

Et recordes de la teva visita?

Farah Mallali El Azzouzi, Cristina Tarancón Rodríguez, Teresa Sánchez-Fortuny, Aitor Abad Cañero,

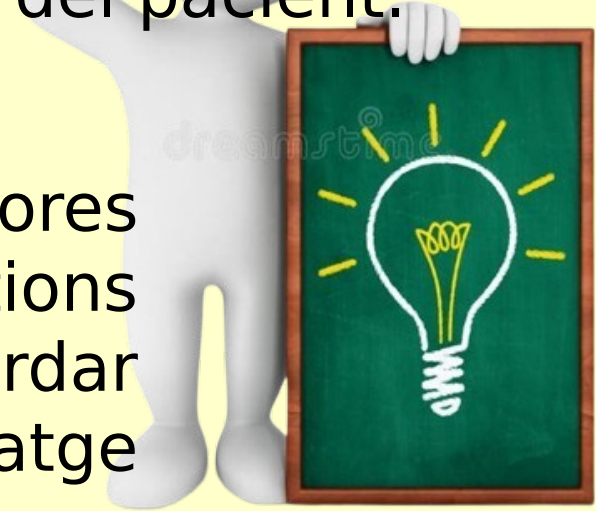
Montserrat Vendrell Méndez, Fàtima Torres Pérez

EAP Santa Margarida de Montbui

INTRODUCCIÓ

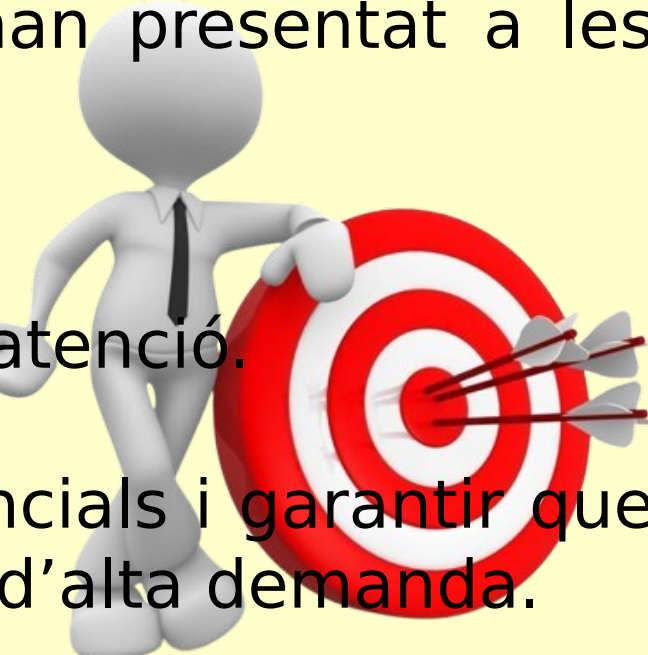
Deguda a la excessiva demanda en les agendes d'analítiques de sang, electrocardiogrames i espirometries, i tenir agendes per programar a llarg termini, s'ha decidit fer un recompte del total de les visites no realitzades a causa de l'absència del pacient.

Malgrat el recordatori SMS que s'envia 48 hores abans de la visita programada i les diverses gestions proactives que realitza el personal UAC per recordar les visites als pacients, s'observa un percentatge elevat de no assistència.



OBJECTIU

- Detectar la quantitat de pacients que no s'han presentat a les proves programades.
- Saber-ne el motiu de l'absència.
- Millorar el nombre de pacients no presentats.
- Millorar la gestió de les agendes i del temps d'atenció.
- Optimitzar l'ús dels recursos.
- Optimitzar l'agenda dels professionals assistencials i garantir que les consultes no quedin inactives en moments d'alta demanda.

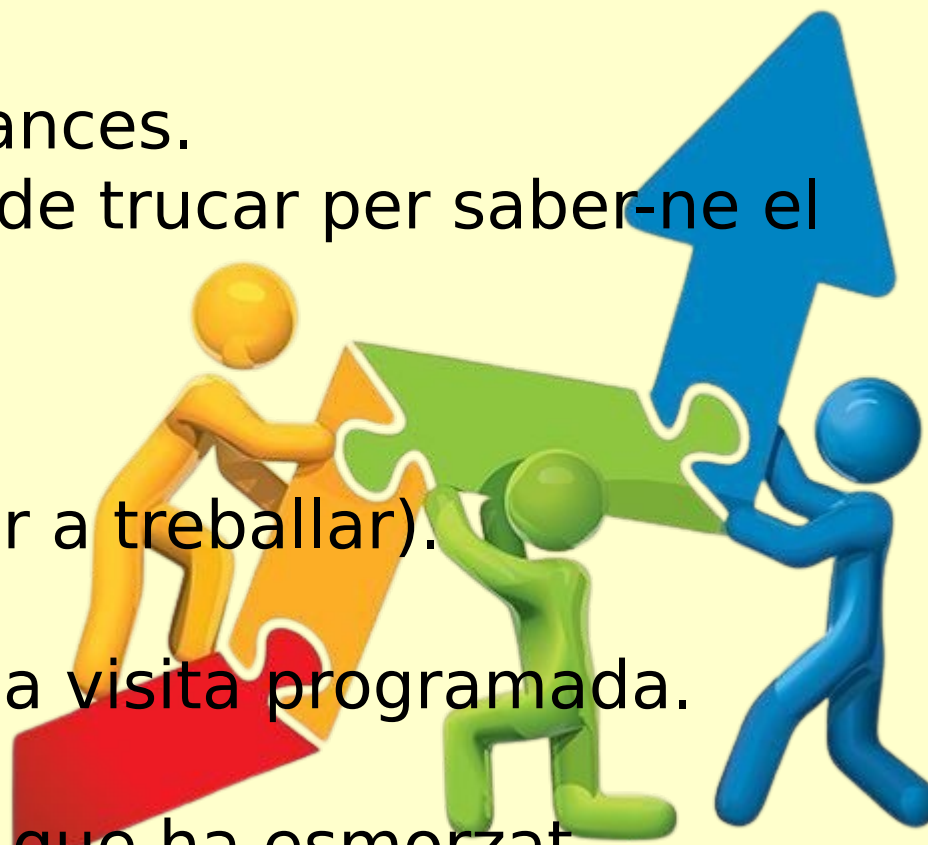


MATERIAL I MÈTODE

S'ha generat un fitxer Excel amb el títol "Registre de proves no presentades", que conté diverses pestanyes. Cada pestanya correspon a un any.

En cada full de càlcul, es poden identificar tres taules: una per als electrocardiogrames, una altra per a les espirometries i una tercera per a les analítiques de sang. A cadascuna d'aquestes taules es detallen els motius i els mesos de l'any, on es registrarà el nombre total de pacients no presentats:

- Pacient que s'ha oblidat o no s'ha recordat de la visita programada.
- Pacient que estava en període de vacances.
- Pacient que no s'ha localitzat a l'hora de trucar per saber-ne el motiu.
- Pacient que està ingressat.
- Pacient que no li va bé per l'horari.
- Pacient que treballa (o ha hagut d'anar a treballar).
- Pacient que té un familiar malalt.
- Pacient que no tenia coneixement de la visita programada.
- Pacient malalt.
- Pacient (en cas d'analítiques de sang) que ha esmorzat.
- Altres/Varis.



La gestió s'inicia quan el professional sanitari completa la prova corresponent i lliura al personal UAC el llistat amb les visites totals i les visites no presentades.

A continuació, un membre de la unitat d'atenció a la ciutadania s'encarrega de contactar amb els pacients que no s'han presentat, amb l'objectiu d'investigar el motiu de la seva absència i procedir a una nova programació.

A més, es reprograma la visita prevista per la consulta dels resultats obtinguts després de la prova.

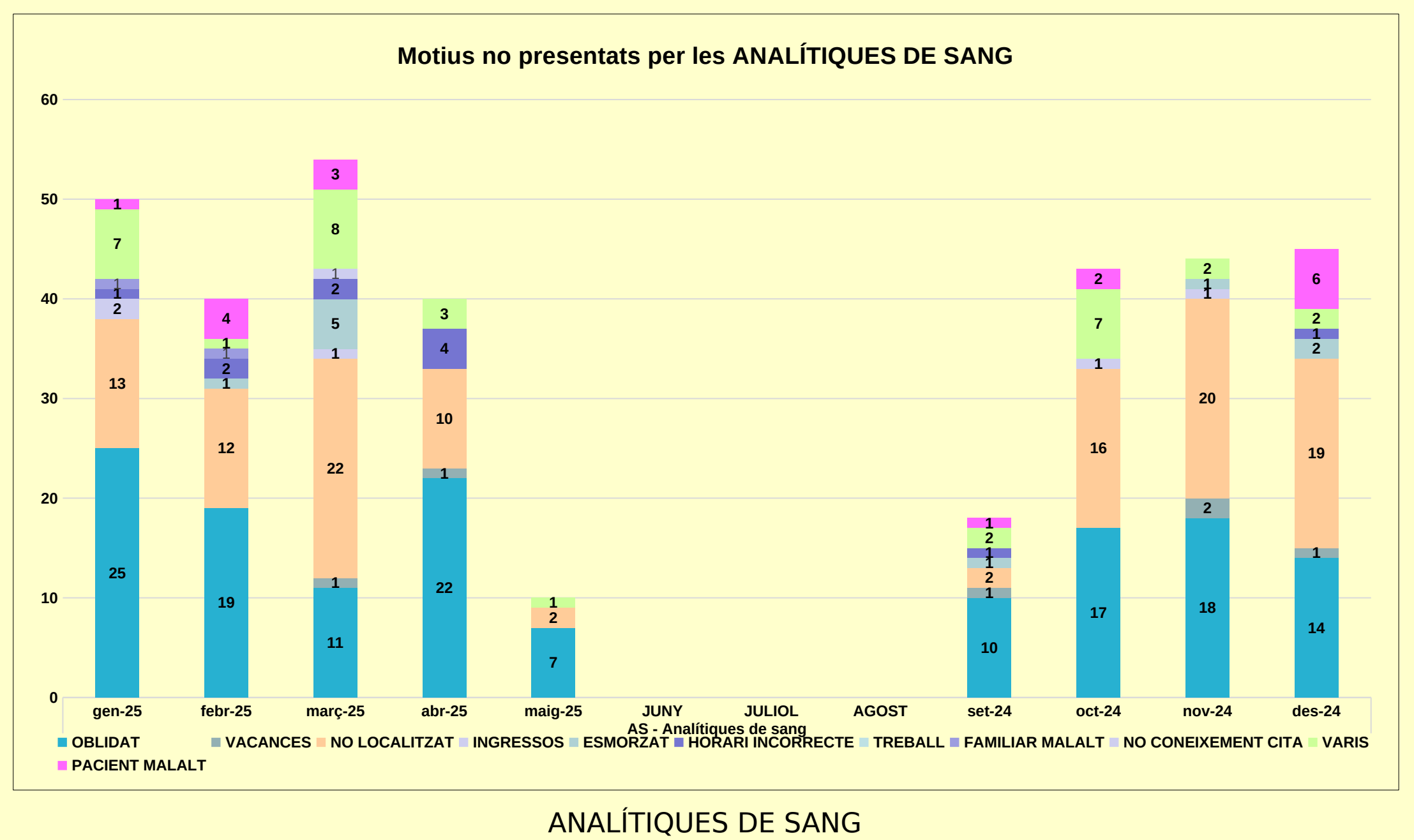
Finalment, els llistats de les proves amb els pacients programats seran desats de manera corresponent.

Aquesta gestió s'efectua diàriament, és a dir, el mateix dia que es realitzen les visites programades.

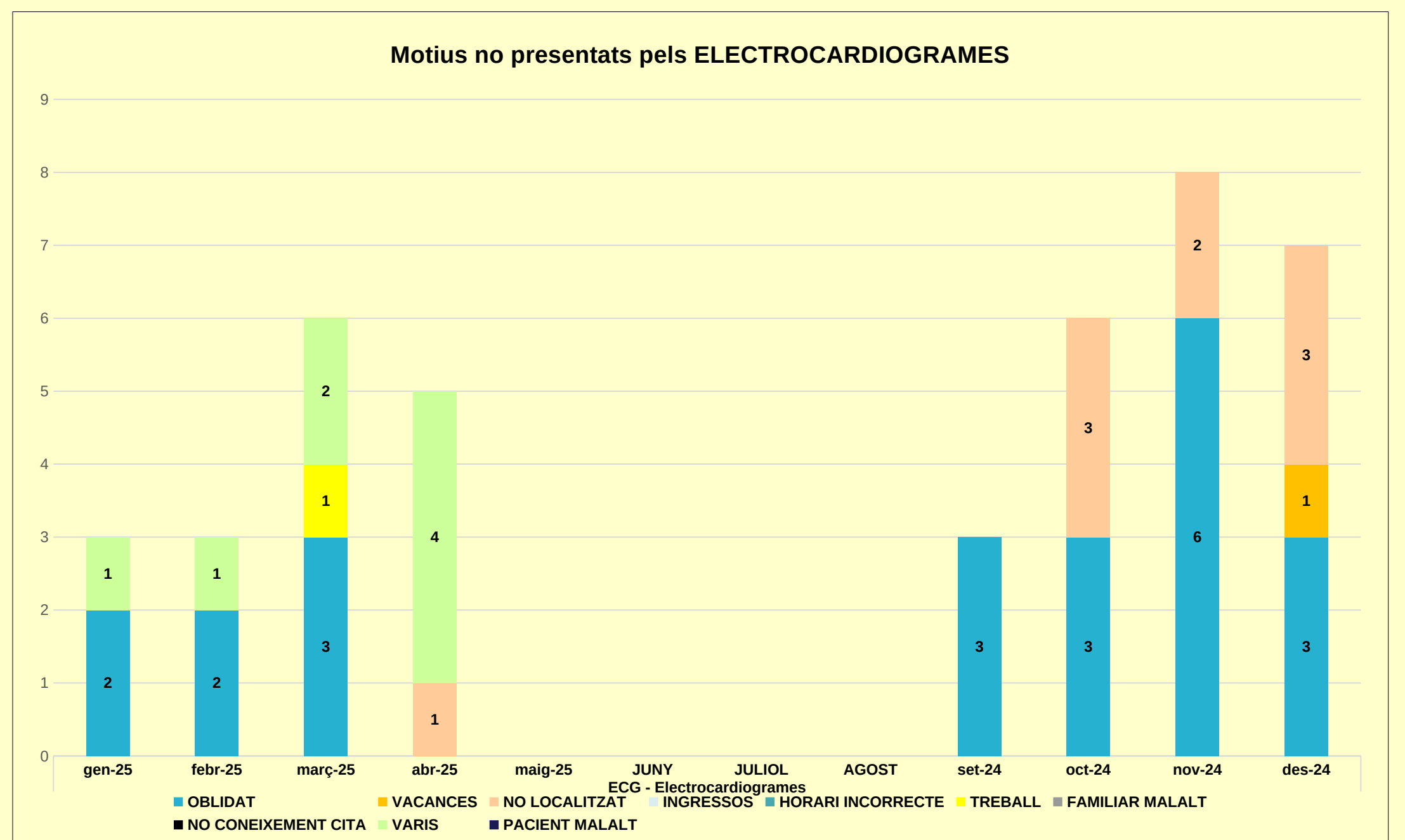
RESULTATS

Amb el seguiment del registre de no presentats es poden identificar els motius d'absència a la cita més freqüents: no ha recordat la cita, estava de vacances, l'horari no s'ajustava, malaltia, etc.

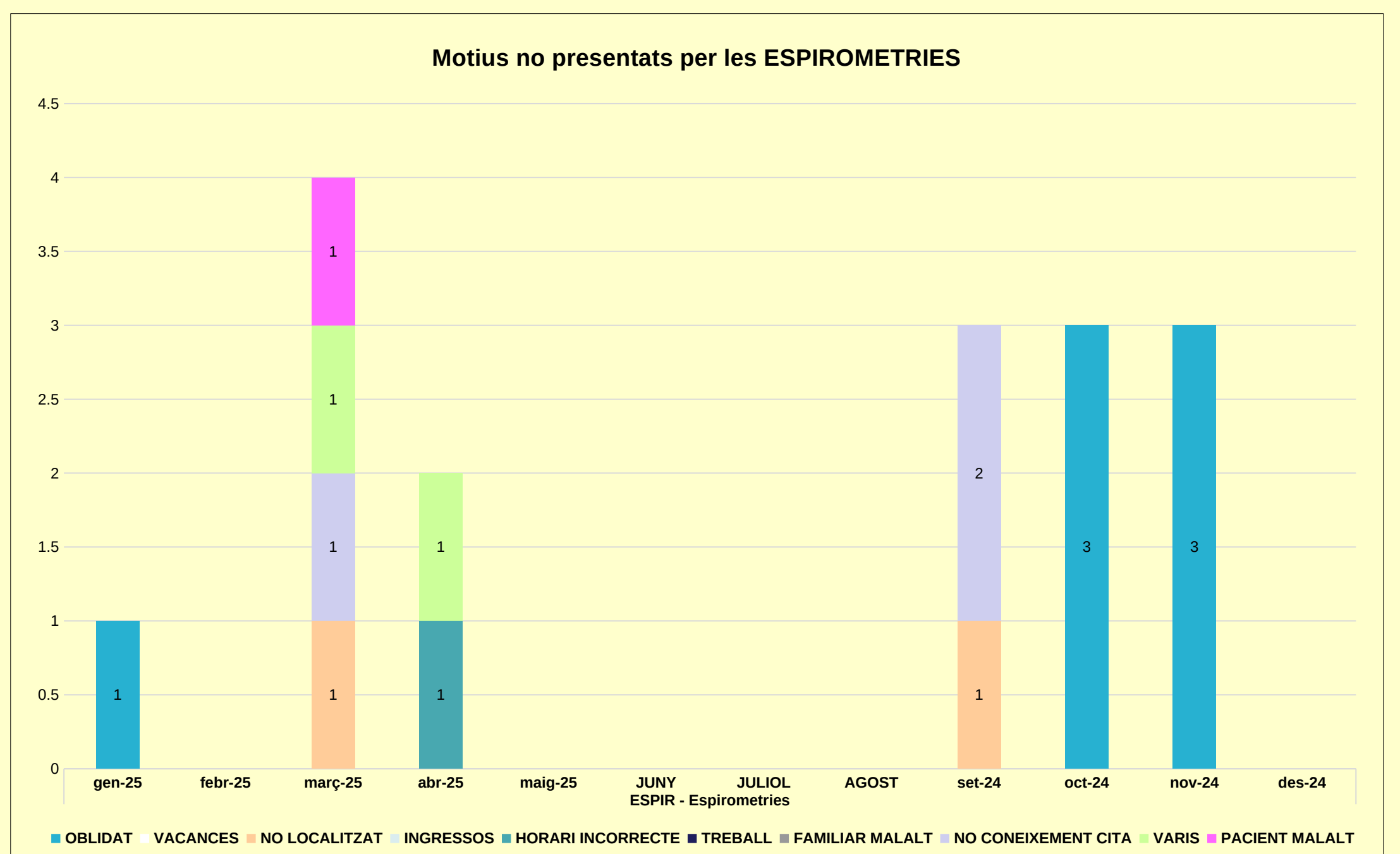
Amb el coneixement dels motius pels quals el ciutadà no es presenta a la cita s'han pogut aplicar alguns canvis en els circuits del centre per minimitzar aquestes absències. L'oblit de la cita és un dels motius principals, per això ara sempre s'entrega als pacients un imprès de les cites programades i es reforça la informació des de la UAC. És essencial la tasca proactiva que fan professionals d'AC de reprogramar la prova i la nova visita pels resultats, amb això s'ha observat que s'ha reduït el percentatge de no presentats, la qual cosa permet optimitzar la disponibilitat de les agendes dels professionals sanitaris i millorar l'accessibilitat.



ANALÍTQUES DE SANG



ELECTROCARDIOGRAMES



ESPIROMETRIES

CONCLUSIONS

- S'ha observat que els ciutadans, després d'aquestes accions empreses des del CAP donant valor al temps de la visita, mostren actituds més responsables i contacten més amb el CAP per cancel·lar la cita prèvia si no hi poden acudir, de manera que aquesta la pot utilitzar una altra persona.
- S'ha observat una reducció significativa del nombre de ciutadans no presentats, una milloria dels temps d'espera i també una millor eficiència operativa.
- Aquests canvis contribueixen a una millor gestió i optimització dels recursos sanitaris.

