

Quan les reclamacions ens parlen:
centralitzar per escoltar, escoltar per transformar

Autors: Saleh Llopis Gadea, Rosa Guiu Amor, Juliana Fernández Rodríguez, Sònia Bertomeu Pagà i Gemma Curto Monllau
Lloc de treball: GAPIC Terres de l'Ebre

INTRODUCCIÓ



Durant anys, les reclamacions s'han gestionat de forma dispersa, amb dades fragmentades i poca capacitat d'anàlisi real. Però quan les escoltem bé, quan les organitzem i les llegim amb rigor, ens diuen exactament on i com hem de millorar. Amb un **espai de treball digital centralitzat i compartit**, hem convertit cada registre en una dada útil, cada dada en coneixement i cada coneixement en acció.

OBJECTIU

- Centralitzar per reduir càrrega i millorar resposta.
- Garantir la traçabilitat dels casos.
- Detectar patrons i anticipar problemes.
- Donar resposta eficient i coordinada.

RESULTATS



Centralitzar les reclamacions ens ha permès reduir el volum total, anticipar problemes recurrents i millorar el temps de resposta.

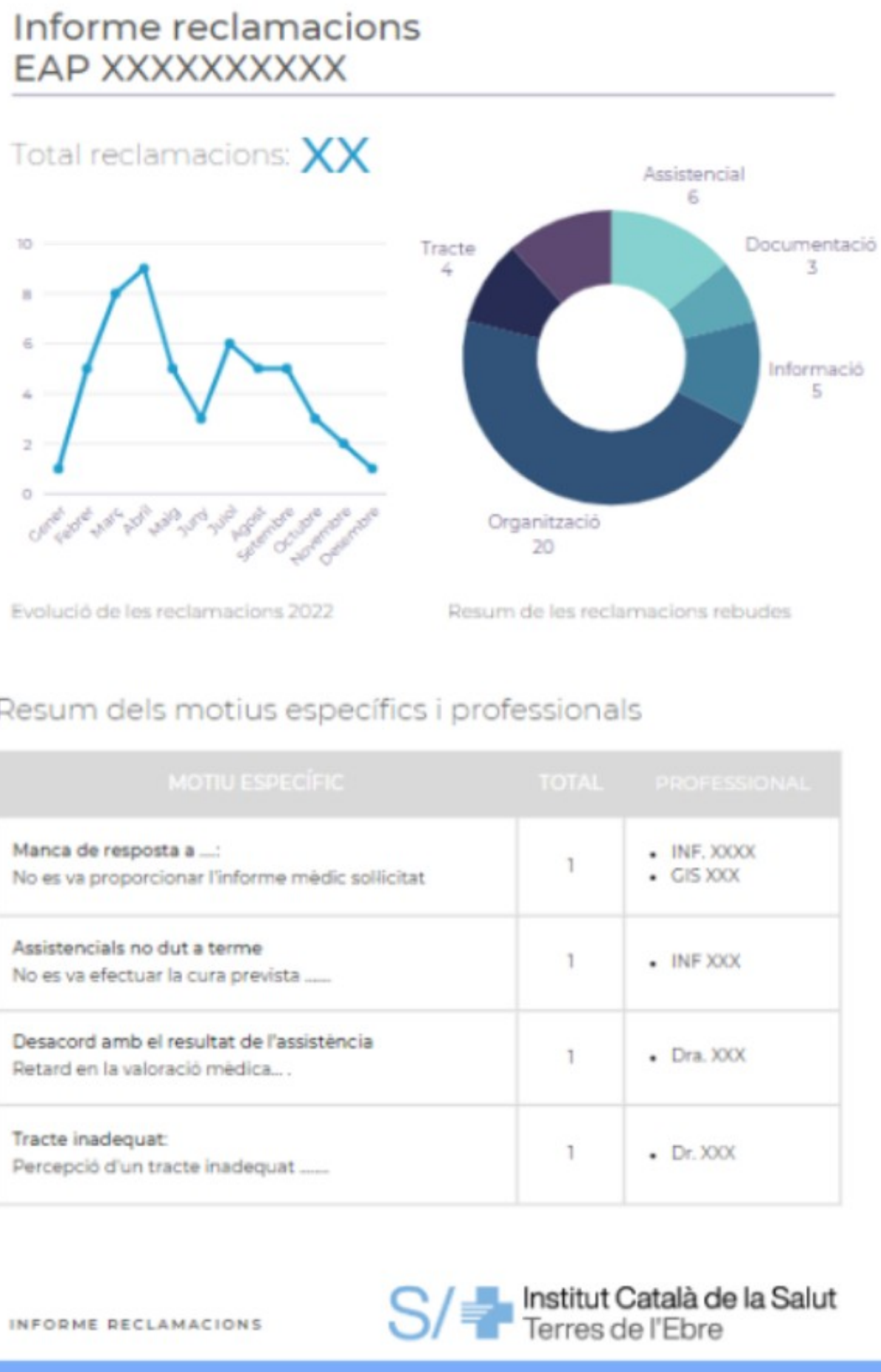
L'anàlisi estructurada ha ajudat a detectar patrons i actuar abans que les incidències es cronifiquessin.

MATERIAL I MÈTODE



Creació d'un **espai digital centralitzat** amb dades estructurades (motiu, professional, dates...).

Implementació d'informes visuals per a Gerència i Equips, i sistema propi d'extracció de dades.



Millores quantitatives

Total de reclamacions



Organització i Tràmits



Informació



Millores qualitatives

- Més traçabilitat
- Menys reincidències
- Respostes més àgils



CONCLUSIONS

Escoltar una reclamació no és només resoldre una queixa. És reconèixer una veu que vol ser escoltada, una oportunitat per transformar el sistema des del coneixement i la cura.

Hem passat:

- D'un model fragmentat → a una mirada única
- D'una reacció administrativa → a una funció estratègica

No hem creat només una eina.
Hem construït una nova manera de cuidar.

