

# UNA PROGRAMACIÓ EFECTIVA - ENDRECEM L'AGENDA ADMINISTRATIVA

Escribano Garcia, B., Hermoso Ramos, L., Puvia Fernandez, S., Rodriguez Majado, J.C., Tombas Pou, M.T., Villanueva Campo, M.J

Centre de trucades de l'Institut Català de la Salut

## INTRODUCCIÓ

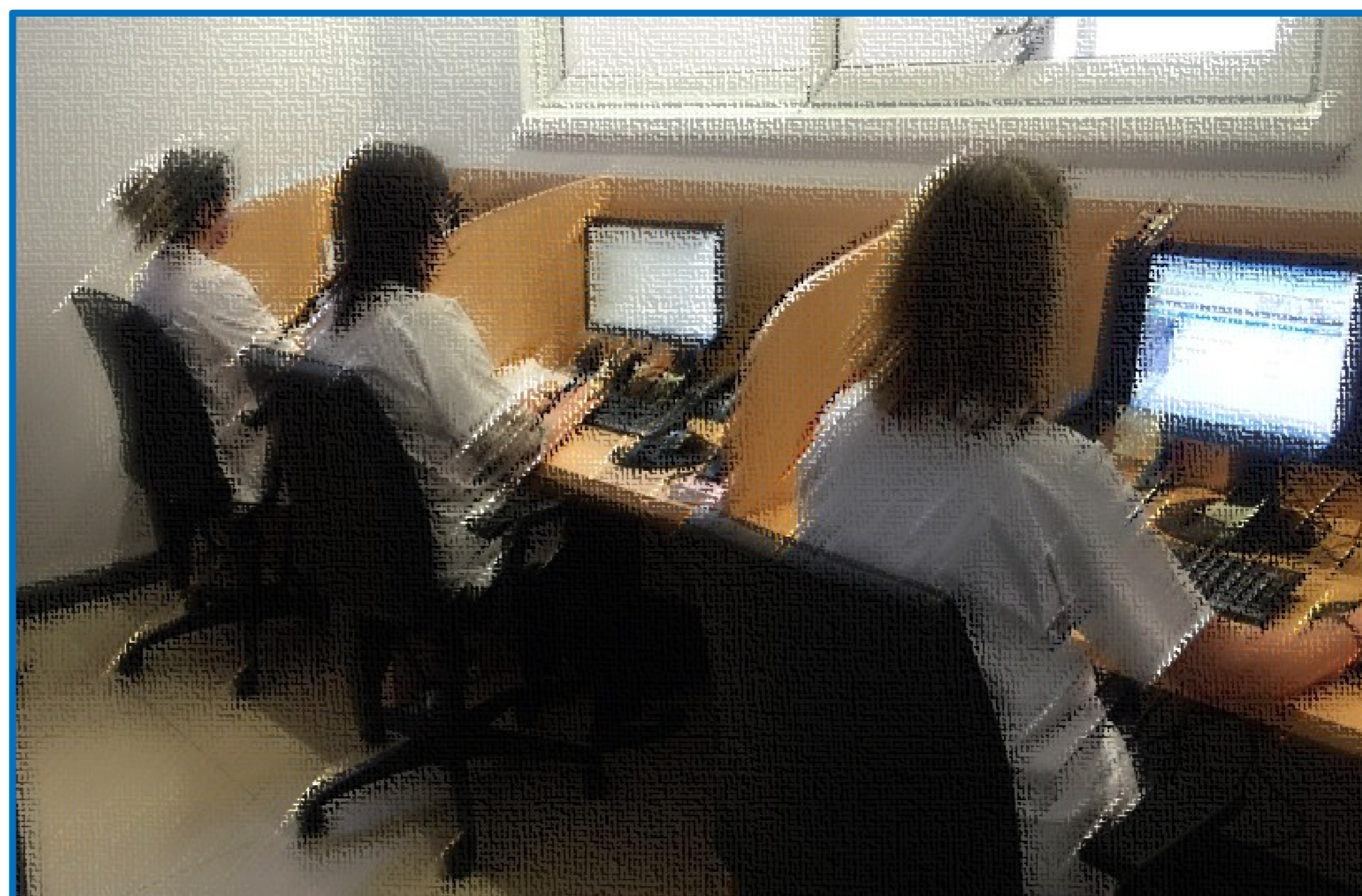
Per a facilitar i homogeneïtzar la tasca dels professionals del Centre de trucades i dels equips d'atenció primària, així com garantir la resposta a la persona usuària en temps i forma adequats, es planteja una prova pilot per a programar a l'agenda administrativa de la Unitat Administrativa Sanitaria (UAS) i d'aquesta manera endreçar l'agenda administrativa Unitat Atenció Ciutadà (UAC/4CW) que recull totes les demandes que arriben tant des de la web, com des del centre de trucades.

## OBJECTIU

Analitzar la implementació d'un circuit que reordena la programació personalitzada de l'agenda administrativa.

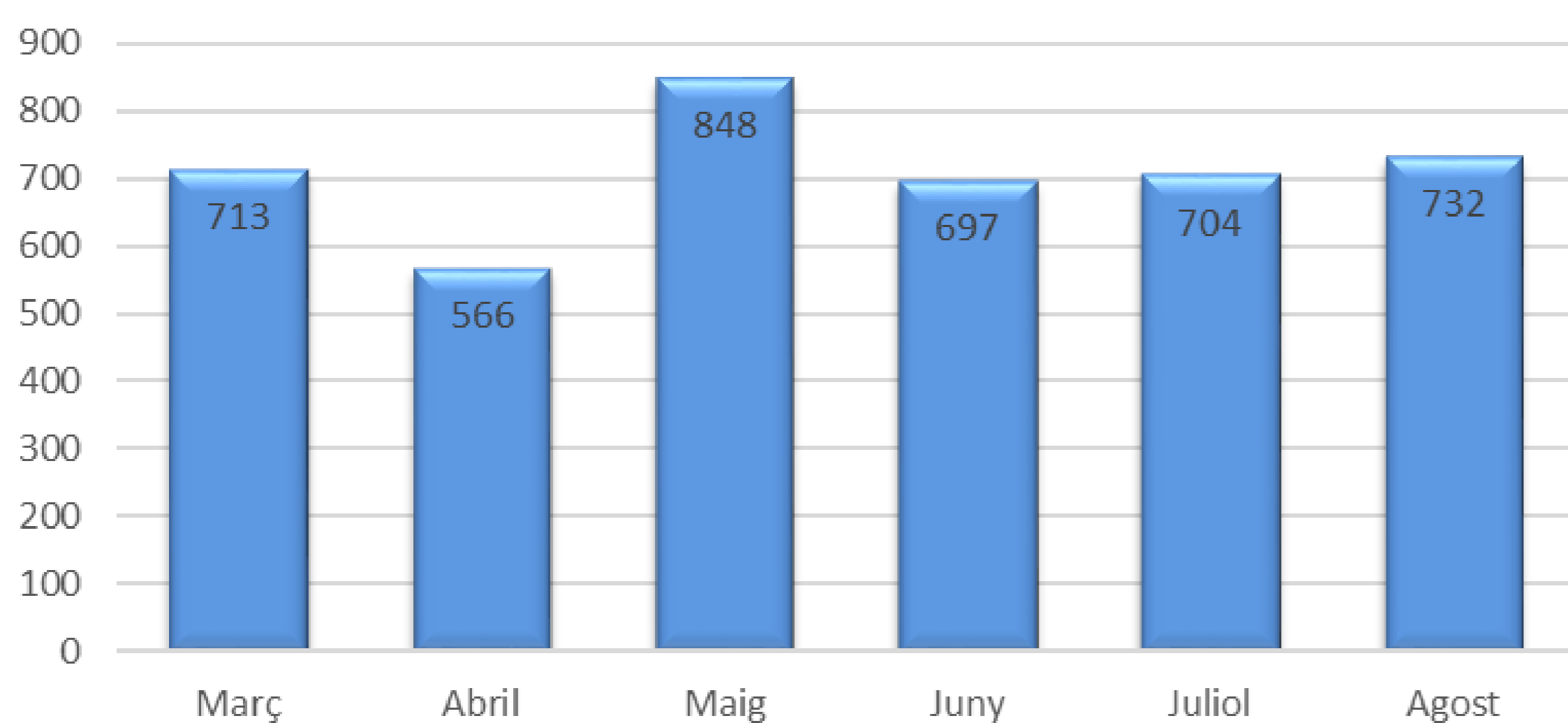
## MATERIAL I MÈTODE

- **Disseny:** Estudi d'intervenció abans-després (prova pilot).
- **Àmbit:** Centre de Trucades d'àmbit territorial.
- **Població d'estudi:** Trucades ateses d'un centre d'atenció primària rural.
- **Recollida de dades:** De març a agost del 2023
- **Variables:** total de programacions a l'agenda administrativa del centre d'atenció primària, total de programacions a l'agenda UAC i total de programacions a l'agenda UAS.
- **Anàlisi estadístic:** Anàlisi descriptiva univariada.

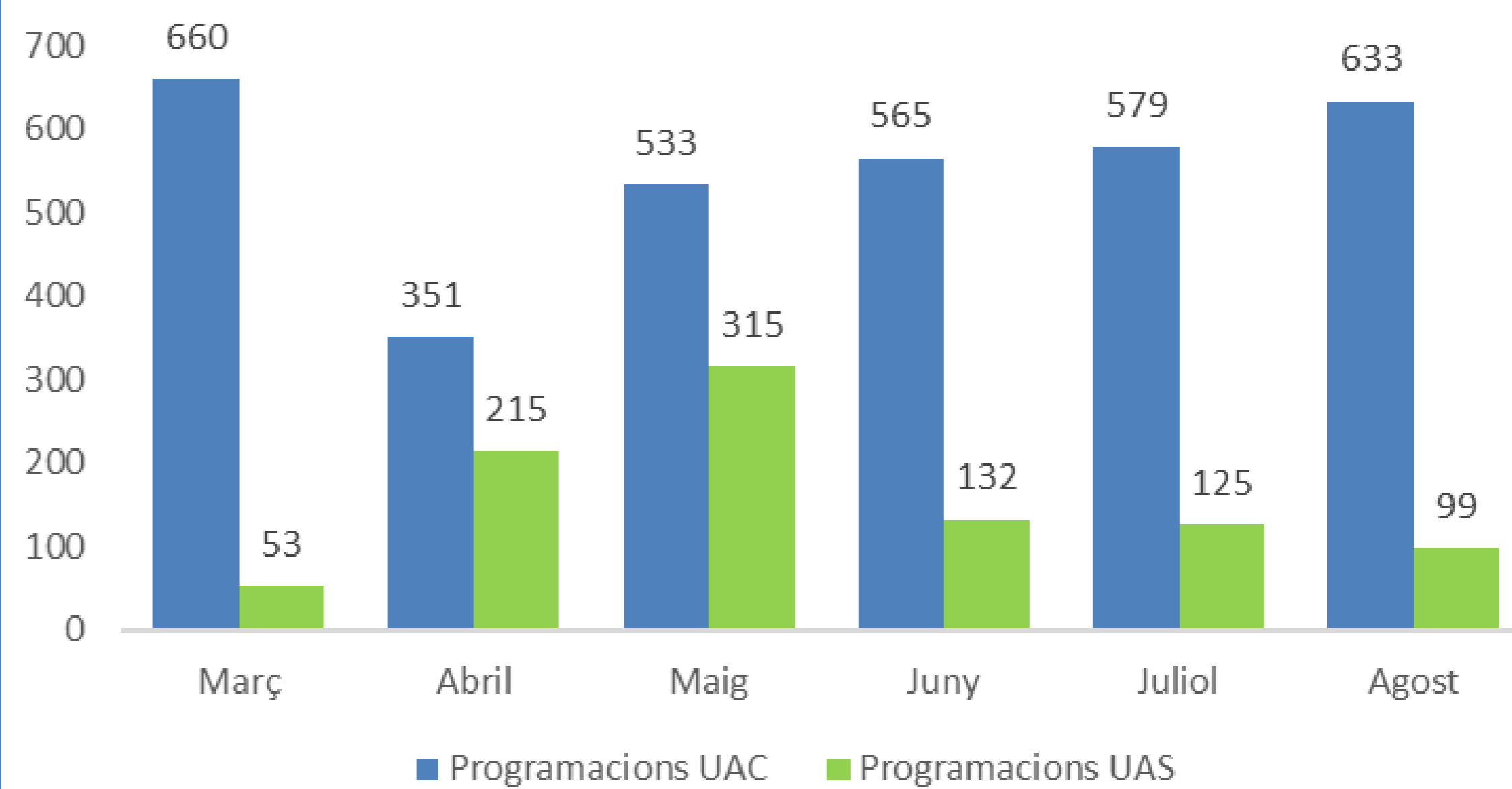


## RESULTATS

Total de programacions a les agendes administratives



Total programacions UAC / UAS



## CONCLUSIONS

Les agendes administratives s'endrecen millor durant el primer trimestre avaluat, donant rellevància a les agendes UAS. Al segon trimestre, la resolució de l'agenda UAS no ha estat tan efectiva, probablement perquè han estat tancades per vacances.

El potenciar el contacte amb les persones usuàries per part de la seva UAS comporta un tracte més proper i professionalitzat, així com una resposta més adient.