

OMNICANALITAT: Circuits per gestionar la demanda

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Clauce Gassen Bitdinger, Marina Doblado Posa, Miriam Costa Bueno, Laia Vicente Rovira, Monica Montesinos Vilamasana
Lloc de treball: **Cap Santa Clara**

INTRODUCCIÓ

La importància de disposar d'un document de consulta únic i actualitzat per poder donar sortida als múltiples dubtes que sorgeixen al llarg de la jornada laboral.



OBJECTIU

- ❖ Sistematitzar circuits de programació
- ❖ Reduir incidències de programació
- ❖ Unificar i simplificar tràmits

MATERIAL I MÈTODE

Com a resultat de les incerteses, múltiples dubtes i incidències que habitualment es presenten en la jornada laboral, s'ha creat un document de caràcter administratiu que pretén organitzar, sistematitzar i simplificar els circuits que utilitzem per a gestionar la demanda. Disposar d'un document que engloba els tràmits més habituals, indicant el circuit més idoni per a cada gestió, permet a l'administratiu treballar de forma més autònoma, optimitzant recursos i millorant en l'acompliment de les seves tasques.

OMNICANALITAT CIRCUITS PER GESTIONAR DEMANDES (Sta. Clara)

| Motiu | Servei | Mòdul | 1a opció | 2a opció | 3a opció | Observacions | Altres |
|--|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| No expressa motiu | MG/INF | Professional Assignat | 9T | 9C | | *No forçar ni fer servir visites dia, programar pel primer dia disponible | |
| Necessita o està esperant el resultat d'una prova | MG | Professional Assignat | 9T | 9T INF | 9T MG Agenda complementària | *Prioritzar sempre la visita amb el professional que ha demanat la prova | |
| Sol·licita baixa (3 supòsits de baixa) | MG/INF | Professional Assignat | 9E (màx. 24h) | PIUCM | Agenda complementària | Intervenció quirúrgica, fractura o consulta urgències hospitalàries. (Sempre acompanyat d'informe) | Repassar: Ocupació i Anotar a comentar: nom de l'empresa i data de la baixa |
| Sol·licita baixa (no em trobo bé) | INF | Professional Assignat | 9C | 9C (del dia) | INF URG | Si < 48h s'ha visitat pel mateix motiu, donar hora amb MG, no es torna a fer TRIATGE | |
| Renovació IT/Alta | MG | Professional Assignat | 9E/9T | Si MG es troba al centre podem forçar | 9T MG Agenda complementària | | |
| Renovació Pla medicació | MG | Professional Assignat | 9E | 9E IMG Agenda complementària | PIUCM | Pla medicació de la PRIVADA (escanejem informe + RE) | Informar al pacient que el MG desitja si s'ha d'incloure dintre del deu Pla de Med. |
| | INF | Professional Assignat | 10è | 9E INF Agenda complementària | 9E INF URG | INF pot: Paracetamol, Dalsy, Bolquers, apositis (material cures) | |
| Visita odontològica | ODN ODD | ODN ODDOY | 9C | | | | |
| Sol·licitud analítica patologia crònica | INF | Professional Assignat | 9C | | | Control: DM2, HTA, colesterol... | 9C doble si fa >1 any que no s'ha visitat |
| Sol·licitud analítica sospita malaltia | MG | Professional Assignat | 9T/9C | | | *fer servir la 3ª capa | |
| Inici anticonceptiu (DIU/Implant...) | MG | Professional Assignat | 9T | | | S'ha de fer derivació al Güell | |
| Problema de salut ginecològic | MG | Professional Assignat | 9C | | | *fer servir la 3ª capa | |
| Citologia, Embaràs, interrupció Voluntària Embaràs, problemes amb anticonceptius | GÜELL | 972210414 | | | | Ha de trucar l'usuari directament | |
| Informe mèdic | MG | Professional Assignat | 9E/9T | | | Els MG no tenen l'obligació de fer Certificats Mèdics | |
| Doc. llei de dependència/teleassistència | INF | Professional Assignat | 9E | 9E INF Agenda complementària | | | |
| Targeta mobilitat reduïda | TSOC | | 9C | | | | |
| Transport sanitari no urgent TSNU | INF | Professional Assignat | 9E | 9E INF Agenda complementària | | Especificar a comentari: Servei on cal anar, dia i hora, acompanyants, mobilitat(camina, cadira de rodes...) | Contacte TSNU: 972908566 coordinacionzf@htgroup.es |
| Injectable, Cures, TAO | INF | Professional Assignat | 9C | Agenda complementària | | No apuntar mai a Urgències!!! | |
| Reservoris (Port-a-cath) | INF | Professional Assignat | 9C doble | Agenda complementària | | | |
| Holter | INF | HOLT | 9C | | | Donar sempre dues hores dies consecutius a la mateixa hora (posar i treure) | |
| Espiros | INF | ESPIR | 9C | | | Espiros URGENTS: enviar correu Marta Brugues Usuari ha de tenir: Full instruccions + RE [Salbutamol (Ventolin) + càmera] El dia de la prova l'usuari ha de portar: Ventolin + càmera | |
| ECOS | GAP | ECO | | | | Abdominal: dejú 6h - Urinària: 1l. aigua 1h abans prova i aguantar ganas d'orinar | |
| Tractament de lesionats en accidents de trànsit | Hospital de Sta. Caterina | | | 972182600 ext.1259 620606499 | | accidents@ias.scs.es | |
| Vacunació internacional | Hospital de Sta. Caterina | | | 972186926 | | 972182600 ext. 1254 | |
| Cures festius | CUAP GÜELL | PROGR | PRCEN | | | | |
| PPD (Diagnòstic infecció tuberculosa) | INF | Professional Assignat | 9C | Agenda complementària | | NO pot esperar? Enviar correu a Judith Avelli | |
| Extraccions a domicili | Recollim el paper i el deixem a la safata del passadís direcció | | | | | | |
| Extraccions Pedlàtriques | EXTRA | PED | Nens/nenes fins a 10 anys | | | | |



RESULTATS

A través de la Omnicanalidad hem aconseguit de manera més eficient, unificar en un mateix document els circuits establerts per a realitzar una correcta gestió. Aquests tràmits poden ser administratius, sanitaris o simplement una acta de suport en realitzar algun tipus de diligència.



Document OMNICANALITAT CAP Sta. Clara

CONCLUSIONS

Es tracta d'un document de fàcil interpretació que ens ajuda en l'organització, optimitzant recursos i unificant criteris.