

Facilem l'accés als usuaris

Autors: Alnaga, R.; Barba, P.; Fernández, J.; Montserrat J.; Molins, D.; Vicente, I.;

Lloc de treball: Hospital Universitari Vall d'Hebron de Barcelona.

INTRODUCCIÓ

Des d'una clara voluntat de servei, la Sanitat Pública Catalana facilita a través de tota la seva xarxa i professionals, mitjans i serveis, l'accés dels usuaris a una medicina universal, gratuïta i de qualitat.

OBJECTIU

Des de la vessant administrativa, els professionals tenim com un dels principals objectius el d'informar i facilitar l'accés dels usuaris als diferents serveis que disposen cadascun dels nostres centres, així com, fomentar la seva autonomia dins l'entorn sanitari.

MATERIAL I MÈTODE

El Sistema Sanitari Públic Català, a través d'unes sèries de NORMES, CARTA DE SERVEIS, o CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS garanteix en tot moment que el servei sanitari dirigit als usuaris sigui el més adient, ràpid, eficient i eficaç possible en cada cas.

Per aquest motiu i des del moment en que es fa l'acolliment, per part del personal administratiu, (ja sigui des de les urgències o consultes), s'inicia un procés d'accés a tots els serveis del centre (seguint sempre les indicacions dels facultatius). Prenent les dades personals i sanitàries que ens facilita el pacient o familiar i comprovant que no hagi cap error.

A partir d'aquest moment començarà el procés en el qual participen les diferents àrees hospitalàries (valoracions, gestió, consultes externes, derivacions, tractaments, etc).

Mantindrem informat a l'usuari o familiar del procediment a seguir, ja a través d'una programació de visites, proves (sempre sol·licitades pels facultatius) així com, fomentar l'autonomia de l'usuari.

- Amb la Gestió, i sempre a criteri mèdic, facilitarem que l'usuari sigui atès en el seu centre de referència.
- A consultes externes, facilitarem una 2a. opinió.
- Des d'hospitalització, facilitarem una comunicació permanent i fluida amb els facultatius, així com, també informen dels períodes de temps que pot estar acompanyat el pacient, incloent les UCIS.

RESULTATS

Com a conseqüència dels canvis socials i tecnològics en tots els àmbits i en especial el de la Sanitat, podem comprovar que la informació que donen els usuaris ajuda clarament a una bona gestió de recursos i una més ràpida i millor solució als problemes de salut.



CONCLUSIONS

Estem davant d'un temps de canvis en la Sanitat Pública que permetrà agilitzar tractaments i disminuir temps d'espera, en definitiva millorar la salut de tots nosaltres.