

Quan connectem equips, millorem circuits.
Quan compartim coneixement,
transformem l'atenció

Autors: Marina Baranco Sánchez, Nuri Gich Rigau, Mònica Fullà Àlvarez, Raquel Rodríguez Santiago, Nerea Couso Cruzado i Elisabet Quesada Sánchez
Lloc de treball: Admissió de Consultes Externes, Admissió d'Urgències

INTRODUCCIÓ

Les **tecnologies digitals** ofereixen **noves oportunitats per millorar l'eficiència** dels circuits administratius en entorns sanitaris.

Els **professionals administratius tenen un paper clau** a l'hora d'assegurar que el pacient obtingui una **resposta àgil i efectiva**, especialment en contextos com la **gestió de visites**. Per tal de garantir una **resolució eficient en primera trucada**, es va impulsar un treball col·laboratiu entre equips administratius de diferents àrees, el *Call Center* ubicat al CAP i les Consultes Externes de l'Hospital.

OBJECTIU

- Millorar la resolució en primera trucada** del pacient, reduint els temps d'espera i derivacions innecessàries.
- Dotar l'equip del *Call Center* de coneixement específic**, aprofitant l'expertesa de professionals de suport.
- Homogeneïtzar criteris d'actuació** davant casuístiques habituals mitjançant un document viu i compartit.
- Reduir el volum de correus d'incidències** que s'envien a altres serveis administratius.
- Impulsar l'autonomia dels equips administratius** amb eines digitals col·laboratives.

Transformació digital en equips administratius: millora dels circuits de gestió a través del treball col·laboratiu i les eines digitals



MATERIAL I MÈTODE

Es va crear un equip de treball col·laboratiu amb participació directa d'un perfil expert en gestió de consultes ambulatories i programació. A través de l'anàlisi de casos reals i sessions pràctiques, es van identificar mancances i oportunitats de millora.

Es van desplegar **documents compartits al núvol**, accessible a tot l'equip, que recull les actuacions a seguir segons el motiu de consulta. Aquest arxiu s'actualitza contínuament. Paral·lelament, es van establir criteris per centralitzar la gestió d'incidències i reduir correus innecessaris.

UT	Unitat organitzava	Programació
DTCX3170	DT_CEX U. Malalties Infecciose	Call Center SI pot programar i reprogramar
		☐ Primer dia disponible/no forçar/no canvi professional
		☐ Primer dia disponible/no forçar/no canvi professional
DTCX 3135	DT_CEX Unitat Patologia Mama	Call Center SI pot programar i reprogramar
		⚠ Diagnostic Ràpid NO PROGRAMAR
DTCX3137	DT_UF_CX_CAR_InsuficiènciaCard	Call Center NO pot programar ni reprogramar
		☒ Enviar al servei
DTCX3138	DTCX_UPP	NO pot programar ni reprogramar
		☒ Enviar al servei
DTCX3147	DT_CEX C	NO pot programar ni reprogramar
		☒ Enviar al servei
DTCX3148	DT_CEX Dietetica	Call Center SI pot programar i reprogramar
		☐ Primer dia disponible/no forçar/no canvi professional
DTCX3160	DTCX _Dietètica Grups Güell	Call Center NO pot programar ni reprogramar
		☒ Enviar al servei

Equip de Treball



RESULTATS

- Millores en el circuit:**
- ↑ Increment en la **capacitat resolutiva** del Call Center en primera trucada.
 - ↓ Disminució significativa de les **consultes derivades** a altres serveis.
 - Millora del flux de comunicació** entre equips i optimització dels circuits.
 - Satisfacció més alta entre els professionals per tenir eines concretes i clares.**

CONCLUSIONS

La **col·laboració activa** entre equips, combinada amb **eines digitals compartides**, permet **millorar els circuits de treball**, **empoderar el rol administratiu** i oferir una **resposta més eficient al pacient**.

Aquesta experiència **demostra com la tecnologia pot ser un aliat clau** per assolir una gestió més autònoma, resolutiva i alineada amb els nous reptes del sistema sanitari.