

# Transformant la recepció de l'Atenció Primària: Redistribuïm les tasques de la figura administrativa

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Angel Cumplido Mendez, Alex Lopez Alvarez, Gabri David Alonso Alvarez, Hans Zobl Gonzalez , Nadir Carroum Sanz

Lloc de treball: **Cap Santa Clara**

## INTRODUCCIÓ

Destacar la importància de fer una bona distribució de tasques per poder oferir un servei més ràpid i proper.



## OBJECTIU

Agilitzar els tràmits que els usuaris necessiten realitzar en el taulell en sortir de la consulta i tenir una extensió telefònica interna perquè els professionals puguin contactar ràpidament amb el personal de recepció.



## MATERIAL I MÈTODE

Arran de la pandèmia de la COVID-19 i intentant evitar aglomeracions a l'entrada del centre sanitari decidim organitzar el personal del taulell amb una prioritat diferent.

Destinem l'administratiu més pròxim a les consultes, identificat com a administratiu "Jo li gestiono", com a referent per a realitzar els tràmits dels usuaris com poden ser: planificar futures visites, programar analítiques, gestionar derivacions, reservar hora per a radiografies, etc.

D'aquesta manera evitem que els pacients hagin d'esperar de nou el seu torn el que comporta una espera més prolongada del que és degut i d'aquesta manera reduir la concentració en la recepció.

Així mateix, la mateixa persona que duu a terme aquests treballs s'encarrega d'atendre les trucades internes del centre que provenen de les consultes. Centralitzant-les en una única extensió aconseguim rapidesa i agilitat en les gestions. D'aquesta manera, s'ha millorat la satisfacció dels professionals ja que, en l'anterior model els professionals expressaven el seu malestar per no poder contactar amb els administratius.

## RESULTATS

### UN PETIT CANVI QUE MILLORA EN SERVEI:

Fent aquesta petita millora organitzativa hem aconseguit donar un servei més adequat als nostres pacients evitant-los l'espera. A més, el fet de tenir una persona de contacte directa en el taulell facilita un correcte desenvolupament de les agendes dels nostres professionals sanitaris.



## CONCLUSIONS

Posar en marxa aquesta iniciativa ens ha permès distribuir correctament les tasques entre els administratius i així aconseguir un millor servei per a la ciutadania.