

# ACOLLIDA A PERSONES NOUINGUDES

Autors: Ànnia Aragonès Chacón; Elisabet Megias Peñas; M. Mercè Porta Escolà; Margarita Torres Alcaide; Maria Teresa Gabarrella Ondoño; Leonor Masegosa Labad

Lloc de treball: Unitat d'Atenció al Ciutadà

## INTRODUCCIÓ

L'arribada de nouvinguts fa que hi hagi un gran desconeixement de Sistema Públic de Salut; i ja sigui també per barreres idiomàtiques o culturals fa que molts d'aquests usuaris es trobin amb moltes dificultats per saber com fer els tràmits pertinents com son la targeta sanitària, les ajudes socials o una simple visita al metge.

## OBJECTIU

Informar a les persones nouvingudes en tots els aspectes possibles i ajudar-los adaptar-se millor al seu nou entorn.

## MATERIAL I MÈTODE

Elaborar un protocol per implantar aquest nou servei on hi haurà:

- Un primer contacte amb l'administratiu on li indicarà quins papers necessita tenir per poder-se donar d'alta, com fer la targeta sanitària i les respectives adreces on pot anar a fer els diferents tràmits.
- Donar d'alta de La Meua Salut i informar dels diferents medis que hi ha per rebre informació( via SMS, mail...).
- Signar full de protecció de dades.
- Una presentació del centre perquè sàpiga com moure's i on trobar els professionals que necessiti.
- Una primera visita amb la treballadora social perquè el pugui guiar amb les ajudes que pot sol·licitar.
- I finalment dues visites amb un professional mèdic.
- Una primera visita per fer una valoració del seu estat general amb una analítica de control i una segona per informar dels resultats i tractaments si fes falta.

## RESULTATS

Es farà una avaluació contactant amb els usuaris passats uns mesos per saber el seu grau de satisfacció i on es pot millorar.

Seguiment dels tràmits de la targeta sanitària i confirmar que l'usuari la rebut.

I un control per saber les condicions de salut en les que es troba el pacient i si ha rebut tots els resultats pertinents i tractaments per un bon estat de salut.

## CONCLUSIONS

- Efectivitat al definir un protocol.
- Gestionar i organitzar més eficientment les tasques generades.
- Millorar la comunicació ja que a vegades hi ha més barreres amb l'idioma.
- Millorar la seguretat i confidencialitat en l'intercanvi de dades (diagnòstics, consentiments...).
- Ajudar a la persona nouvinguda adaptar-se millor al seu nou entorn.
- I finalment la satisfacció de l'usuari.