

La nova Direcció de Gestió de Clients i Atenció a l'Usuari

el tema

- 3 L'Hospital del futur ja és part del nostre present

a cel obert

- 8 La Unitat de Risc Cardiovascular, premiada
- 9 L'Hospital s'adhereix al programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa"
- 10 Reconeixement a la germana Pilar Castellanos

aula

- 11 L'Hospital organitza el XVI Congrés de la Societat Catalano-Balear de Geriatria i Gerontologia

osva

- 12 L'Hospital formarà familiars i cuidadors de malalts dependents

seguretat i salut laboral

- 13 L'HGG obté el nivell d'argent de la Xarxa d'Hospitals sense Fum

la residència

- 14 Nadal a la residència

la columna

- 16 El sistema capitiu com a oportunitat del treball en xarxa

El creixement de l'activitat assistencial del nostre centre en els darrers anys ha comportat un augment significatiu en el volum de tràmits i gestions destinades a l'usuari. Per aquest motiu, el març del 2009 es va crear la Direcció de Gestió de Clients i Atenció a l'Usuari, amb la missió d'ofrir la millor atenció i informació a l'usuari/client optimitzant la gestió i els recursos, coordinant el funcionament i garantint la informació de producció i de gestió.

Aquesta nova direcció integra més de cent professionals de l'àmbit administratiu de suport assistencial. La Direcció de Gestió de Clients i Atenció a l'Usuari està estructurada en quatre àrees d'activitats principals (Àrea d'informació i atenció a l'usuari, Àrea de gestió de clients, Àrea de documentació clínica i Àrea de clients de mútues i privats), a més de les dues comissions que en depenen funcionalment: la Comissió de documentació clínica i la Comissió d'atenció a l'usuari.

L'Àrea o servei d'informació i atenció a l'usuari té com a missió principal l'atenció i la informació directa a l'usuari. Aquest servei s'estructura en tres unitats: la Unitat de punt d'informació i centralita; la Unitat d'atenció a l'usuari; i la Unitat de lliurament d'informació. Els principals objectius d'aquesta àrea són:

- Organitzar les demandes d'atenció de la població: identificar, canalitzar i verificar la resolució dels problemes, queixes o suggeriments.
- Vetllar per la millora dels fluxos dels pacients dintre i fora de l'hospital.
- Assegurar la informació al client dintre i fora de l'hospital establint-hi canals de comunicació.
- Garantir els drets dels malalts: assegurar la confidencialitat i l'accés a la documentació clínica.

L'Àrea o servei de gestió de clients té com a missió principal garantir els fluxos i circuits assistencials. Per tal d'aconseguir-ho s'estructura en tres unitats: la Unitat de gestió de clients d'hospitalització; la Unitat de gestió de clients d'atenció ambulatoria; i la Unitat de gestió de clients d'urgències. Els principals objectius del servei són:

- Facilitar la pràctica assistencial amb

els processos, circuits i suport administratiu necessari.

- Establir relacions amb els proveïdors de prestacions i transport sanitari.
- Gestionar el servei de productes intermedis amb l'ICS.
- Elaborar i mantenir la cartera de serveis.

L'Àrea de documentació clínica té la missió de facilitar la informació clínica necessària per als diferents requeriments interns i externs de l'hospital (Catsalut, proveïdors...). Aquest servei s'estructura en dues unitats: la Unitat d'arxiu d'històries clíniques i la Unitat de gestió de la informació clínica. Els seus objectius són:

- Dissenyar, registrar, validar i analitzar la informació del Sistema d'informació.
- Generar registres d'activitat (CMBD, Registre de tumor hospitalari...)
- Generar llistes d'espera.
- Custodiar la informació clínica.
- Participar en l'establiment de Sistemes d'informació.
- Col·laborar en l'elaboració de programes, registres i indicadors que permetin analitzar l'activitat assistencial.

Per últim, l'Àrea de clients de mútues i particulars té com a missió principal impulsar l'activitat de particulars i mútues i definir els seus circuits diferenciats. Aquesta nova àrea s'estructura en quatre àmbits: gestió de clients i facturació; gestió de les mútues d'assegurança obligada; gestió d'activitat quirúrgica; i gestió de l'activitat ambulatoria. Els objectius del servei són:

- Definir i mantenir circuits diferenciats.
- Assegurar l'òptima facturació dels clients.
- Assegurar l'òptima atenció i la satisfacció dels clients.
- Gestionar l'activitat assistencial dels diferents proveïdors.

Confiem que aquesta nova direcció contribueixi a la millora de la gestió i els processos dels circuits assistencials del nostre centre i incrementi la qualitat en l'atenció i la informació als nostres usuaris.

Dra. Marina Clarambo,
directora de Gestió de Clients i
Atenció a l'Usuari

DE BAT A BAT. Revista de l'Hospital General de Granollers. Edició: Fundació Hospital-Asil de Granollers. Av. Francesc Ribas, s/n. Tel 93 842 50 00. Director: Rafael Lledó. Consell de redacció: Marta Felip Saborit, Mercè Guillemet Bosch, Mònica Botta Santasuana, Mònica Ribell Bachs, Núria Martínez Martínez, Marina Molins Viaplana, Francesc Xavier Subirana, Victòria Remedios Roman, Àgata Franco Carrera i Teresa Riu Alborna. Disseny i maquetació: Edicions Gargot. Etiquetatge i embossament: Residents del Centre Geriàtric.

