

Accessibilitat digital i seguretat del pacient:
una estratègia per a reduir les trucades telefòniques
a l'EAP Alta Ribagorça

Autores: MONTSE ARNÉS, YOLANDA VELASCO i CRISTINA ADILLÓN
Lloc de treball: EAP ALTA RIBAGORÇA

INTRODUCCIÓ

En entorns rurals, la dependència del telèfon per contactar amb les UAC provoca saturació de les línies i afecta negativament la gestió i la percepció ciutadana del servei. La infrautilització d'eines digitals com La Meva Salut o el Call Centre agreuja el problema.

Aquesta situació demanda estratègies per fomentar canals no presencials i millorar l'eficiència administrativa i l'experiència del pacient.

OBJECTIU

Reduir l'ús del telèfon per a resoldre tràmits en l'atenció administrativa de les UAC, impulsant i integrant plataformes digitals fiables, buscant així facilitar l'accés, aprofitar millor els recursos i assegurar que la comunicació amb els ciutadans sigui més eficaç.

MATERIAL I MÈTODE

El pla de millora s'ha estructurat en tres fases consecutives, seguint un ordre cronològic estratègic.

Fase 1: Accions amb el ciutadà
Objectiu: Millorar la comunicació amb l'usuari mitjançant TIC
Les UAC informen sobre els avantatges de la comunicació digital (SMS i correu electrònic).
Es promou l'autorització per a comunicacions administratives i clíniques.
Registre del consentiment a través del mòdul "Seguretat" de l'eCAP administratiu.
Dades recollides: número de telèfon i correu electrònic.

Fase 2: Reorganització interna de la UAC
Objectiu: Optimitzar els rols interns i millorar l'eficiència operativa
Assignació específica de professionals a la seva UBA3.
Dedicació horària a tasques fora del taulell: Atenció presencial, Atenció telefònica, Gestió remota UBA3

Fase 3: Canvis en el treball dels professionals assistencials
Objectiu: Millorar el circuit administratiu sense interrompre l'atenció clínica
Ús de l'eina "Tasques administratives" a eCAP per derivar peticions a les UAC.
El professional sanitari pot mantenir el focus en l'atenció clínica.

RESULTATS

1.- DESCRIPCIÓ DELS RESULTATS:

Reducció del volum de trucades telefòniques

- Disminució global mínima del nombre de trucades entrants a les UAC en l'últim any, més rellevant en la franja d'edat d'entre 40-65 anys.
- La franja horària de major demanda és de 10-12h i la de menor demanda de 17-19h.

Increment de l'ús dels canals digitals

- +65% d'usuaris registrats a La Meva Salut a través de l'acció informativa en consultes administratives.
- 81% dels pacients nous van autoritzar comunicacions via SMS i correu electrònic (mitjançant registre a l'eCAP).
- 41% de les comunicacions administratives es van realitzar de manera no presencial (SMS/correu).

Optimització del temps i millora de la gestió

- El temps dedicat a tasques telefòniques es va reduir en un 30%, alliberant recursos per a atenció presencial o gestió remota.
- Les professionals administratives valoren positivament la nova organització, amb una puntuació mitjana de 4,3 sobre 5 en una enquesta interna.

Coordinació assistencial-administrativa més fluida

- El 96% dels professionals sanitaris utilitzen habitualment el mòdul de "tasques administratives" a l'eCAP.
- El nombre de consultes presencials interrompudes per temes administratius es va reduir en un 60%.

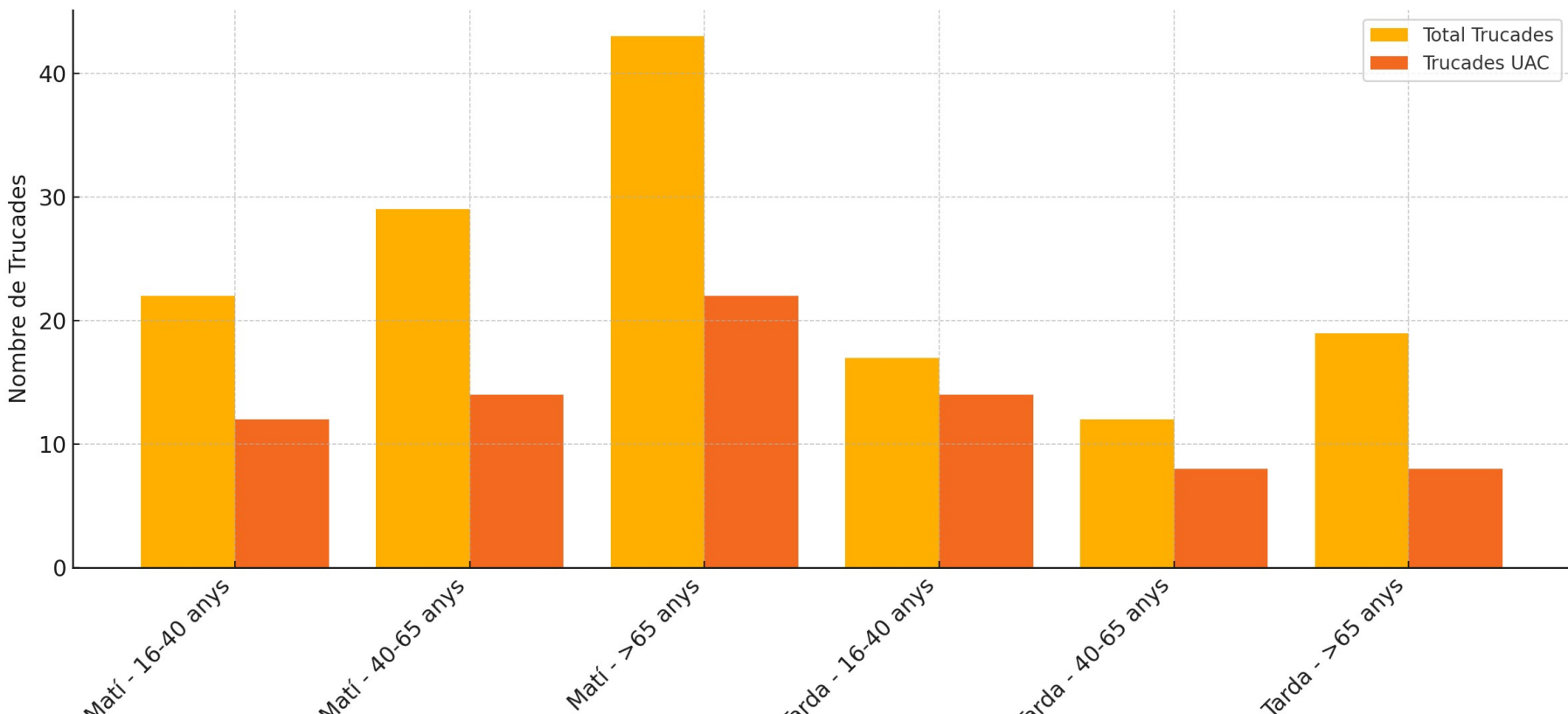


Figura 1. Distribució de les trucades telefòniques per franja d'edat en una setmana laboral

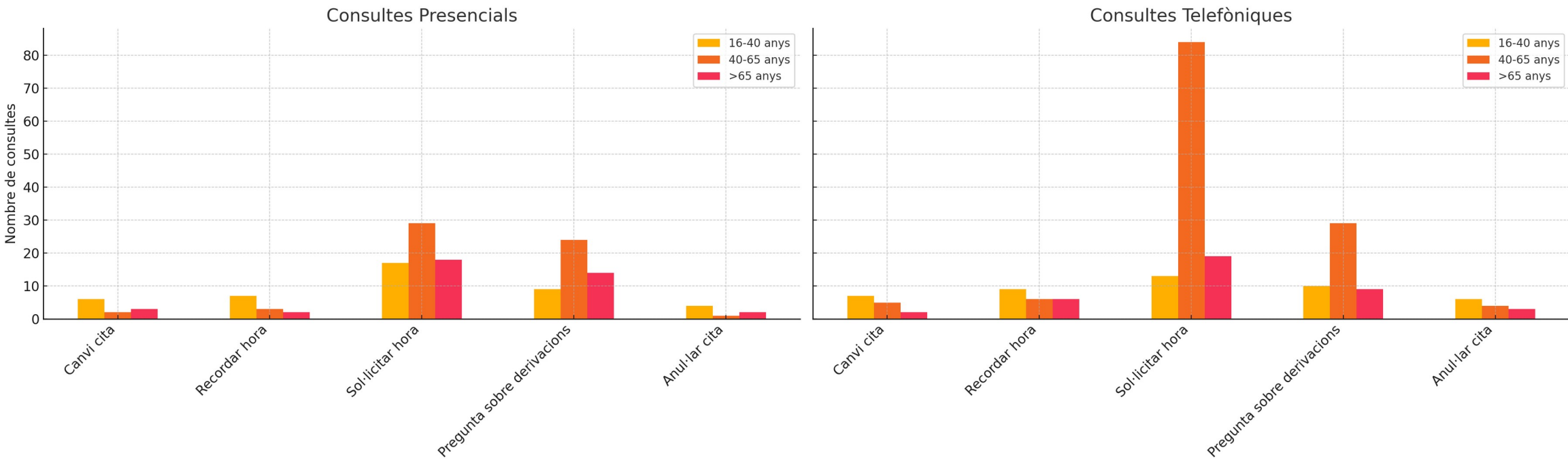


Figura 2. Registre setmanal dels motius de consultes segons les franjes d'edat

CONCLUSIONS

L'ús de canals digitals, com el correu electrònic i els missatges de text, millora l'accessibilitat i l'eficiència de les Unitats d'Atenció a la Ciutadania, redueix la càrrega de les línies telefòniques i optimitza la comunicació amb la ciutadania, contribuint a millorar la qualitat assistencial de l'atenció administrativa.