



## Intimitat i confidencialitat: una responsabilitat col·lectiva

Autors: Alexandra Fusté Hernandez, M. Victòria Fusté Hernandez, Lourdes Iglesias Calderó, Patricia Lerin Pizarro, Laura Ferrera Chavez  
Lloc de treball: CAP Onze de Setembre



### INTRODUCCIÓ

La intimitat i la confidencialitat són drets fonamentals reconeguts per la Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD 3/2018). En l'àmbit sanitari, garantir aquests drets és essencial per preservar la confiança entre el pacient i el sistema de salut. La carta dels drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i atenció sanitària en el seu punt número 4 defineix clarament quins són els drets i també els deures del ciutadà en matèria de confidencialitat i intimitat. En entorns d'atenció directa, com els taulells d'informació o recepció, sovint es detecten situacions en què la intimitat pot veure's compromesa. El personal de gestió i servei en l'atenció a l'usuari ha detectat uns punts on es podria vulnerar aquesta confidencialitat.

### OBJECTIU

Detectar punts crítics on es pot vulnerar la confidencialitat i la intimitat. Recollir percepcions i suggeriments del personal d'atenció directa. Proposar mesures concretes per millorar el respecte a la privacitat dels usuaris.



### MATERIAL I MÈTODE

S'ha dut a terme una enquesta anònima entre el personal administratiu sanitari del cap Onze de Setembre, valorant diferents situacions amb una escala de 0 a 10 segons grau de vulneració de la confidencialitat. (essent 10 el valor de màxima vulneració). El resultat és la mitja de les respostes obtingudes) També s'ha habilitat un espai per suggeriments individuals de millora, i s'han recollit observacions in situ en horaris d'alta afluència.

### RESULTATS

#### Resultats de l'enquesta

- 9,5** Espai físic del personal que atén a taulell. Els usuaris estan molt a prop l'un de l'altre i això fa que puguin escoltar la conversa de l'usuari que tenen al costat
- 5** La separació entre usuaris que esperen a la fila. Tot hi haver una línia blava a terra, molts no la respecten
- 7** Atenció telefònica davant un usuari presencial.
- 4** Negativa expressa o per desconeixement de l'usuari a presentar la TIS. En aquest cas hem de demanar acreditació personal mitjançant DNI, Passaport o NIE
- 7,5** Soroll al taulell (atenció a l'usuari dels companys, converses alienes, telèfons varis, usuaris que parlen entre ells...)

#### Accions i propostes de millora

- El personal administratiu reconeix incomoditat per la proximitat dels usuaris al taulell però no té a l'abast cap eina per poder impedir-ho. Utilitzar un to de veu adequat ajuda a que no es barregin les converses.
- A més de la línia blava, Col·locar una cinta vertical que fa de barrera i limita l'espai d'espera amb l'espai d'atenció.
- Utilitzar els principis de conducta de qualitat (EBEP) pel que fa a l'atenció telefònica que diuen: un cop ens hem assegurat que no hi ha emergència, es fa esperar a l'usuari telefònic posant-lo amb silenci i s'acaba d'atendre a l'usuari presencial demanant disculpes per l'espera.
- Col·locar un cartell darrera del taulell que doni suport a la petició de l'administratiu per tal que l'usuari faci la corresponent identificació amb la TIS
- Emprar un to de veu correcte, actitud i hàbits professionals davant el taulell i al telèfon. Sempre que sigui possible utilitzar orelles telefòniques.

### CONCLUSIONS

Tot i que hi ha algunes vulneracions, pel que fa al dret a la intimitat durant l'atenció a l'usuari, en que el personal de gestió i serveis del CAP ONZE DE SETEMBRE no tenim al nostre abast una solució, si que podem obtenir millores en molts àmbits. Per tant amb uns petits canvis aconseguirem optimitzar els nostres recursos. Tant l'usuari com el personal administratiu en sortirà beneficiat.