

Millora de l'organització i resposta de les reclamacions de la ciutadania en l'Atenció Primària

Autores: Beatriz Eguaras, Mercè Torres, Lluïsa Mañas, Mònica Leal, Sívila Rivas, Inés Rey
Lloc de treball: Unitat d'Atenció a la Ciutadania GÀPIC Muntanya Dreta de Barcelona

INTRODUCCIÓ



La ciutadania expressa la seva opinió mitjançant reclamacions, suggeriments i agraïments que arriben als centres i serveis sanitaris per diferents canals. La Unitat d'Atenció a la Ciutadania de la GÀPIC Muntanya Dreta de Barcelona tenia la necessitat d'unificar la gestió de les reclamacions de 40 centres del territori. Les noves tecnologies permeten la gestió documental digital, la reducció de paper, la millora de la col·laboració, facilita la informació en temps real, l'accés remot i una comunicació més fluida i eficient. Hem utilitzat algunes de les eines informàtiques per millorar l'organització dels circuits de reclamacions, la coordinació i la qualitat de les respostes.

OBJECTIUS



- Definir** els diferents circuits de reclamacions.
 - Segons el tipus de reclamació: reclamació de tracte
reclamació convencional
reclamació del Síndic
 - Segons via d'entrada: entrada via Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
entrada per altres vies telemàtiques
entrada via presencial

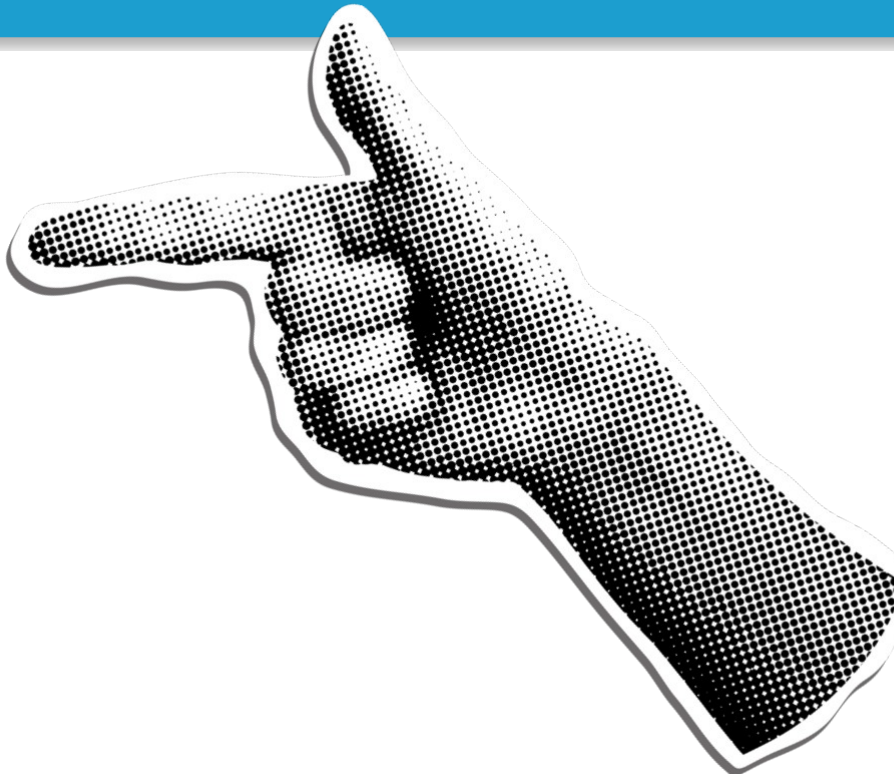
Unificar els documents de resposta i altres documents associats. Documents actualitzats segons indicacions del Gabinet de Comunicació: forma, estructura, contingut i nomenclatura.

Homogeneïtzar l'estil de redacció.

Millorar la qualitat de les respostes.

Reduir la utilització de paper per la digitalització dels circuits.

Centralitzar en un únic espai l'arxiu de totes les reclamacions dels centres.



MATERIAL I MÈTODE



Per portar a terme aquestes actuacions, s'han utilitzat diferents eines i aplicacions tecnològiques:

 Sharepoint per emmagatzemar, organitzar i compartir informació amb els equips.	 Plantilles de formularis word per unificar el document de les respostes.	 Plantilles de paràgrafs de respostes, segons el tema de la reclamació per unificar la redacció.
 Power Automate per automatitzar processos per crear un registre únic (en desenvolupament).	 Tcat: i altres certificats, per signar digitalment els documents.	 Oficina Virtual de Tràmits: totes les reclamacions presentades per l'OVT es responen per aquesta mateixa via.
 eNotum: per fer notificaciones i comunicacions electròniques amb la ciutadania.	 Registre excel per tenir una visió completa de l'estat de tramitació i poder extreure i analitzar dades.	 Sessions formatives als referents de reclamacions dels diferents centres.

RESULTATS



- ✓ **L'intercanvi de documentació** de reclamacions entre la UAC de la GÀPIC Muntanya-Dreta i els diferents centres i unitats es fa per mitjans electrònics. No s'utilitza la valisa física en paper en aquests expedients.
- ✓ **S'ha ordenat l'arxivament** de la documentació referent a les reclamacions. La UAC Muntanya-Dreta comparteix amb cada equip una carpeta al Sharepoint amb els expedients.
- ✓ La **UAC Muntanya-Dreta** comparteix una carpeta amb tots els centres, que conté documents de suport i consulta: plantilles, models de resposta, diagrames dels circuits, guies d'estil i formacions fetes.
- ✓ S'ha **millorat i unificat l'estil** de redacció de les respostes.
- ✓ **S'ha unificat el nom i format d'emmagatzematge** dels documents. Aquest apartat té marge de millora.
- ✓ Els **terminis de resposta** a la ciutadania són més ajustats.
- ✓ La **UAC Muntanya-Dreta** dona una resposta més ràpida a les demandes d'informació fetes des d'altres instàncies, sobre els expedients de reclamacions.
- ✓ **Tenim dificultats** per treure major rendiment de l'eina de l'Office 365, Power Automate i automatitzar tasques per aconseguir un registre únic de totes les reclamacions del territori. L'aplicació d'aquesta eina està en procés de desenvolupament.

CONCLUSIONS

1.
Aquestes actuacions aporten una transformació positiva, millorant la qualitat en la gestió i resposta de les reclamacions, l'eficiència i la comunicació entre diferents unitats.

2.
S'han d'abordar reptes importants com és la formació dels professionals administratius en diferents eines tecnològiques específiques.

3.
S'han de qüestionar les maneres de fer una determinada tasca a les diferents unitats. En moltes ocasions, hi ha resistència al canvi dels procediments per la inèrcia de què sempre s'ha fet d'una determinada manera.