¿ HABLAMOS EL MISMO IDIOMA?

¿Cómo optimizamos los recursos sanitarios para mejorar la ACCESIBILIDAD de la POBLACIÓN MIGRADA en un CAP de Barcelona?

% POBLACIÓN MIGRADA ASIGNADA: 27,74%

Cap Poble Sec کاپ پوبل سیک
پاکستانی ترجمان کے ملنے کے اوقات و ایام
منگل 10:00 بجے سے 12:30 بجے تک
جمعرات 16:00 بجے سے 20:00 بجے تک

? ? ? ? ? ? ? :933249100
? ? ? ? :? ? 8? ? ? ? 8? ,
? ? ? ? ? ? ? ;? ? ? ? ? ? ,
? ? ? ? :? ? 9? ? ? ? 5?
? ? ? ? ? ? ? ,? ? ? ? ? ? ? ? :
MANSO? ? ? :? ? MANSO? 19? ,
CLINIC? ? :? ? VILLARROEL? 70?

Propuestas de mejora

- Barrera idiomática → Servicio de mediación:Formación idiomas
- Cuestiones culturales: religión → Facilitar horarios
- Género → Mediadoras/es:Cambio de médico—Sexo (2007-08)

Material

Registro de solicitudes de altas de RCA
Registro de solicitudes de cambio de médico , motivados por el género y horario mediador –médico
Registro de mediaciones realizadas, en función del sexo del demandante del servicio.

Resultados

Mejora en la comunicación: mejora en los circuitos de altas de nuevos usuarios ,solicitudes de cambios de médico (ver imagen motivos) y mayor comprensión del sistema.
Mejora en la sensación de acogida.
Aumento en el porcentaje de visitas de mujeres solas.

MOTIVOS SOLICITUD CAMBIO DE MÉDICO	HORARIO MEDIADOR	GÉNERO	OTROS
2002-2009	35,61%	32,87%	31,50%
2008-2009	36,36%	54,50%	18,14%

USO SERVICIO MEDIACIÓN	HOMBRES	MUJERES
2007-2008	78,60%	21,40%
2008-2009	60,60%	39,40%

Conclusiones

Mejorar el nivel de satisfacción del cliente externo/interno del centro, reduciendo el tiempo de gestión de trámites administrativos y mayor accesibilidad de las mujeres de orígenes culturales diversos.

Lavinia Martínez, Sandra Gonfaus, Anna Llach, Lucía García, Mani Lozano, Sara Martínez