

EL TALENT DELS ADMINISTRATIUS SANITARIS.

VOLER ÉS PODER!

Autors: Eva Maria Miró Oto, Maria Natalia Agüero Riofrio, Ana Isabel Soria Rodriguez, Maria Teresa Pascual Vellve, Maria Victoria Cervera Vidal, Ramon Antonio Belana Boira
Lloc de treball: Cap Cappont

INTRODUCCIÓ

Qui és l'administratiu sanitari? L'administratiu sanitari és la porta d'entrada i l'enllaç entre l'usuari i el professional sanitari. Ha d'entendre les demandes, ha de ser empàtic i saber observar i escoltar.

Què fa l'administratiu sanitari? L'administratiu sanitari planifica, administra i organitza les tasques informàticament. Gestiona els tràmits, administra les cites, fa l'admissió de trucades i és el responsable de tota la gestió sanitària i clínica. Creiem i treballem perquè el treball que fem al nostre centre, per part de l'equip administratiu serveix per obtenir una gran millora de la tasca del professional sanitari.

OBJECTIU

Millorar l'accessibilitat i assegurar la longitudinalitat assistencial.

MATERIAL I MÈTODE

1. Fer gestions i seguiment de l'usuari, alliberant les e-consultes i facilitant l'accessibilitat del pacient. Totes les e-consultes que ens arriben al centre intentem gestionar-les directament i redirigir-les al seu professional.
2. Cada usuari que ens demana cita, es gestiona a través de la programació per motius, per millorar la gestió de la demanda, així evitem que l'usuari estigui programat erròniament per un professional que no li pertoca i pugui estar programat pel seu metge o la seva infermera.
3. Fem una visita d'acollida on s'explica els serveis del centre i la UBA3. L'administratiu és el vincle d'unió del personal sanitari i l'usuari. Cada usuari que es dona d'alta al nostre centre, l'administratiu l'informa de l'UBA que té assignada (metge/sa, infermer/a i administratiu/va), perquè qualsevol gestió que necessiti es pugui adreçar al seu administratiu i gestioni les seves peticions.
4. L'administratiu de cada UBA, redueix alguns dels tràmits administratius del professional sanitari, com per exemple les altes IT.
5. Una de les coses que hem implantat és l'eina Planifi.cat, amb aquesta cada administratiu programa i fa un seguiment del pacient crònic de totes les visites.



RESULTATS

1. ALTES IT: Per descongestionar la feina del professional sanitari, l'administratiu ha començat a gestionar les altes d'Incapacitat Temporal de la seva UBA3. S'ha començat a treballar amb un professional sanitari i s'han gestionat 49 altes d'IT, respecte a les 0 que es van fer el 2022.

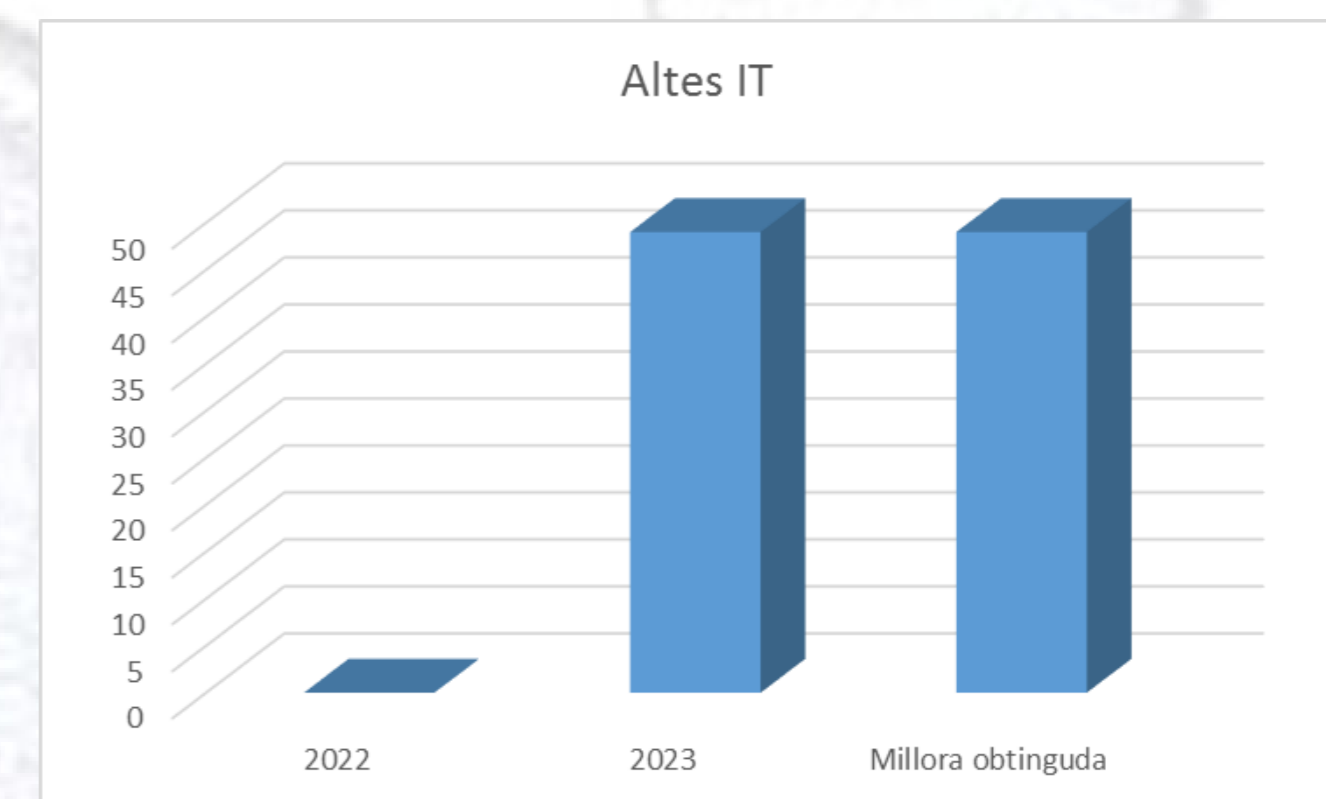


DIAGRAMA DE BARRES EVOLUTIU 2022/2023

2. VISITES D'ACOLLIDA: Respecte a la presentació que fem als usuaris de la UBA3 assignada, l'any 2022 vam registrar a l'eina PROSP 158 entrades, en canvi, fins al setembre d'aquest any han estat 330. Hem obtingut una millora de 172 entrades.

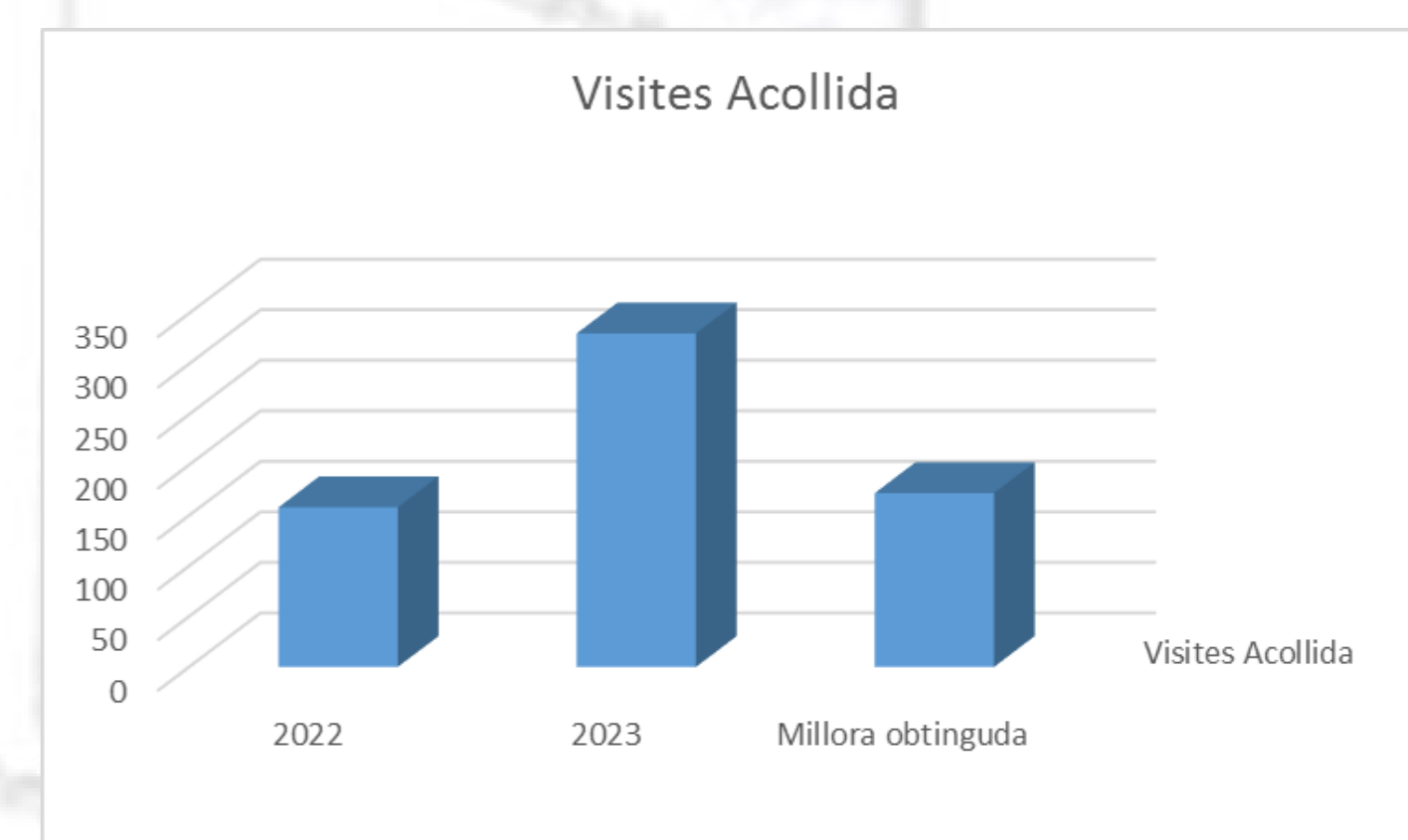


DIAGRAMA DE BARRES EVOLUTIU 2022/2023

3. LONGITUDINALITAT: Respecte a la longitudinalitat, el 2022 estàvem al 53,48% i al setembre d'aquest any hem arribat a un 61,02%. Hem obtingut una millora de 7,54%.

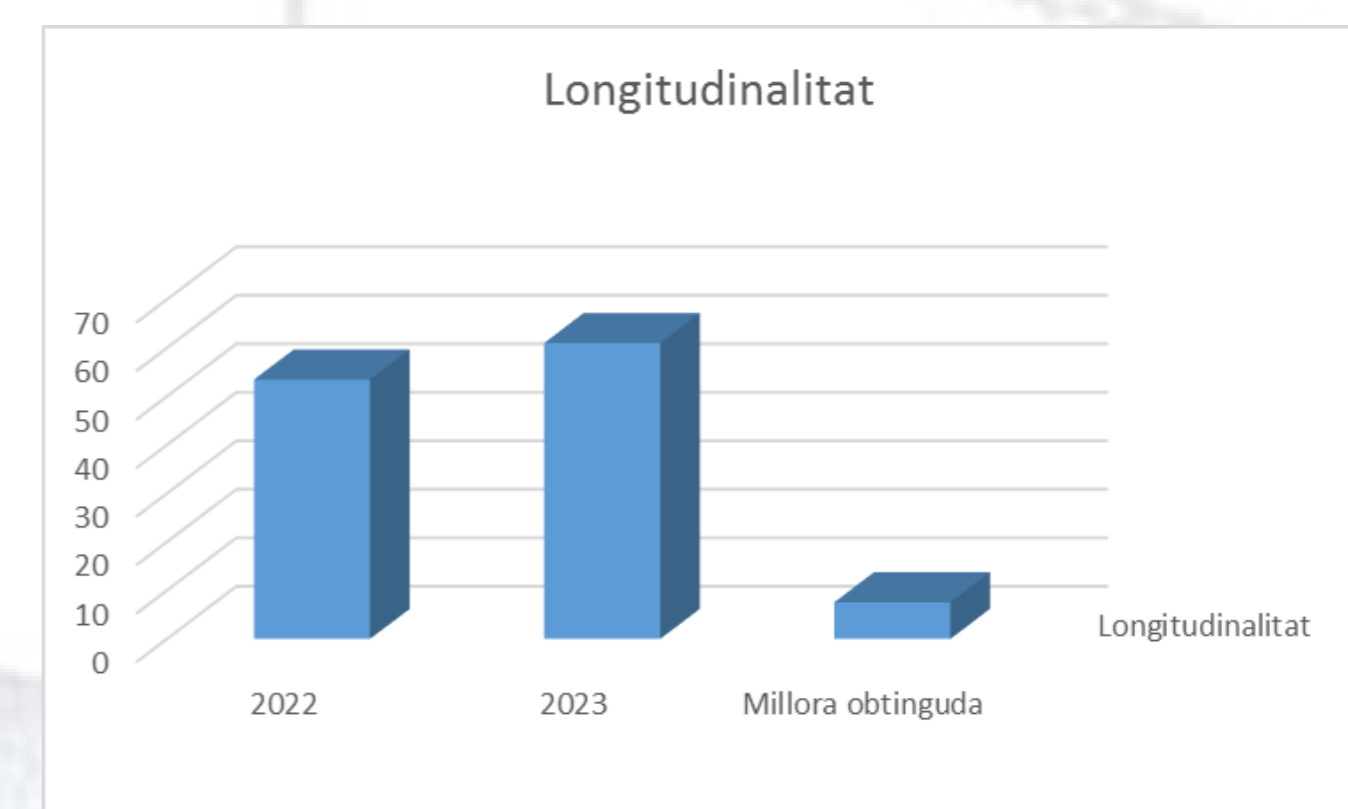


DIAGRAMA DE BARRES EVOLUTIU 2022/2023

4. ACCESSIBILITAT: On hem observat també un gran increment ha estat amb l'accessibilitat que hem passat del setembre del 2022, d'un 49,93% a tenir actualment un 95,93%. Hem obtingut una millora del 46%.

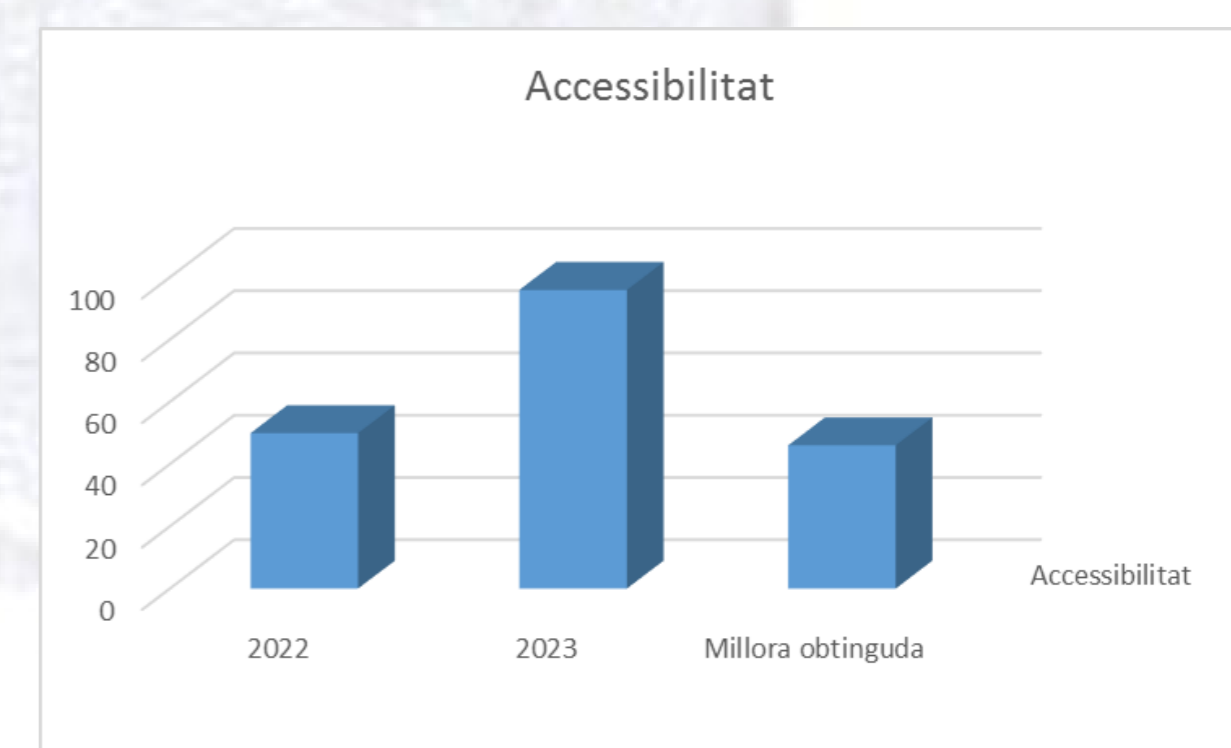


DIAGRAMA DE BARRES EVOLUTIU 2022/2023



CONCLUSIONS

Tal com ens indiquen els resultats obtinguts i gràcies a la realització del nostre treball, ara podem dir que la nostra feina és essencial per enfortir i millorar el funcionament del nostre Centre Sanitari.

Per millorar l'accessibilitat i garantir la longitudinalitat, és necessària una integració ràpida de l'administratiu sanitari adoptant mesures organitzatives en el procés d'atenció a les persones.