

La feina que no es veu: un dia a l'interior d'un CAP

Autores: Rodríguez, A.; Galán, A.; Domínguez, M.; Pascual, S.; Ríos, J. i Mercadé, L.

Lloc de treball: EAP Horts de Miró – Reus 4

INTRODUCCIÓ

El perfil administratiu sanitari actual comporta molt més que l'atenció presencial a l'usuari, convertint-se així en una important baula del nou Pla d'enfortiment i transformació de l'Atenció Primària.

Les necessitats actuals per part de la societat a una major accessibilitat, suposen una sobrecàrrega assistencial que afecta a tots els nivells.

Actualment, el cap Horts de Miró ofereix atenció sanitària a 17.968 usuaris (l'equip de pediatria presta assistència al CAP Llibertat). L'àmbit territorial és de 58 km².

OBJECTIU

Visibilitzar la feina interna que es tramita diàriament, ja sigui front o back-office.

Respondre a les complexes noves necessitats, amb les noves competències i responsabilitats, així com la introducció de nous rols en l'àmbit de l'atenció comunitària.

MATERIAL I MÈTODE

La metodologia ha estat de tipus observacional, amb la recopilació de dades assistencials.

9 observadors van recollir les diferents dades, durant un dia i durant tot l'horari de funcionament del centre (8-20 h).

Les variables recollides han estat la citació de visites i proves complementàries, derivacions, trucades telefòniques i altres tasques.

RESULTATS

1.- PRESENTACIÓ DE DADES

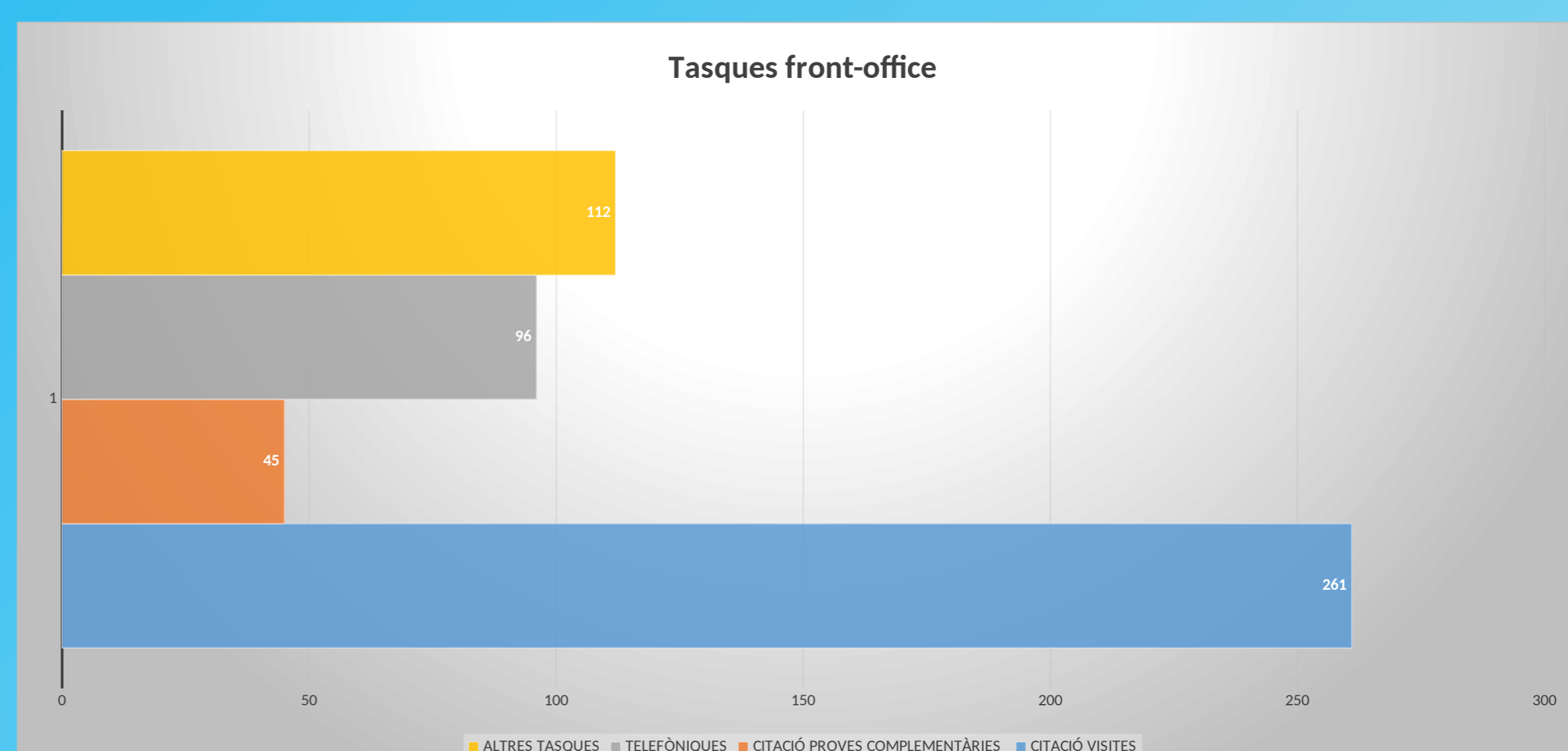


Figura 1: Gràfic de les tasques front-office

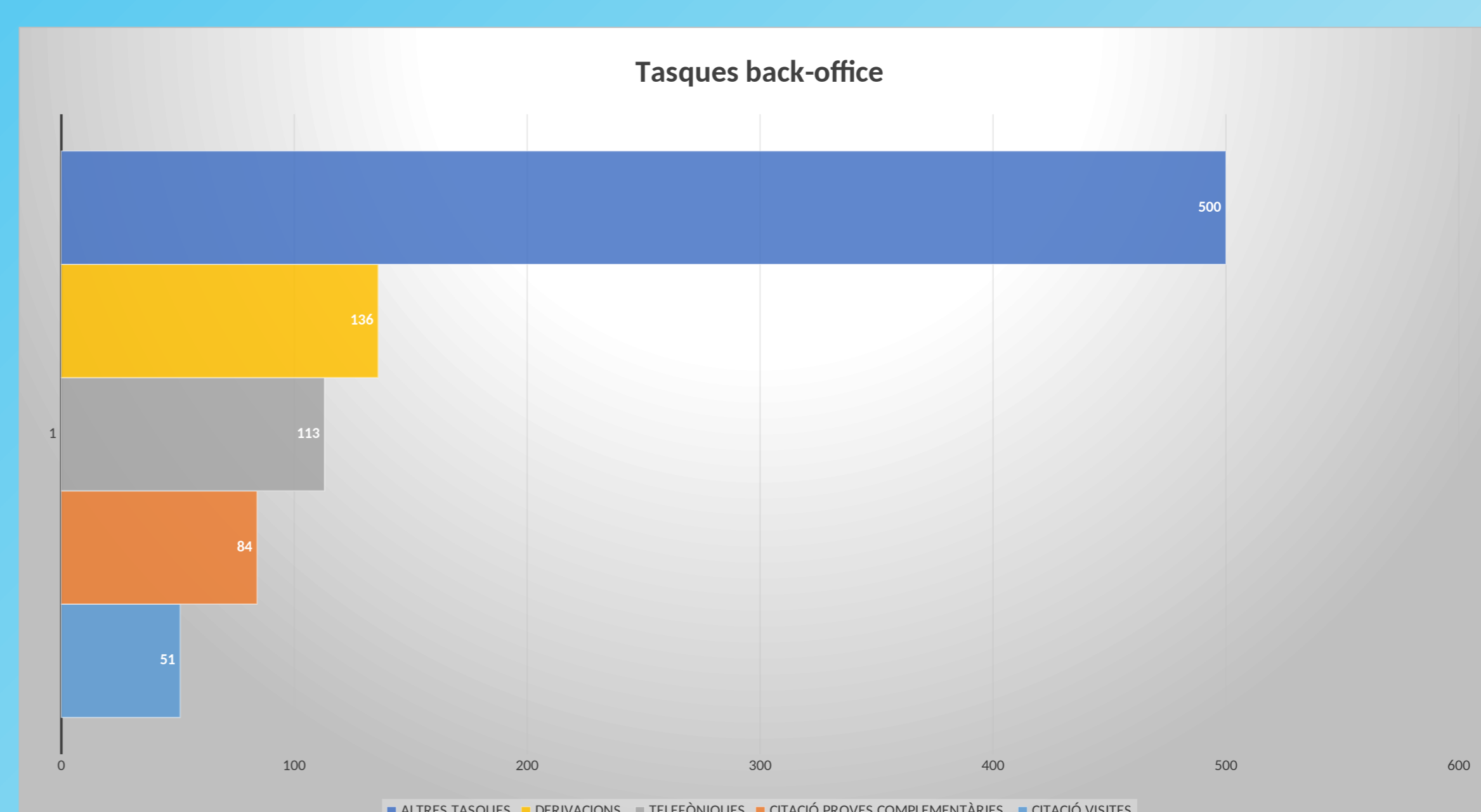


Figura 2: Gràfic de les tasques back-office

Els resultats es mostren per separat, diferenciant entre les tasques realitzades front i back-office. Igualment s'han classificat en les diverses categories que es mostren als gràfics corresponents (citació de visites, citació de proves complementàries, derivacions, telefòniques i altres tasques).

Els resultats absoluts sumen un total de 1.398 tasques realitzades durant un dia de treball (514 tasques front-office i 884 tasques back-office respectivament).

Les dades front-office van ser recollides per 4 observadors. Dins de les tasques front-office (n=514), la citació de visites és la que mostra un nombre més elevat, representant el 51% del total. La resta de categories es distribueixen de la manera següent: citació de proves complementàries (9%), trucades telefòniques (19%) i altres tasques (22%).

Dins de les altres tasques estan comptabilitzades les tasques rebudes mitjançant l'agenda 4CW, macro-uba (4 en total) i spark, reprogramacions, procediments administratius, incidències, anul·lacions i canvis de cites, escaneig i arxiu de documentació, entrega de justificants, recipients de mostres i material per a diabètics, assignació de nacionalitats i tasques de referència.

Les dades back-office van ser recollides per 5 observadors. Pel que fa a les tasques back-office (n=884), les altres tasques representen el nombre més elevat, amb un 57% de total. Dins de les altres tasques s'han comptabilitzat les tasques realitzades procedents de les macro-uba, spark, procediments administratius, canvis de metge, assignació EAP i nacionalitats, entrega i escaneig de documentació, enviament correus electrònics, trasllats, modificacions, consulta Eina ProSP i RCA, tasques de referència, consulta de l'oficina personal, reprogramacions i elaboració de plannings i agendes dels professionals.

La resta de categories es distribueixen de la manera següent: citació de visites (6%), citació de proves complementàries (10%), derivacions (15%) i gestió de trucades telefòniques, tant emeses com rebudes i internes (13%).

CONCLUSIONS

Els resultats es corresponen amb el que seria la dinàmica habitual d'un dia de treball per part del personal administratiu sanitari, amb un pes específic més important de la citació de visites pel que es refereix a les taques front-office, i un pes més important de les altres tasques pel que fa a la feina realitzada pel personal de back-office.

La complexitat i la importància del personal administratiu sanitari dins l'Atenció Primària i dins de l'actual sistema sanitari fa palesa la necessitat de professionals amb habilitats i coneixements de les TIC en la gestió de tots els processos administratius.

Aquests coneixements i habilitats són cada vegada més importants per tal d'oferir uns serveis de qualitat, eficients i eficaços.

L'important nombre de tasques gestionades i resoltes durant un dia de treball ens permet reivindicar la figura dels professionals administratius sanitaris, demostrant així que la feina de formiguetes es converteix en un treball d'elefants.