

Valoració del nou model de demanda aguda per part de la ciutadania al CAP La Sagrera

Autors: Lourdes Rello Pérez, Miguel Marruecos Ramos, Toni Martin Romero, Gerard Almenara Borrego, Josep Escudero Conesa, Esther Navarro Sánchez
Lloc de treball: CAP La Sagrera

INTRODUCCIÓ

Pretenem que, al realitzar aquest estudi, puguem conèixer la percepció de la ciutadania envers el nou sistema d'atenció de la demanda aguda, que prioritza que els professionals de referència duguin a terme l'assistència.

OBJECTIU

- Conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans atesos per demanda aguda tant a la recepció, per part del personal administratiu com per part del personal sanitari a la consulta
- Conèixer la valoració de la ciutadania envers el nou model d'atenció de demanda aguda que aposta per la longitudinalitat i relacionar-ho amb l'edat, sexe i situació laboral.

MATERIAL I MÈTODE

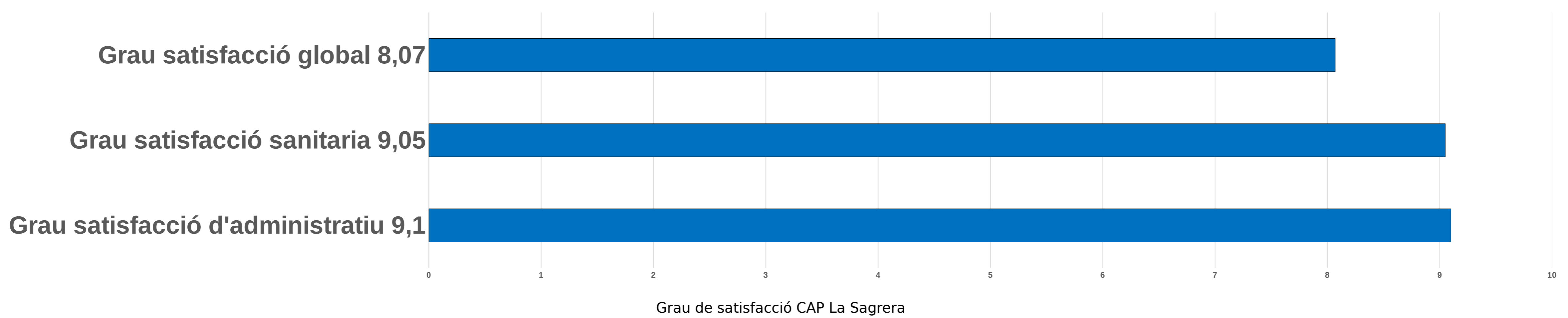
Durant una setmana de juliol (pressió assistencial baixa) i una altra a l'octubre (pressió assistencial mitja), vam recollir el CIP, sexe, edat i situació laboral dels ciutadans atesos per demanda aguda.

Els vam demanar permís per trucar-los 48 h després i realitzar l'enquesta telefònicament.

Per finalitzar l'estudi, tornarem a fer l'enquesta a l'hivern (pressió assistencial alta) i compararem les dades obtingudes.

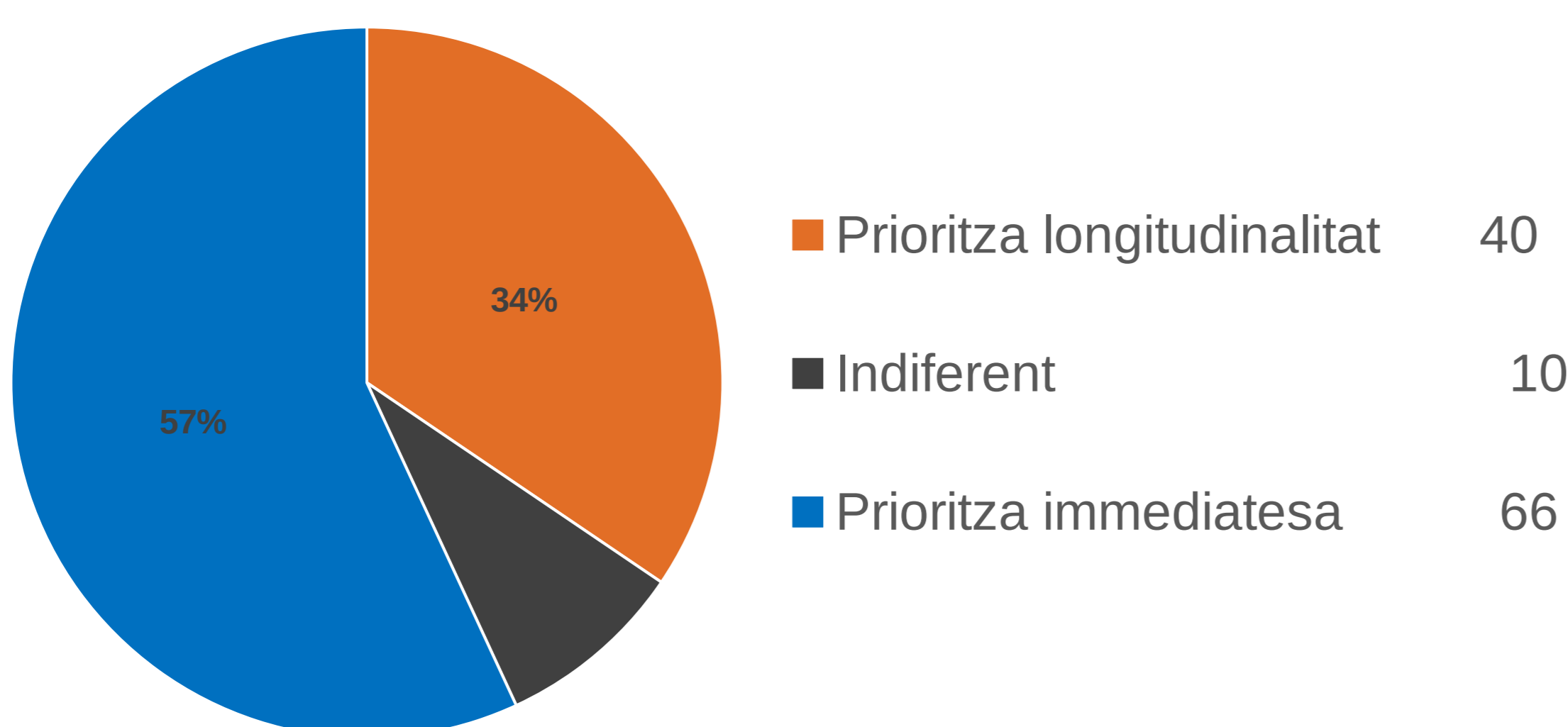
RESULTATS

1.- Valoració satisfacció CAP La Sagrera: global, sanitària i administrativa.

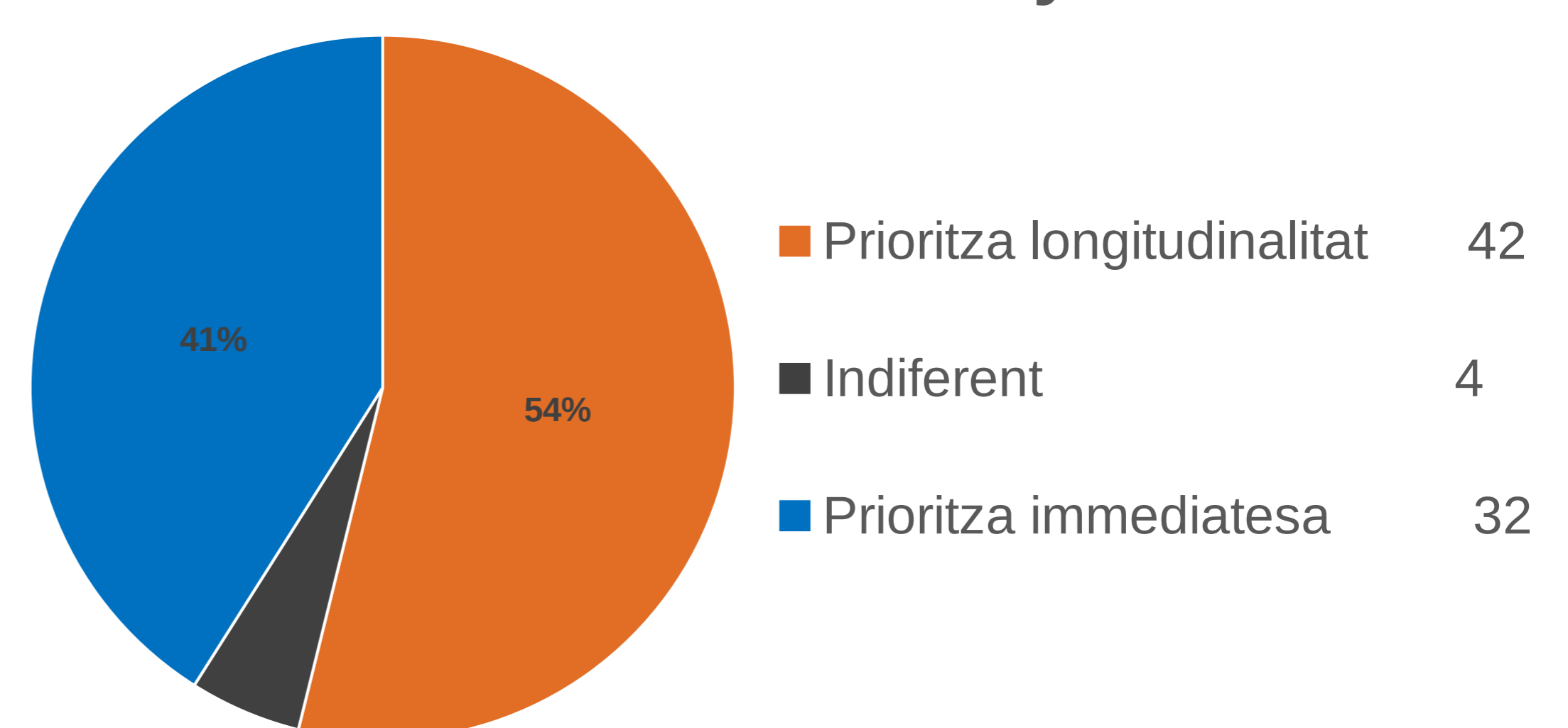


2.- Temps d'espera: relacionem la prioritització dels diferents models de demanda aguda envers l'edat del pacient.

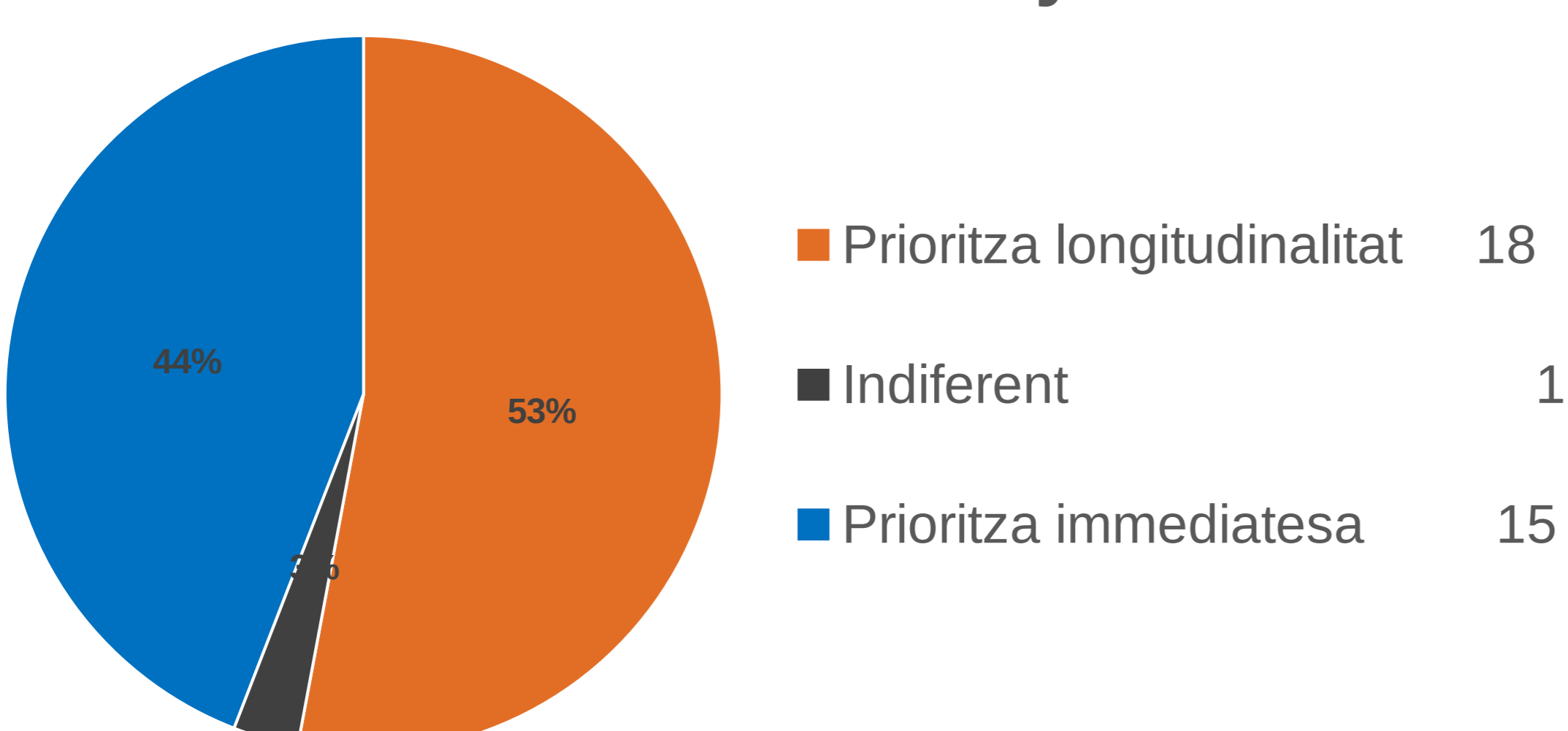
Dels 15 a 44 anys



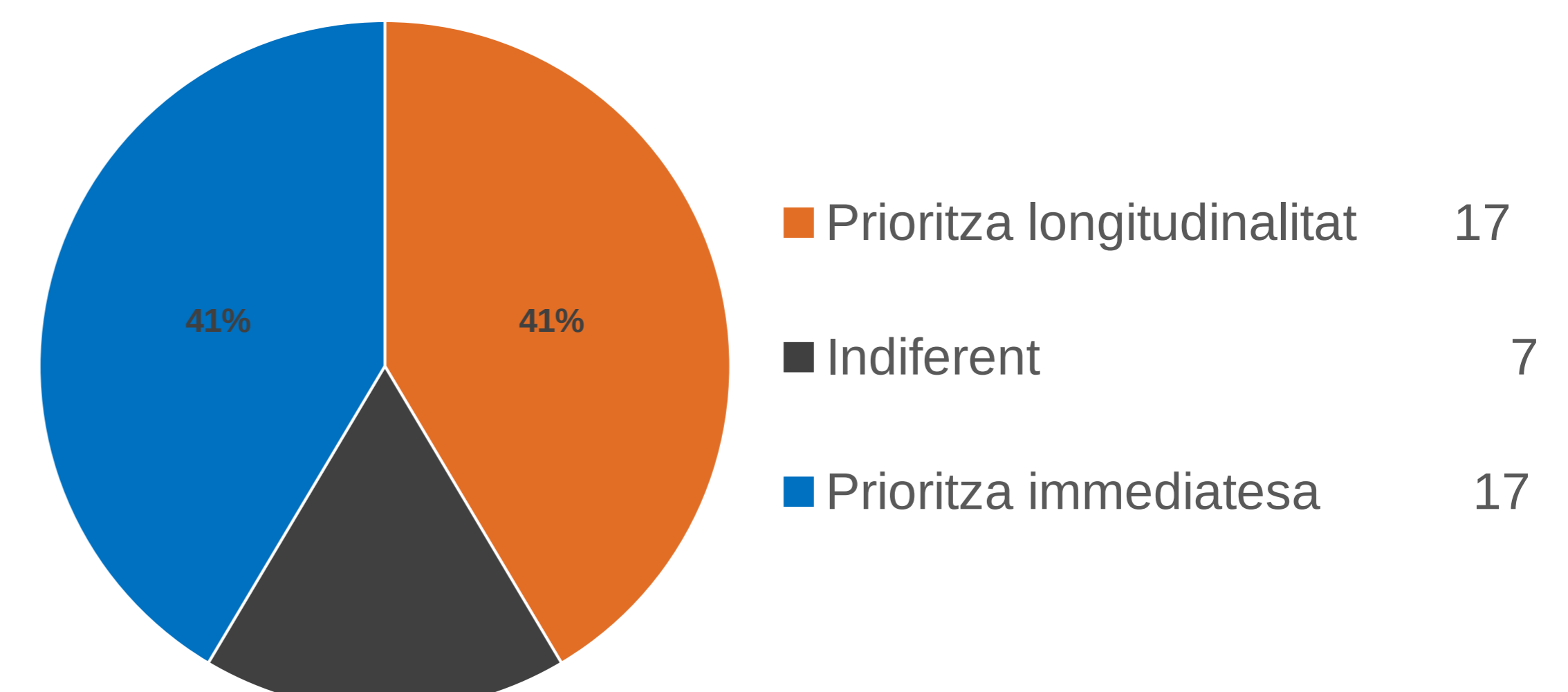
Dels 45 a 64 anys



Dels 65 a 74 anys



Dels 75 anys o més



CONCLUSIONS

Estem molt satisfets per l'elevat grau de satisfacció per part de la ciutadania, envers a l'atenció donada pel nostre centre (tant administrativa com sanitària).

Els ciutadans amb edats compreses entre els 45 i 74 any valoren molt positivament els beneficis de l'atenció sanitària per part dels professionals de referència, davant dels de la franja de 15 a 44 que prioritzen la immediatesa. A partir dels 75 anys el grau la valoració de la longitudinalitat no és tant elevat.

El 75% dels ciutadans atesos es troben en edat laboral i del total, el 65% son dones. La ciutadania valora molt positivament aspectes con la privacitat i la seguretat durant l'assistència. Un 10% dels ciutadans es va mostrar en desacord amb el diagnòstic i/o tractament rebut