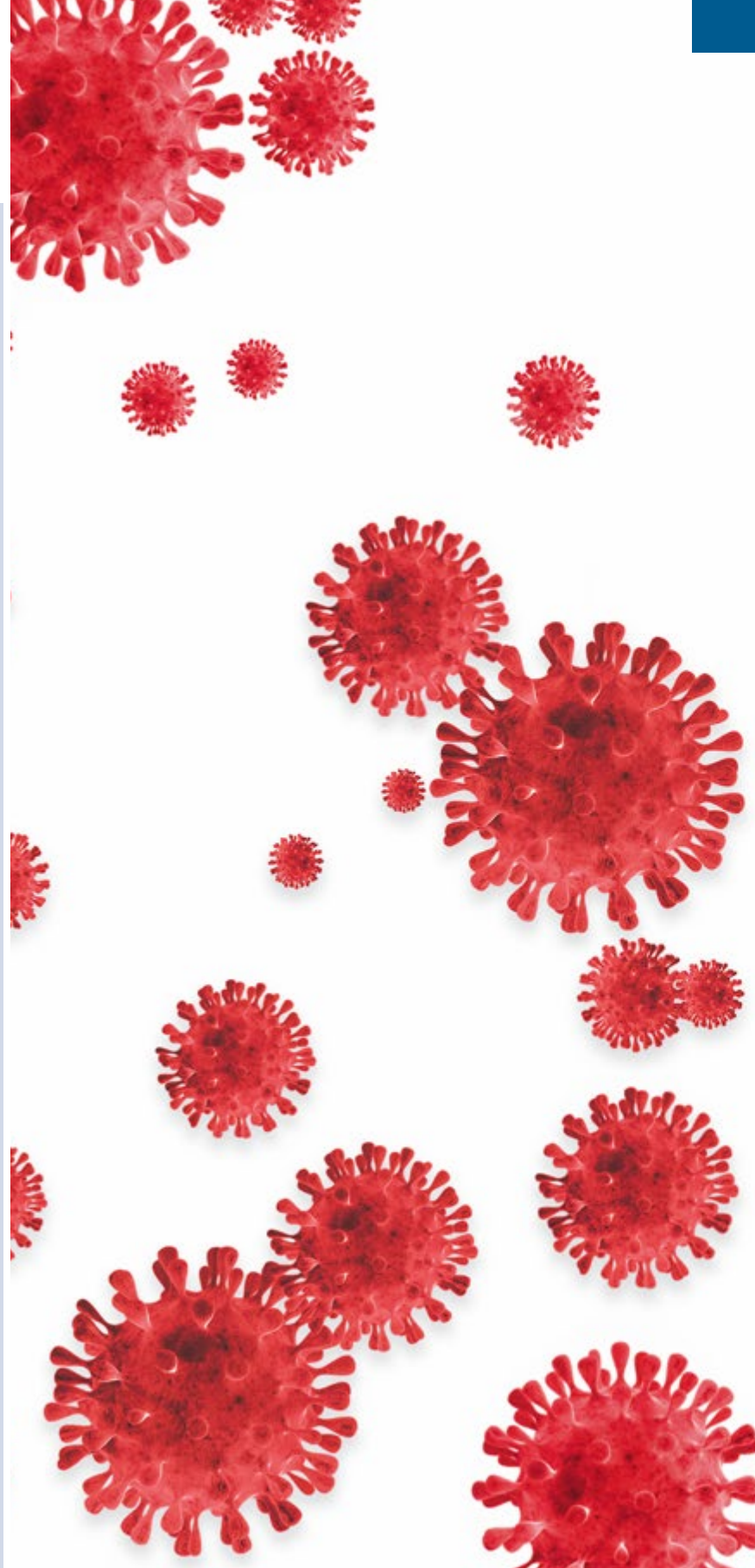


La gestió de la Covid-19 a Albera Salut

Com s'ha viscut la pandèmia des de la Unitat d'Atenció al Ciutadà d'una àrea rural de 7.000 usuaris? I com la vivim?



Sara Argelés i l'Equip d'administració
Albera Salut
@AlberaSalut



La irrupció de la Covid-19 a Albera Salut s'ha viscut amb dificultats, però amb molt bona predisposició. Les feines se'ns varen duplicar, l'atenció telefònica es va desbordar. Els nostres usuaris ens necessitaven i ens hi vàrem posar de valent, nosaltres i tots els equips de l'entitat, per descomptat.

Les nostres 8 línies telefòniques d'entrada del centre treien fum moltes vegades. Intentàvem, i ho continuem fent, contestar el més ràpid possible per no fer esperar a ningú.

La seguretat, una prioritat

Seguint les directrius de Salut, una part de l'equip havia de teletreballar, el que suposava que no podríem ser tantes persones en el nostre lloc de treball presencial. Amb bona voluntat i deixant com a segona opció les nostres feines diàries, vàrem prioritzar l'atenció als taulells.



Nosaltres no som sanitaris i no podem aconsellar en qüestions de salut, però amb indicacions bàsiques per part dels equips demanàvem molta contenció i molta prudència.

Moltes tasques que habitualment realitzem es varen haver de posposar i

començar-ne de noves, els nostres usuaris demanaven molta atenció i informació. Tot eren novetats, que diàriament s'anaven actualitzant i canviant, i ens havíem d'anar adaptant als canvis. El nerviosisme era evident, la demanda es va veure disparada.



Atenció no presencial

Es va intentar evitar els desplaçaments dels usuaris, fent tràmits via mail com les altes de la targeta sanitària i modificacions que es podien fer per correu electrònic. Procuràvem facilitar al màxim la nostra ajuda, com sempre hem fet.

Després ens van arribar els accessos a La Meva Salut,

eina que ja era del tot coneguda per nosaltres, però que ara també s'adaptava a la nova realitat i de d'on es podien gestionar via telefònica tràmits com identificar a l'usuari i actualitzar les seves dades en molts casos (cosa que remarquem que cal fer, sempre!). Els pacients necessitaven saber els resultats de les proves

PCR's realitzades i la millor manera era aquesta via i, per tant, els hi havíem de donar accés.

Missatges de difusió per les xarxes socials i a través de la centraleta telefònica també van ser tasques informatives importants per nosaltres i per descomptat d'ajuda pels usuaris.



I per fi... la vacuna!

Quan va arribar la vacuna (la tan esperada vacuna!) vam iniciar el procés de vacunació de la població, que actualment encara portem a terme.

Diàriament programem vacunes. Potser molts de vosaltres heu rebut trucades nostres demanant si us voleu vacunar... "I tant que sí!" és la resposta majoritària que rebem. Però també ens trobem amb telèfons erronis, persones

que ja no viuen a la nostra àrea, etc., fets que ens suposen pèrdues de temps innecessàries. D'aquí que us remarquem la importància de mantenir les vostres dades actualitzades.

Programem la vacunació per trams d'edat. Segons els vials que setmanalment rebem, anem agendat als pacients per tal que els sanitaris puguin vacunar. L'ordre és estricte, i arran de les informacions que es veuen

per la televisió o es lleixen per la premsa, rebem multitud de sol·licituds de persones que ens demanen informació.

Aprofitem aquest escrit per fer difusió, també de l'adreça web <https://vacunacovid.catsalut.gencat.cat>, on els diferents col·lectius poden demanar hora per a fer-ho en un punt de vacunació massiu proper al domicili. Cal fer incís que nosaltres no ho som.



Extremem les precaucions

Com hem dit, la pressió ha augmentat en tots els àmbits, no només en la nostra feina, que som el punt d'entrada al sistema sanitari, sinó també en l'assistencial. Per tant, demanem molta prudència a tots els col·lectius de tots els trams d'edat per evitar que el virus avanci i no ens deixi tornar a la tan esperada normalitat.

Recuperar la nostra vida de manera gradual és el desig de tots, i per tant us demanem molta contenció i molta prudència

