

L'administratiu sanitari d'atenció primària a l'era post pandèmica

Gascon Ferret, Jordi¹; Baiget Ortega, Andreu¹; Olivares Hijazo, Pere¹; Peris Grao, Antoni¹; Brugués Brugués, Alba¹

¹EAP Can Bou

Temàtica: 3. Accessibilitat

Paraules clau: Administratiu sanitari, rols professionals, Accessibilitat

Introducció i objectius: La pandèmia de la covid ha distorsionat la relació entre la ciutadania i els equips d'atenció primària (EAP). El nostre equip està situat en una àrea urbana cobrint una població de més de 30.000 persones. L'atenció presencial ha estat limitada a l'atenció a demanda espontània i urgent durant la major part de 2020 i 2021, reduint-se l'activitat programada. Hem creat un increment abans mai conegut de les demandes per via telefònica i per e-mail.

Amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat i agilitzar el retorn a la presencialitat hem treballat en dos línies: facilitar l'accés telefònic i per e-mail i donar més autonomia als administratius sanitaris (A.S.), en base a una protocol·lització de l'atenció a la demanda.

Material i mètodes: Un aplicatiu telefònic, des de desembre 2020, ofereix als usuaris opcions per classificar el motiu de la trucada. El programa prioritza les trucades etiquetades com urgents i ofereix un llistat contínuament actualitzat als A.S. Aquests prioritzen les urgents i donen resposta a la resta en un marge inferior a les dues hores. Poden donar resolució autònoma si és de caire administratiu (evitant ocupació d'agenda) o programar visita telefònica o presencial per professionals assistencials, valorant també segons la conversa amb pacient si aquesta pot ser immediata o demorable.

S'ha establert una bústia de e-mail dirigida als A.S. que els permet seguir un procés equivalent al telefònic. La població ha estat informada de l'adreça e-mail pels canals del centre i municipi però també s'ha facilitat un codi QR que dirigeix al ciutadà a una pàgina web on es pot complimentar la sol·licitud, especificant motiu i afegint les dades necessàries per donar resposta al problema, per exemple, per incapacitat laboral.

Finalment, la gestió de demandes es complementa amb un "repositori" a la web de l'EAP on, a més dels protocols, s'inclou l'apartat de recepció de sol·licituds i el de tasques. En aquest els professionals assistencials enregistren les activitats a ser programades pels A.S., siguin derivacions, proves diagnòstiques o futures programacions per seguiment de pacients crònics a fer-se en el termini mínim de sis mesos.

Resultats: L'evolució de la demanda via telefònica i per e-mail ha estat incremental durant 2021. S'han rebut 63.742 e-mails amb una mitja de 200. S'han rebut 113.575 trucades, amb una mitjana diària superior a 500 amb un pic per sobre de 1000 al desembre 2021. S'han programat 27.227 tasques.

La satisfacció entre els A.S. pel nou circuit de recepció de demanda és elevada. Està en curs una enquesta per conèixer la satisfacció entre la població atesa.

Conclusions: El conjunt de l'equip valora molt positivament l'estratègia que ha permès alleugerir la pressió sobre els professionals assistencials i millorar l'accessibilitat pels ciutadans. S'ha incrementat la plantilla d'AS en dos professionals més per torn, matí i tarda. La rellevància de l'AS és molt elevada i justifica el seu desenvolupament professional i integració en l'equip com un grup professional sanitari