

Millora de la gestió de fluxos a l'atenció primària mitjançant panells de tiquets multifuncionals

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Maria Dolors Rossell Pardo, Montserrat Fàbrega Soler, Roser Fàbrega Soler, Trinidad Guirado Mañero, Meritxell Selma Miranda

Lloc de treball: EAP SALT

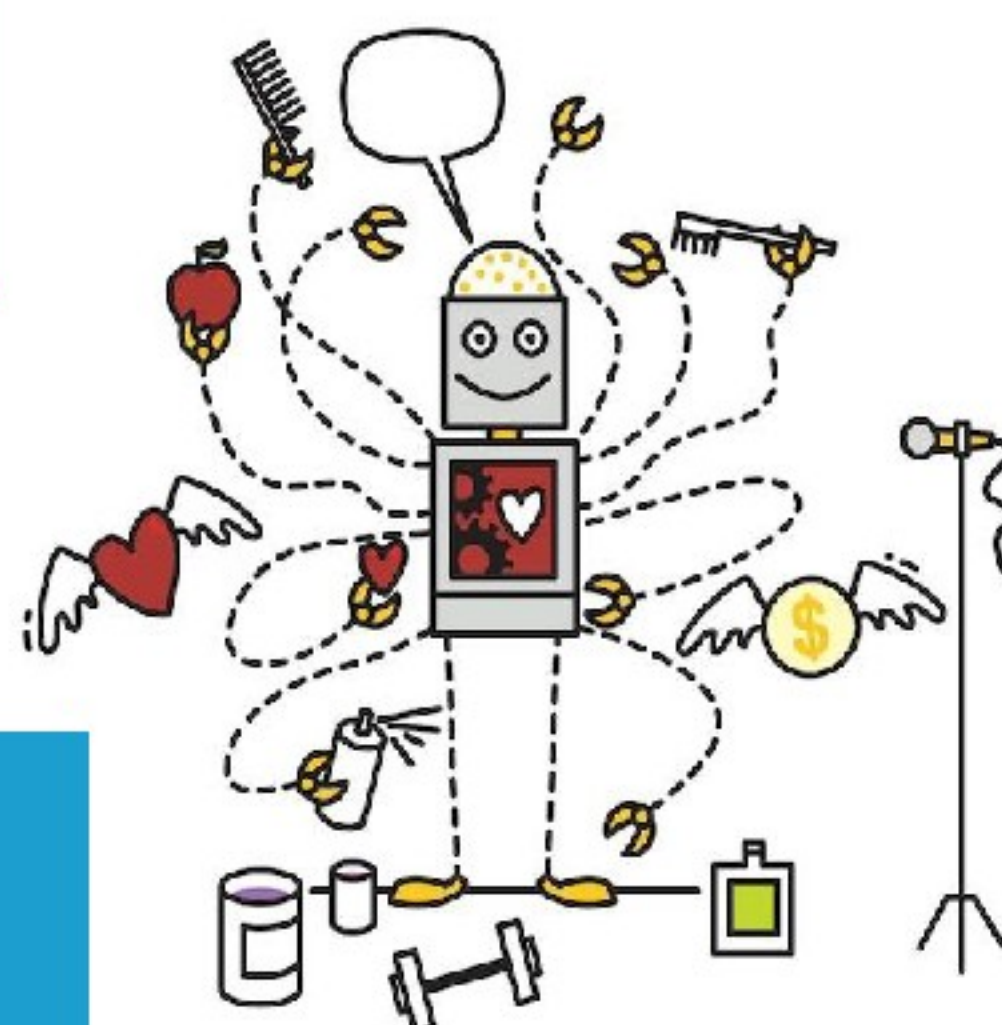
INTRODUCCIÓ



Els centres d'atenció primària (CAP) atenen diàriament un alt volum d'usuaris amb necessitats molt diverses: consultes mèdiques, extraccions, entrega de mostres, tràmits administratius, etc. L'absència d'un sistema clar de derivació dins el centre pot provocar confusions, cues innecessàries i sobrecàrrega als punts d'informació. Actualment, els panells de tiquets són bàsics i no reflecteixen la complexitat dels serveis que s'hi ofereixen.

OBJECTIU del panell MULTIFUNCIONAL

Reduir el temps d'espera i millorar l'experiència de l'usuari.



Guiar-lo amb indicacions clares de pis i consulta.

Optimitzar el flux de treball dels professionals administratius i assistencials.

Derivar l'usuari correctament segons la seva necessitat (analítica, entrega de mostra, tràmit administratiu, etc.).

MATERIAL I MÈTODE

Es proposa la instal·lació d'un panell digital tàctil a l'entrada del CAP amb les següents opcions de tiquet:

- Tinc cita programada (indica ubicació i sala d'espera).
- Vull demanar hora (tria entre medicina, infermeria, altres).
- Vinc a fer una analítica.
- Porto una mostra per al laboratori.
- Necessito fer un tràmit administratiu (amb subopcions; LMS, DVA, història clínica...).



RESULTATS

Tot i que encara no s'ha implementat, es preveu que aquest sistema pugui millorar significativament la fluïdesa del servei, reduir les consultes presencials al taulell d'informació i optimitzar la gestió del temps dels professionals. Es planteja a futur l'avaluació mitjançant indicadors com temps d'espera, nombre d'interrupcions al personal administratiu i grau de satisfacció dels usuaris.

CONCLUSIONS

Un sistema de tiquets multifuncional milloraria l'organització interna dels CAP, reduint l'estrès i temps perdut tant per usuaris com per professionals, i contribuiria a una experiència més eficient i satisfactòria. La seva implantació pot ser clau per adaptar els serveis d'atenció primària a les necessitats actuals de la ciutadania.