

LA FIGURA DEL REFERENT ADMINISTRATIU ASSISTENCIAL EN CENTRE HOSPITALARI

Autors: Rizo Lobato, Yolanda; Alcaraz Ruiz, Glòria; Albert Baldrich, Natàlia; San Vicente Conesa, Sonia; Roca Gil, Joan Carles; Camañes García, Neus.

Lloc de treball: Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona

INTRODUCCIÓ

L' Hospital Universitari Joan XXIII incorpora la gestió per processos en el seu model organitzatiu i de gestió. Aquest model busca millorar l'eficiència i adaptar-se a les necessitats reals de les persones. Amb aquest motiu a finals de 2022 s'ha creat la figura del Referent Administratiu Assistencial.

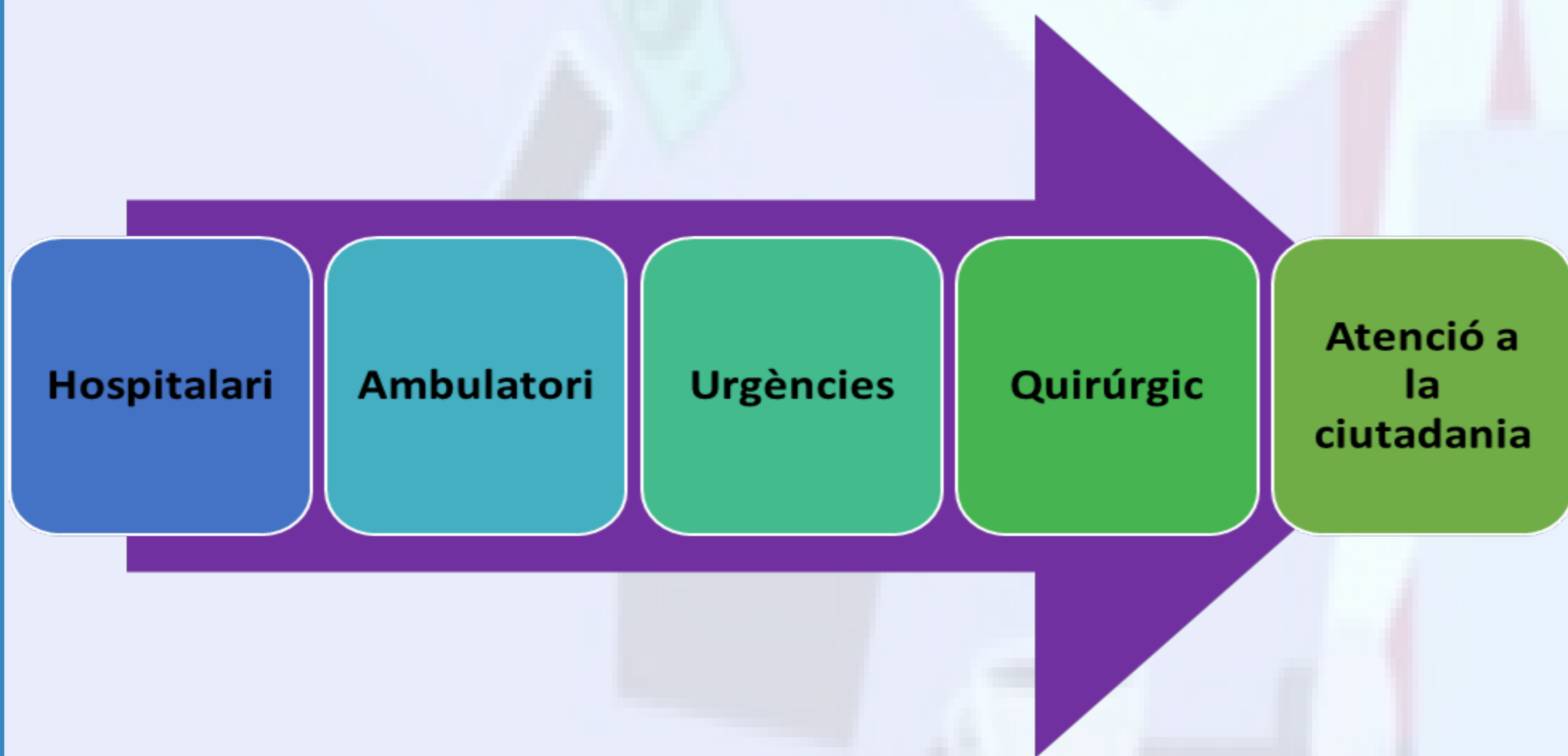
OBJECTIU

La principal tasca del Referent administratiu assistencial és analitzar, fer propostes de millora, redissenyar, implantar i avaluar l'activitat de les àrees assistencials de la seva competència, orientats i assessorats pel Cap de Gestió de pacients i la Responsable d'Atenció a la Ciutadania. Cerquen el correcte funcionament dels circuits administratius per tal de garantir el procés assistencial amb qualitat i accessibilitat.

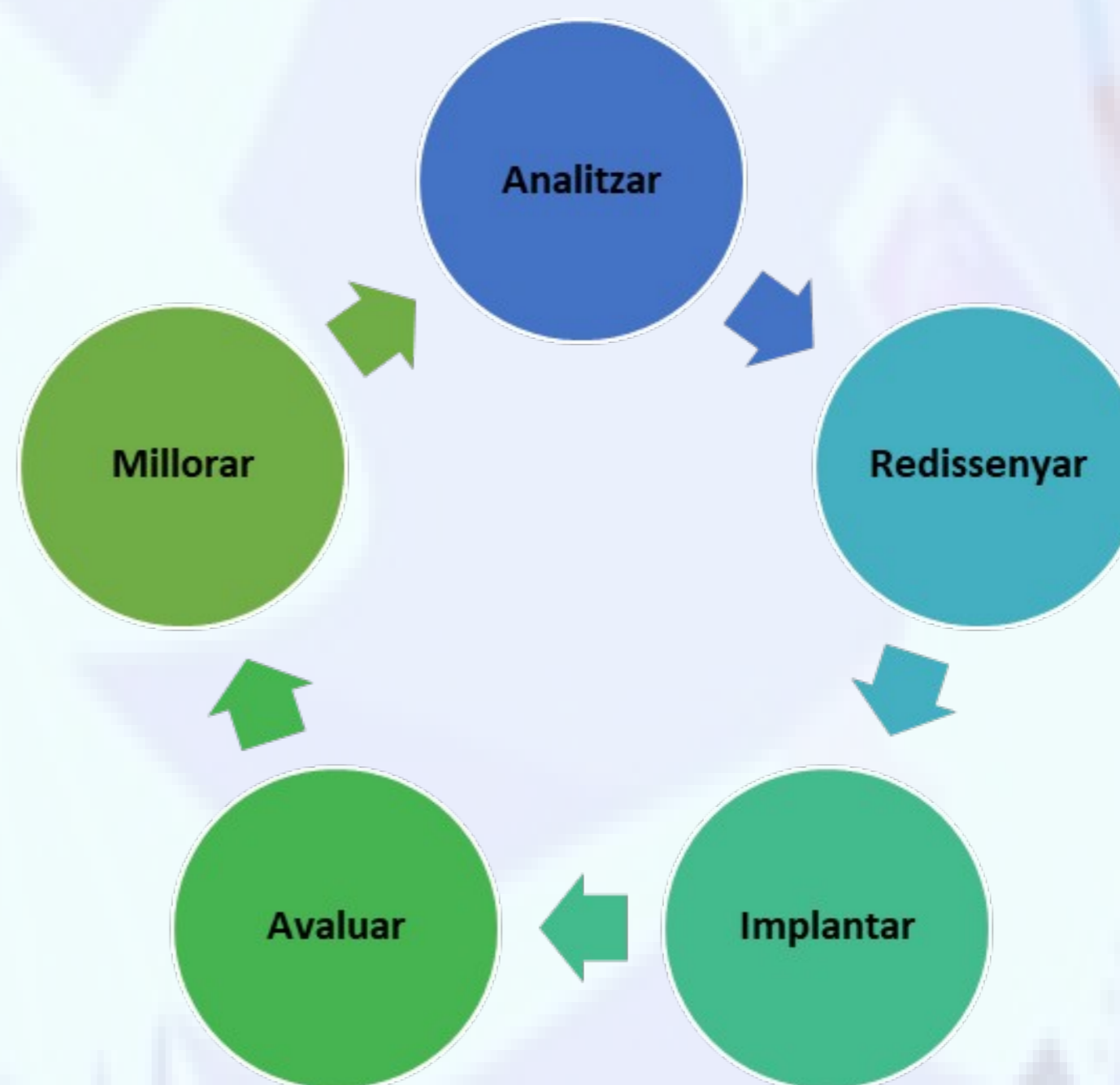
MATERIAL I MÈTODE

S'han designat referents dels diferents processos que s'hauran de coordinar amb el responsable corresponent pel correcte funcionament dels circuits administratius per tal de garantir el procés assistencial amb qualitat i accessibilitat.

Els processos contemplats són:

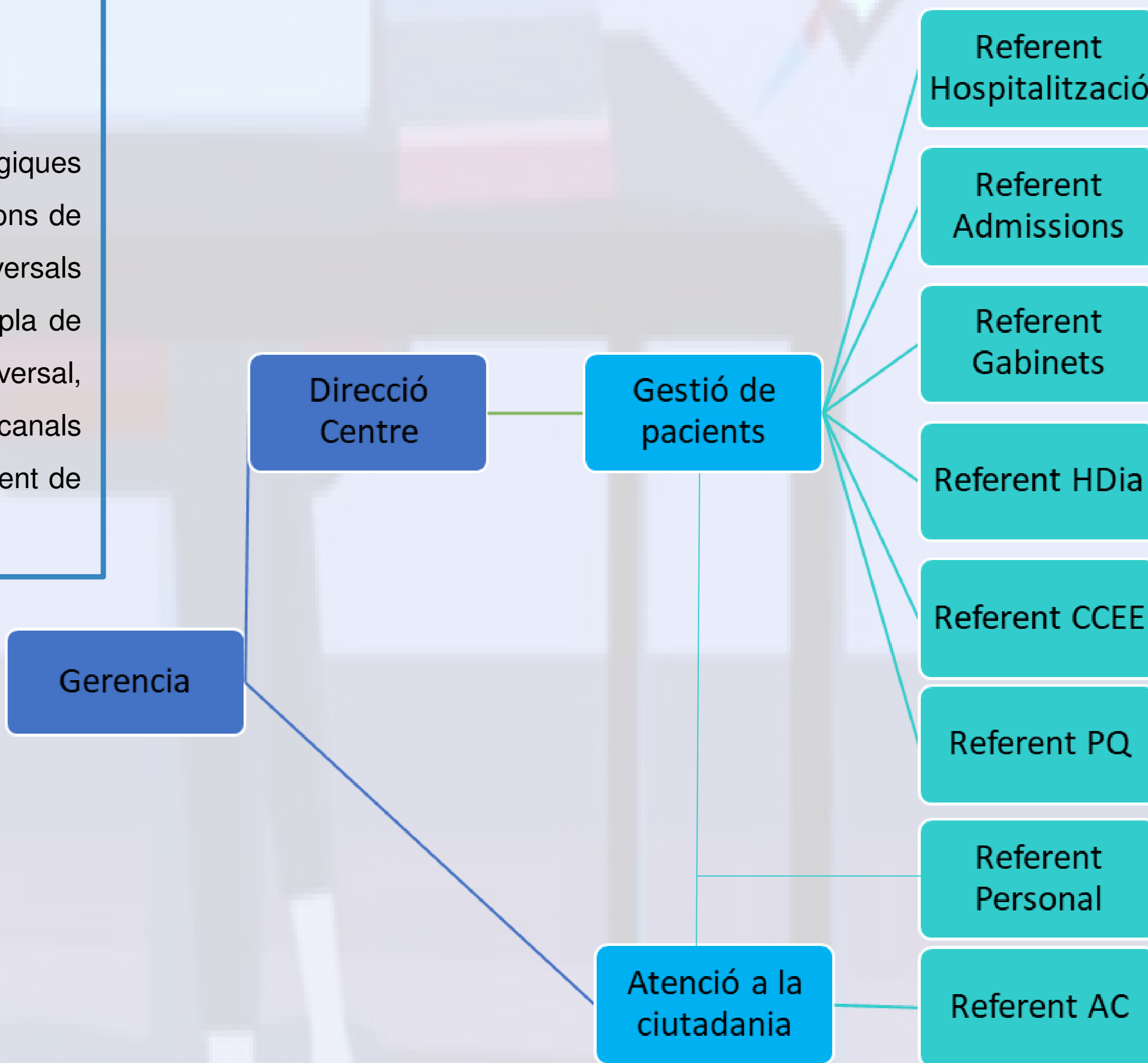


La metodologia utilitzada pel desenvolupament de les línies estratègiques proposades, que s'han posat en marxa, es realitza a través de sessions de treball mensual on s'elaboren plans funcionals dels processos transversals entre els diferents equips, revisió i elaboració de les guies de PNT, pla de formació per l'acollida del nou professional, bàsica, general i transversal, estudiar i crear un pla d'atenció presencial i telefònica, utilització de canals de comunicació interna (Spark, SharePoint, etc...), qualitat i manteniment de la informació, compliment i seguiment de les protecció de dades.



RESULTATS

Amb la implantació d'aquesta figura s'assoleix la unificació de criteris de treball en les unitats, es fomenta el treball en equip entre els professionals i es faciliten unes vies de comunicació més fluida i una gestió al pacient més eficient.



CONCLUSIONS

La complexitat dels processos assistencials i la necessitat de gestionar un sistema d'informació homogeni en les institucions sanitàries, ha generat la creació d'una estructura que ordena i coordina les activitats que es produeixen per l'assistència mèdica, facilita l'accessibilitat a la ciutadania als recursos disponibles, complint els principis d'equitat i eficiència en la utilització dels mateixos i garantint el procés assistencial.

La figura del Referent administratiu assistencial dona visibilitat i reconeixement a tots els professionals administratius assistencials. Això ens motiva per continuar treballant i aportar nous projectes.