

4. Atención Personalizada

4.1 Objetivo: Mejorar la atención personalizada y mantenernos como referentes en la defensa del derecho a la eutanasia y de los derechos al final de la vida. Las consultas llegan por correo electrónico, teléfono o presencialmente.

Acciones:

1. **Definir personas a cargo de la atención en cada grupo y la vía por la que atienden,** para **derivar** las **consultas** desde **su territorio**.
2. Facilitar un **espacio de coordinación entre las personas al cargo de la atención:** aclarar dudas, compartir criterios, evaluar casos, etc...
3. **Facilitar espacios de formación** inicial y continuada.
4. **Generar plantillas** para:
 - **Consultas** que requieran una respuesta estandarizada y adaptable: testamento vital, autoliberación, DMD, etc. facilitará la tarea, unificará criterios y servirá como herramienta de aprendizaje para personas que se incorporan al asesoramiento.
 - **Reclamaciones** adaptadas a cada contexto autonómico (idioma, matices, etc.) y que tengan en cuenta dos supuestos básicos, además de los que surjan:
 - Si el médico o médica **se declara objetor** de conciencia.
 - Si recoge la solicitud, pero **no da respuesta** en el plazo legal.
 - **Registro** (con indicaciones sobre cómo se registra).
 - **Guía del procedimiento de reclamación** para cada CCAA (qué presentar y dónde).

4.2 Seguir ofreciendo información y asesoramiento básicos a toda la población y reservar la atención personalizada, que requiera de seguimiento, a personas asociadas.

Acciones:

1. Definir conceptos:
 - **Información y asesoramiento básicos:** derechos sanitarios, información sobre el TV, procedimientos de la LORE, etc. (una consulta o varias de forma puntual).
 - **Seguimiento:** Atención continuada sobre un caso en particular. Supone una mayor dedicación de tiempo y recursos por parte de DMD y puede necesitar de la cooperación de varias personas de la asociación. (Detallar más las funciones...).
2. Establecer un **protocolo para que la persona que recibe o se prevea que vaya a necesitar seguimiento de su caso, tenga que asociarse** para que la intervención de DMD esté legitimada (visitas, realizar gestiones en su nombre, etc.).
3. **Recoger los datos** que nos proporcionan esos seguimientos **y analizarlos para evaluar el impacto** de nuestra intervención y mejorarla.
4. Revisar la Guía de Atención Personalizada y resumirla.