

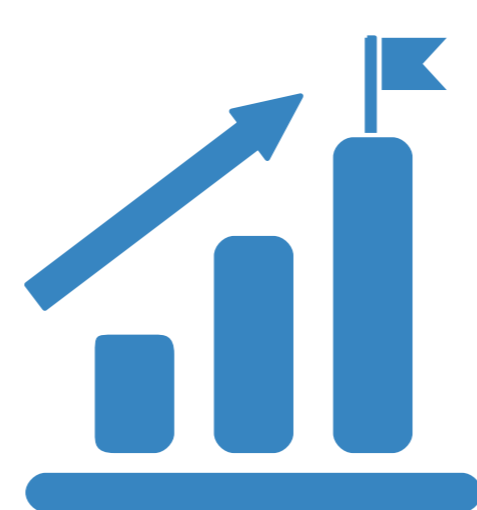
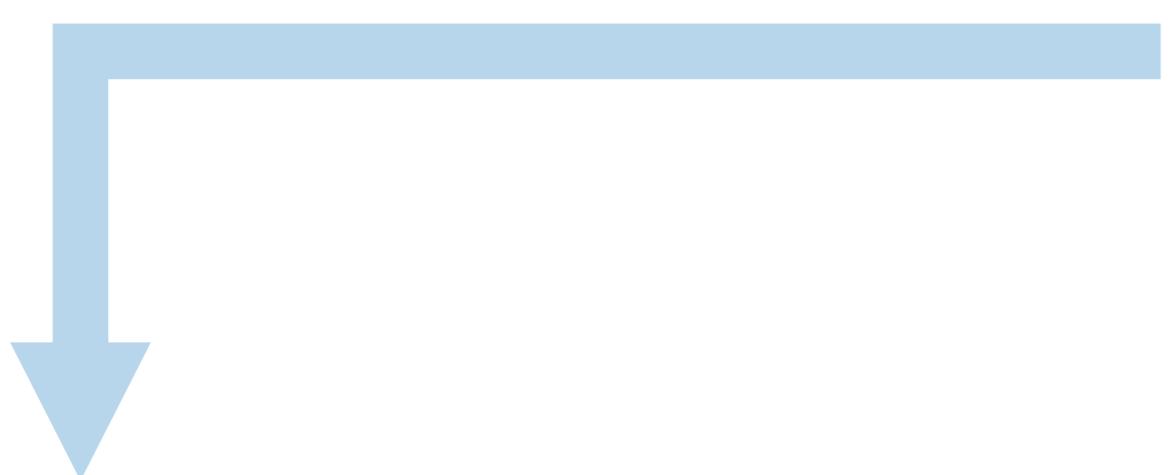
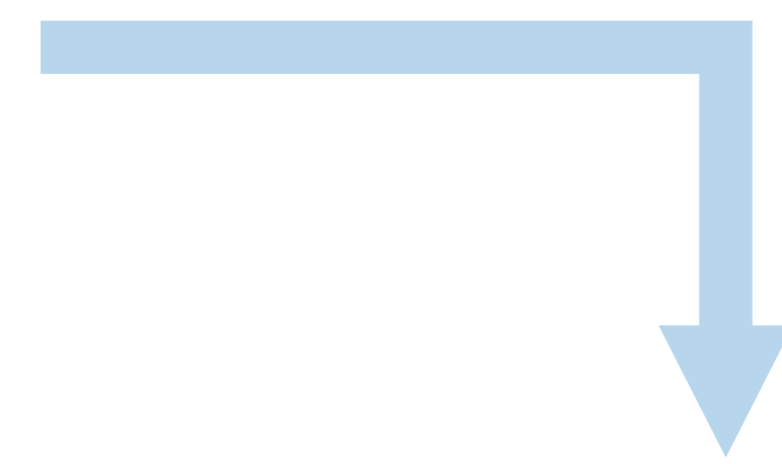
El professional administratiu sanitari element clau en la gestió de l'opinió de la ciutadania

Lídia Martínez Julià, Aranzazu Terrón Núñez, Cecilia Vidaurreta Gracia, Esther Freixes Villaró, Montserrat Rossell Blázquez i Javier Mayo Garcia
Serveis Centrals SAP Delta del Llobregat



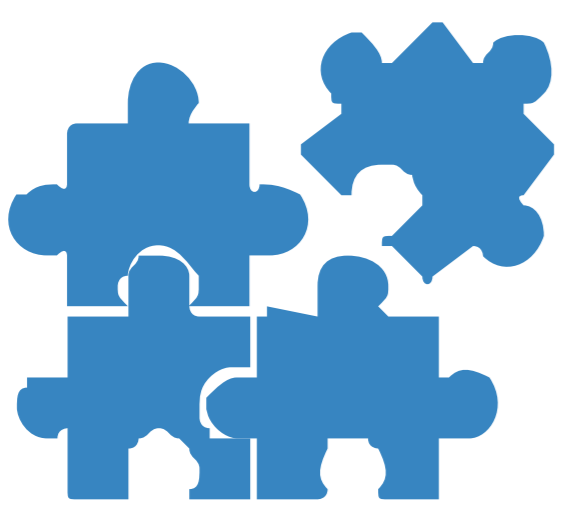
INTRODUCCIÓ

- ✓ La presentació de reclamacions, suggeriments i agraïments és un dret de la ciutadania i els administratius sanitaris tenen un rol clau en la seva gestió: participen i col·laboren en els seus processos de gestió.
- ✓ Per tot plegat, afrontem el repte de formar aquests professionals, en el coneixement dels procediments, eines i línies de treball per garantir la màxima qualitat en la gestió integral de l'opinió de la ciutadania.



OBJECTIU

- ▣ Millorar la qualitat en la gestió de les reclamacions.
- ▣ Millorar la qualitat del registre en SIUAC.
- ▣ Transformar la visió negativa de les reclamacions i entendre-les com una oportunitat de millora.
- ▣ Aprofitar els agraïments com element de motivació.
- ▣ Revisar i actualitzar els procediments i circuits.



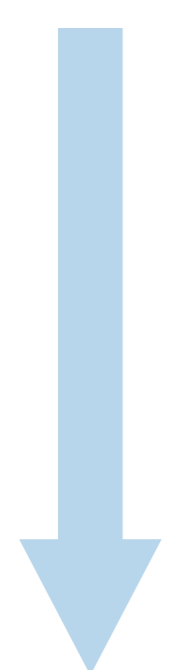
MATERIAL I MÈTODE

FORMACIÓ

- FASE 1 → Reclamacions i eina SIUAC, dirigit als referents de reclamacions.
- FASE 2 → Reclamacions = oportunitat de millora, dirigit a equips directius.
- FASE 3 → Qualitat en la resposta.

ELABORACIÓ D'INFORMES BIANUALS DES DEL SAP

Presentació als seguiments dels equips directius.



2020



632 Reclamacions: 159 sense motiu i 528 amb motiu.



Resposta en 28 dies.



14% de reclamacions pendents de resposta.



RESULTAT



2021



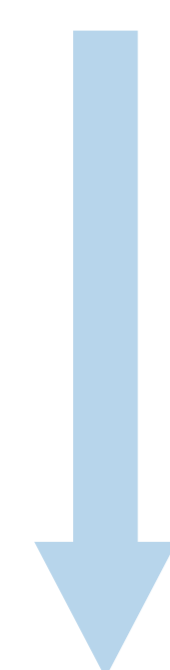
1.026 Reclamacions: 218 sense motiu i 886 amb motiu.



Resposta en 21 dies.



13% de reclamacions pendents de resposta.



2022



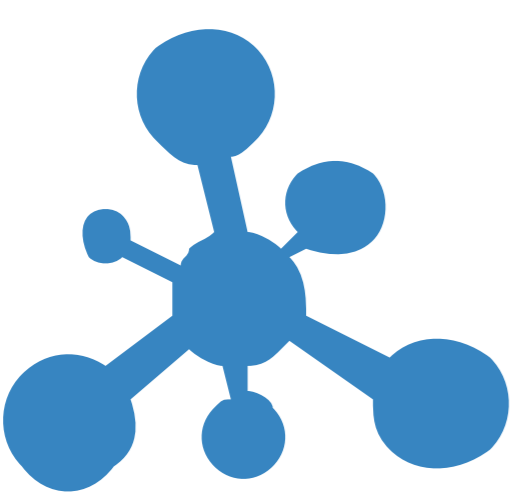
1.271 Reclamacions: 189 sense motiu i 1.158 amb motiu.



Resposta en 14 dies.



9% de reclamacions pendents de resposta.



ANÀLISI

- 👍 Millora del registre de reclamacions amb l'eina SIUAC
- 👍 Augment d'un 50% de les reclamacions registrades
- 👍 Augment en el registre de reclamacions amb motiu
- 👍 Disminució del 5% reclamacions sense motiu registrat
- 👍 Disminució del 50% en el temps de resposta
- 👍 Disminució del 5% reclamacions pendents de resposta.

CONCLUSIONS

Després de les sessions formatives organitzades des del SAP Delta:

Any 2021 i 2022 es realitzen cursos de formació de gestió de les reclamacions, suggeriments i agraïments, i registre a l'aplicatiu SIUAC.

Any 2023 es realitzen tres sessions del curs de gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments per a equips directius.

S'obté un grau de satisfacció molt alt en relació a les formacions rebudes.

Es detecta una millora significativa en el registre de les reclamacions en l'eina SIUAC que facilita posteriorment l'anàlisi de les dades, així com una millora en el contingut i forma en la redacció de les respostes.