

# **“Oficina Técnica de Atención al Administrativo Sanitario: formación operativa y acompañamiento en tiempo real”**

Gerencia de Atención Primaria y a la Comunidad Penedés

Jornada de Administrativos Sanitarios  
4 y 5 de junio - Vitoria



# Gerencia de Atención Primaria y a la Comunidad Penedés



Oficina Técnica de  
Atención al  
Administrativo Sanitario

Área de Atención a la  
Ciudadanía



# 283

Profesionales  
Administrativos

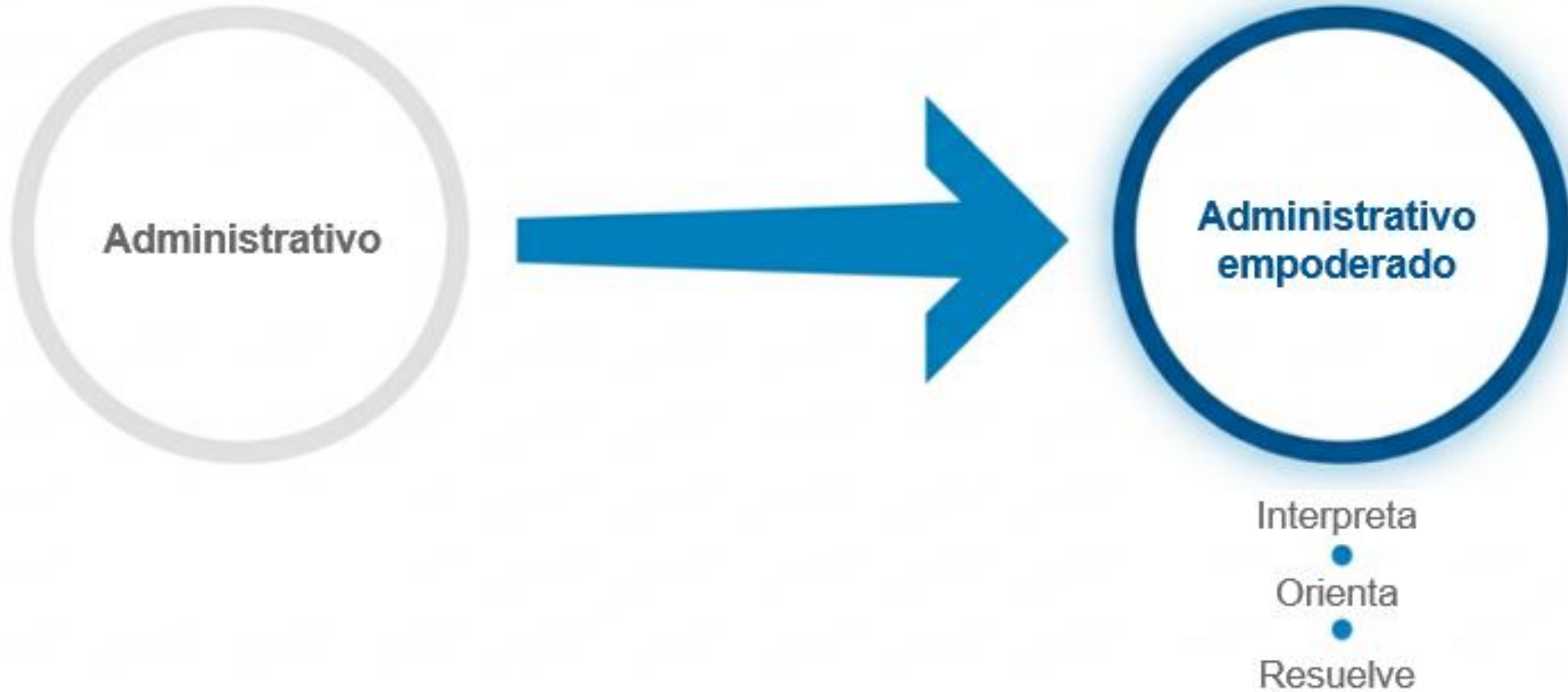


**21** Equipos de Atención  
Primaria y Pediatría



**Unidades Productivas**  
Cronicidad | Rehabilitación | ASSIR

# Introducción



# Objetivos

El **objetivo principal** es **empoderar al administrativo sanitario** facilitándole las herramientas necesarias para ofrecer una atención **más resolutive, más homogénea y más segura** a la ciudadanía.



## Unificar Criterios

Creación de procedimientos e instrucciones de trabajo consensuados para dar respuesta homogénea a situaciones complejas.



## Formación a demanda

Aprendizaje basado en las necesidades reales detectadas, creando conocimientos útiles.



## Resolución ágil

Respuesta inmediata a consultas de circuitos i gestiones administrativas.



## Reducir errores

Reducir la variabilidad y los errores en la práctica diaria, promoviendo la mejora continua.



## Conocimiento compartido

Compartir incidencias y su resolución para aprender unos de otros.



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària



Generalitat  
de Catalunya

# Material y Método



Duda en el  
mostrador



Contacto con  
Oficina Técnica



Soporte experto  
en tiempo real



Decisión  
segura

# Resultados

## Cualitativos

1

**Mejora de la  
capacidad  
resolutiva**

2

**Reducción de la  
inseguridad**

3

**Agilización de la  
gestión**

Optimizar recursos + Homogeneizar criterios



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària



Generalitat  
de Catalunya

# Resultados

## Cualitativos

1

**Mejora de la  
capacidad  
resolutiva**

2

**Reducción de la  
inseguridad**

3

**Agilización de la  
gestión**

Optimizar recursos + Homogeneizar criterios



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària



Generalitat  
de Catalunya

# Resultados

## Cualitativos

1

**Mejora de la  
capacidad  
resolutiva**

2

**Reducción de la  
inseguridad**

3

**Agilización de la  
gestión**

Optimizar recursos + Homogeneizar criterios

# Resultados

## Cualitativos

1

**Mejora de la  
capacidad  
resolutiva**

2

**Reducción de la  
inseguridad**

3

**Agilización de la  
gestión**

**Optimizar recursos + Homogeneizar criterios**

# Resultados

## Cuantitativos

60



Procedimientos de consulta  
disponibles

Elaboración mantenimiento repositorio compartido:  
GAPiC Penedés | GAPiC Delta | GAPiC Baix Llobregat

14



Sesiones prácticas y  
reuniones de trabajo



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària

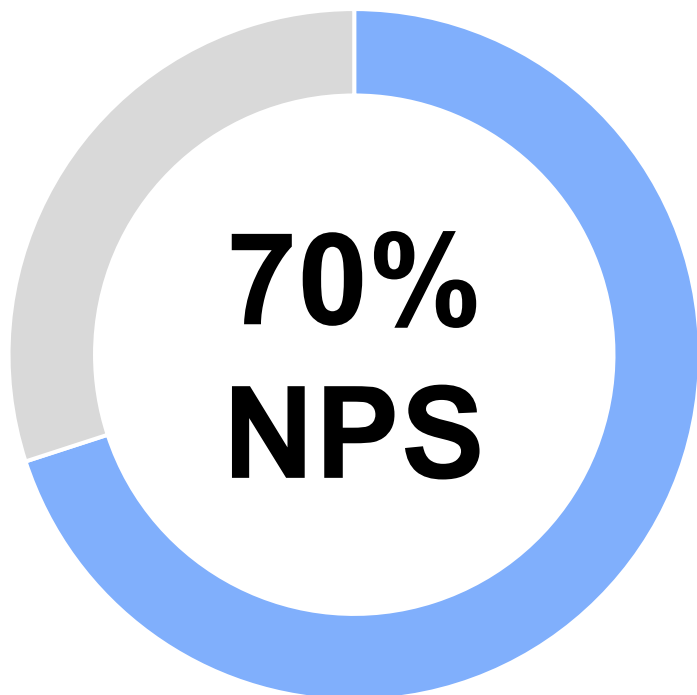


Generalitat  
de Catalunya

# Resultados

## Cuantitativos

### Satisfacción Profesional



Nivel Excelente

(75% de promotores que puntúan 9 o 10)

### Experiencia de la Ciudadanía Encuestas PLAENSA

Atención front-office: 77,26% → **81,1%**

Satisfacción global: 75,9% → **78,3%**

Fidelidad: 84,93% → **87,5%**



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària

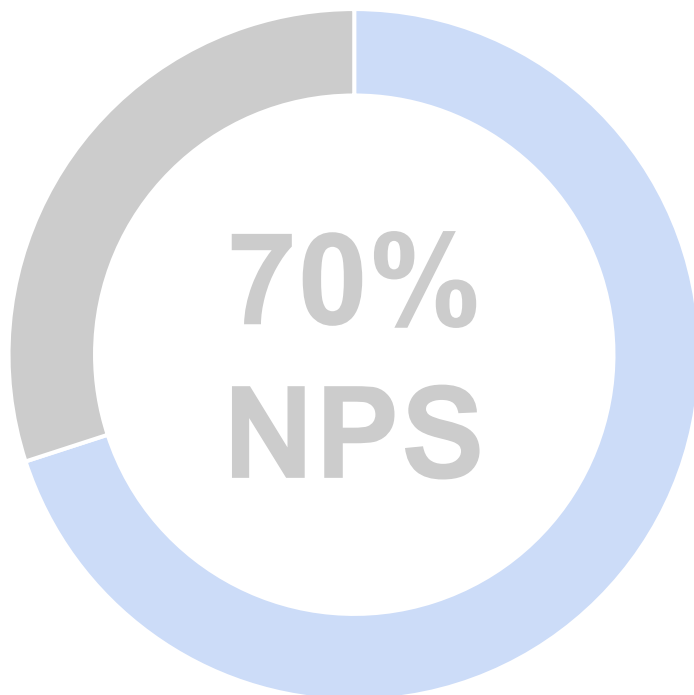


Generalitat  
de Catalunya

# Resultados

## Cuantitativos

### Satisfacción Profesional



Nivel Excelente

(75% de promotores que puntúan 9 o 10)

### Experiencia de la Ciudadanía Encuestas PLAENSA

Atención front-office: 77,26% → **81,1%**

Satisfacción global: 75,9% → **78,3%**

Fidelidad: 84,93% → **87,5%**

# Conclusiones

La **Oficina Técnica de Atención al Administrativo Sanitario** se consolida como nodo de conocimiento aplicado, combinando **formación, criterios y respuesta inmediata**.



Empoderamiento



Seguridad



Homogeneidad



Agilidad

El soporte en tiempo real convierte dudas en **decisiones seguras**, demostrando que la **formación** más efectiva ocurre **en el momento preciso** de la necesidad.

**Muchas gracias por vuestra atención**



Institut Català de la Salut  
Atenció Primària



**Generalitat  
de Catalunya**