

## Organització de l'activitat assistencial en atenció ambulatoria.

Alejandra Sánchez Ochoa<sup>1</sup>; Marta Cucurell<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Consorti Sanitari de l'Anoia*

**Temàtica:** 07. Innovació organitzativa de l'entorn salut

**Paraules clau:** Organització, A3, Atenció Ambulatoria, Telematic

**Introducció i objectius:** La gestió de les agendes en l'àrea de consultes externes varia per diversos motius, les modificacions podien anar des de la programació de pacients extra a petició dels professionals o demandes del mateix pacient, cancel·lar jornades completes per assistència a activitats acadèmiques, la rotació del personal d'una especialitat que fa variïn els horaris d'atenció, la programació d'activitats com a proves o procediments urgents o reunions de l'àrea. Aquestes eren gestionades pels mateixos professionals i/o pels admiratius de cada servei. El primer objectiu era Disminuir la variabilitat en programació de les agendes de les Especialitats Mèdiques amb la finalitat d'estandarditzar un esquema d'atenció almenys en 9 de les 12 especialitats (75%) de la cartera de serveis del centre que respongui les necessitats dels pacients. En segon lloc: Gestionar les demandes de l'entorn incorporant el teletreball com a eina de millora de la vida laboral dels professionals, aconseguint que l'atenció telemàtica arribi al 20%.

**Material i mètode:** Es va utilitzar la metodologia A3 (LEAN) Les activitats a ressaltar durant aquest procés van ser: Reunions amb cada responsable i en molts casos amb cada professional per a caracteritzar cada servei. Llistant les activitats per especialitat que requereixen presencialitat i les que són candidates o ja es realitzen en format telemàtic. Conèixer l'horari laboral de cada professional, definir la durada de cada activitat i les que requereixen suport d'altres professionals com a infermeria o anestèsia. Reestructuren les agendes compactant en blocs l'atenció no presencial. Gràfic de la jornada laboral amb les totalitat de de activitats presencials i telemàtiques, per minuts i en diversos colors, per a facilitar la comprensió

**Resultats:** Es reestructuren les agendes de 10 especialitats mèdiques (83%) compactant en blocs l'atenció no presencial amb visites telemàtiques que varien entre 10 i 15 minuts segons la complexitat del pacient, preparació d'informes, telemedicina, interconsulta amb atenció primària, preparació d'activitats de formació, valissa. Donant la possibilitat que aquestes activitats es puguin fan en forma de teletreball. Se Compactant la jornada de visites telemàtiques, aprofitant els espais disponibles a les agendes per reorganitzar els espais físics com a despatxos o consultes, depenent de la demanda dels mateixos, per tal d'optimitzar els recursos d'infraestructura disponibles

**Conclusions:** l'estandardització de les activitats i horaris, millora el rendiment i la satisfacció dels professionals en tenir una gràfic estructurat i consensuat que facilita la gestió i la comunicació entre les diverses àrees que realitzen la programació de les agendes en les Especialitats mèdiques que són candidates a fer activitats telemàtiques.