

**¿Alguna vez os habéis
preguntado?**

Quizás deberíamos ponernos ...



CAPSBE

Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra

En la piel del paciente



Nos hacemos un Selfie



CAPSBE

Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcel·lona Esquerra

Ponernos en la piel del

PACIENTE

reflexionar

Diseñar acciones de

mejora

Crear

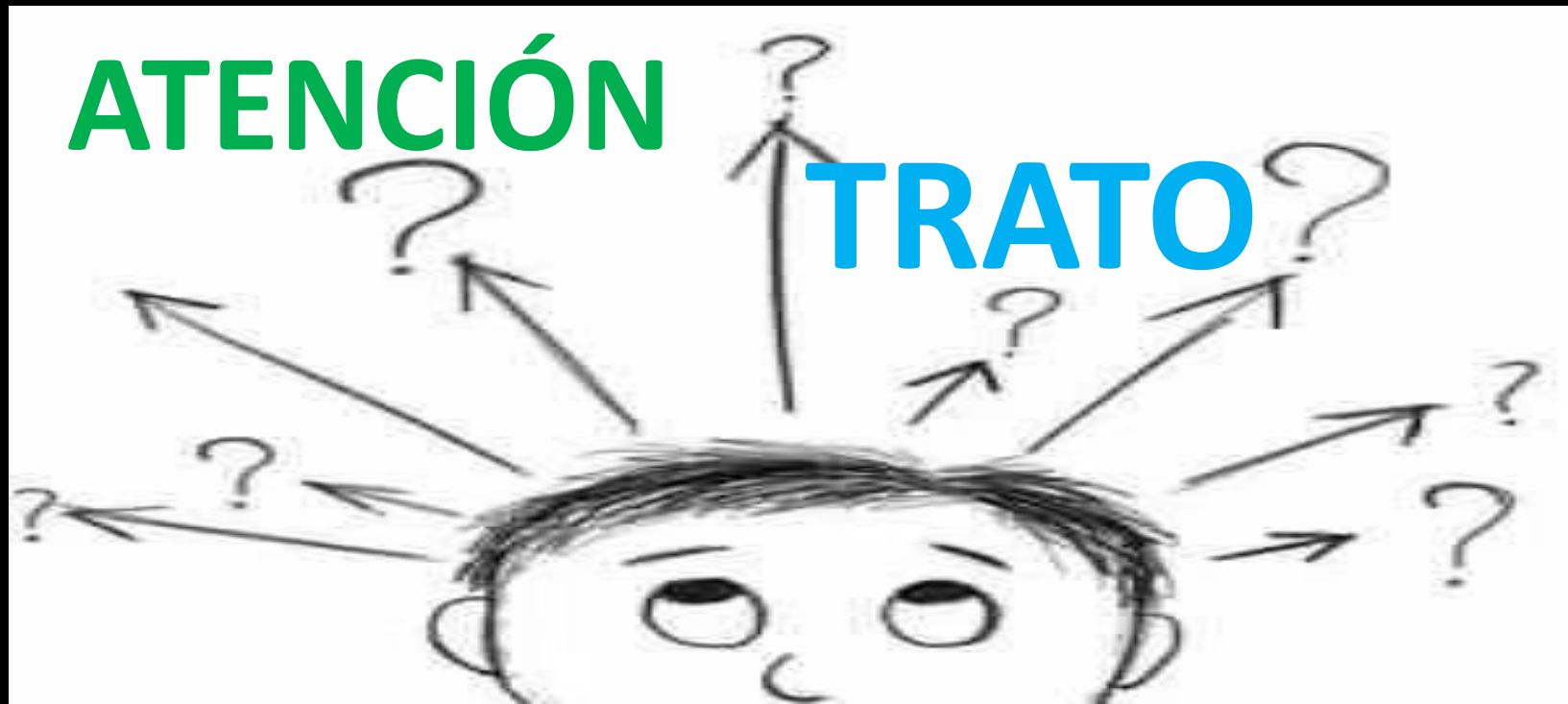
**cohesión
de equipo**

1 Primer paso

1ª ENCUESTA
5 preguntas

**PONERNOS EN
LA PIEL DEL
PACIENTE**

**AUTO
EVALUARNOS**



¿Qué podemos hacer para mejorar el trato que damos en el mostrador?

¿Cómo podemos ofrecer una mejor atención telefónica?

¿Y si fuéramos el paciente, cómo deseábamos ser tratados?

2 SEGUNDO PASO

ANÁLISIS DEL
RESULTADO
RESPUESTAS

ACOTAR TEMAS
SUSCEPTIBLES DE
MEJORA

CONFECCIÓN DE
2º
CUESTIONARIO
12 preguntas

ESCUCHAR



¿Crees que si escucharas más al paciente mejoraría la atención que ofreces ?

AMABILIDAD



¿Crees que en general eres amable y empático con el paciente?

Atención telefónica



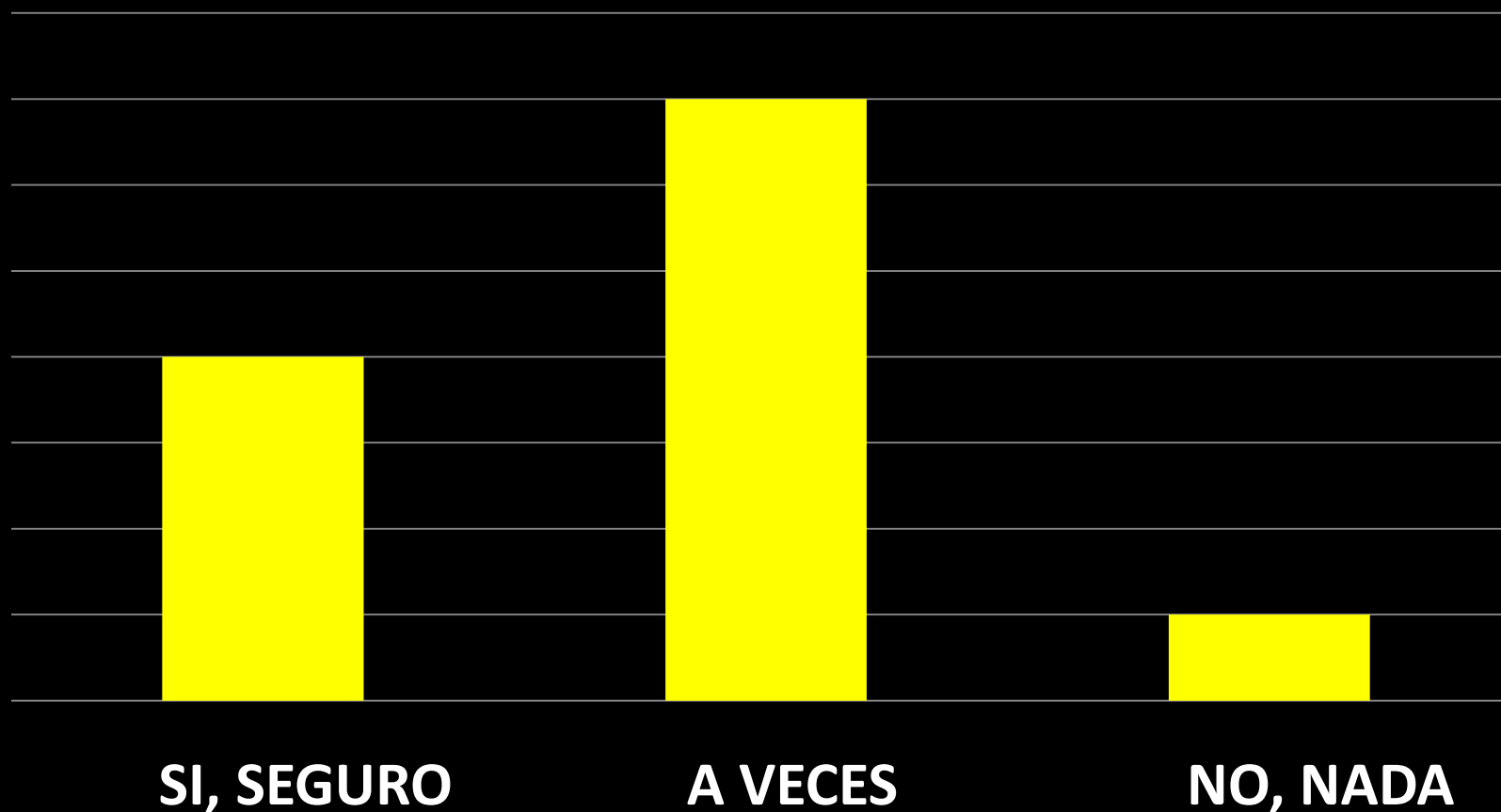
**¿Crees que si se redujeran las reasignaciones de visitas
mejoraría la atención que das por teléfono?**

3 TERCER PASO



SESIONES Y
DEBATE DE
RESULTADOS

¿Crees que si escucharas más al paciente, mejoraría la atención que ofreces?



¿Crees que en general eres amable y empático?



**¿Crees que si se redujeran las reasignaciones de visitas
mejoraría la atención que das por teléfono?**





CAPSBE

Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra



4 Cuarto paso

PLAENSA

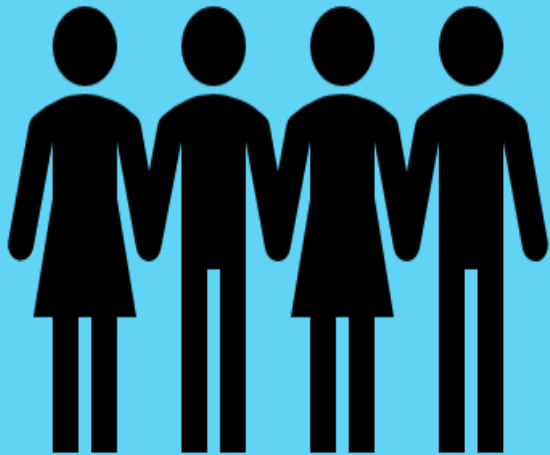
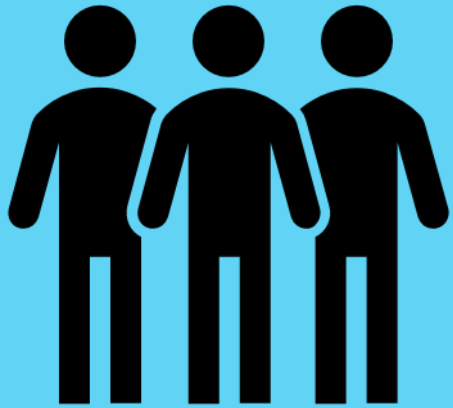
**(encuesta de
satisfacción a
pacientes)**

**COMPARAR
OPINIONES**

**ACCIONES DE
MEJORA
DEFINITIVAS**

OPINIONES

EQUIPO ADMINISTRATIVO

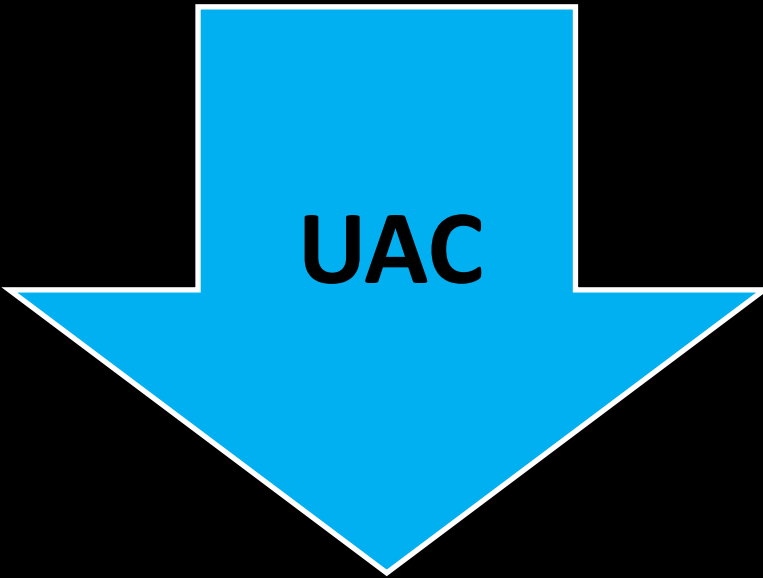


1-Tiempo que tarda cuando llama por teléfono al centro



PLAENSA

80% pacientes satisfechos

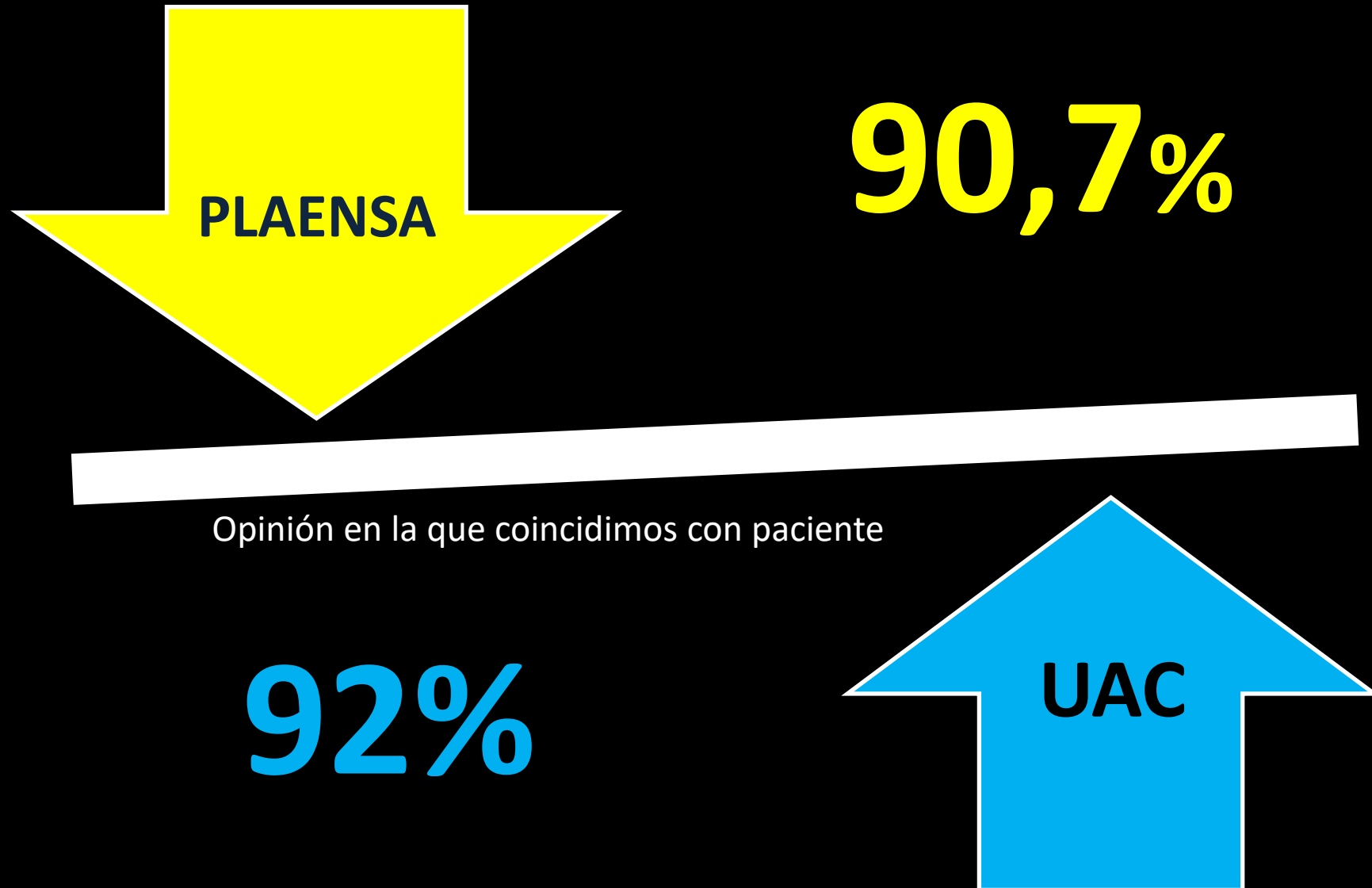


UAC

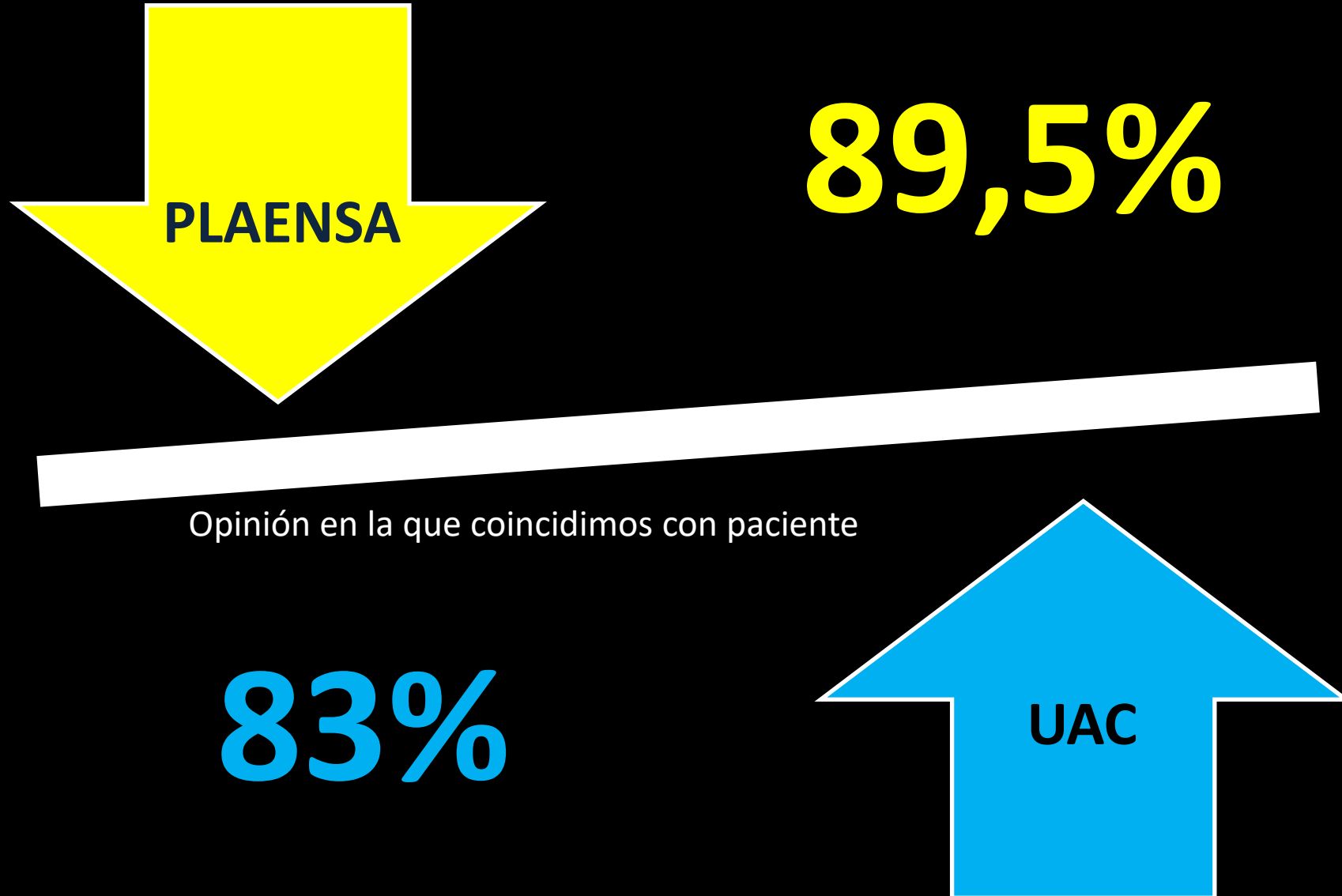
92% ADMINISTRATIVOS

**CREEN QUE DEBERIAN
MEJORAR**

2-Apoyo, Atención en el mostrador



3-Trato personal en el mostrador



ACCIONES DE MEJORA TRABAJADAS EN GRUPOS



Un buen trato también cura



GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN



Marisa Finestres Abanades
MLFINEST@clinic.cat

Miquel Prats Comajuncosas
MPCOMA@clinic.cat



CAPSBE
Consorti d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra