

## Millora de l'atenció al pacient mitjançant la reorganització dels circuits de comunicació

Angela Castellvi Sampol<sup>1</sup>; Jenifer Malumbres Talavera<sup>1</sup>; Elena Pintado Outumuro<sup>1</sup>; Anastasio Martin Perez<sup>1</sup>; Isabel Marquez Aguedo<sup>1</sup>; Mercedes Liras Garcia<sup>1</sup>; Hector Ferran Ruiz Castro<sup>1</sup>; Visitacion Sorolla Gutierrez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>PADES DELTA

**Temàtica:** 03. Accessibilitat

**Paraules clau:** "atenció pacient" "circuits comunicació"

**INTRODUCCIÓ\_** L'equip domiciliari de suport en cures pal·liatives, (l'equip), és un dispositiu d'assessorament, intervenció i suport a l'APiC.

La forma tradicional en que l'equip rep les sol·licituds de valoració de persones beneficiàries del dispositiu, és a través de diferents vies; el correu electrònic, la comunicació telefònica i la interconsulta virtual o presencial.

Aquesta variabilitat en la comunicació entre professionals donada la manca d'un únic circuit estandarditzat de derivació de sol·licituds, genera errors en la recepció de les mateixes.

La principal conseqüència dels errors en la derivació dels casos és la demora que genera en la prestació de les cures.

**OBJECTIUS:** Objectiu general

Homogeneïtzar l'acte burocràtic de derivacions clíniques als equips de suport de pal·liatius a través de l'estació clínica de treball eCAP.

Objectius específics

Reduir les incidències en la comunicació millorant el flux amb l'APiC, la reducció de la demora en la prestació de les cures i garantir el continuïtat assistencial a persones amb necessitats de cures pal·liatives especialitzades d'alta i mitjana complexitat.

**MATERIAL I MÈTODE:** S'ha dut a terme la creació d'una agenda administrativa virtual i un procediment de derivació al equip.

Els professionals d'APiC disposen d'una agenda administrativa virtual on poden agendar les derivacions seguint el procediment establert. Els professionals de l'equip, recullen les interconsultes generades i dona resposta el més aviat possible (contacte telefònic en 24-48 h i programació de visita, sempre que el pacient estigui al seu domicili).

La intervenció es va realitzar en quatre fases;

Fase 1 :

Creació de l'agenda (UAC) on s'insereixen els pacients derivats pels professionals d'APiC.

Fase 2

Elaboració del procediment d'interconsulta a l'equip. Aquest procediment defineix el circuit per derivar els pacients a l'equip per part de l'APiC en l'agenda.

Fase 3

Difusió i posada en marxa del procediment d'interconsulta als professionals d'APiC per a que coneguin els canvis i els apliquin. A més, s'ha publicat documentació sobre com utilitzar una agenda administrativa al Gestor Documental.

Fase 4

Avaluació del circuit. S'ha fet a través del recompte de derivacions per part de l'APiC que no segueixin el circuit establert. Aquest recompte s'ha realitzat pels professionals de l'equip, si procedeix es fa feedback amb els professionals implicats.

**RESULTATS:** Després de 9 mesos d'implantació del projecte, no hem detectat cap incidència en la derivació dels pacients a través dels professionals de l'APiC amb el nou circuit.

**CONCLUSIONS:** Els resultats preliminars ens indiquen que s'ha fet un circuit entenedor per als professionals d'APiC i la seva difusió ha estat adequada. Posteriorment, es farà un anàlisi més detallat amb els resultats obtinguts en quant a resposta per part de l'equip.