

## Escotar sense exposar:

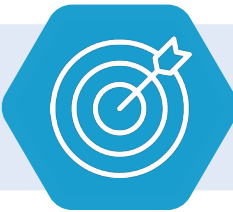
### Una resposta confidencial a la nova gestió de la demanda

Autors: Silvia Rodríguez Ortí, Mercedes Guerrero Perez, Gabriel Gonzalez Fernandez, Judit Turch Cedo, Juliana Fernandez Rodriguez i Rosa Guiu Amor  
Lloc de treball: EAP Móra la Nova – Móra d'Ebre



#### Introducció

Hi ha valors que no consten a les agendes ni als protocols. **La intimitat és un d'ells.** I, paradoxalment, és el primer que es posa en risc quan una persona s'acosta a un taulell i ha d'explicar, davant de tothom, el motiu de la seva visita. Entrar en un centre sanitari i haver de dir en veu alta “tinc un problema urinari o de genitals”, “estic tenint un atac d'ansietat” o “no puc més amb el meu fill” davant d'altres pacients i professionals no hauria de ser mai necessari. Però això encara passa.



#### Objectius

Convertir el primer contacte amb el sistema sanitari en un espai on la persona se senti segura, respectada i escoltada, sense haver de posar veu a allò que no vol dir en públic. Posar fi a l'obligació de verbalitzar allò que incomoda per ser atès.

Aquest projecte té com a objectiu defensar que la intimitat no sigui el preu per accedir al sistema, sinó el punt de partida d'una nova manera de cuidar des del primer gest:  
**escotar, sense exposar.**



#### Material i mètode

Davant la manca d'intimitat als taulells i el risc d'exposició, s'ha implementat una eina digital senzilla: un **codi QR** visible al taulell que permet a l'usuari escollir el motiu de la seva consulta (d'adults o pediatria) entre un llistat estandarditzat. El codi numèric assignat es mostra al professional administratiu, que pot gestionar la demanda amb total discreció, sense necessitat de verbalitzar-la.



#### Resultats

Amb la posada en marxa del sistema s'ha observat una millora de la qualitat percebuda, una reducció de tensions i conflictes al taulell. Els pacients manifesten sentir-se més segurs i respectats, i els professionals administratius guanyen autonomia i reconeixement en el seu rol dins del circuit assistencial.



#### CONCLUSIONS

Aquest projecte pretén un canvi en la forma de treballar i una transformació cultural: situar la persona al centre, reconèixer el dret a la intimitat i dotar de valor el paper administratiu com a figura clau en la cura.

Escotar sense exposar no és només una manera de gestionar millor:

**És una manera més justa, humana i propera de començar a cuidar.**