

Atenció administrativa digital 2.0

Autor: Joan F Garcia Castells
Lloc de treball: Auxiliar Administratiu (CAP Vila Vella)

INTRODUCCIÓ

Del mitjà tradicional com la carta, el fax, telèfon, postal... a nous mitjans d'expressió i de transmissió d'informació com el Mail, el post, la ressenya, el tuït, el MSN, el link... sempre justificat amb paraules com millora, sostenibilitat, avenços i d'altres vocables inclusius i globals en aquesta voràgine digital anomenada 4a. revolució industrial, i que ha suposat un nou llenguatge a aprendre per tota la població i una nova manera de comunicar-se en l'àmbit de la salut.

Aquest fet, ha comportat per part de l'Administratiu un aprenentatge i adaptació que ha de reforçar diàriament per no quedar-se enrere i poder entendre's amb la població que també està en procés d'assolir aquests coneixements per tal de trobar-nos en el mateix canal.

Les conseqüències d'aquest aprenentatge i assoliment 2.0 per les parts desencadena situacions disperses en l'atenció administrativa, fet que en un principi va dificultar que s'assolissin els principis d'eficàcia, eficiència i economia.

OBJECTIU

- Donar a conèixer, des d'un punt de vista propi, el paisatge d'on ve l'Administratiu, quina va ser la situació de partida, els "antics canals"
- Exposar els nous canals i noves generacions d'usuaris que contacten amb nosaltres vs. els usuaris que no s'han actualitzat o no tenen accés a aquests nous canals, i el que comporta per l'Administratiu 2.0 digital
- Relatar les noves exigències i maneres de fer de l'usuari de les noves generacions / tecnologies que atenem
- Com donem resposta i com ens veuen els usuaris digitals
- Fer la proposta de la creació de la figura de l'administratiu Digital qualificat

MATERIAL I MÈTODE

Material: arxius de visites i motius . Mètode: Analític, observació i experiència pròpia

RESULTATS

L' ADMINISTRATIU DIGITAL 2.0:

Venim d'un context sanitari incert i convuls pel tema de la COVID i els protocols que han anat marcant l'atenció sanitària i administrativa, amb hàbits que han vingut per quedar-se i d'altres que han desaparegut per una millor atenció a l'usuari.

En aquest context de nous mitjans d'expressió i de transmissió d'informació suma el fet de la novinguda d'un perfil de pacient: generació Z i part dels milenials, i més canals TIC

Finalment, l' empremta d'una Sanitat privada cada cop més forta i exigent amb la Sanitat Pública.

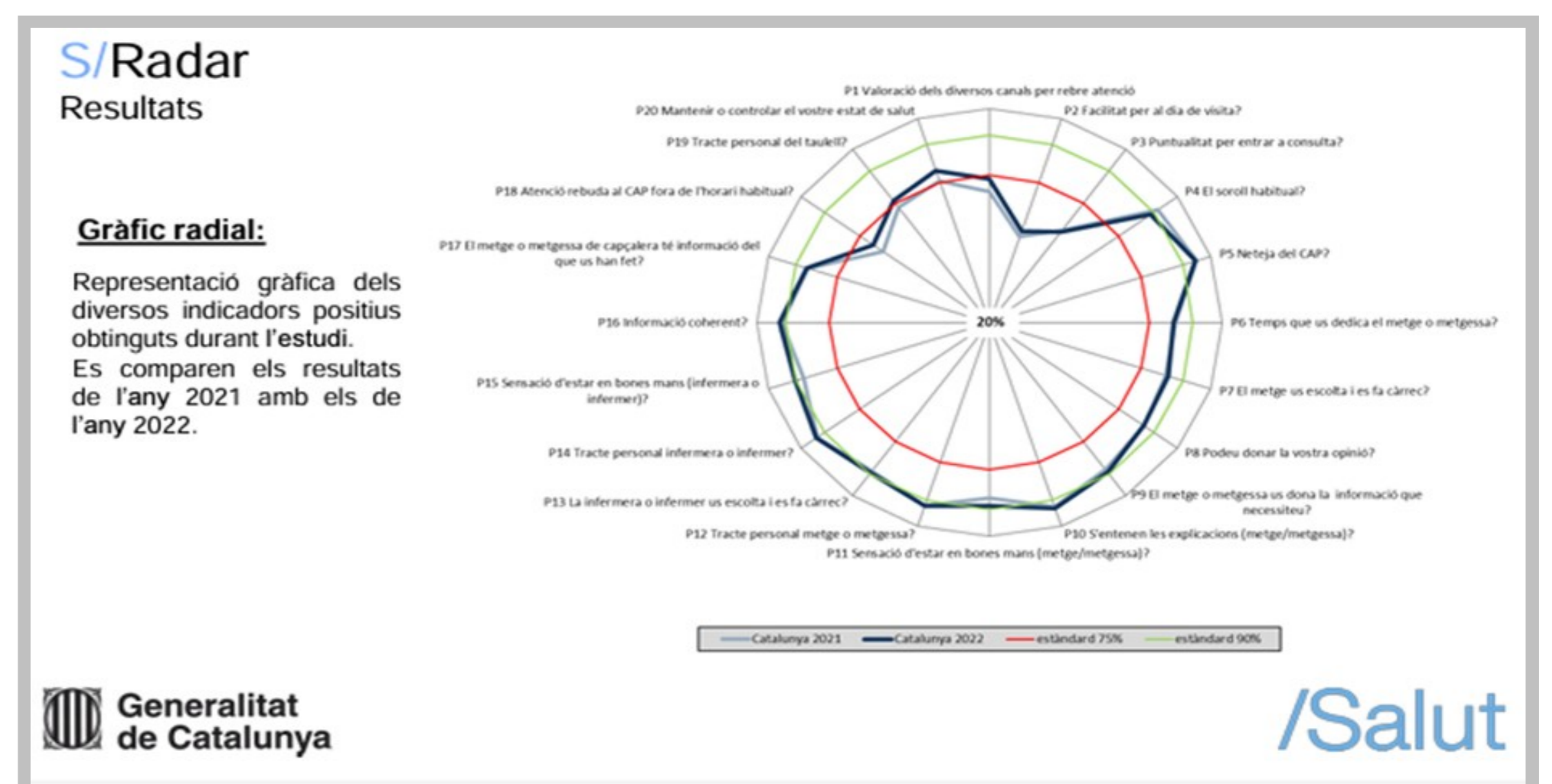
Amb aquestes premisses l'administratiu ha passat d'una atenció de taulell i telefònica a convertir-se en un administratiu de nova generació, 2.0: UBA, 4WC, E Consulta, LMS, Comunicats ICAM, Digitalització, còpies autèntiques, agenda administrativa, webinar...

A més, hem d'entendre les vicissituds de l'usuari per accedir al sistema sanitari des de mitjans digitals, no és senzill:

- 1.- La impossibilitat que tenen alguns grups d'accedir a les TIC, ja sigui pel cost del dispositiu o per l'accés a la xarxa
- 2.- La carència d'habilitats digitals, fet que ocasiona que una bona part de la població estigui al marge dels serveis que s'hi presten
- 3.- Un grup de població, la més envellida o amb certes discapacitats, que no ha rebut cap formació o no s'han adaptat a les capacitats d'aquestes persones a les competències digitals

Les conseqüències d'aquesta falta d'accés a mitjans digitals produeix i ajuda a fer més profunda la bretxa entre grups de població

En qui busca la solució l'usuari del seu tràmit: **l'Administratiu**; i és en ell on es recolza la columna de l'eix vertebrador de l'administració digital com a atenció, termes com: qualitat, simplificació, interoperabilitat... son en gran part graduats per l'usuari per com ens hem comunicat amb ell, de com hem sabut connectar amb el seu canal i entendre i processar la seva demanda.



PLAENSA 2022: "Valoració de l'Administratiu" vs Sanitaris

CONCLUSIONS

Ens trobem, doncs, davant d'una figura en transformació tant pel que fa a les tasques com a les capacitats que es demanen als administratius: si abans era fonamental el nombre de pulsacions, actualment un administratiu ha de saber identificar, diagnosticar i formular solucions davant un entorn sanitari i tecnològic en constant evolució.

No existeix una vareta màgica per donar solució a tot i per tothom, però hem de tenir clar que tenim 4 eixos sobre els quals hauríem de pivotar:

- 1.- Inversió en Infraestructures digitals de qualitat
- 2.- Educació digital a través dels agents socials o integradors com els equips dels CAP
- 3.- Facilitar l'accés a la tecnologia: accés gratuït a Internet, augmentar velocitat... per part de les administracions
- 4.- **La més important: Reconeixement del Personal Administratiu Digital qualificat**, capaços de gestionar, compartir coneixements i dominin l'entorn i sàpiguen gestionar-lo

Aquests fets millorarien l'atenció eficient i eficaç que es demanda de l'administratiu sanitari, i en definitiva, tenir l'eina i el reconeixement, llegit com a nova categoria i retribució acord amb les noves competències exigides per l'organització.