

ACOMPANYAMENT DEL CIUTADÀ DES QUE ENTRA AL CAP FINS A RESOLDRE EL PROBLEMA SANITARI

Autoria: Salut Altesa, Neus Moreu, Alba Castro i Maite Casanovas
EAPMoià-Castellterçol

INTRODUCCIÓ

Actualment, el paper de la UAC en la millora de la qualitat assistencial va més enllà d'atendre al ciutadà per donar-li cita o fer-li una còpia de la recepta electrònica. Moltes gestions que tradicionalment acabaven a la consulta dels professionals sanitaris s'agilitzen i es resolen sense necessitat d'una visita presencial. Es crea la UBA3 amb l'administrativa/u de referència.

Fem un seguiment des que un usuari/a entra per la porta amb un motiu de consulta (programació per motius), l'acompanyem en el recorregut per la visita o visites que necessiti.

La usuària relata dins la consulta més problemàtica del notificat prèviament, dolor lumbar amb dificultats per caminar, viu sola, està deprimida i s'observa sobrepès. El metge de capçalera la deriva als nous professionals dels que disposem ara (Nutricionista, fisioterapeuta, Referent de benestar emocional o higienista dental).

Si tingués alguna patologia crònica que necessités de seguiment continu es podria incorporar al protocol de planificat en el que ja es programen les analítiques i visites de seguiment necessàries durant un any per part de la UBA 3. Som les administratives/us de referència els que vetllem per que es faci el seguiment.

OBJECTIU

Millorar l'accessibilitat al sistema: Des del primer contacte del ciutadà amb el personal administratiu, la seva demanda és orientada cap al millor recurs disponible.

Optimitzar la gestió de la demanda: Desenvolupar eines per aconseguir que cada persona sigui atesa pel professional idoni, en el lloc oportú i en el temps adequat.

Disminuir la càrrega burocràtica (tasques no assistencials) del professional sanitari.

MATERIAL I MÈTODE

MATERIAL:

Les TIC com a base d'utilització:

- La Meva Salut per la autogestió i comunicació amb sanitaris per motius mèdics i amb la administrativa de referència per tot allò no inclòs.
- Programació per Motius.
- Agenda UBA 3
- TESEO per autogestió de tasques i control de cues.

MÈTODE:

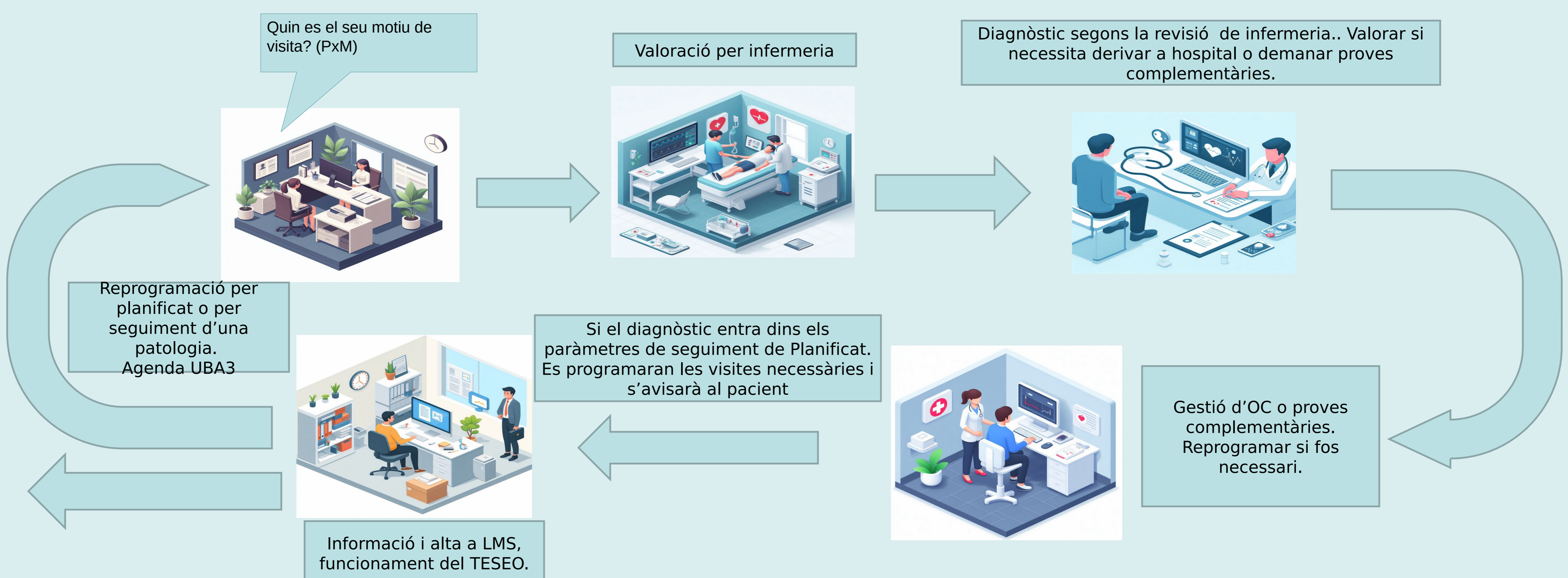
- Programació per motius que expressa l'usuari/a.
- Tasques administratives a l'agenda UBA3.
- Control dels malalts crònics (Planificat).
- Formació i participació del personal administratiu en activitats comunitàries, comissions de treball, curs itinerari formatiu i donar informació dels nous rols (Salut Comunitària).

RESULTATS

La demanda és orientada cap al millor recurs.

L'usuari és atès pel professional idoni, en el lloc oportú i en el temps adequat.

Millorar la hiperfreqüenciació.



CONCLUSIONS

El rol de l'administratiu sanitari es acompanyar la ciutadania pel sistema sanitari, resolent la seva demanda de la millor manera possible en el temps més reduït que es pugui assolir.