

Tríptic QR Lligat els estàndards de qualitat

Autors: Raul Gimeno López

Lloc de treball: EAP Encants, Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat Barcelona Muntanya-Dreta

INTRODUCCIÓ

L’acollida als pacients és tota aquella informació i orientació que els donem quan fan el primer contacte amb la unitat d’atenció a la ciutadania (UAC) de l’Equip d’atenció primària (EAP), ja sigui per alta nova al sistema sanitari o per canvi de domicili. Abans de la pandèmia donàvem tota aquesta informació en paper (català i castellà): TUAB (Targeta de la Unitat Assistencial Bàsica), díptic de la Meva Salut, tríptic de la Carta de drets i deures, tríptic guia del nostre centre, registre de l’E-consentiment i visita d’acollida amb infermeria segons disponibilitat i motiu. Tot això amb la pandèmia es va desvirtualitzar i centralitzat tot al nostre centre, saturant les línies telefòniques per desinformació. D’altra banda, al no donar tota aquesta informació tampoc assolíem els estàndards de qualitat del pla d’acollida al ciutadà.

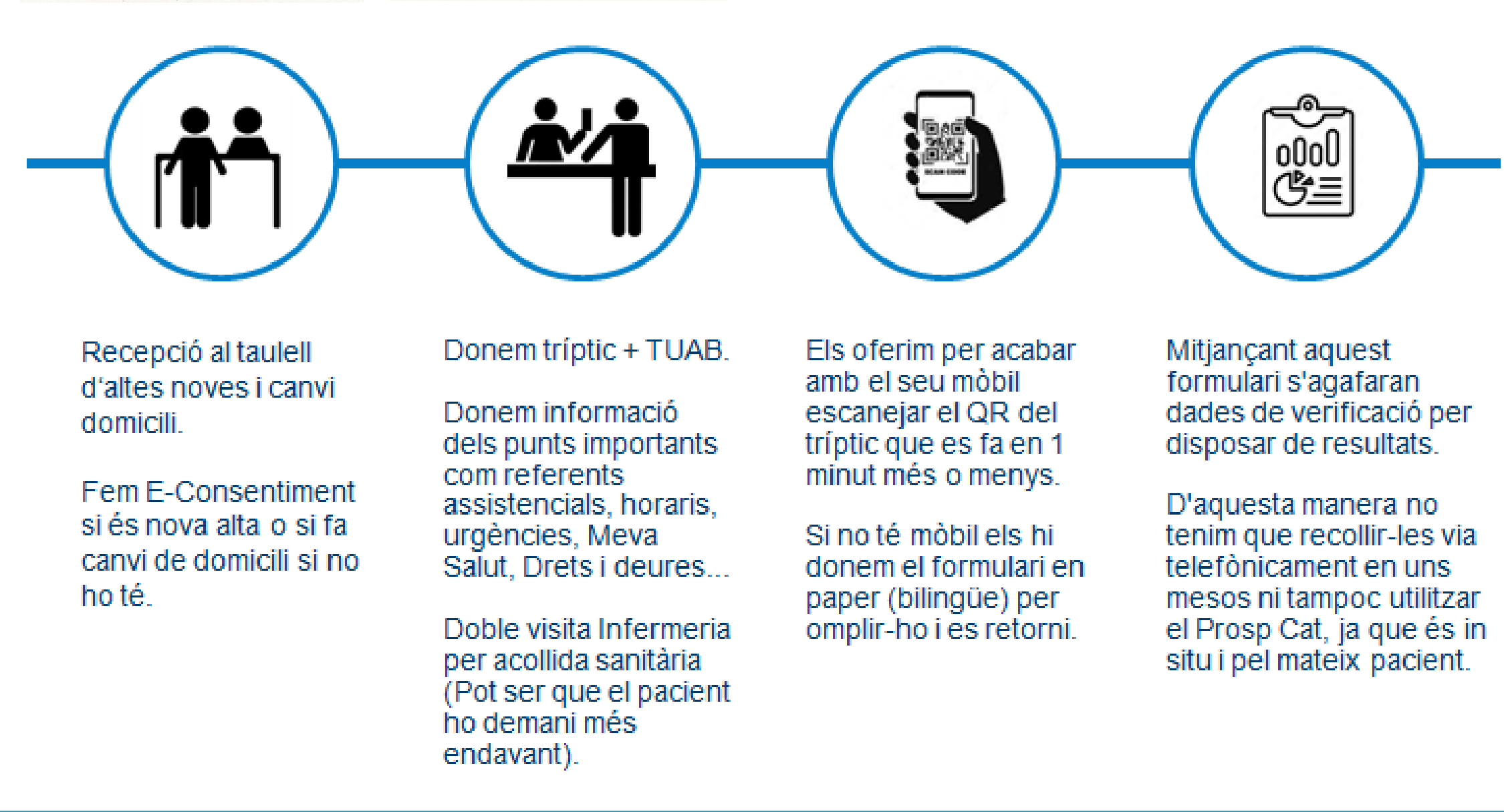
OBJECTIU

- Conèixer la informació donada a l'usuari in situ sobre la nostra acollida utilitzant el codi QR.
- Informar, acollir i orientar al ciutadà on rebran l'assistència incloent referents assistencials.
- Donar el tríptic (bilingüe) amb un codi QR lligat als estàndards de qualitat.
- Millorar l’accessibilitat per altres mitjans de comunicació.
- Des col·lapsar les línies telefòniques i obtenir una millor recepció i qualitat en les trucades.
- Disposar de resultats, avaluar i detectar accions de millora.

MATERIAL I MÈTODE

Es va actualitzar els tríptics antics i incorporar un codi QR on tota la informació rebuda va a un formulari forms, a més recolzem la informació oral donada des del taulell. Es va imprimir formularis en paper per qui no porti mòbil, per assegurar-nos que tothom ho pugui fer. Abans del QR hem fet proves amb el programa Prospcat però a la pràctica no és un procés àgil, per verificar l’acollida i no estalvia temps.

Un cop creat tot i de fer proves al taulell, es va presentar a tot



RESULTATS

1.- Acollides amb QR i comparatives

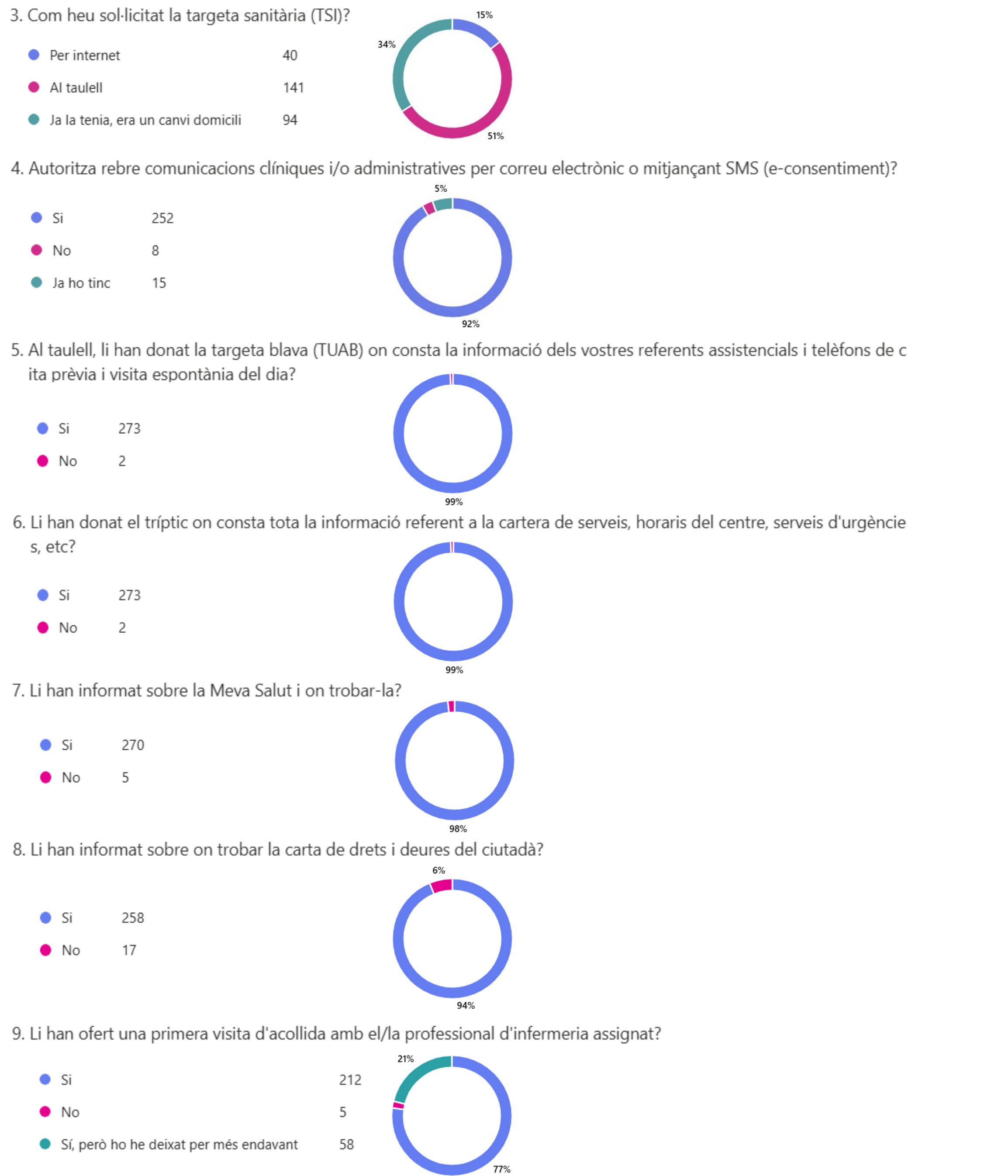
Hem fet un estudi de les dades recollides en les acollides UAC amb QR, dels tres primers mesos d'implantació. Hem detectat les que no es registren (43%) de les què sí (57%) i les que no s'ha demanat l'e-consentiment. Fent la comparativa amb l'any 2023, podem veure que la programació de la UAC ha baixat i ha pujat en la Web-LMS i Cita prèvia en aquests 3 mesos. També han baixat les trucades al nostre centre segons dades SISAP.



Comparativa dades SISAP (CENTLF01) Trucades al centre i programació UAC,WEB-LMS i Call center (Pla d'enfortiment)

2.- Resultats forms obtinguts amb tríptic QR

Hem pogut recollir 275 respostes amb un temps mitjà per respondre de 1:55 en 2024.



CONCLUSIONS

El tríptic QR funciona força bé per poder disposar de dades in situ de la informació bàsica i essencial que donem als pacients, d'orientar i millorar l’accessibilitat per altres mitjans per programar, canviar i anular visites. A més de servir com a eina de millora per l'equip, les línies telefòniques del nostre centre han guanyat en fluïdesa, des d'on s'ha donat una millor informació i s'ha redirigit els pacients que ja hi eren al centre.

La UAC administrativa hem d'anar a una, perquè la ciutadania estigui informada i que conegui el sistema sanitari per a la participació responsable, però també necessitem eines àgils i ben desenvolupades (HES, digitalització, LMS, e-Respon, e-Consulta i Call center) per no saturar-nos, evitar duplicitats de visites i saber redirigir bé a la població.