

# Millorant l'accessibilitat telefònica amb el rol de gestor de pacients

Autors: Cortés Cortés, Àngela; Zúñiga Medina, Isabel; Moreno Valenzuela, Maria; Martín Lorente, Olga; Camañes García, Neus  
Lloc de treball: Àrea Gestió de Pacients / Direcció d'Atenció Primària Camp de Tarragona

## Perfil professional administratiu amb rol gestor de pacients

### INTRODUCCIÓ

La creació d'una Àrea de Gestió de pacients té com a finalitat, entre d'altres, gestionar totes les demandes telefòniques de caire assistencial, administratiu i de tramitació, de les persones que sol·liciten ser atesos als Centres d'atenció primària. Dona resposta a les demandes de forma coordinada amb cadascun dels Equips d'Atenció Primària en base al catàleg de prestacions. Els requisits inicials per l'entrada en funcionament de l'Àrea de Gestió (AGP) de pacients van ser:

- Ampliació de canals d'entrada i sortida
- Transformació de les centraletes analògiques en centraletes digitals de veu IP
- Implantació software e-respon (\*)
- Revisió i adequació del catàleg de prestacions de cada Equip d'Atenció Primària
- Estandardització de la gestió de la demanda aguda

### OBJECTIUS

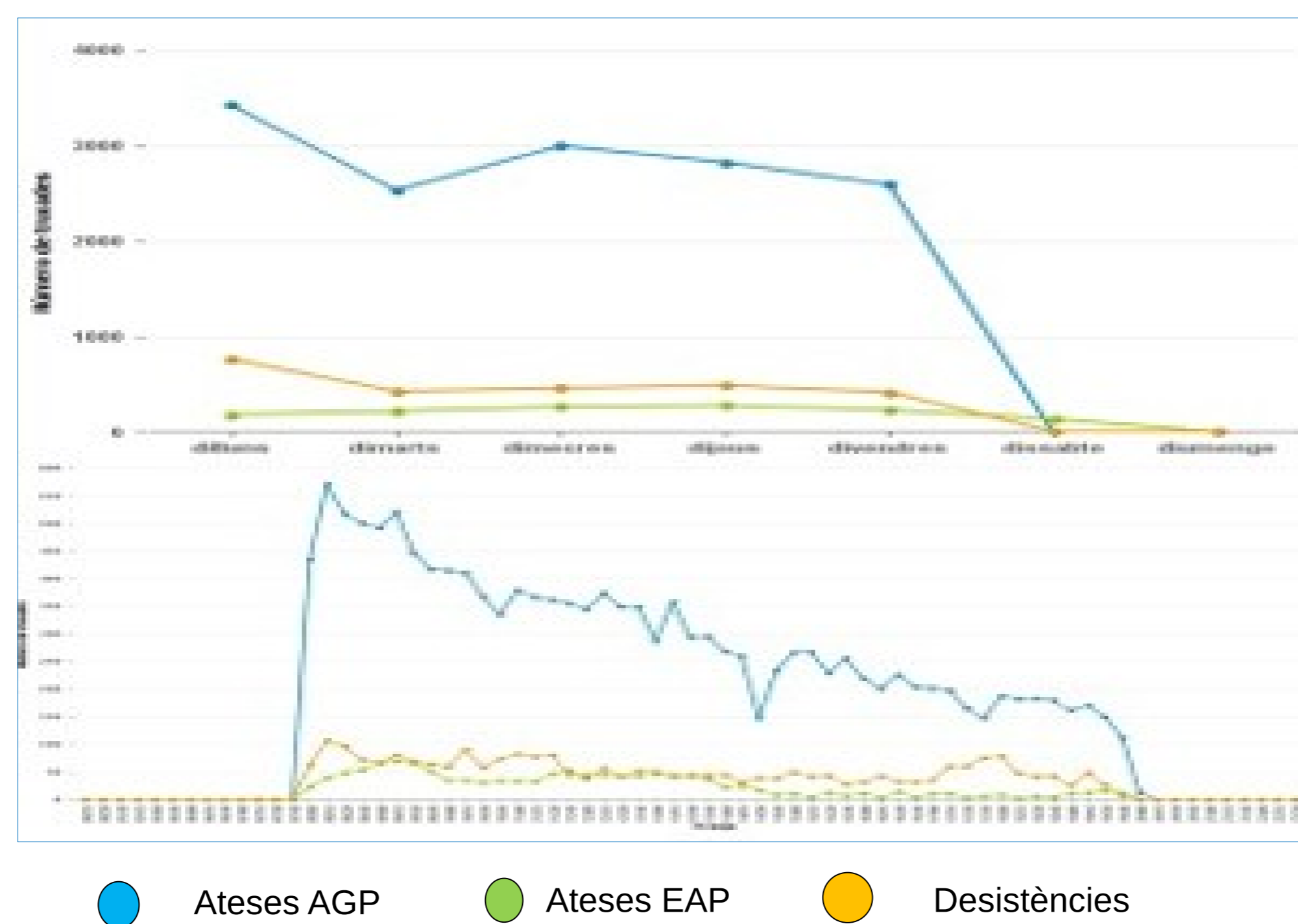
- Millorar l'accessibilitat telefònica dels Equips d'Atenció Primària del Camp de Tarragona gestionats per l'Institut Català de la Salut.
- Potenciar l'estandardització de la gestió de la demanda.
- Convertir l'Àrea de Gestió de pacients com a palanca de canvi orientat a un Model d'Atenció més resolutiu.
- Orientar els professionals administratius cap un rol més eficient i autònom.

### MATERIAL I MÈTODES

- Es treballa amb un **perfil professional administratiu** que prové del gestor covid i evoluciona a gestor de pacients, que adquireix la capacitat de donar la mateixa resposta a tota la demanda assistencial que entra en un centre via telefònica que es donaria si el mateix professional estigués a l'equip d'atenció primària. El professional treballa a partir d'una **catàleg de prestacions comunes** a tots els equips, que el permet ser polivalent i atendre més d'un equip simultàniament.
- **E-RESPON** (software de telefonia intel·ligent) que permet enregistrar les trucades d'usuaris que no poden ser ateses des del centres per desbordament de trucades, i que automàticament són derivades a l'AGP des d'on s'atenen i es resolen donant la mateixa resposta que es donaria si la trucada hagués estat atesa des de l'Equip d'Atenció Primària. També permet fer una gestió optimitzada i balancejada per franges horàries i dies de la setmana del volum de trucades per EAPs i per agents necessària per poder garantir una resposta més eficient

## RESULTATS

### Dades Àrea de Gestió de Pacients 2019\_2023



Cua	Temps Total	Ofert	Respost	Lost Alt.	Espera Mitjana
Bonavista-URGENT	9:29:15	1.925	823	53	0:14
Constantí-URGENT	11:28	34	17	2	0:12
entrada-05-directo-hospital	13:10	50	32	2	0:10
la caronya-URGENT	1:48	5	5	0	0:09
Horst-miro-URGENT	15:26	119	22	3	0:18
Jaume-URGENT	32:07	93	44	6	0:09
la caronya-URGENT	7:38	24	12	0	0:14
Llibertat-URGENT	19:35	244	25	3	0:17
Miam-URGENT	5:24	26	9	1	0:19
Montroig-URGENT	13:56	53	25	2	0:15
Morell-URGENT	32:10	67	55	1	0:09
<b>Pallareso-URGENT</b>	<b>16:11</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0:11</b>
Retrucades Microequip 2	9:30	22	18	0	0:39
Retrucades Microequip 3	1:57	6	5	1	0:12
Retrucades Microequip 4	53:22	81	63	6	0:28
Retrucades Microequip 5	21:01	31	28	0	0:23
Salou-URGENT	44:48	86	59	0	0:08
SPISP-URGENT	42:45	103	60	0	0:11
St Pere-URGENT	1:01:50	304	71	6	0:15
St Salvador-URGENT	20:05	35	29	1	0:12
Tarraco-URGENT	34:44	70	51	8	0:13
Torreforta-URGENT	35:45	117	53	4	0:12
Valls-URGENT	43:59	176	64	5	0:13
Viladorna-URGENT	30:13	140	53	1	0:13

### Espais de col·laboració. Catàleg de prestacions

PC Espai Bonavista	PC Espai Borges del Camp	PC Espai Constantí
PC Espai Cornudella del Monts...	PC Espai Falset	PC Espai Horts de Miró
PC Espai Jaume I	PC Espai Llibertat	PC Espai Montblanc
PC Espai Mont-roig del Camp	PC Espai El Morell	PC Espai La Rambla
PC Espai Salou	PC Espai Sant Pere (Reus)	PC Espai Sant Pere i Sant Pau
PC Espai Sant Salvador	PC Espai Tàrraco	PC Espai Torreforta
PC Espai Valls	PC Espai Vila-Rodona	PC Espai ASSIR Reus
PC Espai ASSIR Tarragona	PC Espai Bucodental	PC Espai Atenció Continuada C...
GA Gestors de pacients - AGP	PC Espai Formació	

Catàleg Prestacions Valls	
🔍 Cerca elements	
GIDA	Demanda assistencial ( no demorable)_PXM_Cal atendre presencialment abans 24 hores
GIDA	Demanda de Visita a domicili per emergència vital ( possible ictus, infart...)
GIDA	Demanda de Visita a domicili per urgència (mareig, dolor agut, vertigen, dificultat respiratòria..)

Catàleg Valls Urbà	
Prestació	GIDA
Descripció Prestació	Demanda assistencial ( no demorable)_PXM_Cal atendre presencialment abans 24 hores
Centre	EAP
Servei - Mòdul	MG REFE
Tipus Visita - Etiqueta	9C
Si Agenda tancada o plena	1. Visita del dia 2. Si agenda tancada (IT, vacances) citar microequip 3. Derivar al pacient al CAP sense cita
Informació adicional	

## CONCLUSIONS

El professional administratiu sanitari amb la formació adient i l'autonomia i les eines adequades contribueix a la millora de l'atenció prestada, i per extensió de la resolució de la mateixa. S'ha pogut arribar en aquest punt, escoltant les necessitats de la població i formant un perfil administratiu polivalent i eficient