

## COMFIA. Un nou model és possible

José Maria Palacin Peruga<sup>1</sup>; Lourdes Iglesias Calderó<sup>1</sup>; Blanca Manuel Martí<sup>1</sup>; Josep Miquel Àguila Mesalles<sup>1</sup>; Meritxell Blasi Rovira<sup>1</sup>; Monica Solanes Cabus<sup>1</sup>; Eugeni Paredes Costa<sup>1</sup>; Araceli Fuentes Botargues<sup>1</sup>; Javier Remon Piñol<sup>1</sup>; Mercè Porté Llotge<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ABS Onze de Setembre

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

**Paraules clau:** accessibilitat, qualitat assistencial, gestor salut

**INTRODUCCIÓ:** L'Atenció Primària(AP) ha experimentat en els darrers anys un increment en la pressió assistencial, degut a l'envelliment de la població però també per canvis en el model de relació amb els usuaris.

### OBJECTIUS:

- Millorar l'accessibilitat del pacient al CAP dirigint la seva demanda assistencial al professional més adient per a optimitzar el procés d'atenció.
- Garantir accessibilitat per a la demanda no urgent de màxim 48 hores en dies laborables per als professionals de referència.
- Assegurar continuïtat del procés assistencial amb incorporació del gestor salut (GS) a la UBA3
- Millorar la resolució en el procés assistencial amb disminució de la freqüentació i les derivacions a nivell hospitalari

**MATERIAL I MÈTODE:** A principis del 2021, es va fer un pilotatge amb 2 UBA3 . El GS disposa d'agenda de treball pròpia, existeix un temps definit en la seva jornada de treball i un espai per aquest tipus de tasca. Es van fer entrevistes personals per detectar habilitats i competències que poguessin aportar complementarietat i poder configurar les UBA3 amb la millor prestació possible. Tots els professionals van tenir l'oportunitat d'adherir-s'hi i participar voluntàriament. Es van confeccionar les agendes administratives com a visites telefòniques amb compromís de resposta en 24 hores. Agendes de medicina i infermeria amb 14 visites presencials de 20 minuts, amb 5 visites telefòniques i 6 visites no presencials incloent les e-consultes i videotrucades. Es va deixar un espai lliure d'assignació per 3 visites espontànies que puguin sorgir des de l'agenda administrativa a infermeria o de l'agenda d'infermeria a medicina en el dia. L'espai reservat a les visites domiciliàries no es va modificar (2/dia per a MF). Es van reservar 3 hores setmanals per treballar conjuntament amb la UBA3 la cronicitat i atenció domiciliària dels nostres pacients, intentant un treball proactiu i planificat. Fent en aquest espai les visites de seguiment enlloc de fer l'atenció domiciliària de manera reactiva. Aquest sistema de treball s'ha desenvolupat durant el 2021, i ja al 2022 constitueix el model assistencial de tot el Centre.

### RESULTATS:

- Dies de demora per visita i resolució assistencial: S'ha reduït els temps d'espera per obtenir cita mèdica de 10 a 1,6 dies
- Resultats assistencials: Estàndard de qualitat assistencial (EQA) de l'equip al desembre/2022 ha estat de 895 sobre 1000 punts; superior que al desembre de 2019 en que va ser de 811 .
- Satisfacció professional: Model de treball ha estat ben valorat segons es desprèn d'una enquesta interna, anònima, per copsar l'opinió dels administratius, infermeres i metgesses.
- Freqüentació mes baixa (2,88), SAP(3,89), àmbit (4,08), proveïdor(3,93) i rati derivacions observades/esperades (0,89) , SAP(1), àmbit(1,11), proveïdor (1,04)

**CONCLUSIONS:** El nostre model COMFIA(Col·laboració Medicina Família Infermeria Administratiu) permet escoltar amb major deteniment la necessitat de l'usuari per destinar-hi el recurs més adient: quin professional, quan, en quin format, amb proves prèvies si cal, i alhora ordenar l'activitat dels professionals del centre.