

ELS ADMINISTRATIUS SANITARIS

FEM EDUCACIÓ SANITÀRIA A LA CIUTADANIA

Autors: Silvina Lugones Rodrigo · Rosa Solé Mestres · Sonia Cabot Mata · Celestina Aguza Baus · Paula Ocaña Miranda · Clàudia Rodríguez Donaïre
Lloc de treball: EAP Cubelles-Cunit

INTRODUCCIÓ

Gran part de la ciutadania de Cubelles i Cunit desconeix els diferents recursos d'accés a l'assistència sanitària (LMS, programació per motius, e-consulta, accés a les cites i consultes d'atenció primària,...).

Així com, d'altres recursos recollits en la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

En aquest sentit, considerem que un volum important de la població de franja d'edat compresa entre els 60 i 85 anys desconeixen el funcionament d'aquests recursos d'espai digital sanitari entre d'altres de tipus informatiu i dels beneficis que els hi pot aportar.

OBJECTIU

- Tenir independència per poder gestionar les seves visites al CAP, les seves receptes, resultats de proves, consultes amb els professionals sanitaris,...
- Poder tenir contacte directe a través dels recursos digitals amb els professionals de l'atenció primària sense haver de desplaçar-se al centre.
- Tenir contacte directe amb els especialistes i els centres d'atenció especialitzada.
- Conèixer de primera mà els recursos recollits en la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.
- Evitar situacions de conflicte i agressions en el taulell.
- Generar un espai de seguretat i d'acompanyament a la ciutadania.
- Generar un sentiment de pertinença al seu centre de referència d'Atenció Primària.

MATERIAL I MÈTODE

- ✓ Per tal de poder realitzar aquesta activitat necessitem disposició d'una agenda d'administratiu sanitari, un punt de trobada, un reclam i difusió a la població, col·laboració per part dels professionals sanitaris i dels ajuntaments dels municipis de Cubelles i Cunit.
- ✓ Per dur-ho a terme necessitem que la ciutadania assistent porti un dispositiu mòbil, tableta o portàtil, la sala haurà de tenir projector, taules i cadires,...
- ✓ Ens reunirem dos professionals administratius sanitaris amb un grup de 6 persones com a màxim, per exemple d'11 a 14 hores tots els divendres. La ciutadania interessada s'apuntarà en l'agenda d'administratiu sanitari destinada per aquesta activitat, s'anomenarà ADM/EDUSA.
- ✓ Es farà un cronograma d'activitats en format de mini píndoles.
- ✓ En acabar les sessions de les mini píndoles, es farà un seguiment de cada ciutadà/na que hagi participat. Tanmateix, s'extrauran els indicadors que ens ajudaran a mesurar objectivament l'evolució del procés d'aprenentatge de cada activitat.

RESULTATS

1.- MÉS AUTONOMIA DE LA CIUTADANIA:

Formar a la ciutadania perquè tingui la informació i els coneixements suficients sobre un tema específic relacionat amb la salut i ajudar-la a tenir les habilitats necessàries per mantenir i/o millorar la seva salut o que aquesta pugui ser autònoma.

2.- OPTIMITZAR LA PROGRAMACIÓ PER MOTIUS:

Facilitar una bona gestió de la demanda entre la ciutadania i els professionals del centre.

3.- MILLORAR LA GESTIÓ D'AGENDA DELS PROFESSIONALS:

Descongestionar l'agenda dels professionals sanitaris.

4.- MILLORAR LA GESTIÓ TELEFÒNICA:

Reduir el volum de trucades telefòniques al centre.

5.- MILLORAR L'ACCÉS A L'AP:

Facilitar l'accessibilitat als serveis i recursos de l'Atenció Primària.

6.- PROMOURE PEDAGOGIES SOSTENIBLES:

Disminuir les llargues cues al taulell.
Disminuir els desplaçaments innecessaris al centre.

7.- PROMOURE PEDAGOGIES DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES:

Eliminar les situacions de conflictes i agressions al taulell.



Mini píndola del Taller "Fem ús de La Meva Salut" al Centre Social Joan Roig i Piera de Cubelles.

CONCLUSIONS

Amb tot això, es pretén aconseguir que hi hagi una millora contínua en la comunicació entre la ciutadania i els professionals de la salut, tot aprofitant les noves tecnologies entre d'altres recursos de caire informatiu que tenim a l'abast.

D'igual manera, la nostra prioritat serà formar i acompanyar a la ciutadania perquè tingui la informació i els coneixements suficients sobre un tema específic relacionat amb la salut i ajudar-la a tenir les habilitats necessàries per mantenir i/o millorar la seva salut o que aquesta pugui ser autònoma.

