

Protocol d'atenció a persones no sòcies

ACCU Catalunya

1. Objectiu

- Definir l'abast del protocol.
- Establir criteris d'atenció i límits de l'ajuda que es pot oferir.

2. Àmbit d'Aplicació

- A qui va dirigit (persones amb MII no sòcies).
- Tipus de consultes que es poden atendre.

3. Canals de Recepció de Consultes

- Correu electrònic
- Telèfon
- Xarxes socials
- Presencial

4. Classificació de les Consultes

- Sanitàries (derivacions, accés a tractaments, tràmits mèdics).
- Socials (ajuda per persones sense papers, accés a serveis socials).
- Legals (drets de pacients, assegurances, tràmits de residència).
- Altres (suport emocional, recursos d'ACCU).

5. Procediment d'Atenció

- Recepció de la consulta.
- Valoració del cas i derivació al responsable corresponent.
- Resposta i seguiment.

6. Límits de l'Ajuda Oferta

- Què podem fer i què no podem fer.
- Quan derivem a altres entitats o institucions.

7. Registre i Seguiment de les Consultes

- Com documentem les peticions i les respostes.
- Com garantim la protecció de dades.

8. Actualització i Revisió del Protocol

- Cada quant es revisarà i s'adaptarà a noves necessitats.

1. Objectiu

Aquest protocol té com a finalitat establir un marc d'actuació clar i homogeni per atendre les demandes d'ajuda de persones amb malaltia inflamatòria intestinal (MII) que no són sòcies d'ACCU Catalunya.

Els objectius específics són:

- Oferir una atenció organitzada i eficient a les persones que sol·liciten informació o suport.
- Definir els criteris d'atenció i els límits de l'ajuda que ACCU Catalunya pot oferir, garantint que les respostes siguin adequades i ajustades als recursos disponibles.
- Assegurar una correcta derivació de casos a les institucions, professionals o serveis més adients en cada situació.
- Evitar actuacions improvisades o desiguals, establint un procés clar per a tot l'equip.
- Vetllar pel compliment de la normativa vigent, especialment pel que fa a la protecció de dades personals i la confidencialitat de la informació.

1.1. Abast i límits del protocol

- **Àmbit d'actuació:** Aquest protocol s'aplica a les consultes rebudes per ACCU Catalunya per part de persones amb MII que no són sòcies de l'entitat. La nostra atenció es limitarà a oferir informació, orientació i suport en relació amb l'accés als recursos sanitaris i socials disponibles.
- **Què podem fer:**
 - Informar sobre el funcionament del sistema sanitari a Catalunya i els passos per accedir als tractaments i especialistes.
 - Assessorar sobre drets dels pacients i tràmits administratius bàsics.
 - Facilitar informació sobre serveis socials i entitats que poden oferir suport addicional.
 - Orientar en casos específics mitjançant el nostre coneixement i xarxa de contactes amb professionals i institucions.
- **Què no podem fer:**
 - No podem garantir l'accés a tractaments o unitats hospitalàries, ja que això depèn del sistema sanitari.
 - No podem intervenir en processos legals o administratius aliens a l'entitat.
 - No podem oferir assessorament mèdic ni substituir la consulta amb un professional sanitari.
 - No podem assumir costos de tractaments, tràmits o serveis externs.

Aquesta definició d'abast permet establir expectatives clares i assegurar que l'atenció que es proporciona sigui efectiva i ajustada als recursos d'ACCU Catalunya.

2. Àmbit d'Aplicació

Aquest protocol s'aplica a les consultes rebudes per ACCU Catalunya per part de persones que no són sòcies de l'entitat i que necessiten informació, orientació o suport relacionat amb la malaltia inflamatòria intestinal (MII).

2.1. A qui va dirigit

Aquest protocol s'adreça a:

- Persones diagnosticades de malaltia de Crohn o colitis ulcerosa que no formen part de l'associació.
- Familiars o cuidadors d'afectats per MII que sol·liciten informació en nom d'un pacient.
- Persones que es troben en situació de vulnerabilitat i necessiten orientació per accedir a recursos sanitaris i socials.
- Professionals d'altres àmbits (assistents socials, sanitaris, educatius, etc.) que sol·licitin informació sobre com donar suport a persones amb MII.

2.2. Tipus de consultes que es poden atendre

ACCU Catalunya atendrà consultes relacionades amb:

1. **Accés al sistema sanitari**
 - Procediment per accedir a especialistes en gastroenterologia.
 - Informació sobre hospitals i unitats especialitzades en MII.
 - Derivació des d'atenció primària a especialistes.
 - Canvis de centre hospitalari o trasllats d'expedients mèdics.
2. **Tractaments i medicació**
 - Informació general sobre l'accés a tractaments disponibles al sistema públic de salut.
 - Procés per obtenir medicació crònica i autoritzacions especials.
 - Accés a medicació en situacions especials (persones nouvingudes, sense papers, etc.).
3. **Drets dels pacients i tràmits administratius**
 - Reconeixement de discapacitat i dependència.
 - Baixa mèdica i incapacitat laboral.
 - Targeta sanitària i accés a la sanitat pública.
 - Tràmits per a persones desplaçades o nouvingudes.
4. **Suport social i altres recursos**
 - Accés a serveis socials per a persones en situació de vulnerabilitat.
 - Suport psicològic i emoció per a pacients i familiars.
 - Recursos d'ACCU Catalunya (tallers, grups de suport, projectes com *No Puc Esperar!*).
 - Contacte amb altres entitats que poden oferir suport complementari.

Aquest protocol no cobreix consultes de caràcter mèdic, jurídic o econòmic que requereixin la intervenció de professionals especialitzats, però s'informarà sobre possibles vies d'accés a aquests serveis.

3. Canals de Recepció de Consultes

Les consultes de persones no sòcies es poden rebre a través de diferents canals de comunicació d'ACCU Catalunya. L'atenció inicial serà gestionada pel personal administratiu o per la persona designada per l'entitat, que valorarà cada cas i el derivarà si cal a la persona o àrea més adient.

Els canals disponibles són:

- **Correu electrònic:** Les consultes es poden fer arribar mitjançant l'adreça electrònica de contacte d'ACCU Catalunya. Aquest canal permet donar respostes detallades i adjuntar informació addicional si és necessari.
- **Telèfon:** Les trucades es reben en horari d'atenció establert. En cas que sigui necessari, la persona que atén la trucada podrà prendre nota de la consulta i derivar-la internament per a una resposta més precisa.
- **Xarxes socials:** Tot i que ACCU Catalunya no pot garantir una atenció immediata per aquesta via, es donarà resposta a les consultes rebudes per missatge privat, sempre intentant derivar la comunicació cap a canals més adequats (correu electrònic o telèfon).
- **Presencial:** En cas que una persona es presenti a la seu d'ACCU Catalunya sense cita prèvia, es valorarà la possibilitat d'atendre-la en el moment o d'oferir-li una cita per un altre dia.

Aquest sistema de recepció de consultes podrà ser revisat i adaptat en funció dels recursos disponibles i de les necessitats de l'entitat.

4. Classificació de les Consultes

Per tal d'oferir una atenció més eficient i estructurada, les consultes rebudes es classifiquen en quatre grans categories:

4.1. Consultes sanitàries

Aquestes consultes estan relacionades amb l'accés als serveis mèdics i tractaments per a la malaltia inflamatòria intestinal. ACCU Catalunya pot oferir orientació sobre:

- Procediments per accedir a especialistes en gastroenterologia.
- Derivacions mèdiques des de l'atenció primària.
- Informació sobre hospitals i unitats especialitzades en MII.
- Accés a tractaments i medicació a través del sistema sanitari públic.
- Tràmits per a persones desplaçades o nouvingudes que necessiten continuar el seu tractament a Catalunya.

4.2. Consultes socials

Aquestes consultes fan referència a les dificultats socials que poden tenir les persones amb MII, especialment aquelles en situació de vulnerabilitat. Es pot oferir informació sobre:

- Accés a serveis socials per a persones sense recursos o en situació irregular.
- Prestacions i ajuts disponibles per a persones amb discapacitat o malalties cròniques.
- Suport a persones sense targeta sanitària o amb dificultats administratives per accedir a la sanitat.
- Recursos per a l'acompanyament social i suport a la inserció laboral.

4.3. Consultes legals

Aquestes consultes tenen a veure amb els drets dels pacients i les qüestions legals relacionades amb la MII. ACCU Catalunya no ofereix assessorament legal directe, però pot orientar sobre:

- Drets dels pacients i deures del sistema sanitari.
- Reconeixement de discapacitat i dependència.
- Baixa mèdica i incapacitat laboral.
- Assegurances mèdiques i cobertura de tractaments.
- Tràmits de residència i accés a la sanitat per a persones nouvingudes.

4.4. Altres consultes

Aquest apartat inclou consultes que no encaixen en les categories anteriors però que també poden ser ateses per ACCU Catalunya. Algunes d'aquestes poden ser:

- Necessitat de suport emocional per part de pacients o familiars.
- Recursos i activitats disponibles a ACCU Catalunya (tallers, grups de suport, xerrades informatives).
- Informació sobre el projecte *No Puc Esperar!* i altres iniciatives de l'entitat.
- Derivació a altres entitats o associacions que poden oferir suport complementari.

Aquesta classificació permet agilitzar la gestió de les consultes i assegurar que cada sol·licitud rebi la millor resposta possible dins de les capacitats de l'entitat.

5. Procediment d'Atenció

El procés d'atenció a les consultes de persones no sòcies segueix tres fases principals per garantir una gestió eficient i estructurada:

5.1. Recepció de la consulta

Les consultes es reben a través dels canals establerts (correu electrònic, telèfon, xarxes socials o presencialment). La persona encarregada d'atendre-les en primera instància (personal administratiu o qui es designi) recollirà la informació necessària per valorar el cas:

- Dades bàsiques del sol·licitant (nom, contacte i, si escau, situació específica).
- Tipologia de la consulta (sanitària, social, legal o altres).
- Urgència i grau de complexitat del cas.

5.2. Valoració del cas i derivació

Un cop rebuda la consulta, es valorarà si pot ser resolta directament amb informació general o si cal derivar-la a una persona o àrea específica. La derivació es farà segons els criteris següents:

- **Casos de persones sense llar, sense papers o immigrades** → Derivació a les persones responsables designades dins de la Junta Directiva.
- **Consultes legals** (drets de pacients, tràmits administratius, residència, assegurances) → Derivació als advocats col·laboradors d'ACCU Catalunya.
- **Consultes mèdiques** (accés a tractaments, derivacions hospitalàries, informació sobre medicació) → Derivació als metges/metgesses del Consell Assessor d'ACCU Catalunya.
- **Altres casos** → Valoració per part de l'equip intern i, si cal, derivació a altres entitats o professionals.

Aquest llistat es revisarà i actualitzarà segons les necessitats i recursos disponibles, permetent afegir o modificar els responsables de cada tipus de consulta.

5.3. Resposta i seguiment

- Quan la consulta es resol internament, es donarà una resposta en el termini més breu possible, prioritzant els casos urgents.
- Si la consulta ha estat derivada, es farà seguiment per garantir que la persona rep l'ajuda necessària.
- En casos que requereixin un suport continuat, es podrà valorar un seguiment més detallat o la derivació a serveis especialitzats.

Aquest procediment permet garantir que totes les consultes siguin ateses de manera estructurada i eficient, adaptant-se als recursos i a les persones disponibles en cada moment.

6. Límits de l'Ajuda Oferta

ACCU Catalunya, com a entitat de suport a persones amb malaltia inflammatòria intestinal, ofereix informació, orientació i acompanyament dins de les seves capacitats. No obstant això, per garantir una atenció eficient i ajustada als recursos disponibles, és necessari establir uns límits clars sobre el tipus d'ajuda que es pot oferir i en quines situacions cal derivar a altres entitats o institucions.

6.1. Què podem fer

ACCU Catalunya pot:

- Oferir informació i orientació sobre l'accés al sistema sanitari per a persones amb MII.
- Assessorar sobre tràmits administratius relacionats amb la malaltia (derivacions mèdiques, targeta sanitària, discapacitat, etc.).
- Donar suport a persones en situació de vulnerabilitat informant-les sobre recursos socials i sanitaris disponibles.
- Derivar consultes legals, mèdiques o socials a professionals o persones expertes que col·laboren amb l'entitat.
- Facilitar l'accés a recursos propis de l'entitat, com el projecte *No Puc Esperar!*, grups de suport o tallers informatius.

6.2. Què no podem fer

ACCU Catalunya no pot:

- Oferir assistència mèdica directa ni prescriure tractaments.
- Fer tràmits administratius en nom de les persones sol·licitants.
- Garantir ajuts econòmics o suport financer per a tractaments o altres necessitats.
- Substituir l'assessorament legal especialitzat en casos complexos.
- Cobrir necessitats assistencials fora de l'àmbit de l'associació.

6.3. Quan derivem a altres entitats o institucions

Quan una consulta supera les capacitats d'ACCU Catalunya, s'informarà la persona afectada sobre les possibles vies de suport disponibles i es farà una derivació a:

- **Serveis sanitaris públics o privats**, en casos que requereixin assistència mèdica especialitzada.
- **Serveis socials municipals o autonòmics**, per qüestions relacionades amb l'accés a recursos per a persones en situació de vulnerabilitat.
- **Entitats especialitzades en suport a persones migrades o sense llar**, quan es tracti de situacions que excedeixin l'àmbit d'actuació d'ACCU Catalunya.
- **Col·legis d'advocats o serveis jurídics especialitzats**, en casos que requereixin assessorament legal més enllà del que poden oferir els advocats col·laboradors de l'entitat.

Aquestes derivacions es faran sempre amb la voluntat de garantir que la persona rebi l'ajuda més adequada per a la seva situació.

7. Registre i Seguiment de les Consultes

Per garantir una gestió eficient i estructurada de les consultes, ACCU Catalunya manté un registre intern on es documenten les peticions rebudes, la resposta donada i el seguiment realitzat. Aquest registre permet fer un control de les demandes i assegurar que es dona una atenció adequada dins dels límits establerts per l'entitat.

7.1. Com documentem les peticions i les respostes

Les consultes es registren en un document intern (actualment un fitxer Excel) que conté la informació següent:

- **Data de la consulta.**
- **Nom i dades de contacte de la persona sol·licitant.**
- **Tipologia de la consulta** (sanitària, social, legal, altres).
- **Descripció breu del problema exposat.**
- **Persona o àrea responsable de la resposta.**
- **Accions realitzades i estat del seguiment.**

Aquest registre es revisa periòdicament per garantir que totes les consultes han rebut resposta i, si escau, derivar casos que requereixin un seguiment més acurat.

7.2. Com garantim la protecció de dades

Per assegurar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD), ACCU Catalunya adopta les mesures següents:

- **Accés restringit:** Només el personal autoritzat pot accedir al registre de consultes.
- **Emmagatzematge segur:** El fitxer Excel es manté en un entorn segur amb contrasenya d'accés i es recomana la seva ubicació en un servei de gestió documental amb protecció de dades.
- **Minimització de dades:** Es recullen només les dades estrictament necessàries per gestionar la consulta.
- **Confidencialitat:** Les dades no es comparteixen amb tercers sense el consentiment explícit de la persona afectada, excepte en els casos en què sigui imprescindible per derivar la consulta a serveis externs.
- **Temps de conservació:** Les dades es conserven únicament el temps necessari per gestionar la consulta i es procedeix a la seva eliminació segons el protocol de protecció de dades.

A mesura que l'entitat creixi i disposi de més recursos, es podrà valorar la implementació d'un sistema de gestió de consultes més estructurat que garanteixi encara millor la seguretat i el compliment normatiu.

8. Actualització i Revisió del Protocol

Per garantir que el protocol d'atenció segueix sent efectiu i s'adapta a les necessitats canviants de l'entitat i de les persones que atensem, es preveu una revisió periòdica amb els criteris següents:

- **Revisió anual:** Es farà una revisió completa del protocol **un cop l'any**, per avaluar-ne l'efectivitat, detectar possibles millores i adaptar-lo als recursos disponibles.
- **Revisions extraordinàries:** Si es detecta una necessitat urgent de canvi (per exemple, un augment significatiu de consultes, canvis en la normativa o nous recursos disponibles), es podrà fer una revisió anticipada i aplicar modificacions abans de la revisió anual.
- **Procediment de revisió:** La revisió del protocol es farà amb la participació de les persones responsables de la seva aplicació, recollint propostes de millora i ajustant-lo a la realitat operativa de l'entitat.

Aquest procés garanteix que el protocol es manté actualitzat i eficient en tot moment, oferint un servei adequat dins de les possibilitats d'ACCU Catalunya.