

Les visites i l'atenció a l'usuari

Des de sempre el tracte directe amb el pacient ha estat el més important per a nosaltres. A causa de "l'època Covid" aquest tracte va haver de canviar i ens vam haver d'adaptar a la situació, però entre tots vam fer el possible per oferir i garantir l'assistència sanitària amb seguretat i de qualitat.



Noelia Cintas i Ester Freixas
Unitat d'Atenció a l'Usuari
ABS Alt Camp Oest
Facebook: CAP Alcover

Quina és l'actual atenció a l'usuari?

D'ençà que hem tornat a la normalitat, hem mantingut alguns aspectes que hem vist que ens proporcionen al professional un temps del qual no disposàvem abans de la Covid-19.

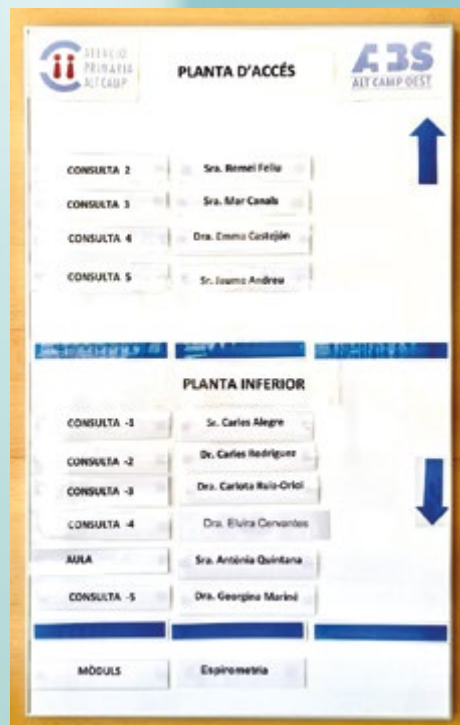
Els professionals d'Atenció a l'Usuari som la porta d'entrada al sistema sanitari i fem d'enllaç entre els usuaris i els professionals.

En cas que un pacient necessiti un servei del nostre centre, des del taulell d'Atenció a l'Usuari valorem seguint els protocols del centre si requereix ser gestionat telefònicament, presencialment o bé

mitjançant una visita no presencial.

Per altra banda, si el pacient té una cita presencial, trobarà a l'entrada del CAP un pannel informatiu de la ubicació del professional i la consulta on està visitant per tal que no hagi d'esperar al taulell a ser informat.

Hi ha tràmits que es poden solucionar amb una simple trucada al CAP. És el cas de renovació del pla terapèutic, gestió de baixes i altes laborals, així com la seva renovació, peticions d'informes, resultats d'anàlitzes, etc.



La nostra tasca és polivalent, ja que realitzem activitats molt variades com són:

- Vetllar per l'aplicació de la carta de Drets i Deures de la ciutadania.
- Complir amb la confidencialitat i el respecte a la intimitat de l'usuari.
- Informar, escoltar, entendre, posar-nos al lloc de l'usuari, preguntar i valorar la seva opinió.
- Gestionar les agendes dels professionals.
- Programació de visites.
- Atenció telefònica.
- Sol·licitud i renovació de la targeta sanitària.
- Tramitació de sol·licituds de derivació cap a altres centres.
- Assignació d'equip d'atenció primària.
- Canvi d'equip d'atenció primària.
- Tramitació de transport sanitari.
- Recollida i tramitació de queixes, suggeriments i agraïments.
- Elaboració de documents per a la gestió administrativa.

Per a nosaltres, el més important és la persona i estem a la seva disposició per fer que l'estada al nostre centre sigui el més confortable possible i se senti ben atesa

Què és La Meva Salut?

Una eina que és imprescindible i ha ajudat molt a la població és l'aplicació La Meva Salut [LMS]. És un projecte del Departament de Salut que permet als ciutadans disposar de la seva informació de salut de forma segura i confidencial. A més, ha sigut una alternativa telemàtica que des de la pandèmia ha ajudat molt al ciutadà, ja que li permet comunicar-se amb el seu equip d'atenció primària sense necessitat d'assistir al centre.

Requisits d'accés:

- Cal tenir 16 anys o més.
- Tenir targeta sanitària individual [TSI].
- Disposar de telèfon mòbil per rebre SMS i una adreça de correu electrònic.

Menors d'edat

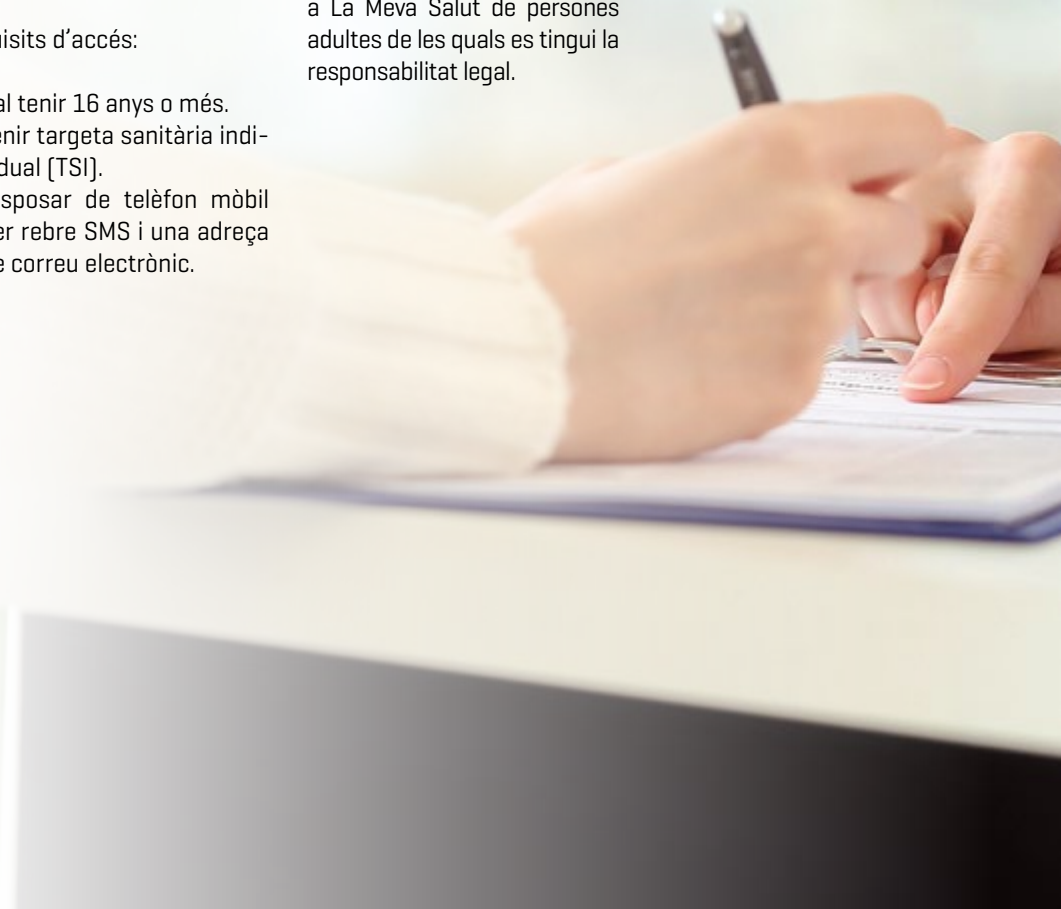
Els pares, mares i responsables legals en poden sol·licitar l'accés a La Meva Salut. Si els menors tenen edats compreses entre els 16 i els 18 anys, cal que aquests autoritzin els adults per accedir al seu espai La Meva Salut, ja que la majoria d'edat en l'àmbit sanitari és a partir dels 16 anys. Un cop compleixin 18 anys, automàticament els progenitors o responsables legals hi deixaran de tenir accés.

També es pot demanar l'accés a La Meva Salut de persones adultes de les quals es tingui la responsabilitat legal.

Com donar-se d'alta a LMS?

Es pot demanar l'alta per internet mitjançant el formulari web o de manera presencial al CAP, on les administratives donaran accés als usuaris. Aquests rebran un SMS al seu telèfon mòbil i un correu electrònic amb un enllaç. Si l'usuari necessita suport, cal que s'adrexi al taulell del CAP d'Alcover.

Una vegada feta l'alta, per entrar-hi, s'hi pot accedir amb usuari i contrasenya o amb certificat digital.



DONA'T D'ALTA A LA MEVA SALUT I DESCOBREIX UNA NOVA MANERA DE RELACIONAR-TE AMB EL SISTEMA DE SALUT



FES-TE DIGITAL EN SALUT

Accedeix a La Meva Salut i fes un munt de gestions sense sortir de casa. Podràs consultar-hi informes i resultats de proves mèdiques, descarregar-te el pla de medicació o el justificant vacunal, comunicar-te amb els teus professionals de la salut i fer moltes coses més.



Descarrega't
La Meva Salut



Dona't
d'alta aquí



/Salut

Generalitat
de Catalunya

Enllaços d'interès



<https://catsalut.gencat.cat/ca>
Secció -> Serveis sanitaris -> LMS



<https://catsalut.gencat.cat/ca>
Secció -> El CatSalut -> Atenció Primària