

TESEO: una nova entrada al sistema, una nova mirada des de la gestió administrativa

Autors: Saleh Llopis Gadea, Juliana Fernández Rodríguez, Rosa Guiu Amor, Yolanda Aragonés Cid, Sònia Bertomeu Pagà i Gemma Curto Monllau
Lloc de treball: GAPIC Terres de l'Ebre

INTRODUCCIÓ

Hi havia un temps en què el taulell només podia reaccionar: no sabia què necessitava el pacient fins que arribava. Un tràmit senzill podia quedar atrapat darrere d'una cua llarga, i una persona que només venia a recollir un document acabava marxant amb frustració. Amb TESEO, això ha canviat.

Aquest sistema, basat en caixers digitals i un menú intel·ligent, ha convertit l'entrada al centre en un punt d'ordre, eficiència i respecte pel temps. Ara, el taulell sap abans. Pot **prioritzar, anticipar i classificar**. El professional administratiu deixa de reaccionar per liderar una atenció més fluida i humana.

TESEO no és només tecnologia:
És una nova mirada sobre com s'acull, com s'escolta i com s'organitza l'atenció des de l'inici.

I en aquest canvi, no només s'acompanya... **es transforma.**



OBJECTIU

- Millorar l'atenció** des de l'accés
- Segmentar la demanda per complexitat**
- Evitar esperes** innecessàries
- Descongestionar els taulells**
- Fomentar l'autogestió**
- Millorar l'experiència de pacients i professionals**

No es tracta només de simplificar: es tracta d'ordenar amb sentit, dignificar funcions i transformar l'inici del recorregut assistencial.



El sistema combina caixers d'autogestió i pantalles de crida. Permet fer tràmits directes (justificants, plans de medicació...) i, si cal atenció, emet tiquets amb motius classificats: ràpids o complexos.

Això facilita l'organització de cues i permet anticipar la gestió. Cada pas ha estat cocreat amb els administratius: configuració de menús, motius, circuits i adaptacions. S'ha implantat amb formació prèvia i millores contínues a partir del retorn d'usuaris i equips.

MATERIAL I METODE

RESULTATS

S'ha reduït la pressió als taulells i millorat l'agilitat en l'atenció. Les gestions senzilles es resolen de manera autònoma. Les cues són més justes. El clima laboral ha millorat i els professionals disposen de més temps per atendre bé.

Els usuaris valoren l'ordre, la discreció i la rapidesa. TESEO ha deixat de ser un caixer per esdevenir una eina de reorganització assistencial liderada des de la gestió administrativa.



CONCLUSIONS

TESEO no és només una innovació tecnològica.

És una declaració d'intencions: davant d'un sistema que es transforma, el professional administratiu no desapareix — lidera.

Allà on abans hi havia cues i incertesa, ara hi ha ordre, criteri i una millor experiència per a tothom. Transformar l'inici del circuit és començar a cuidar des del primer segon.