

Acollida UBA3 a l'EAP Sant Joan

Autors: Mataix Andreu, Sònia i Villanueva Pérez, Silvia
Lloc de treball: EAP Vilanova 1

INTRODUCCIÓ

Durant l'any 2022 es van fer les assignacions de la UBA3, cada professional d'atenció a la ciutadania té una UAB assignada, excepte alguna professional que en té dos perquè hi ha més professionals sanitaris que d'atenció a la ciutadania. El nombre total d'agendes és de 16 i els professionals PACS som 13, el servei és UAC i l'agenda és ADM més el número corresponent a la UAB.
L'agenda està estructurada en 3 9E i 3 9T de 10 minuts cadascuna, poden haver estat programades pels professionals assignats al centre o bé la ciutadania contacta amb nosaltres per diferents motius.
Quan la professional està de vacances es bloqueja l'agenda i, quan està absent per altres motius, les UAS programades les resol la professional que està de suport a la centraleta.

OBJECTIUS

- L'objectiu és que la ciutadania tingui una administrativa de referència i sàpiga amb qui pot contactar.
- Els professionals sanitaris puguin dedicar més temps a donar assistència.
- Desburocratitzar les consultes.
- Donar un servei de més qualitat i professionalitat.

MATERIAL I MÈTODE

Els motius son diversos com per exemple els següents: recordar una visita que té amb l'especialista, programar en agenda MG per valorar resultats proves, trucar als pacients perquè vinguin a recollir resultats de proves, reclamar una prova realitzada en un hospital, notificar avisos d'ICAM, contactar amb hospitals per si es pot avançar visites o saber quan està programada, sol·licitant una atenció domiciliària i explicar-li el circuit, sol·licitar l'alta d'incapacitat temporal, donar visita presencial amb els professionals assignats, donar-li resultats de proves que estan en la normalitat i també per utilitzar-ho quan tenim una tasca pendent amb un pacient. (motius consultats de dos mesos, no deixa més enrere)

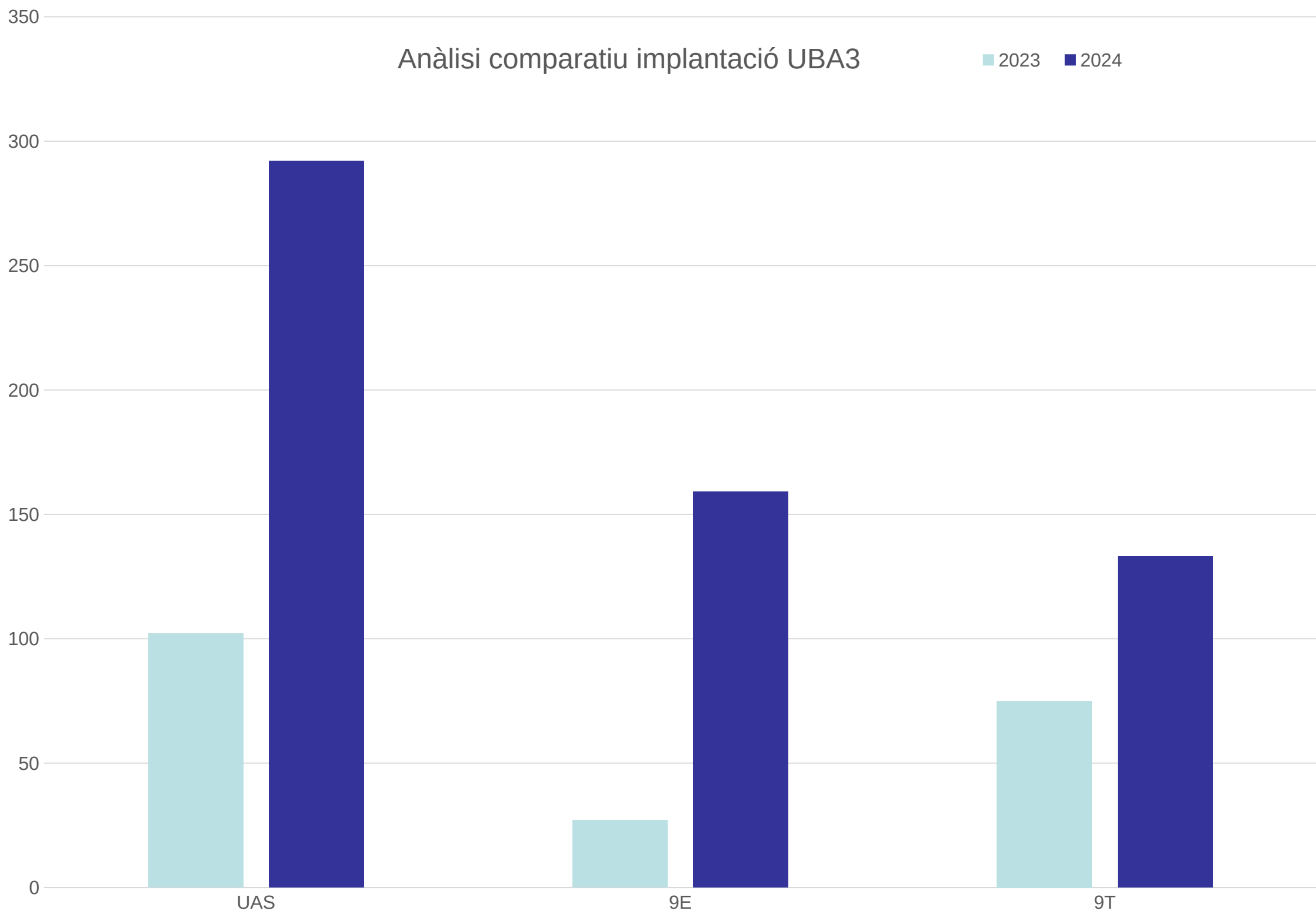
RESULTATS

La direcció de l'EAP va demanar a petició meva una explotació de dades per saber el volum dels dos anys sencers de la implantació per fer un anàlisi comparatiu, 2023-2024, ja que el 2022 es va començar al setembre i el 2025 encara no ha acabat l'any.

Al no rebre aquestes dades, dos dies abans de la data límit de presentació dels pòsters, he anat mirant-ho dia per dia per obtenir aquestes dades i poder oferir-les.

Durant el 2023 es van programar un total de 102 UAS, 75 9T i 27 9E.

Durant el 2024 es van programar un total de 292 UAS, 133 9T i 159 9E.



CONCLUSIONS

- Una vegada realitzat l'estudi s'analitzen els resultats, la demanda gairebé s'ha triplicat i la tendència del 2023 al 2024 s'ha invertit a l'hora de fer servir els tipus de visita. Al 2023 s'utilitzaven més les 9T que les 9E i durant el 2024 va ser a la inversa. M'hagués agradat seguir profunditzant en l'estudi, veure que havia estat programat pel professional sanitari i que per la ciutadania. Ara no dispo de temps però, és un tema que el deixo pendent per més endavant i que dispo de les dades per fer-ho.
- Pels professionals de gestió i serveis, ha suposat un sobre esforç ja que l'espai de temps per realitzar aquesta tasca no ha augmentat en concordança amb el volum de feina i també ha suposat un canvi d'hàbits i d'organització individual de cada professional
- La UBA3 ha potenciat la relació entre els sanitaris i els administratius, per altra banda la ciutadania també té un punt de referència administrativa que fins ara no tenien i n'hi ha qui manifesten el seu agraïment en el moment de contactar-hi.