

La consulta administrativa s'apropa

Autors: Sas Cubells, Montserrat ; Flix Guiu, Maria
Lloc de treball: ABS La Granadella

INTRODUCCIÓ

Després de la pandèmia, els professionals de la UAC vam reflexionar sobre les tasques administratives i el nostre rol als consultoris locals de l'àrea bàsica. Vam detectar molta gent gran amb manca de dades administratives, cada dia més necessàries, i amb dificultats per desplaçar-se.

Així que, un cop ho vam tenir organitzat, al mes de febrer de 2022 vam iniciar la consulta administrativa als pobles de l'àrea bàsica.

Al llarg d'aquests tres anys hem acudit als pobles de l'àrea bàsica amb una periodicitat mensual, planificada setmanalment, sempre i quan la disponibilitat d'espai ho ha permès.



OBJECTIU

- Valorar l'atenció als usuaris, apropant-nos a ells, i
- Cohesionar les demandes dels usuaris amb les tasques administratives.

S Institut Català de la Salut
Agència Primària Lleida EAP La Granadella

LA CONSULTA ADMINISTRATIVA ALS POBLES DE L'ABS LA GRANADELLA - ENQUESTA (anònima)

1. Sexe :
2. Edat :
3. Coneixieu l'existència de la consulta administrativa al consultori local del vostre municipi?
 - Si
 - No
- Si → Com us en vàreu assabentar?
 - A través de les administratives del consultori
 - Per familiars o amics
 - Comunicat que va fer l'Ajuntament
 - Altres: (especifiqueu)...
4. Per a què vau utilitzar el servei de la consulta administrativa ?
 - Per programar una visita
 - Per informar-me de serveis de salut o socials
 - Per donar d'alta La Meva Salut
 - Per actualitzar les dades personals
 - Altres: (especifiqueu)...
5. Vau venir per un tema propi o vau fer alguna actuació en nom d'un altre?
 - Tema personal
 - En nom d'un altra persona
6. Quantes vegades heu anat a la consulta administrativa ?
 - Només 1 vegada
 - Entre 2 i 4 vegades
 - 5 o més vegades
7. Valoreu el servei rebut a la consulta administrativa al consultori local del seu municipi ?

Valoració de l'1 al 10, de menys a més satisfactori										
Tracte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Amabilitat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolució del tema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Horari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Tenint en compte el servei rebut, valoreu quina seria la probabilitat que recomanés aquesta consulta administrativa?

Valoració global									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

LA CONSULTA ADMINISTRATIVA ALS POBLES DE L'ABS LA GRANADELLA - ENQUESTA



MATERIAL I MÈTODE

Per fer difusió del nou servei, ho vam fer a través del servei de l' eBando/eAgora dels Ajuntaments.



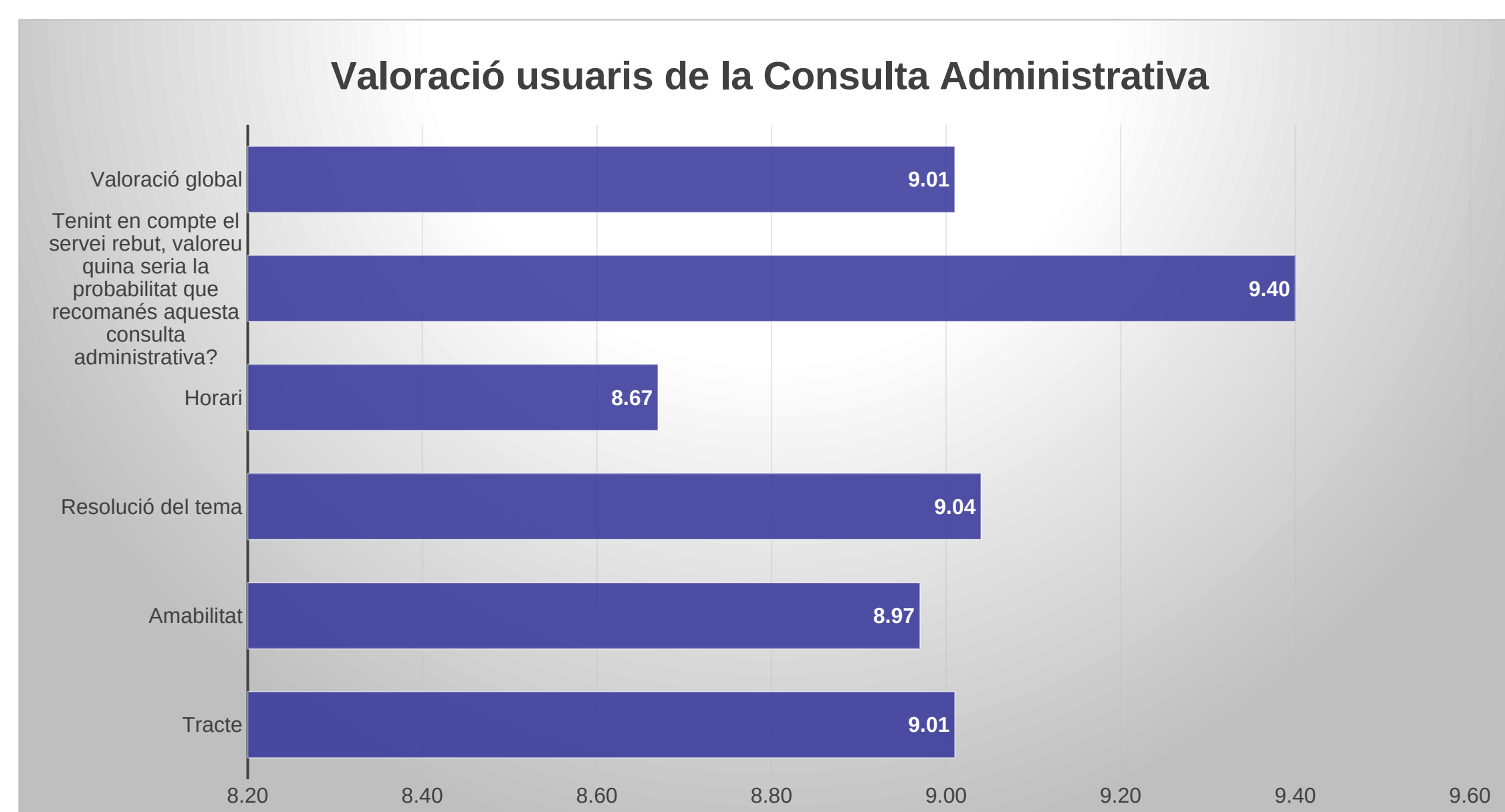
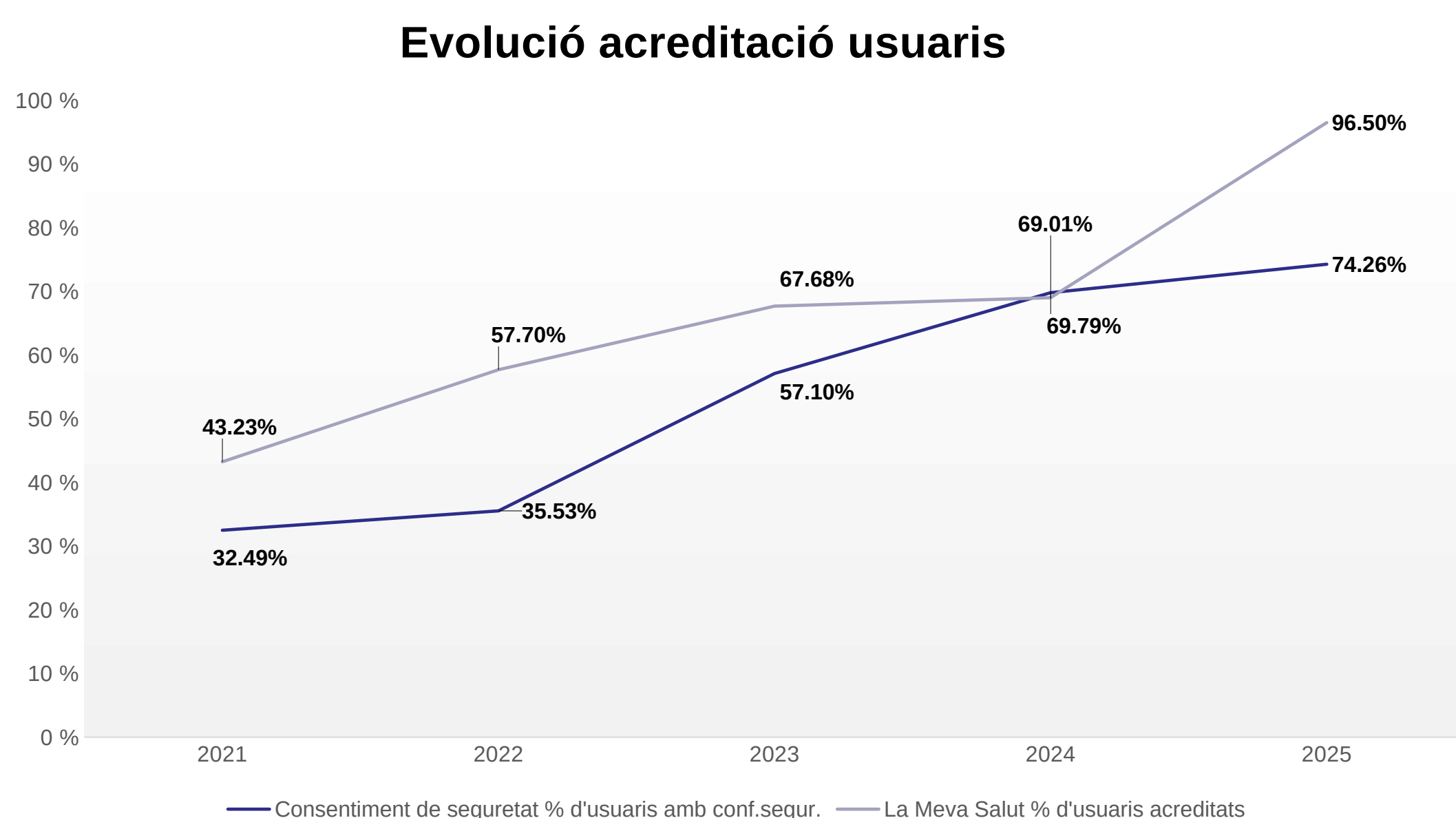
Per iniciar l'activitat de la consulta, vam revisar llistes d'usuaris que no tenien la configuració de seguretat i accés a La Meva Salut. A través de trucada telefònica avisàvem als usuaris perquè vinguessin al consultori local, amb dia i hora de programació.

Per donar un valor a aquesta iniciativa, vam recollir l' opinió dels usuaris a través d'una enquesta.

RESULTATS

Vam recollir un total de 73 enquestes (49 dones i 24 homes) de les quals un 76,7 % [65.4%;85.8%] van ser presencials i un 23,3 % [14.2%;34.6%] amb codi QR.

El 87,7 % van ser atesos per un tema personal, un 34,2 % van venir per actualitzar dades personals, un 30,1 % per demanar l'accés a LMS i un 20,5 % per a programar visites. Un 42,5% dels usuaris han vingut més d'una vegada.



CONCLUSIONS

Des de la vessant professional estem molt satisfetes amb els objectius assolits. Actualment, tenim un 74'26 % dels usuaris amb la configuració seguretat a eCAP i un 96,5 % acreditats amb l'accés a LMS. No obstant, el més important per nosaltres és la valoració global per part dels usuaris que ens anima a continuar amb el servei.

