

El paper proactiu de l'administratiu en una Unitat d'Atenció a la Ciutadania

Albertín JJ., Jordán A., Echeverria L., Bonjorn M.

Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida

INTRODUCCIÓ



La Carta de Drets i Deures de la Ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària fa referència al principi d'accés a la informació com un pilar essencial per a la corresponsabilització de les persones en la gestió d'aquesta. Es considera prioritari assegurar l'accessibilitat de les persones a la informació.

El punt 6 sobre Informació sanitària, documentació clínica i TIC de la Carta, fa referència a que tenim el dret a disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura, i el deure de fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut.

OBJECTIUS



❖ Assegurar que la ciutadania disposi de la informació del circuit de forma clara i entenedora.

❖ Donar una resposta ràpida i àgil a la demanda de documentació del pacient.



❖ Millorar el circuit de recollida de documentació vetllant pel termini d'entrega.

MATERIAL I MÈTODE

Es va extreure un llistat de tota la documentació registrada al SIUAC per part del personal administratiu.

Es crea un llistat amb número de telèfon i número de registre de tota la documentació NO recollida durant l'any.

Durant el primer semestre del 2024 es van enviar missatges amb la informació per a la seva recollida donant el termini d'un mes i informant que es procediria a la seva destrucció passat aquest temps, vetllant per la confidencialitat i seguretat del pacient.

l·listat

missatge

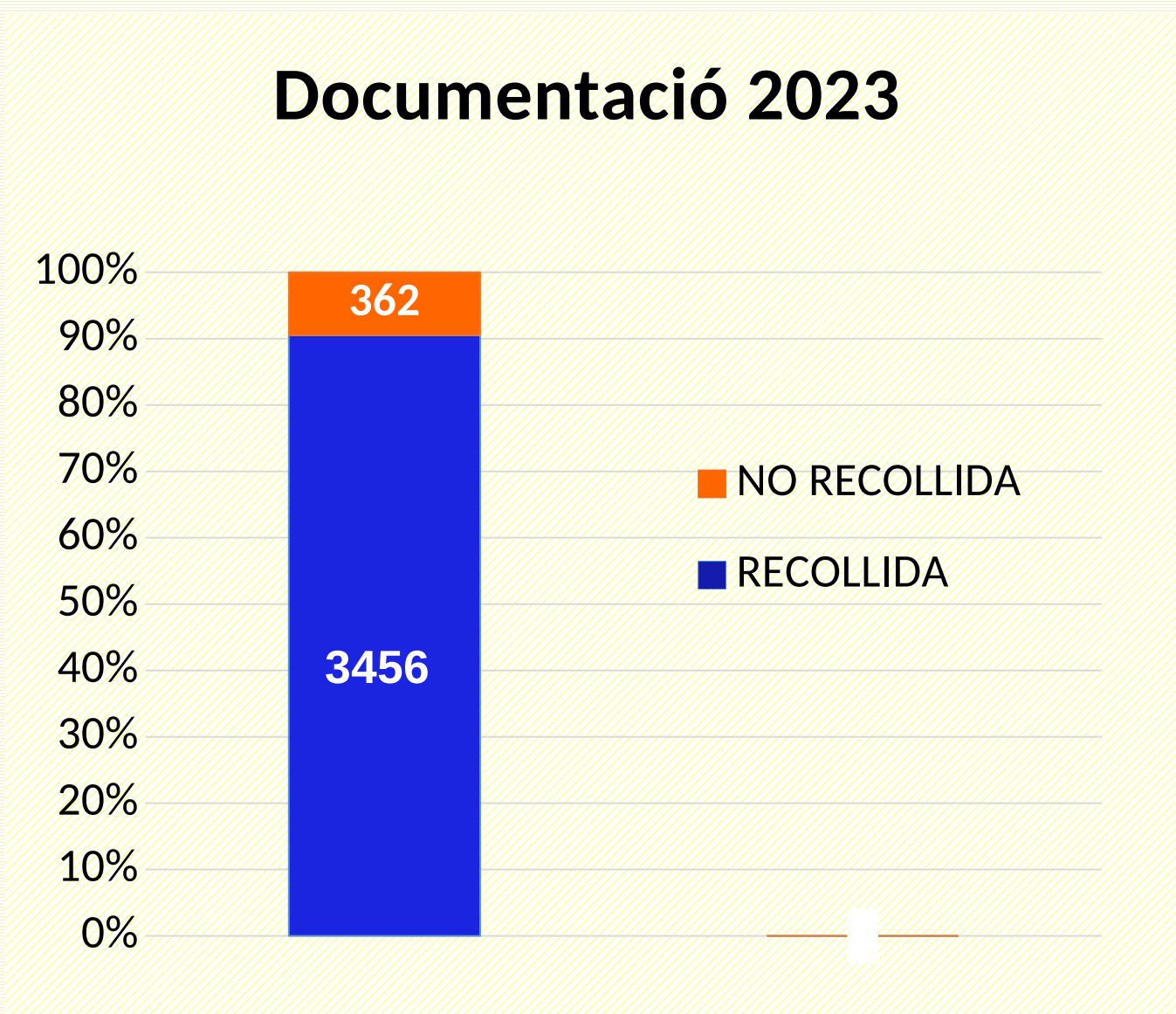
recollida



RESULTATS

En els últims anys s'havia detectat que aproximadament un 10% De la documentació sol·licitada per la ciutadania no es venia a recollir. Per aquest motiu l'any 2024, es va considerar adequat fer un anàlisi de la situació i millorar el circuit d'avís per a la seva recollida.

Es va establir un sistema de missatgeria en el qual es van obtenir els següents resultats:



Del total de 362 missatges enviats, es van obtenir els següents resultats:

80.1% confirmen que es poden destruir

19.9% venen a recollir-ho abans de 7 dies

Durant l'any 2024 s'ha millorat significativament el percentatge de recollida fins arribar al 100% amb el nou circuit establert.

CONCLUSIONS

El rol administratiu ha estat fonamental per aconseguir una millora en l'experiència de la ciutadania en el nou sistema d'avís per missatgeria.

Ha estat clau anticipar-se als dubtes de la ciutadania de forma clara generant confiança en el nou sistema de comunicació entre el ciutadà i el professional.

La comunicació clara i anticipada amb noves tecnologies és clau per millorar l'experiència ciutadana