



Acollir de manera adient als nous permet:

- Ordenar la demanda i millorar l'accessibilitat
- Millorar la qualitat percebuda
- Garantir l'acompliment de LOPD
- Augmentar la resolució no presencial

Procés d'acollida

L'acollida es farà, sempre que sigui possible, en el primer contacte de la persona usuària amb l'administratiu sanitari d'Atenció al ciutadà del centre on demana l'adscripció. És recomanable donar una atenció personalitzada, en un espai confortable i acollidor.

En cas d'haver de postergar l'acte de l'acollida, s'hauria de concretar una cita administrativa amb la persona usuària. En aquest supòsit, poden ser d'utilitat les agendes administratives a l'ECAP administrativa

Identificació i acreditació

1. Identificar la persona mitjançant document identificatiu (passaport, NIE, DNI).
2. Comprovar i actualitzar dades a aplicacions.
3. En cas necessari, acreditar el dret a l'assistència sanitària
4. Assignar professionals
5. Informar dels serveis
6. Informar vies d'accés
7. Informació carter de serveis.

Informació

Es facilitarà tota la informació necessària per a garantir l'accessibilitat

1. UBA assignada i horaris
2. Guia serveis EAP i ACUT
3. Vies d'accés:
 - Presencial
 - Telèfon
 - Internet
 - Correu electrònic
 - Call Center
 - 061 CatSalut Respon
4. Carta de Drets i Deures.
5. eConsentiment i La Meva Salut
6. Cartera de serveis

Consideracions generals

- Adaptar el llenguatge per a fer entenedora la informació. Cal tenir present les característiques de la persona a qui informem
- Tractar de vostè al ciutadà.
- Utilitzar un vocabulari correcte, mai vulgar.
- Centrar-se en l'atenció, evitant fer altres tasques simultàniament.
- Assegurar-se que s'ha entès la informació

- Mostrar seguretat i interès en la informació
- Garantir la confidencialitat i la protecció de dades.
- Incentivar l'accés mitjançant les noves tecnologies.
- Difondre la Carta de Drets i Deures.
- Difondre La Meva Salut.
- Ser conscients que som un servei públic, al servei de la ciutadania

Altres consideracions

- Parlar amb to càlid i acollidor.
- Es recomana, sempre que sigui oportú, somriure mentre estem parlant, quan es somriu la veu sona més agradable i permet una millor empatia (inclús telefònicament)