

FES LA PETICIÓ SENSE CONFUSIÓ

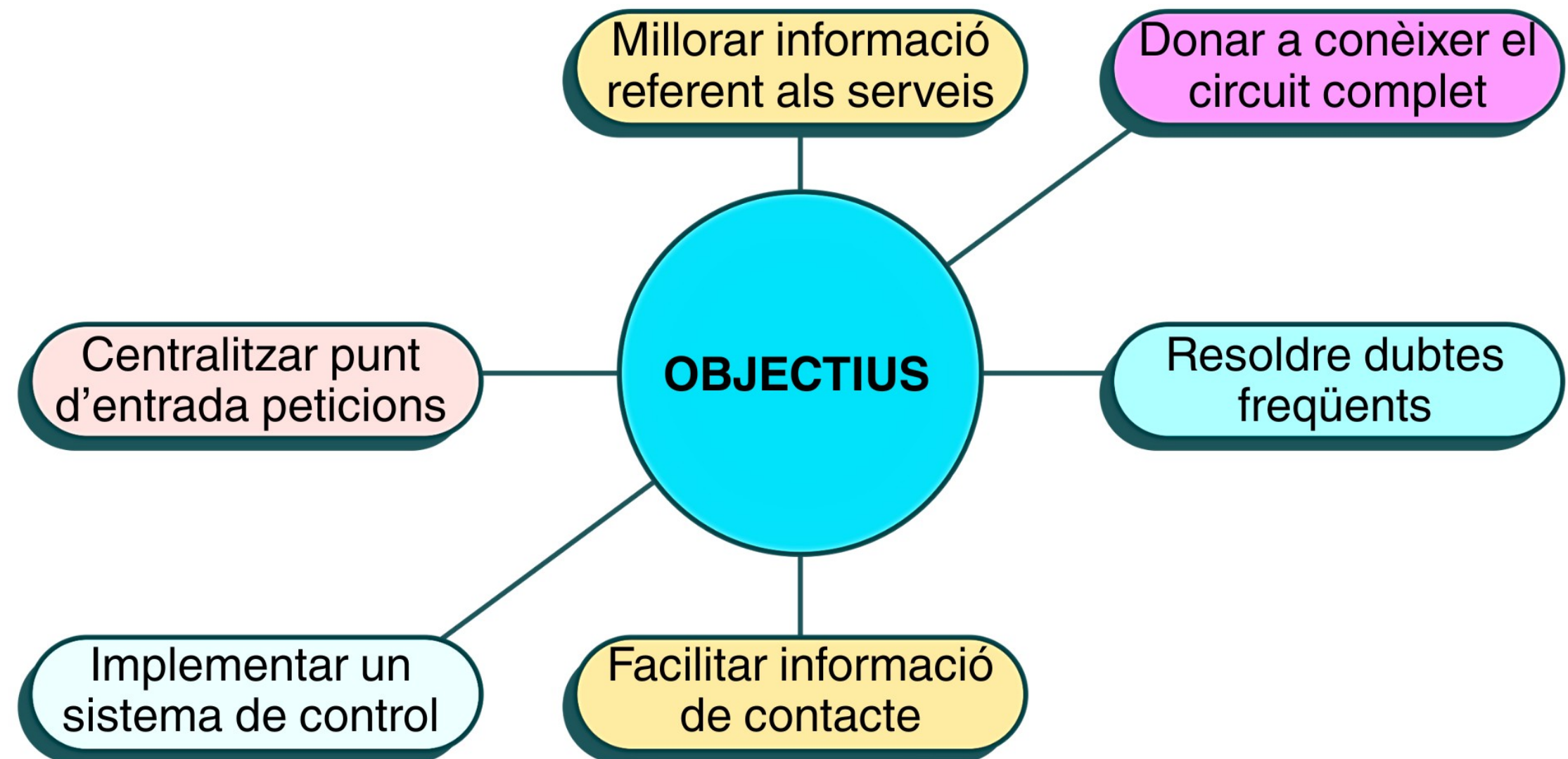
Autors: Sandra Moreno Garcia, Laura Tribó Farnell, Sergi Sisó Ribes, Yvonne Ferrer Suquet, Gemma Martin Servet, Neus Sarabia Zapater  
Lloc de treball: Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat Lleida

INTRODUCCIÓ

La unitat proporciona dades als professionals d'Atenció Primària. Fa un any i mig es va implementar un circuit únic d'entrada de les sol·licituds. Tot i que se'n va fer DIFUSIÓ ALS EQUIPS per correu electrònic, encara hi ha:

- ❖ **Desconeixement** del servei.
- ❖ **Sol·licituds adreçades a altres unitats** que les han de redirigir.
- ❖ **Dubtes** sobre el seu funcionament.

OBJECTIU



MATERIAL I MÈTODE



RESULTATS

**1.- BÀNER A LA PÀGINA WEB CORPORATIVA:** ha incrementat la visibilitat dels serveis que presta la unitat i ha permès centralitzar les peticions en una única via d'entrada.

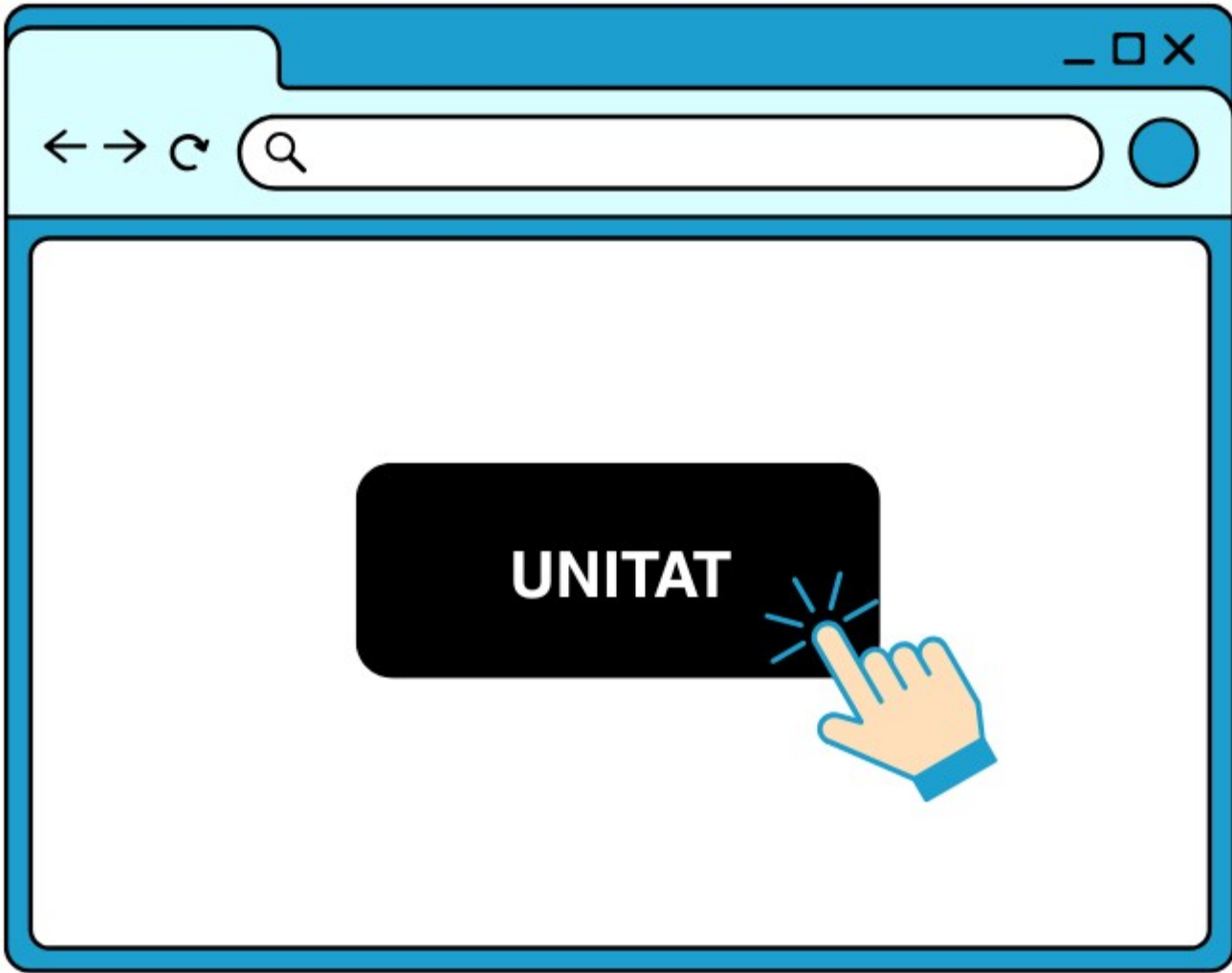


Figura 1. Esquema del bàner ubicat a la pàgina web corporativa que redirigeix a la pàgina web de la unitat.

2. PÀGINA WEB:

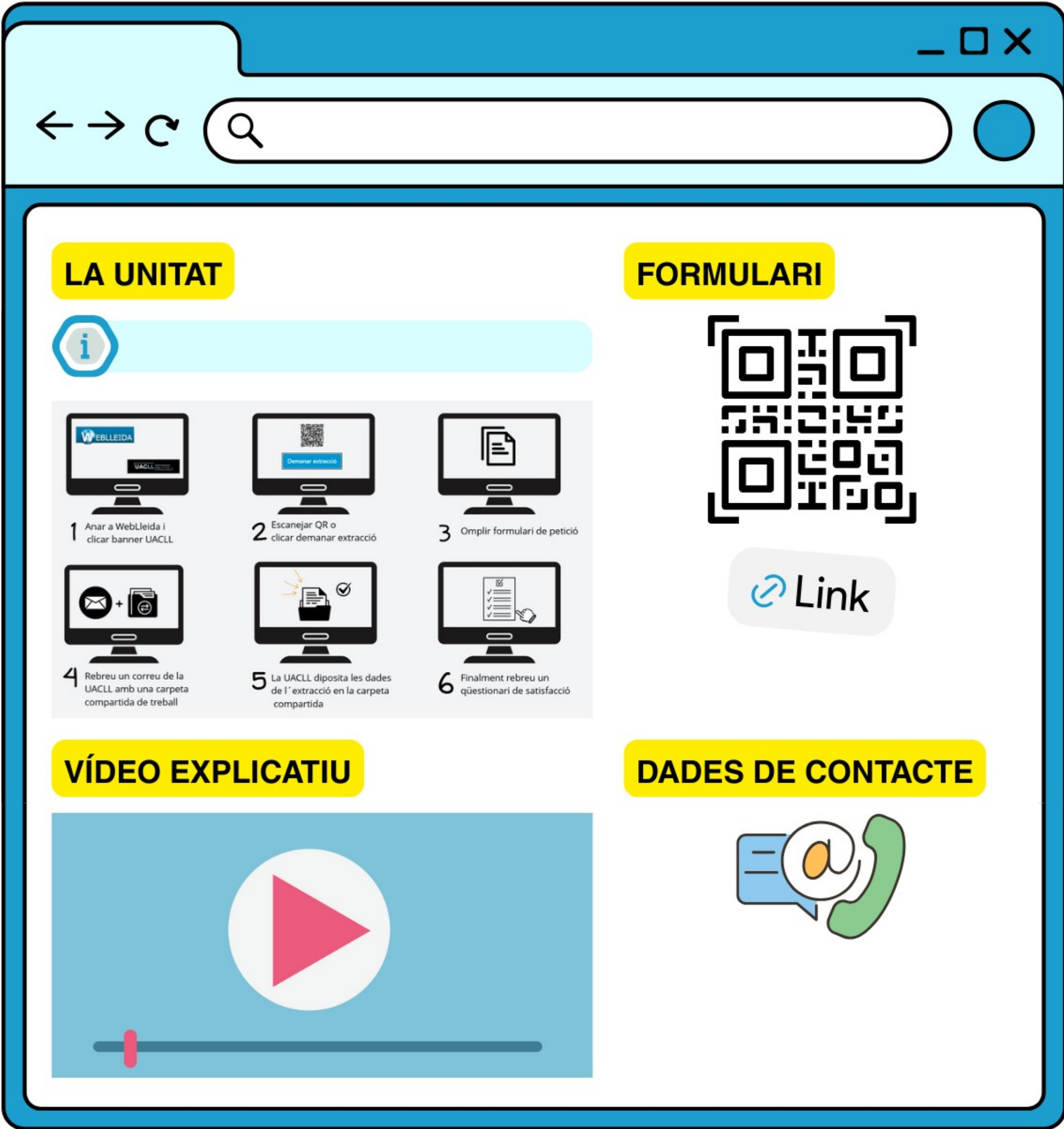
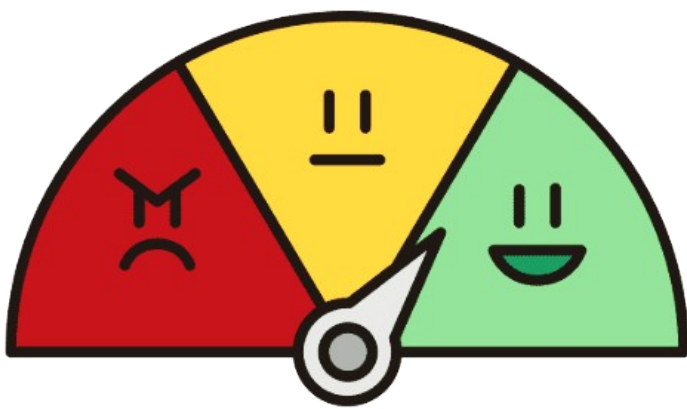


Figura 2. Esquema del contingut de la pàgina web de la unitat.

La pàgina web inclou:

- ❖ **ESQUEMA RESUM** del circuit pas a pas.
- ❖ **VÍDEO EXPLICATIU** amb informació de contacte, descripció de serveis, explicació detallada del circuit i resolució de dubtes habituals.
- ❖ **FORMULARI DE SOL·LICITUD** al qual es pot accedir escanejant el codi QR o mitjançant l'enllaç directe.

**3. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ:** s'envia un cop s'ha resolt la sol·licitud.



CONCLUSIONS

BÀNER I PÀGINA WEB DE LA UNITAT

- S'espera una reducció del nombre de peticions que entren per vies alternatives a l'establerta.

DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ DETALLADA

- Hauria de comportar una reducció de dubtes i consultes a la unitat.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

- Ha de permetre conèixer el grau de satisfacció del servei ofert i detectar punts de millora.