

INTERRELACIONS DE L'ADMINISTRATIU SANITARI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA I EL CIUTADÀ

Autores: Tomás Boticario, M^a Guadalupe. Fernández Campos, María P. Navarro Muñoz, Inmaculada C.
Lloc de treball: HG GERMANS TRIAS I PUJOL. CUAP SANTA COLOMA DE GRAMENET. EAP SANT ANDREU DE LLAVANERES

INTRODUCCIÓ

Des del punt de vista de l'organització, cal valorar que estem davant d'una oportunitat d'entendre que les queixes i les reclamacions són una forma de participació de la ciutadania que ha de permetre identificar quines coses no es fan bé, i explicar que els agraïments són una oportunitat de motivació per als professionals.

RESULTATS

Aconseguir la excel·lència en el rol de l'Administratiu sanitari en la comunicació amb el ciutadà.

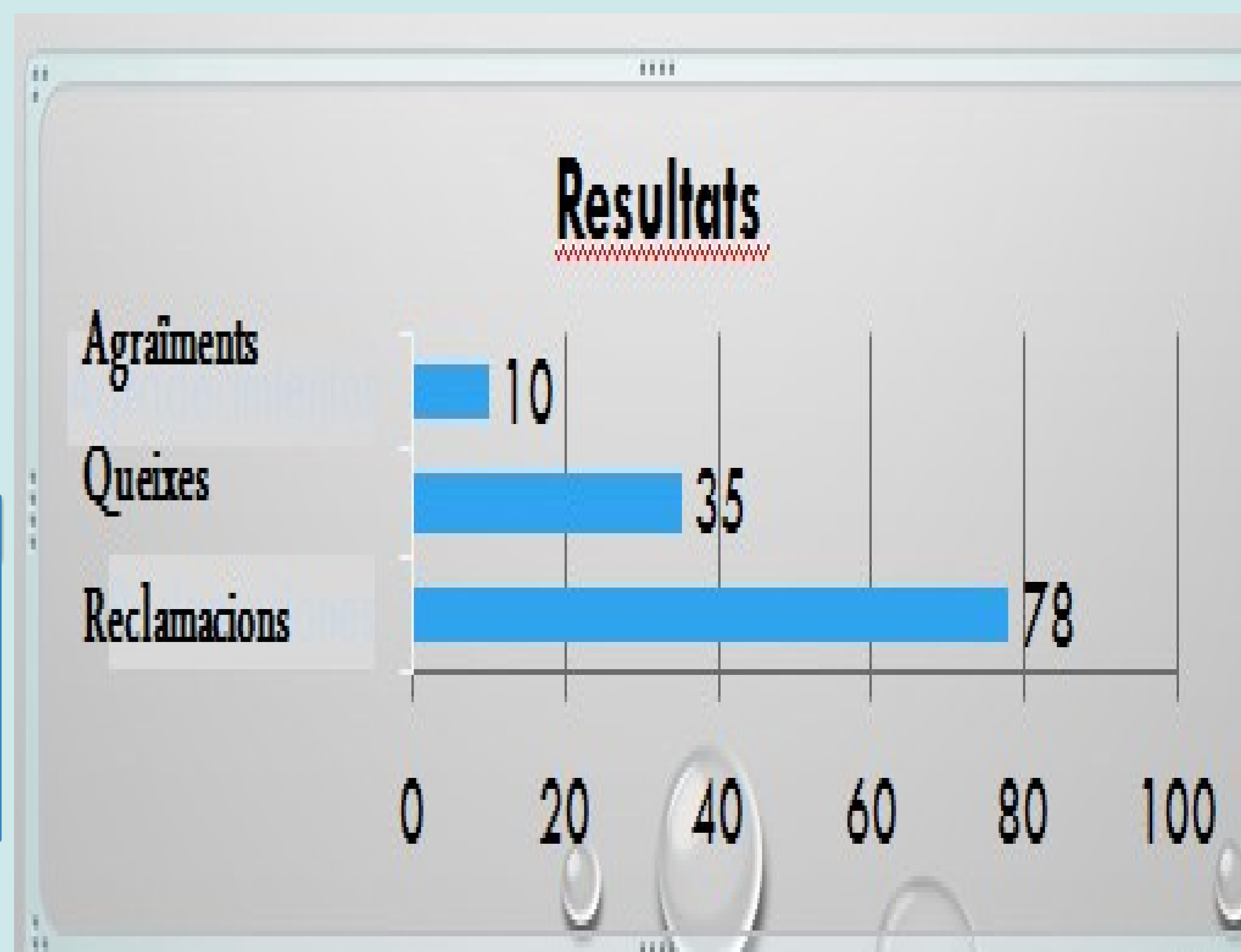
S'ha constatat que es pot deure a una manca de formació del personal administratiu sanitari, en relació amb les necessitats de salut i atenció que té el ciutadà, donant una sensació de falta de professionalitat i empatia i per tant la resposta o solució al problema de salut i comunicació que necessita, no arriba en la celeritat que ell espera.

En finalitzar el primer trimestre del 2023 s'han comptabilitzat tant en registres manuals com telemàtics un total de 123 participacions de les quals:

- ❖ 78 van ser reclamacions i queixes
- ❖ 35 suggeriments
- ❖ 10 agraïments

OBJECTIU

Detectar les mancances, les errades i trobar opcions de millora amb la comunicació entre l'administratiu sanitari i el ciutadà.



MATERIAL I MÈTODE

Es promou la participació de la ciutadania:

- ❖ Trobades amb les Associacions Veïnals per informar dels mitjans de comunicació i relació amb el Centre de Salut.
- ❖ Reunions amb els Professionals de l' Equip instant-los a una millora de tracte i empatia, així com una resposta immediata a les reclamacions o queixes.
- ❖ Tríptics informatius.



Reclamacions



Agraïments

CONCLUSIONS

L'administratiu sanitari és un referent en l'atenció a la població tant en el procés assistencial dels equips d'atenció a la ciutadania, com en els processos no presencials.

Presentem com a opció de millora:

- ❖ La formació del personal per a la consecució de la qualitat i la millora contínua en la prestació del servei,
- ❖ Pla de comunicació interna i de coordinació de l'Equip d'Atenció al Ciutadà.