

Celebrado (16/07/20) de forma virtual, el objetivo del taller ha sido identificar y debatir sobre las estrategias generales y específicas, dentro de las empresas del sector sociosanitario, para rediseñar los servicios y procesos desde un punto de vista de seguridad de los clientes y trabajadores, así como identificar los mejores mecanismos para comunicar adecuadamente estas actuaciones y conseguir un entorno eficiente y seguro en la realidad postpandemia.

Los participantes han resaltado que la pandemia de la COVID-19 va a suponer un cambio significativo en nuestro modo de vida, incluyendo la manera en que los consumidores accedemos a determinados productos y servicios. Será necesario introducir ajustes que reduzcan todo lo posible la exposición al riesgo. Esto afectará a factores ambientales como el diseño del equipamiento, el mobiliario o la propia indumentaria de los trabajadores.

También a factores procedimentales, como el flujo de las personas en los espacios de prestación de servicios o la forma en la que se llevan a cabo las labores de higienización y limpieza, así como la comprobación de su nivel de cumplimiento. El diseño de los servicios sociosanitarios y los productos asociados deben ser redefinidos, aumentando el grado de satisfacción y seguridad demandado por los clientes. Además, resulta igual de imprescindible la forma de hacer visibles estos cambios ante los consumidores y clientes.



The image shows a virtual meeting interface. On the left, a slide contains the following information:

- Logos for the Valencian Government (GENERALITAT VALENCIANA) and the AVI (Agencia Valenciana de Innovación).
- The CVIDA logo, which stands for 'asociación para el cuidado de la calidad de vida'.
- The title of the workshop: **TALLER CVIDA** and **“ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIOSANITARIOS TRAS LA COVID-19”**.
- The date and format: 16 de julio de 2020 (encuentro online).
- The website: [www.cvida.com](http://www.cvida.com).

On the right side of the slide, there is a vertical stack of five video thumbnails showing participants in the meeting:

- Xavi Andrade
- Amparo
- Miguel Angel Fernan...
- José Antonio
- Juanjo Tirado

Como **propuestas de valor**, se ha señalado que:

- Se debe de generar una normativa de funcionamiento clara y específica para cada ámbito de actividad, que sea realista, aplicable y coherente.
- Se deben de generar elementos “tipo guía” que ayuden a la toma de decisiones de las empresas.
- Los mecanismos de coordinación entre Administraciones Públicas, empresas fabricantes de EPI’s y empresas proveedoras de servicios sociosanitarios deben mejorar para ofrecer un mejor servicio a los pacientes/clientes.
- Hay que articular sistemas de control y seguimiento de las EPI’s, ya que muchos de ellos se venden sin certificación y sin cumplir con los criterios que publicitan.
- Un enfoque adecuado podría ser el generar una ventanilla única de la Administración Pública que fuera la que atendiera todas las solicitudes/peticiones y que diera una respuesta válida frente a las consultas de las empresas.
- A nivel de productos, hay que hacer una evaluación de si las EPI’s existentes en el mercado cubren todas las necesidades actuales de las personas y, en caso de que no, activar los mecanismos de innovación y desarrollar esos productos.
- Se tiene que potenciar la atención domiciliaria a futuro debido a que las residencias no serán capaces de asumir el volumen de personas mayores con el paso de los años debido al envejecimiento de la población.
- Se ha de analizar las consecuencias en los pacientes con COVID-19, a nivel de los procesos de rehabilitación que van a necesitar por motivo de la enfermedad. Actualmente se considera que los servicios sanitarios no están preparados para el tratamiento de estas secuelas físicas debido al alto volumen de pacientes esperado.
- Los temas de comunicación y sensibilización que las empresas puedan hacer a sus clientes/pacientes se consideran muy relevantes de cada a normalizar la atención sociosanitaria a futuro.

El taller ha contado con la participación de **Lola Bosch** (Lares CV), **José Antonio Gómez** (Kaldevi),

**Pedro Fernández**

(EMO),

**Miguel Ángel Fernández**

(Balneario de Cofrentes),

**Norberto Rius**

(Albalar),

**Virgilio Rodríguez**

(UNIMAT) y

**Juan José Tirado**

(Colegio de Enfermería).



GENERALITAT  
VALENCIANA



**AVI** AGÈNCIA VALENCIANA  
DE LA INNOVACIÓ