DINÀMICS
El futur és present

JAS
JORNADA ADMINISTRATIUS SANITARIS
Atenció Primària Alt Pirineu i Aran
Atenció Primària Lleida
Hospital Universitari Arnau de Vilanova
La Seu d'Urgell 2025

LA GESTIÓ DE L'ATENCIÓ DOMICILIARIA I URGENT EN ATENCIÓ CONTINUADA COMBINANT EINES DIGITALS I MISSATGERIA INSTANTÀNIA

Autors: Campos Sierra, Rosa (1); Cañada Jiménez, Laura (2); Fornons Ortega, Daniel (1); Jiménez Daza, Lourdes (1); Padullés Escriba, Roser (1); Soto Moreno, Jordi (1)

Lloc de treball: (1) Gerència d'Atenció Primaria i a la Comunitat Alt Pirineu-Aran; (2) Hopital Universitari Arnau de Vilanova

INTRODUCCIÓ

Es presenta un circuit operatiu dissenyat específicament per gestionar avisos urgents d'atenció domiciliària i d'urgències en atenció continuada que són notificats per via telemàtica. Aquest procés innovador implica una coordinació estreta entre el personal administratiu i sanitari amb l'objectiu principal d'assegurar una resposta ràpida, eficaç i òptima dins l'entorn assistencial.
La implementació d'aquest sistema respon a la necessitat creixent d'optimitzar els recursos disponibles i millorar els temps de resposta en situacions d'urgència, especialment en zones rurals o de difícil accés com l'Alt Pirineu i Aran, on la dispersió geogràfica pot suposar un repte addicional per a l'atenció sanitària immediata.

OBJECTIU

Establir un procediment clar i **estandarditzat** per garantir **l'agilitat, seguretat i traçabilitat** en la gestió d'avisos urgents, amb una **comunicació fluïda** entre els diferents professionals implicats, tot complint amb la normativa de protecció de dades.

MATERIAL I MÈTODE

El procediment desenvolupat es fonamenta en l'ús coordinat de diverses eines tecnològiques que permeten una gestió eficient dels avisos urgents. Es defineixen tasques específiques tant per als auxiliars administratius com per al personal sanitari, així com els criteris d'ús segons la prioritat de l'avís, la ubicació geogràfica i l'estat de cobertura de la zona.

Programa SITREM/REMOT 061

Sistema principal per a la gestió i registre dels avisos urgents.

Ordinadors als centres

Equipament informàtic disponibles per accedir al sistema de gestió d'avisos urgents

Dispositius mòbils amb WatsApp

Utilitzats per a la comunicació immediata amb els equips de guàrdia

Recepció de l'avís

L'auxiliar administratiu rep l'avís via SITREM/REMOT i registra les dades inicials del cas.

Mobilització

L'equip sanitari confirma la recepció i inicia el desplaçament actualitzant el seu estat via missatgeria.

Tancament

Es registra la finalització del servei al sistema REMOT, completant la informació necessària.

Comunicació

Es notifica immediatament a l'equip de guàrdia mitjançant WhatsApp, proporcionant la informació essencial del cas.

Assistència

Es realitza l'atenció sanitària i es comunica l'estat del pacient i les accions realitzades.

Aquest flux de treball garanteix que cada fase del procés quedi degudament registrada i que tots els professionals implicats disposin de la informació necessària en temps real.

RESULTATS

Flux d'accions clar i definit

La implementació d'aquest protocol ha permès establir un flux d'accions clar i definit que facilita el registre de cada estadi del servei assistencial, des de la recepció inicial de l'avís fins al tancament complet del cas.

Comunicació efectiva en temps real

L'ús d'una aplicació digital com a eina de comunicació immediata ha demostrat ser especialment efectiu per garantir notificacions en temps real, mentre que el sistema REMOT proporciona un entorn segur per documentar de forma precisa tota l'activitat assistencial realitzada..

Millora en Gestió i Seguiment

Els resultats preliminars mostren una millora significativa en la gestió i el seguiment dels serveis prestats, amb una reducció notable en el temps de resposta i una major satisfacció dels professionals implicats .

CONCLUSIONS

Millora en la Coordinació. L'aplicació del protocol ha demostrat una millora substancial en la coordinació entre els diferents equips professionals implicats en l'atenció continuada, facilitant una resposta més cohesionada i eficient. La comunicació estructurada ha eliminat ambigüitats i ha reduït els errors de transmissió d'informació entre els diferents nivells assistencials

Reducció dels temps de resposta. S'ha aconseguit una disminució significativa en el temps de resposta davant avisos urgents,. La notificació immediata ellimina retards innecessaris en la mobilització dels equips sanitaris, especialment valuós en zones rurals de difìcil accés.

Traçabilitat i avaluació. El sistema garanteix una traçabilitat completa del procés assitencial, facilitant l'avaluació mitjançant indicadors objectius obtinguts dels registres de comunicació. Aquesta capacitat d'anàlisi contribueix directament a la millora contínua de la qualitat i l'eficiència del servei prestat a la població.

Generalitat de Catalunya

Salut/ Institut Català de la Salut