



Tardes al CAP

Autors: Magda Albet Figueras, Eduard Borreguero Guerrero, M. Ascension Casado Martínez, Lluïsa Gatell Gutiérrez
Anna Ros León i Cristian Serrano Gil

EAP Penedès Rural Oest

INTRODUCCIÓ



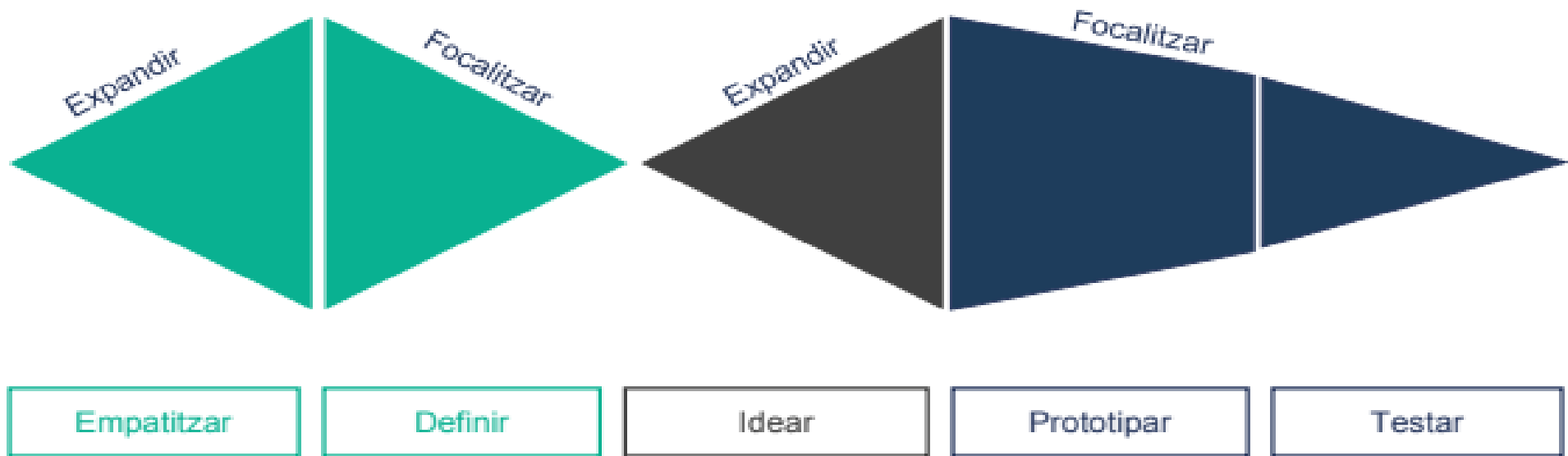
Un cop analitzades les dades de l'enquesta PLAENSA 2023 i detectat un increment de les reclamacions, es va considerar oportú realitzar un Projecte d'Experiència Pacient per incorporar l'opinió de la ciutadania en la millora qualitativa dels circuits. D'aquí neix el projecte TARDES AL CAP.

OBJECTIU

- Els principals objectius són:
1. Identificar percepcions i opinions dels pacients sobre
2. Identificar àrees de millora.
3. Comprendre les necessitats no satisfetes.
4. Valorar la comunicació amb els pacients.
5. Obtenir suggeriments de la ciutadania per millorar la qualitat del servei.
6. Fomentar participació del pacient .

MATERIAL I MÈTODE

El projecte es va realitzar mitjançant el desenvolupament d'un grup focal format per pacients, familiars, cuidadors, agents facilitadors de la comunitat i professionals de l'EAP que van aportar informació general i qualitativa en relació a les queixes i/o reclamacions registrades. La metodologia que es va utilitzar per desenvolupar el grup d'experiència pacient va ser el "Design Thinking".



La primera sessió va ser estructurada en 3 fases per analitzar l'atenció a l'usuari durant el procés assistencial:

- 1. Fase de prèvia i/o de contacte: Valoració de l'atenció presencial i/o telefònica en el taulell
- Com va fer el contacte amb el CAP?
- Com va anar tot el procés de gestió de la seva demanda?
2. Fase d'atenció: Valoració de l'assistència rebuda
- Com va ser la assistència de la seva demanda?
3. Fase de seguiment i/o tancament del procés assistencial:
Valoració de la informació relacionada amb la finalització de l'atenció i/o derivació a altres professionals i/o gestió de proves.
- Quan va marxar del centre, la seva demanda va ser resolta?
- Globalment com va anar tot el procés?

RESULTATS

Es va realitzar un grup focal a data 10/12/2024 on van participar 12 persones del municipi de Santa Margarida i els Monjos.



Participants del grup focal

Els resultats que vam obtenir ens van permetre identificar els següents punts crítics:

Four colored boxes listing critical points:
- Green box: Dificultat de contacte telefònic, Cues a taulell, Tracte, Interrupcions, No resposta esperada, Desacord en expressar motiu de la demanda.
- Light green box: Longitudinalitat i rotació dels professionals de medicina, Tracte, Renovació recepta electrònica, Derivar les demandes assistencials.
- Blue box: Derivacions retornades, Altes des de consultes externes hospital, Problemes de gestió de derivacions a consultes externes i altres especialitats.
- Purple box: Farmàcies comunitàries: - Manca d'alguns productes, - Horari d'atenció.



L'anàlisi del procés representa una menor puntuació per a les fases de contacte telefònic (no presencial) i atenció al punt d'atenció a la ciutadania (presencial). Mentre que l'atenció d'infermeria es considera excel·lent i l'atenció dels metges notable amb algunes consideracions a millorar. Per últim el seguiment relacionat amb l'Atenció Primària té un puntuació notable. Les queixes en aquesta part del procés estan més relacionades a serveis aliens (atenció hospitalària i servei de farmàcies comunitàries).

La valoració general de l'atenció en el CAP Els Monjos, segons una escala de puntuació de 0 a 10, on 0 correspondria a la pitjor atenció possible i 10 a una atenció excel·lent, va ser de 7'62 punts sobre 10, es a dir, que el CAP Els Monjos dispensa una atenció de qualificació de notable en tot el procés pel qual transita l'usuari.

CONCLUSIONS

- Amb les dades analitzades hem pogut identificar les àrees de millora relacionades amb l'atenció a les persones:
- Millorar la comunicació
- Disminuir el temps d'espera per consultar
- Agilitzar la resolució de les demandes expressades.