

Implementació de la Programació per Motius com a eina d’optimització assistencial a la Central de Trucades.

Autors: Cristina Ruiz, Eric Baena, Vanessa Gonzalez, Susana Llorens, Laura Gonzalez, Joel.le Velarde
Lloc de treball: Central de Trucades

INTRODUCCIÓ

Al juliol de 2023, el Centre de Trucades, ha estat el servei que juntament amb 2 EAP’s va iniciar l’experiència de programació a través de la nova pantalla de Programació per Motius (PxM) HES. Aquesta eina permet millorar i agilitzar les taques de programació. Va començar amb més de 84 motius de consulta, motius que s’han anat ampliant i perfeccionant adequant-los a les necessitats requerides de la població. Actualment ja treballem amb 314 motius per adults i 339 motius per a pediatria.

OBJECTIU

L’objectiu de la nova pantalla per als professionals de la Central de Trucades, és facilitar la programació de visites en l’atenció telefònica i homogeneïtzar la programació amb els equips d’atenció primària.

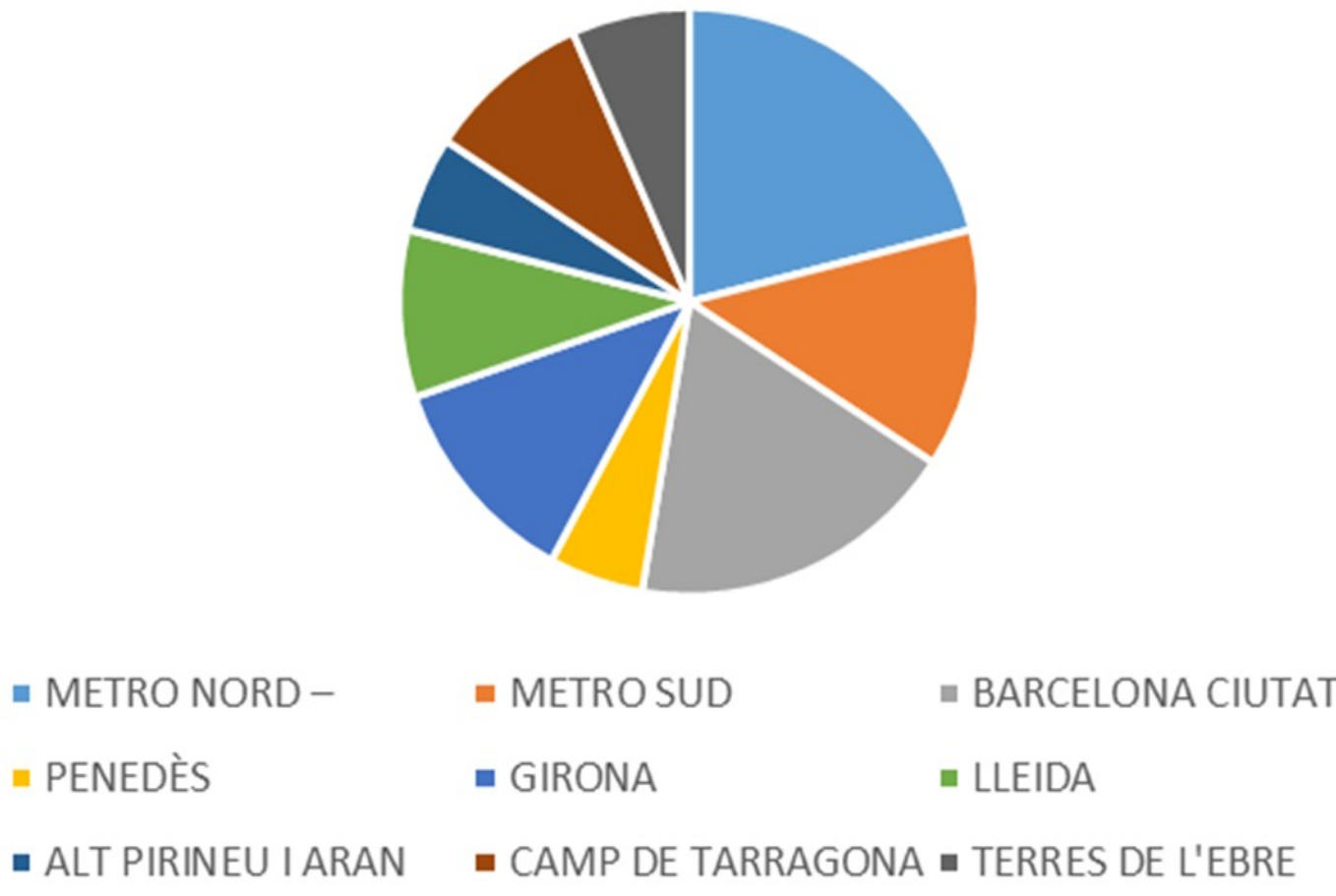
MATERIAL I MÈTODE

El sistema es basa en una plataforma informàtica amb un software adaptat per a la PxM. Es van identificant els motius de consulta més freqüents i es van establint circuits assistencials eficients per garantir una assignació de cites adequada. Des de la Central de Trucades, accedim a la nova pantalla des de l’ECAP de concentració a través d’un “botó taronja” que ens facilita l’accés a totes les dades del pacient en una mateixa pantalla, i en la mateixa visualitzem tot el procés de programació de les visites.

RESULTATS

Els resultats esperats inclouen una millora significativa en l’eficiència del sistema, una millor priorització en l’assignació de cites i una atenció més ajustada a les necessitats específiques de cada usuari. La implementació progressiva ha permès anar consolidant el model i identificar àrees de millora contínua.

Al juliol 2023, el Centre de trucades i 2 EAP’s, inicien l’experiència de Programació per Motius (PxM) HES en una “prova pilot”. Posteriorment s’incoporen 79 centres repartits arreu del territori català (adjuntem gràfic).



Incorporació progressiva centres



CONCLUSIONS

"Programació per Motius" ha demostrat ser una eina clau per optimitzar la gestió de cites i la qualitat assistencial. Es recomana mantenir una comissió de seguiment activa, amb la col·laboració de tots els equips implicats, per avaluar de manera continuada el sistema, actualitzar els motius de consulta i garantir la formació permanent dels professionals.