

# Gestió de la demanda. Creació grup motor

24 de novembre de 2023

---

## AUTORS:

*Marta Muñoz, Roser Mas, Natxi Esteva, David Lligonya, Asun Martínez i Àngel Sanz*

**Jornada Administratius Sanitaris**  
Gerència Territorial Metrosud 2023

**JAS**  
JORNADA ADMINISTRATIUS SANITARIS  
GERÈNCIA TERRITORIAL METROSUD 2023

## 1. Introducció

La gestió de la demanda (GD) i en particular de la demanda espontània sense citació, és un problema que necessita una solució per la interferència que produeix a la feina diària.

La llista d'espera per a una consulta en atenció primària (AP) i la falta d'accessibilitat al seu equip sanitari de referència constitueix un problema. L'increment de la demanda de visites presencials requereix l'adequació dels recursos ja que sovint ens trobem en la situació d'impotència per no poder donar-li sortida.

## 1. Introducció

El professional de gestió i serveis (GiS), com a primer contacte amb el pacient, han de resoldre totes aquelles demandes de tipus administratiu sol·licitades i oferir informació sobre qüestions organitzatives i necessitat en temes de salut, on moltes vegades no tenen formació sanitària prèvia i aprenen sobre la marxa.

## 2. Objectius

Implantar intervencions sobre professionals, organització i estructura per millorar la GD per incrementar la qualitat

- Millorar el temps de resposta i citació dels usuaris al professional correcte i en el temps degut
- Gestionar els volums de feina de forma optimitzada, descarregant els professionals assistencials de processos i tasques on no aporten valor clínic.
- Enriquir la qualitat d'aquestes consultes d'acord amb el/la professional més adequat

### 3. Material i mètodes

Creació d'un grup motor format per personal GiS de l'equip, professionals de medicina i d'infermeria amb les funcions de:

- Fer una planificació d'atenció multidisciplinar dels motius més freqüents.
- Eliminació dels aspectes burocràtics de les consultes de GD.
- Elaboració de pautes i unificació de criteris d'actuació sobre les visites amb cita i sense.
- Detectar els punts formatius de millora del personal GiS.
- Potenciació del rol dels professionals GiS

## 4. Resultats

- **Millora en l'accessibilitat:** La gestió eficaç de la demanda ha reduït els temps d'espera per obtenir visites, cosa que ha millorat l'accessibilitat dels pacients als serveis de l'EAP.
- **Millora en la satisfacció del pacient:** La millora a la GD ha permès millorar els resultats a les enquestes de percepció dels usuaris (PLAENSA) en les dimensions de reduir els temps d'espera, facilitar l'accés a l'atenció sanitària, atenció telefònica i una atenció més personalitzada.

## 4. Resultats

- **Millora en la satisfacció del professional GiS:** La formació per part del GiS en temes de salut i la presa de decisions consensuades amb l'equip junt amb el recolzament per part de la resta d'estament sanitari ha fet que millorin els indicadors de despersonalització (burn out) i empoderament professional.
- **Identificació d'àrees de millora:** La creació del grup motor ha permès fer una anàlisi constant dels processos de la GD i així identificar àrees per millorar, fet que porta a la implementació de canvis i estratègies més eficaces.

## 5. Conclusions

Una estratègia multidisciplinària, treballada i consensuada per tot l'equip, aconseguix incidir positivament sobre la demanda i millorar la qualitat assistencial.

Una correcte GD administrativa maximitzar l'eficiència operativa i optimitzar els recursos disponibles al sistema de salut.

Són els professional més adient per garantir que els pacients rebin l'atenció necessària en el moment adequat per la resta dels professionals de l'EAP





**Generalitat  
de Catalunya**



**Institut Català de la Salut  
Metropolitana Nord**