

Econsulta administrativa

Una nova via de comunicació.

Autors: Iolanda Baron Torres, Carme Sitjà Melchor, Jèssica Vila Alberch, Maria Jesus Sánchez Latre, Anna Genescà Call
Lloc de treball: EAP Navàs Balsareny

INTRODUCCIÓ

Aquest any s'ha introduït l'econsulta administrativa i des d'atenció a la ciutadania ens vam plantejar de quines maneres podem potenciar l'ús d'aquesta eina a la ciutadania.

Partint de zero hem creat protocols per poder donar a conèixer l'eina, amb l'objectiu que la ciutadania hi vegi una nova via de comunicació àgil i fiable per accedir al CAP.

OBJECTIU

L'objectiu a assolir és consolidar aquesta via de comunicació en les dues direccions.

Volem que aquesta via de comunicació sigui la utilitzada, de manera preferent, en un seguit de procediments en els quals pot aportar un valor afegit.

També volem que la ciutadania percebi aquesta eina com a una manera ràpida de poder accedir al seu administratiu de referència i que vegi en aquesta figura un suport en la seva relació amb el CAP. Continuar potenciant LMS però centrant-nos en la econsulta com a mitjà vinculant al seu administratiu sanitari: comunicació asíncrona ràpida, resolutiva i personalitzada. Aprofitarem per donar a conèixer la figura de l'administratiu assignat: treballem amb lògica UBA3 (longitudinalitat).

Donar a conèixer l'eina a la població: establir uns marges d'edat (captar l'usuari jove), de situació cognitiva i amb coneixement digital i fer de suport tècnic i de punt d'informació.

MATERIAL I MÈTODE

S'avalua al mes d'octubre la situació en què ens trobem mitjançant el nombre d'econsultes tramitades i a partir d'aquestes dades modificarem o incrementarem les accions a realitzar.

El projecte està pensat per treballar-lo en 3 fases: la fase inicial on creem les accions bàsiques, la fase dos on intentem veure on som i millorar els circuits, analitzant prèviament la situació i la fase tres seria el desplegament total a totes les UBAS i incrementar el volum de tràmits per econsulta.

En la primera fase les accions fetes van ser:

- Realització d'una econsulta de presentació de la figura de l'administratiu de referència explicant el nostre rol i els usos que poden fer de l'econsulta.
- Eina de suport al Planifi.cat per explicar per què s'ha creat i recordar visites i instruccions específiques.
- Emprar l'econsulta dins la cartera de serveis per recordar instruccions per dur a terme les proves i fer arribar el consentiment informat en el cas que es requereixi.

A la reunió que es va fer de seguiment i que pertany a la fase dos:

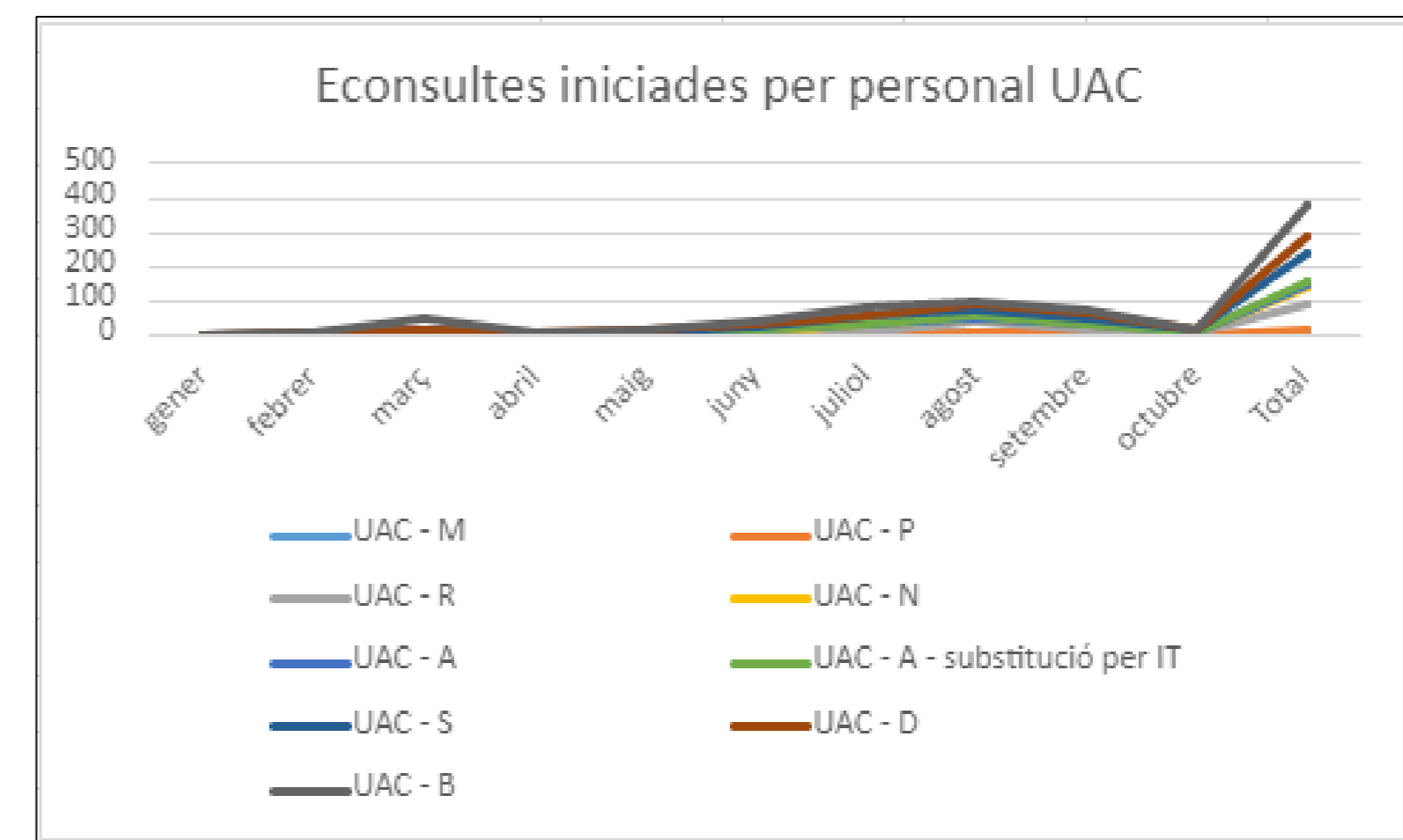
- S'acorda que l'econsulta de presentació de l'administratiu sanitari es limitarà a les acollides i s'aprofitarà per incloure enllaços d'interès.
- Ús de cartells informatius, distribuïts pel cap, que informin de les utilitats de l'eina.
- Inserció de fotografia de l'administratiu sanitari a l'econsulta.
- seguiment de la programació d'usuaris fràgils i ATDOMS amb els que cal fer un seguiment més curós: lliurar material, cures a domicili, consultes específiques, programacions diverses, com poden ser les analítiques d'Althaia, etc.
- Donar a conèixer l'eina als professionals assistencials i no assistencial mitjançant reunions d'equip i amb suport UAC assignat.

RESULTATS

1.- econsultes enviades per UAC de 1 de gener a 31 d'octubre 2023:

Comparativa d'econsultes enviades per administratiu. Una part dels administratius es va adherir al projecte i la resta no va fer cap acció específica per fomentar l'econsulta.

Comput total d'econsultes iniciades per professionals UAC de 1 de gener a 31 d'octubre de 2023.



Número total d'econsultes generades per UAC i desglossades per mes

| professional | gener | febrer | març | abril | maig | juny | juliol | agost | setembre | octubre | Total |
|------------------------------|-------|--------|------|-------|------|------|--------|-------|----------|---------|-------|
| UAC - M | | | | | | | 1 | 7 | 2 | | 10 |
| UAC - P | | | | | | 6 | 9 | 8 | 31 | 15 | 66 |
| UAC - R | | | | 1 | 3 | | | 21 | 11 | 11 | 49 |
| UAC - N | | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | | | | | 13 |
| UAC - A | | | | | | | | 5 | 5 | | 10 |
| UAC - A - substitució per IT | | 2 | 8 | 2 | 3 | 8 | 21 | 14 | 17 | 4 | 79 |
| UAC - S | | | | | 1 | 11 | 4 | 15 | 16 | 1 | 48 |
| UAC - D | 1 | 3 | 39 | | 4 | 6 | 21 | 12 | 6 | 4 | 96 |
| UAC - B | 1 | 6 | 52 | 6 | 15 | 37 | 81 | 98 | 69 | 18 | 383 |

Vull rebre, a l'adreça electrònica notificacions de missatges de l'eConsulta

No vull rebre notificacions de missatges de l'eConsulta

Nova Consulta

Motiu consulta: Expliqueu breument la vostra consulta o sol·licitud

Text:

Enviar missatge a:

Professionals assignats a l'EAP:

Metge/ssa:

Infermer/a

Administratiu/va:

Altres professionals:

TREBALLADOR/A SOCIAL: ASSISTENT SOCIAL

Adjuntar fitxer 1: cap arxiu seleccionat Tipus:

Adjuntar fitxer 2: cap arxiu seleccionat Tipus:

Adjuntar fitxer 3: cap arxiu seleccionat Tipus:

Formats suportats per imatges: bmp, gif, png, jpg, jpeg, tif, tiff
Formats suportats per documents: pdf

Mida màxima imatges: 10MB
Mida màxima documents: 5MB

El contingut clínic d'aquest missatge pot formar part de la seva història clínica. La seva consulta pot ser atesa per un altre professional de l'equip o suplent.

Consultes Anteriors

CONCLUSIONS

En aquest moment hem entrat a la fase dos del projecte.

Estem a l'espera de rebre dades mensuals per UBA d'econsultes rebudes per poder valorar l'evolució de manera més detallada i saber quin grau de consolidació s'ha assolit.

Si s'ha fet la reavaluació de mesures aplicades i s'han proposat mesures noves per continuar fomentant l'eina.