

Assistents clínic, al vostre servei!

L'equip d'administració d'Albera Salut vàrem rebre un encàrrec per part de la direcció de l'entitat de formar-nos com assistents clínics per tal d'anar-nos superant sempre i aconseguir un servei de qualitat i una millor atenció cap al pacient.



Sara Argelés
Albera Salut
@AlberaSalut

Atenció al pacient quan arriba al centre

Aquesta formació va venir a demanda de l'actual procés que està vivint l'atenció primària, un procés d'enfortiment i transformació a través també de la implementació de la Gestió de la Infermeria de la Demanda (GID), on el pacient és rebut en el primer moment per un professional d'infermeria que realitza el triatge i valora el motiu de la visita, derivant-lo o no al metge.

Cal fer incís en què únicament un 40% dels motius de petició de visita necessiten ser atesos pel facultatiu, ja que el 60% de les consultes les poden resoldre la resta de professionals sanitaris del centre.

Una de les preguntes que reben els pacients, per part de l'equip administratiu, en el moment de sol·licitar visita és el motiu de la consulta, per així encaminar-lo a resoldre el seu problema de forma ràpida i concisa

Què és un assistent clínic?

L'assistent clínic és una figura creada recentment que ofereix un suport al metge/essa o infermer/a per recolzar-los i ajudar-los en tots els tràmits administratius sanitaris post visita, com per exemple programar consultes a l'especialista, analítiques i altres gestions sota un protocol establert.

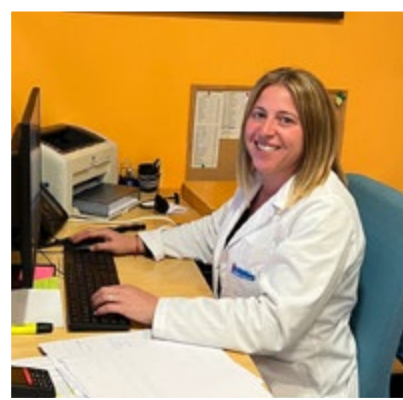
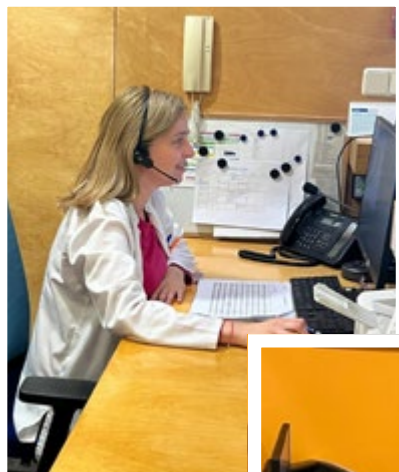
Ens hi posem, ens formem

El 13 de setembre de l'any 2023 vàrem començar a formar-nos. El curs era llarg i ens demanava esforç i dedicació, tant dins la jornada laboral com fora d'ella, però tots vàrem mostrar-nos engrescats en fer-lo durant 90 hores i 20 hores de pràctiques en centres de Barcelona.

Sessions llargues, exercicis, exàmens que ens van fer treballar en equip amb altres persones que compartim el mateix rol professional, però que no ens coneixíem, i ens van permetre explicar-nos situacions viscudes, com és el nostre dia a dia, l'experiència del pacient, el tracte que rebem, l'empatia... situacions que ens van fer créixer com a professionals administratius, del mes de setembre fins al mes de febrer.

Vàrem assistir a sessions de simulació amb especialistes a l'Hospital de Sant Joan de Déu, on ens van avaluar la nostra capacitat de reacció i examinar la nostra manera de treballar.

I així vàrem passar cinc mesos. Entre sessions de cures bàsiques, consentiments informatats, eines digitals, habilitats clau i estils comunicatius i, sobretot, compartint moltes experiències. Vam afrontar diferents exàmens i, finalment, després de tenir-ho aprovat, vam anar a Barcelona a fer pràctiques.



La Sílvia, la Soraya, la Patrícia i la Nerea [UBA Vilajuïga] us atenen diàriament al primer contacte telefònic o presencial als nostres centres. La resta de membres de l'equip administratiu també es varen formar per oferir-vos una millor atenció

Formació pràctica

A l'Hospital Sant Joan de Déu ens esperaven. Després d'una calorosa benvinguda vam iniciar les pràctiques a serveis com neurocirurgia, oncologia, traumatologia i cirurgia, assistint a les seves reunions matinals d'intercanvi d'informació [Huddle] de pacients ingressats

i programació de futurs ingressos, observant diferents maneres de treballar, totes elles molt enriquidores pel nostre dia a dia. Coordinacions d'agenda que un centre amb una capacitat de treball molt gran ens permetia veure una perspectiva diferent.

El darrer dia vam visitar el CAP Sardenya, un centre d'Atenció Primària que també forma part d'ACEBA com nosaltres. I allà veiem una manera de treballar molt més semblant a la nostra, que ens serveix també per a compartir les tasques diàries.



Creixem professionalment

Després d'aquesta formació, de totes les hores impartides i d'haver superat tots els exàmens, ara sí que podem dir que tot l'equip som assistents clínics! Una titulació que no ens canviarà l'empatia que ja hem demostrat

sempre amb els pacients, però que esperem que ens serveixi per incorporar noves accions.

Des d'aquí agrair la rebuda i acolliment que hem tingut als dos centres i en especial als companys

que ens han donat suport.

Serveixi tota aquesta inversió per a millorar l'atenció al pacient, que sempre ha estat un dels pilars més importants o el més important dins la nostra tasca.