

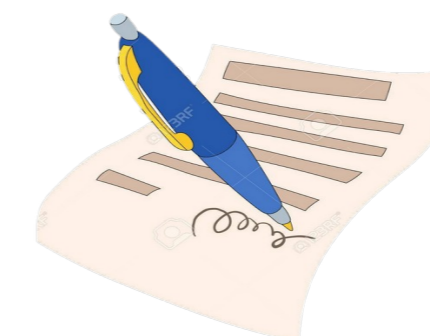
DVA: com contribuir en el benestar de la ciutadania

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Antonia Lopez Morente, Carme Simon Pujol, Monica Bosch Llaveria, Gabriel Alonso Alvarez, Alex Lopez Alvarez
Lloc de treball: **Cap Santa Clara**

INTRODUCCIÓ



Oferir un espai personal en els centres d'Atenció Primària on es puguin resoldre dubtes i fer gestions relacionades amb el **Document de Voluntats Anticipades**, respectant la màxima confidencialitat possible als usuaris.



OBJECTIU

Millorar la confidencialitat i personalitzar el tracte entre els usuaris que presenten la documentació del seu Testament Vital i el servei d'Atenció a l'usuari.

MATERIAL I MÈTODE

Quins passos haig de seguir per presentar el **DVA**?

Tinc dubtes en relació als **testimonis**, em pots ajudar?



La nostra població cada vegada està més compromesa amb el **DVA**, es tracta de la seva declaració on explica per endavant el tractament mèdic que vol rebre en cas que algun dia una malaltia la incapaciti per expressar-se.

Els centres d'Atenció Primària oferim **models orientatius de redacció**, però el treball no s'acaba aquí. Els interessats en ocasions els hi sorgeixen dubtes com: quins passos hem de seguir per presentar un DVA?, o qui ens pot assessorar a l'hora de redactar-lo?, entre d'altres.

Per poder atendre individualment els interessats i els possibles testimonis, oferim un **espai de visita presencial** a l'agenda de l'administratiu expert en realitzar les gestions de DVA d'aproximadament 45 min. En aquest espai assessorem, oferim models orientatius, validem la documentació per garantir la identitat i fem el tràmit final pel Registre General del Departament de Salut.

RESULTATS

Hem pogut detectar un augment del registre de DVA, així com la tranquil·litat per part dels administratius per disposar d'un espai reservat per realitzar la seva tasca amb seguretat i confidencialitat cap a la ciutadania.



CONCLUSIONS



Reservant aquest espai individual aconseguim mantenir el ciutadà al centre de la nostra atenció. Amb una modificació simple per part de l'equip s'aconsegueix un tracte més proper amb els usuaris, millorem la confidencialitat i disposem del temps imprescindible per dur a terme el tràmit.