

**XXIII**

**Jornada de la Societat Catalana  
de Qualitat Assistencial**



# L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT AMB INSUFICIÈNCIA CARDIACA

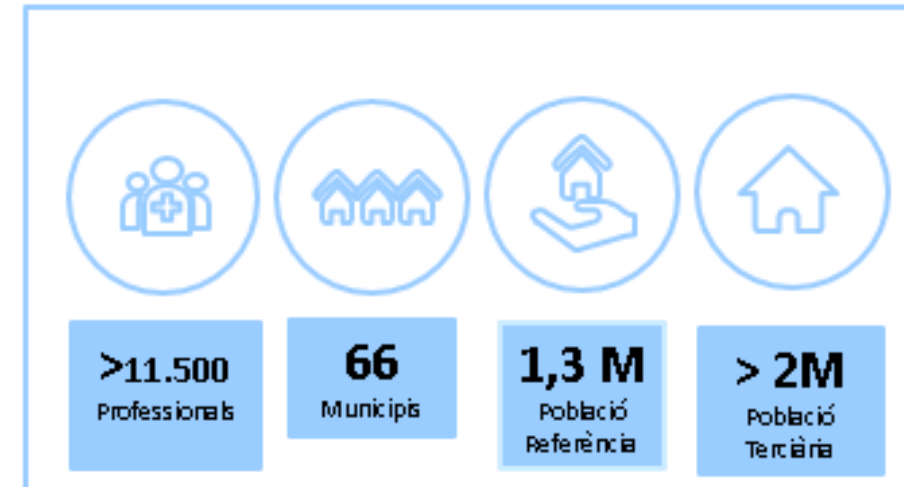
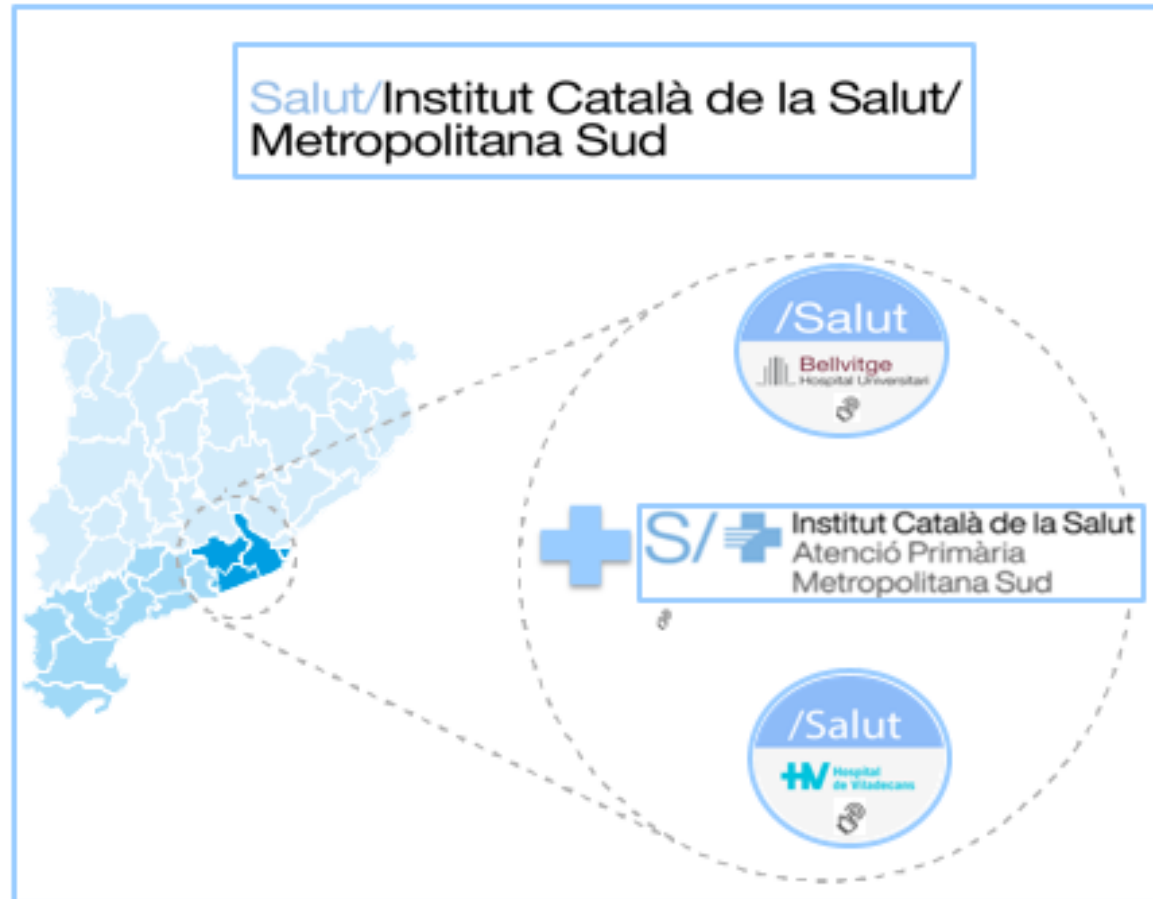
**Bàrbara Giménez Serrano**

**Coordinadora d'Atenció a la Ciutadania APMS**

**8 de juny de 2023**

**Vilanova i la Geltrú**

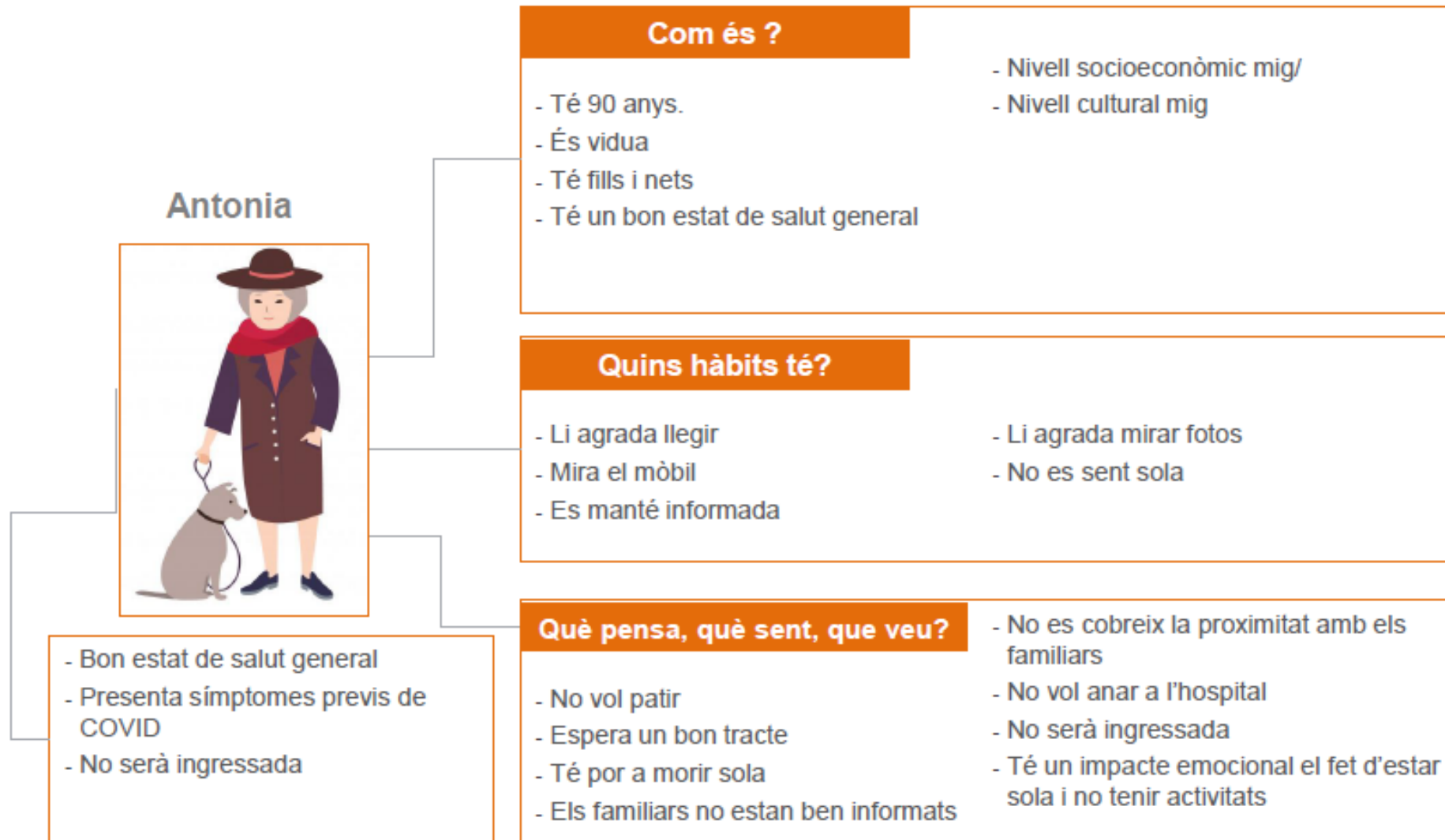
# Gerència Territorial Metropolitana Sud



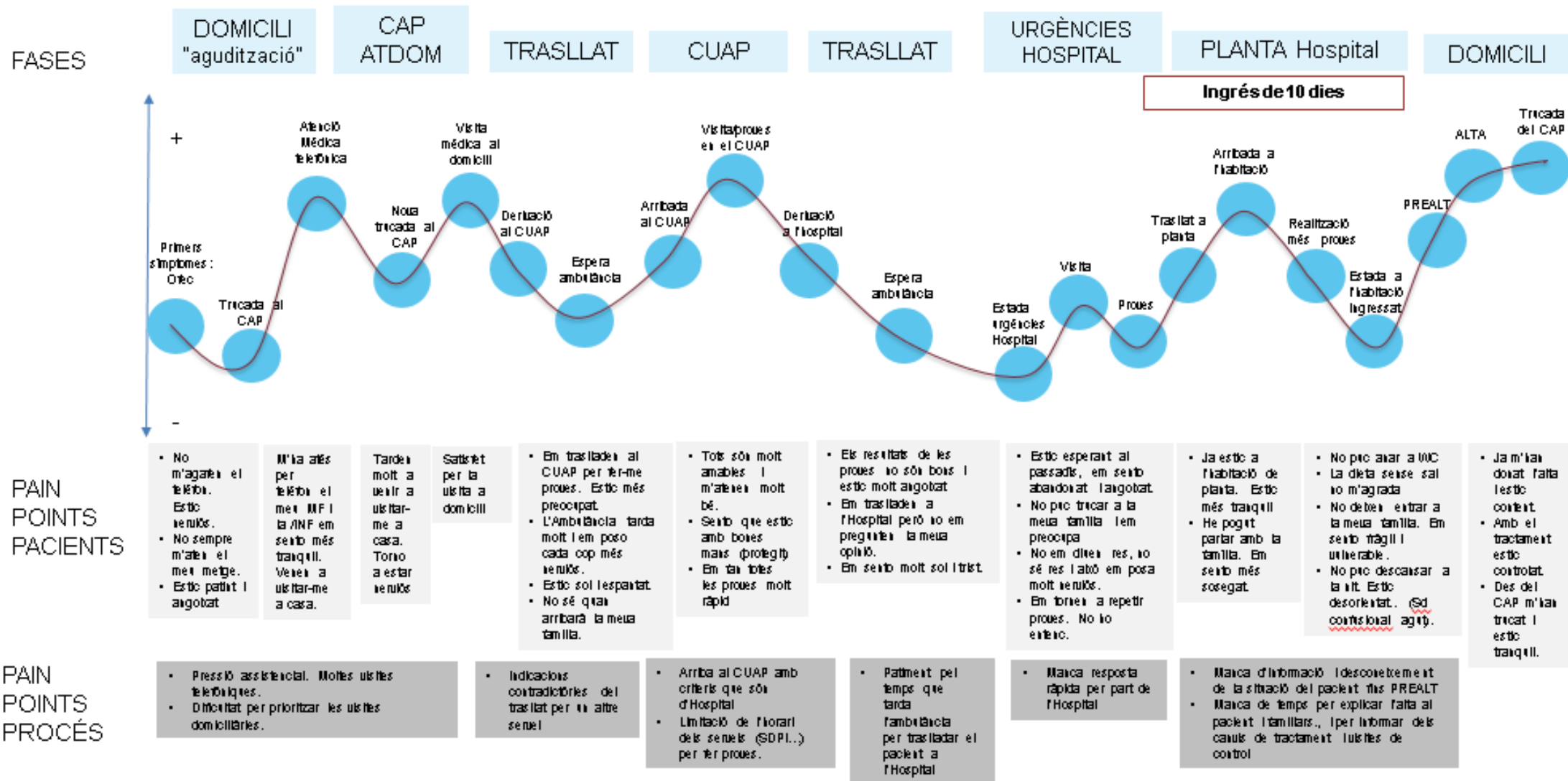
# Volem conèixer l'experiència dels nostres pacients



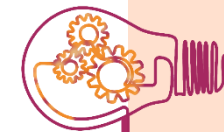
# ICC: Mapa d'empatia



# ICC: Patient Journey Map



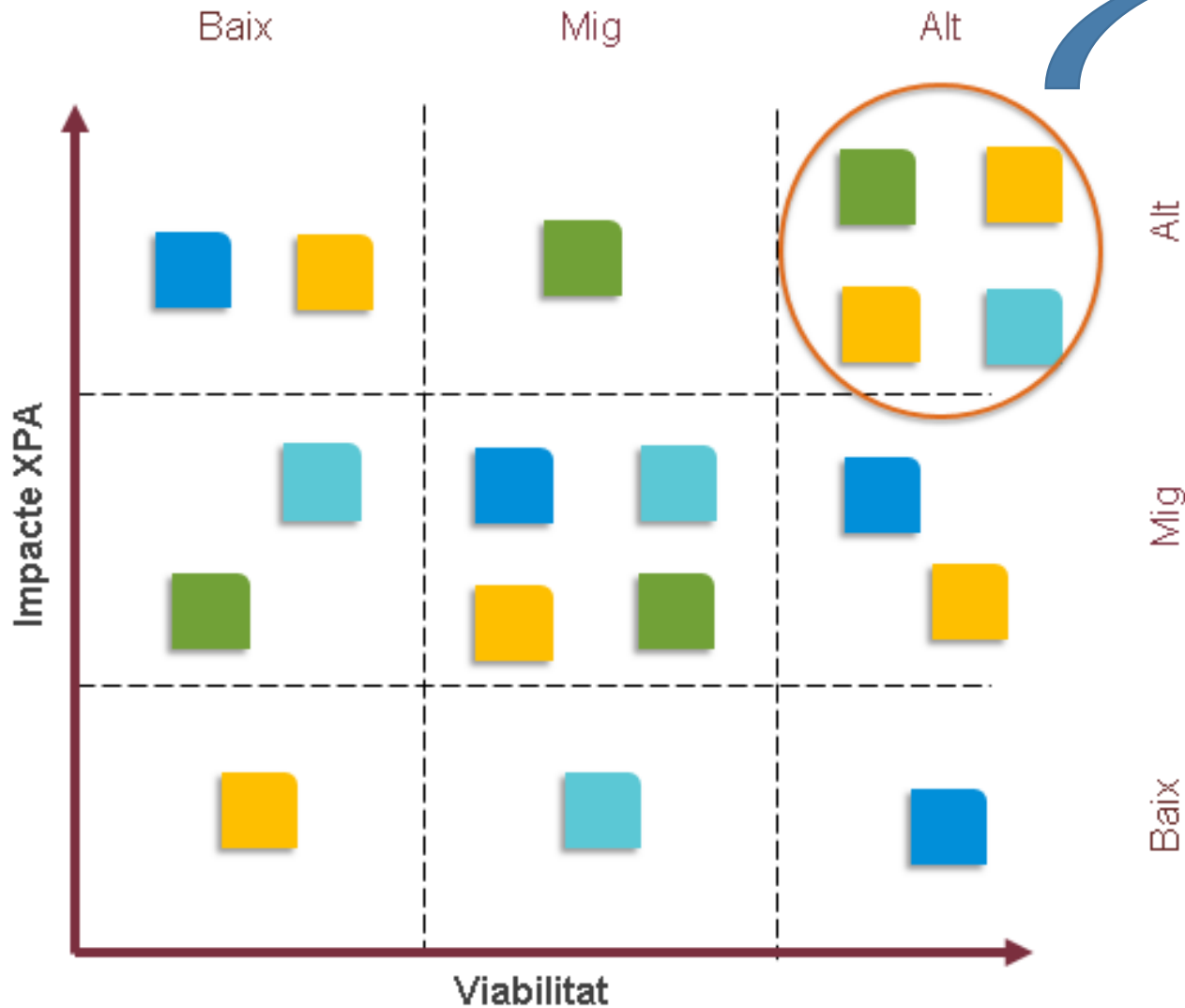
# ICC: Del insights al projecte



FASE	PAIN POINT	INSIGHT	PROJECTE
DOMICILI /CAP	ROTACIÓ PROFESSIONALS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de professionals, que marxen a altres centres per millora laboral</li> <li>Sobrecàrrega de cupos</li> <li>Mini visites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projecte intern per fer més atractiu el centre</li> <li>Millores Salut laboral pels professionals</li> <li>Millora clima laboral</li> <li>Modificar agendes</li> <li>Planificació de les visites</li> </ul>
DOMICILI /CAP	NO CONTESTEN AL TELÈFON	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moltes trucades</li> <li>Truquen per tot</li> <li>Manca de línies i organització de trucades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educació sanitària</li> <li>Vídeos</li> <li>Més personal a recepció</li> <li>Administratiu sanitari</li> <li>UBA 3</li> <li>Recuperar treball conjunt "UBA"</li> </ul>
DOMICILI /CAP	NO VAIG AL CAP (TEMA COVID) NO TRUCO A UCIES DEL CAP: TRUCO 061	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per què no els veiem? Per què no els donem prioritat?</li> <li>No detectem prèviament que estan empitjorant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruta insuficiència cardíaca</li> <li>Tarja identificació Call Center PCC</li> <li>Telèfon específic d'urgències</li> <li>Identificació pacients PCC?</li> <li>Projecte ICC conjunt amb l'hospital de Martorell (projecte iniciu)</li> <li>Projecte farmàcia comunitària</li> </ul>
DOMICILI /CAP			
CUAP	NO VAIG AL CUAP		
URGÈNCIES HOSPITAL	MOLTES HORES A UCIES AMB POC A INFORMACIÓ I COMPRESIÓ DE LA INFORMACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacients no estan empoderats</li> <li>Sistema no integrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderament al malalt</li> <li>Proximitat amb llenguatge entenedor</li> </ul>
URGÈNCIES HOSPITAL	MOLT SOROLL		
PLANTA HOSPITAL	POCA INFORMACIÓ SOBRE MALALTIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconeixement</li> <li>Deixadesa</li> <li>Problemes socials</li> <li>No sap com fer-ho!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Farmàcia comunitària</li> <li>Taller de cuina</li> <li>Aprèn a cuinar per cuidar el teu cor</li> <li>Mobilitat projecte</li> <li>Pactar metes realistes "autocura"</li> <li>Empoderament del pacient</li> </ul>
DOMICILI	<ul style="list-style-type: none"> <li>SENTIMENT DE POR: PÈRDUA AUTONOMIA I DUBTES PLA TERAPÈUTIC</li> <li>ACCESSIBILITAT</li> <li>SEGUIMENT / ACOMPANYAMENT NO UNIFICAT</li> <li>ATENCIÓ / SEGUIMENT "METGE + INFERMERA"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fragilitat / incertesa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguiment post-alta hospital</li> <li>Incorporar terapeuta ocupacional</li> <li>Coordinació amb Ajuntament (serveis socials)</li> <li>Més domicili</li> <li>Pacients no identificats per UTAC</li> <li>Estructurar seguiment post-alta</li> <li>Que surti amb visita programada</li> </ul>
DOMICILI			
DOMICILI			
DOMICILI			



# ICC: Priorització



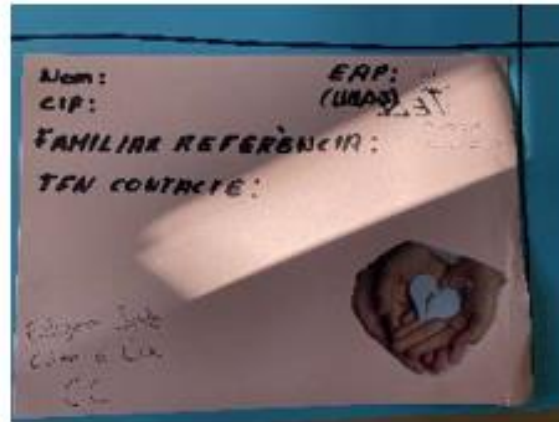
Targeta identificació de pacients d'insuficiència cardíaca / per donar prioritat o tracte diferenciat en el *call Center* / telèfon específic d'urgències



# ICC: Prototip



## Millorar accessibilitat pacient PCC-IC



- Targeta similar a la Cuida'm
- Identificació de les principals dades de contacte del pacient
- Dades de l'EAP de referència del pacient
- Dades de contacte de l'Equip Cronicitat
- QR a Canal Salut amb informació de les principals alertes de descompensació

### Dades Pacient

Nom:  
CIP:  
Familiar referència:  
Telèfon contacte:

### Dades EAP

Motge/ssa família:  
Infermer/a:  
GIS:



### Telèfon d'atenció 24 hores

XXX.XXX.XXX

Com saber si estàs descompensat/da?

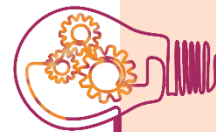


ja.crificoxxxx

S Institut Català de la Salut  
Atenció Primària Metropolitana Sud



# ICC: Grup focal de co creació



## Quines facilitats creuen que haurien de tenir com a portadors d'aquesta targeta?

En general manifesten que els haurien de donar preferència en l'atenció.

Textualment manifesten:

- *"Preferència en l'atenció?"*
- *"Si el proyecto se lleva a cabo, necesario un circuito donde todos los profesionales del CAP, CUAP i por que no hospital, lo conozcan y lo sigan".*

## Què troben a faltar o qué sobra en la targeta?

Es fan aportacions i observacions de la targeta:

- Sobre el telèfon: que sigui un telèfon de 24h que no fos el 061, i exclusiu per aquests pacients, el 112 no funciona perquè reconduïx al CAP
- Hi ha una persona que manifesta que no entén el QR: *"tendrían que pedirle a su hijo para que lo descargue".*
- *"Con la tarjeta incluir un documento escrito con los síntomas de descompensación".*
- Afegir també el correu electrònic

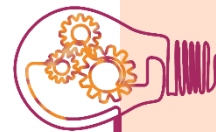
## Què espera del seu CAP quan vostè vagi i s'identifiqui amb aquesta targeta?

- *"Que tengan una atención más específica, rápida ya que sabrían que es un problema grave"*

# Resultats

## ✓ 15 possibles projectes a desenvolupar en el territori:

- Projecte intern per fer més atractiu el centre
- Planificació de les visites
- Educació sanitària
- Administratiu sanitari / UBA3
- Ruta insuficiència cardíaca
- Tarja identificació Call Center PCC / Telèfon específic d'urgències
- Projecte ICC conjunt amb l'hospital
- Projecte farmàcia comunitària
- Proximitat amb llenguatge entenedor
- Farmàcia comunitària
- Aprèn a cuinar per cuidar el teu cor
- Pacient expert / apoderament al malalt
- Prescripció social
- Col·laboració canals generals públics / Coordinació amb Ajuntament (serveis socials)
- Que surti amb visita programada / Estructurar seguiment post-alta





GRÀCIES

