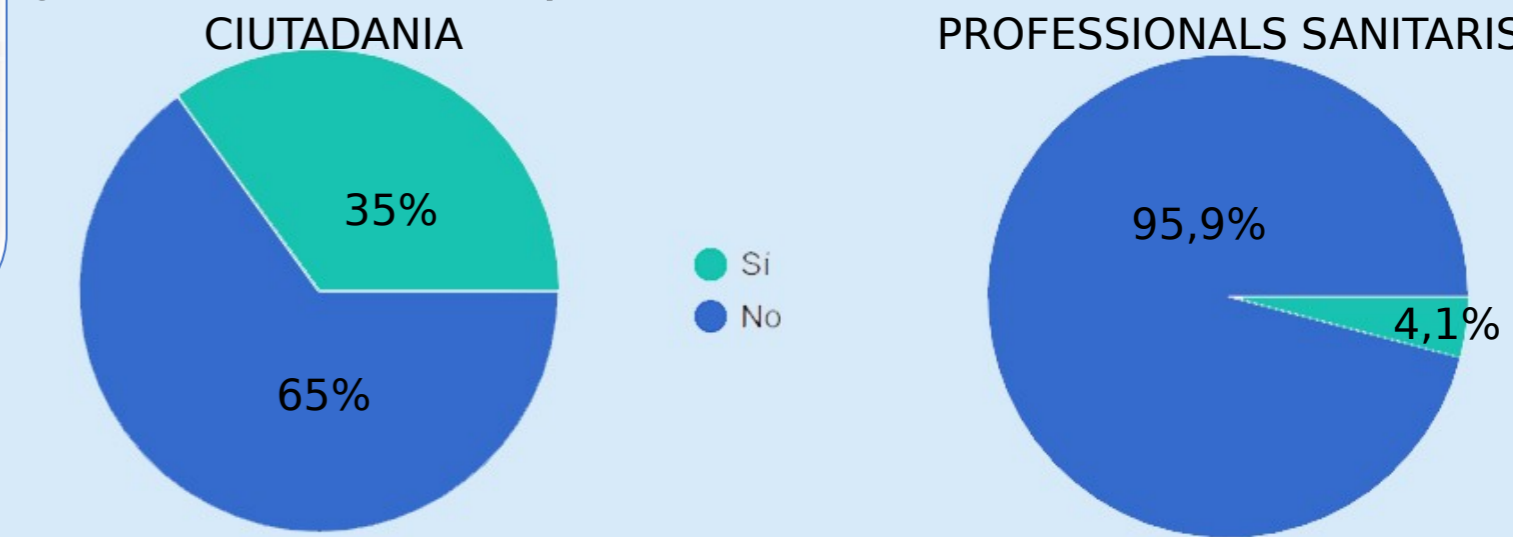
2. Quines tasques creu que duen a terme els APS dins del seu centre de salut?



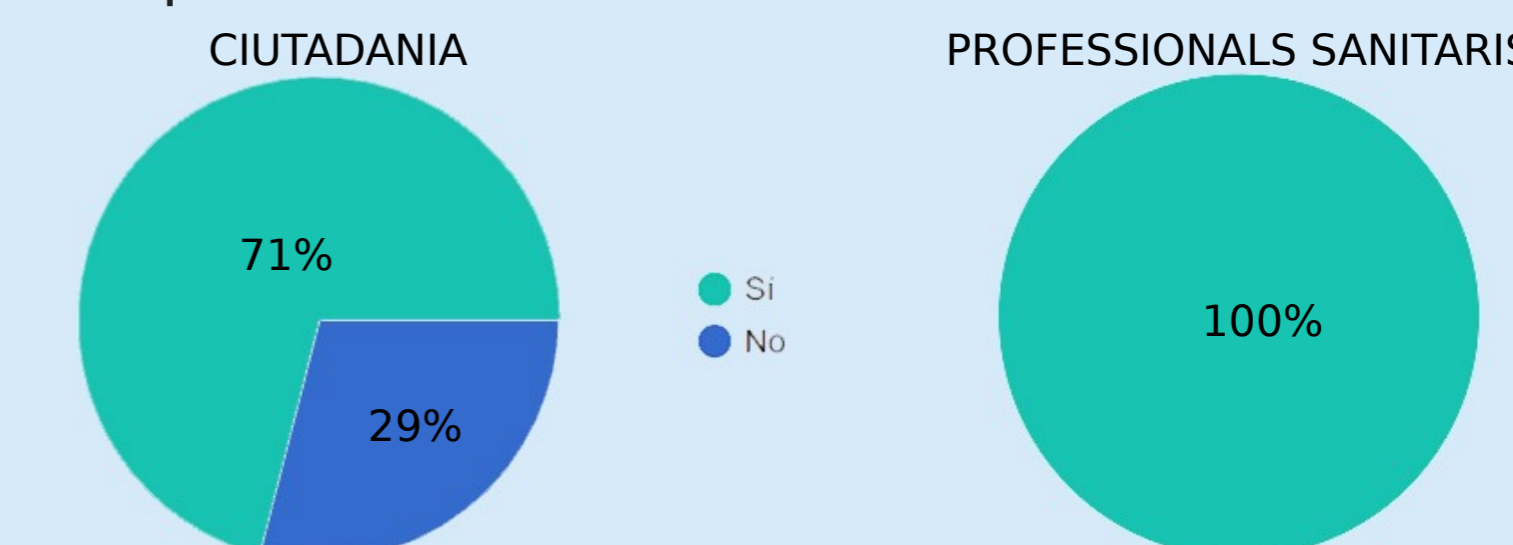
3. Sap vostè que disposa d'un administratiu (APS) de referència?



4. Considera que l'espai on atén l'APS al ciutadà garanteix la seva privacitat i confidencialitat?



5. Considera que l'atenció rebuda al pacient ha millorat des que l'administratiu s'involucra més en el seu procés assistencial?



## CONCLUSIONS

El rol de l'administratiu en el sistema de salut ha evolucionat molt durant aquest 30 anys, tot i així l'espai i les eines no han acompanyat a aquesta evolució. Les competències de l'administratiu van molt més enllà que las tasques tradicionals de recepció al taulell. El fet de només "donar dia i hora" s'ha acabat, no obstant això, hi ha una gran part de la ciutadania que encara pensa que les tasques de l'administratiu només són la programació de visites i l'atenció telefònica. Tant la ciutadania com el conjunt de professionals sanitaris perceben una necessitat primordial: necessitem espais dignes, més temps per poder atendre al ciutadà de manera personalitzada i de qualitat, amb confidencialitat tant presencialment com telefònicament. S'ha de potenciar i empoderar la figura de l'administratiu perquè treballi amb autonomia, faciliti l'accessibilitat, resolgui dubtes, faci les gestions administratives respectives i pugui fer l'acompanyament del procés assistencial dels ciutadans. Ara per ara, continua sent un gran desconegut per a la ciutadania. Considerem que ha de ser un professional referent i de confiança del pacient i, també dels mateixos professionals sanitaris. Som la porta d'entrada de l'usuari a l'ICS, per tant la nostra feina ha de ser amb garanties, sobretot perquè l'usuari pugui entendre la complexitat del sistema sanitari.