

Transformació administrativa: un model centralitzat per a la professionalització i eficiència dels serveis

Autors: Saleh Llopis Gadea, Rosa Guiu Amor, Juliana Fernández Rodríguez, Rosa Guiu Amor, Sònia Bertomeu Pagà i Gemma Curto Monllau

Lloc de treball: GAPiC Terres de l'Ebre

INTRODUCCIÓ

1

Els processos administratius són avui una peça estratègica per a la sostenibilitat i eficiència del sistema sanitari. Aquest treball planteja una mirada renovada sobre la gestió administrativa, basada en un **model centralitzat** que optimitza recursos, millora la qualitat dels processos i impulsa la professionalització dels professionals administratius, posicionant-los com a agents actius de transformació.

OBJECTIUS

2

Aquest treball sintetitza una experiència d'innovació organitzativa que ha fet possible optimitzar processos i, alhora, reconèixer i potenciar el talent administratiu dins del sistema públic de salut. Es posa en relleu la contribució activa d'aquests professionals en la millora de l'eficiència i la cohesió dels serveis sanitaris, **amb una mirada orientada a les persones**.

MATERIAL I MÈTODE

3

El projecte es va estructurar a partir de la **creació d'un espai centralitzat** on es van agrupar funcions administratives prèviament disperses. Mitjançant el treball col·laboratiu entre perfils especialitzats, es van identificar àrees a centralitzar, com la gestió de reclamacions, el transport sanitari no urgent, les agendes de Salut Mental, la atenció telefònica, entre altres. El procés es va basar en la recollida de necessitats, la co-creació de procediments, l'establiment d'un canal estable de comunicació amb serveis i direccions i un pla formatiu per als nous rols assumits.

RESULTATS

4

Aquest projecte ha permès l'accés a dades en temps real, detectar patrons d'incidències, generar informes desagregats per equip i professional, i anticipar necessitats operatives i formatives. Com ho hem fet?

- ✓ **Reclamacions:** s'han obtingut dades individualitzades per professional i centre, compartides amb direccions i Gerència, que han permès actuar directament sobre l'origen de les mateixes. Aquesta informació, fins ara inexistent en sistemes com SISAP, s'ha convertit en una eina clau per a la millora contínua.
- ✓ **Transport Sanitari No Urgent:** La centralització de la facturació ha optimitzat fluxos, millorat la coordinació amb la Regió, reduït temps d'espera i resolt incidències amb més agilitat.
- ✓ **Servei telefònic** ininterromput per a centres rurals, millorant l'accessibilitat.
- ✓ **Gestió administrativa de la Salut Mental:** assegurant una atenció homogènia i especialitzada.
- ✓ Sistema de **cessió puntual de professionals formats** per cobrir absències urgents

CONCLUSIONS

5

Aquest projecte ha situat els professionals administratius en un nou escenari, com a protagonistes d'una gestió sanitària més eficient, cohesionada i centrada en el valor.

L'experiència descrita és una aposta alineada amb els reptes d'un futur que ja és present.