

BENVINGUT/DA, SOC EL TEU ADMINISTRATIU/VA

Autores: Sonia Iglesias Campaña, Iolanda Lopera Rogel, Vanesa Quicios Sancho, Maria Martí Vallbona, Susana Heredia Quicios i Esther Granja Sarrió

Lloc de treball: EAP Olot

INTRODUCCIÓ

La figura de l'administratiu ha evolucionat i s'ha convertit en un element clau en l'atenció als usuaris. No només gestionem tràmits, sinó que som el primer punt de contacte amb la ciutadania i un enllaç essencial amb el centre sanitari.

OBJECTIU

Millorar l'acollida i la comunicació amb els usuaris del centre sanitari, oferint una atenció més personalitzada, accessible i eficient.

MATERIAL I MÈTODE

Creació d'un tríptic personalitzat per cada UBA que conté informació amb noms i horaris dels seus professionals i a més, amb codi QR que dona accés a:

- Benvinguda multilingüe
- Guia de Serveis del centre
- Drets i Deures de la Ciutadania

RESULTATS

1.- ACCESIBILITAT 2024 segons dades SISAP:

Indicador	Període	Resultat
AG24 - Acord de Gestió 2024		
AG24DIM1 - Accessibilitat		
AGACCSDF - Accessibilitat en 5 dies acumulat any en curs	Desembre 2024	73,66
AGACCSDFAJ - Accessibilitat en 5 dies ajustat (acumulat any en curs)	Desembre 2024	77,32

2.- RESULTATS PLAENSA 2024:

P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?	Perfecte	25,9%	21,5%	ABS 2024
	Molt bé	38,9%	29,8%	
	Bé	27,7%	30,6%	
	Regular	7,5%	12,8%	
	Malament	0,0%	5,3%	
	Indicador Positiu	92,5%	81,9%	CAT 2024
N 79	NS/NC 0			
No he anat al taulell 1				

Enunciat	Categories	ABS 2024	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Perfecte	33,7%	20,2%	ABS 2024
	Molt bé	28,8%	33,7%	
	Bé	32,1%	27,8%	
	Regular	3,2%	12,1%	
	Malament	2,2%	6,2%	
	Indicador Positiu	94,6%	81,7%	CAT 2024
N 77	NS/NC 3			



Ajuda'ns a cuidar la Salut pública

Disposem de la nova eina de Programació per Motius. Aquesta eina, permet escollir l'opció que millor s'adapti a la vostra necessitat:

- Una visita, una consulta o una gestió.

Com programar la vostra cita?

- Per internet: <https://citasalut.gencat.cat>
- Per telèfon: 93 326 89 01

Recordeu també:

- Renovar el pla de medicació amb 2 o 3 setmanes d'antelació.
- Si no podeu assistir a la vostra cita us demanem que l'anuleu.
- En cas d'emergència vital truqueu al 112

ADMINISTRATIU/VA

- e-consulta
- informació, tràmits i gestions
- demanar hora

INFERMER/A

- cures, afeccions de la pell, ferides
- tensió arterial / sucre
- administració d'injectables
- seguiment malalties cròniques

METGE/SA

- malestar general
- baixa/alta laboral
- seguiment malalties agudes i cròniques



EQUIP ATENCIÓ PRIMÀRIA OLOT

El vostre equip

Teresa Calm - Metge/sa
dilluns i dimecres (T) dimarts i dijous (M) divendres (Alterns)

Marta Homs - Infermer/a
dilluns i dimecres (T) dimarts i dijous (M) divendres (Alterns)

Anna Sala - UAS
dilluns, dimarts i dijous (M) dimecres (T) divendres (Alterns)
(M) matí (T) tarda



CAP Garrotxa
Passeig Barcelona, 42, 17800 Olot
972 26 19 16
Horari: de dilluns a divendres de 8 a 20 h

S/ Institut Català de la Salut
Àrea Bàsica de Salut Olot

CONCLUSIONS

Els resultats han estat molt positius. Hem notat una millora clara en la gestió de la demanda i l'atenció a les persones usuàries. Les enquestes de satisfacció de PLAENSA reflecteixen aquest canvi, destacant una millor accessibilitat, més seguiment dels casos i, sobretot, un augment dels agraïments cap a la nostra tasca.

Aquest projecte ens ha permès evitar duplicitats, agilitzar processos i oferir una atenció més personalitzada. I el més important: hem contribuït a fer sentir l'usuari més ben acollit i informat, des del primer moment.