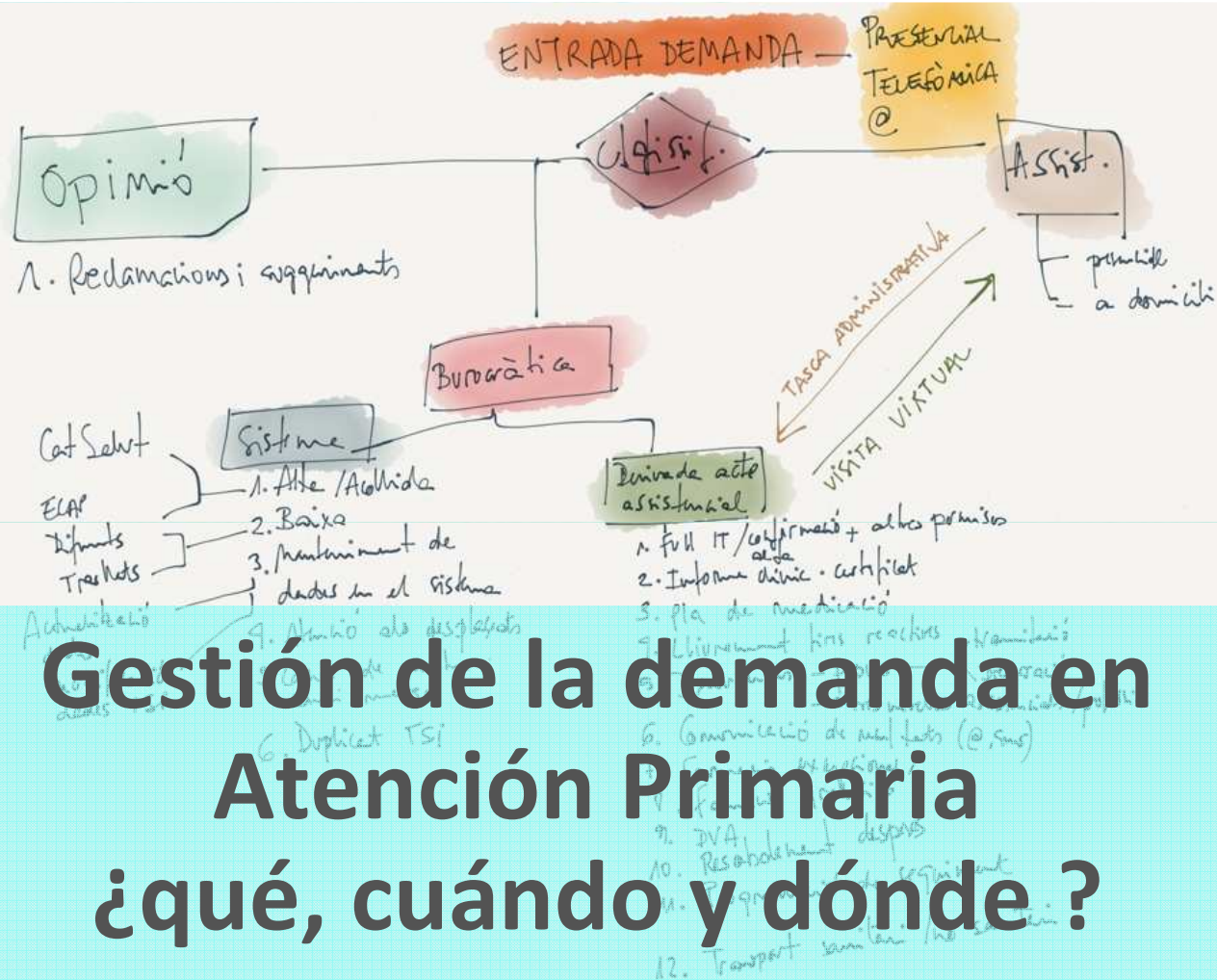




Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord



Gestión de la demanda en Atención Primaria ¿qué, cuándo y dónde?

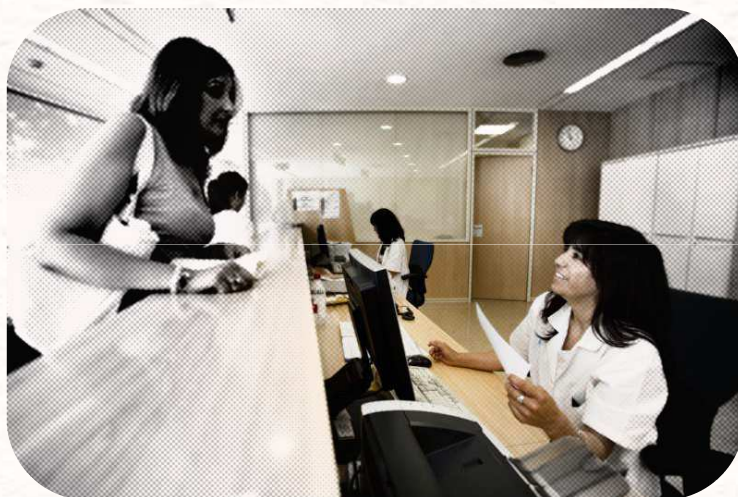
Marga Garcia y Júlia Creus.

Junio 2016

Dirección Atención Primaria Metropolitana Nord



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord



71

municipios

1.014.265

población atendida

64

equipos atención primaria

83

centros atención primaria

23

consultorios locales

690

administrativos sanitarios



Procedimientos identificados



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Ord

Movimientos en el sistema

- Acogida
 - Alta RCA
 - Cambio médico-enfermera
 - Libre elección de EAP
 - Cambio de pediatría a adultos
- Bajas del sistema
- Atención a desplazados
- Mantenimiento de datos del sistema
- Reemisión de tarjeta sanitaria
- LMS



Gestión administrativa de la demanda asistencial

- Clasificación de la demanda inmediata:
 - Población general (adultos)
 - Pediatría
 - ASSIR
- Programación de domicilios
- Revisión del niño sano



Derivados del acto asistencial

- Entrega de documentación
- Tramitación de derivaciones y pruebas complementarias
- DVA
- Gestiones relacionadas con el plan de medicación
- Farmacia especial
- Farmacia reducida
- Reembolso de gastos
- Transporte no sanitario
- Transporte sanitario
- Facturación a terceros
- Ordenes de tratamiento enfermería
- Solicitud de documentación por permiso de maternidad
- Programación de seguimiento



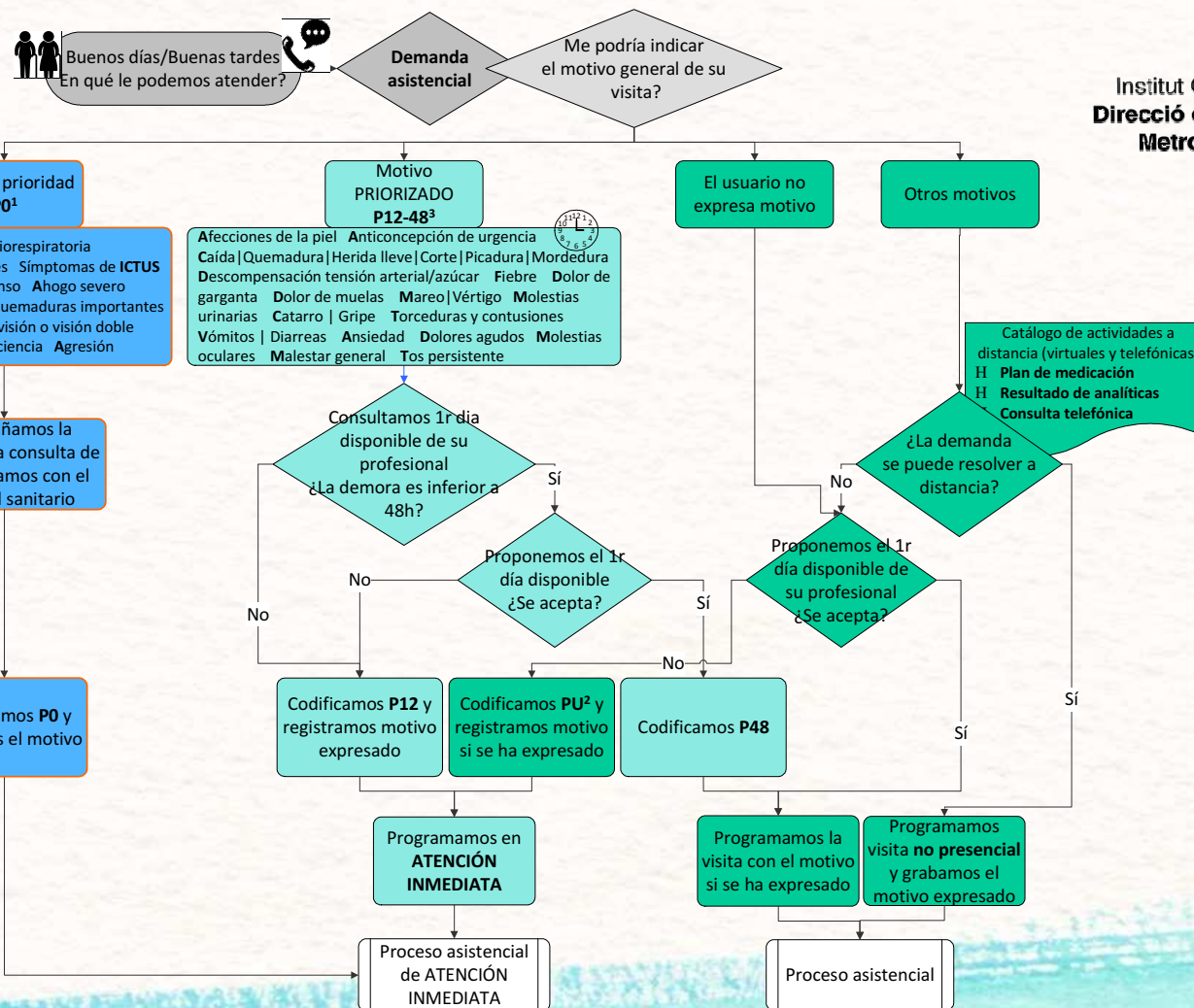
Opinión participación

Reclamaciones,
sugerencias y agradecimientos





Identificación y clasificación de la demanda



Identificación y clasificación de la demanda

Población general ADULTOS		
Motivos de demanda priorizados	Prioridad	Motivo expresado por el usuario
	P0 Motivos de demanda de máxima prioridad	Parada cardiorrespiratoria
		Agitación, convulsiones
		Boca torcida, dificultad hablar y levantar brazos (ICTUS)
		Dolor agudo intenso (torácico, abdominal, cólico)
		Hemorragia, cortes o quemaduras importantes
		Ahogo severo (crisis asmática, reacción alérgica)
		Pérdida súbita de visión o visión doble
		Pérdida de conciencia
		Agresión
	<48h Motivos de demanda inmediata a atender al día o con demora máxima de 48h P12 P48	Afecciones de la piel / Lesiones dérmicas / Herpes
		Anticoncepción de urgencia (atención siempre en el día)
		Caída / quemadura / herida leve / corte / picadura / mordedura
		Descompensación tensión Arterial / Azúcar
		Fiebre
		Dolor de garganta
		Dolor de muelas
		Mareo Vértigo
		Molestias urinarias
		Catarro Gripe
		Torceduras y contusiones
		Vómitos Diarreas
		Crisis de ansiedad
		Dolores agudos (oído, cabeza, contracturas, lumbalgia, ...)
		Molestias oculares
		Malestar general
		Tos persistente
	PU Priorizada por el usuario	Disconformidad con la fecha propuesta

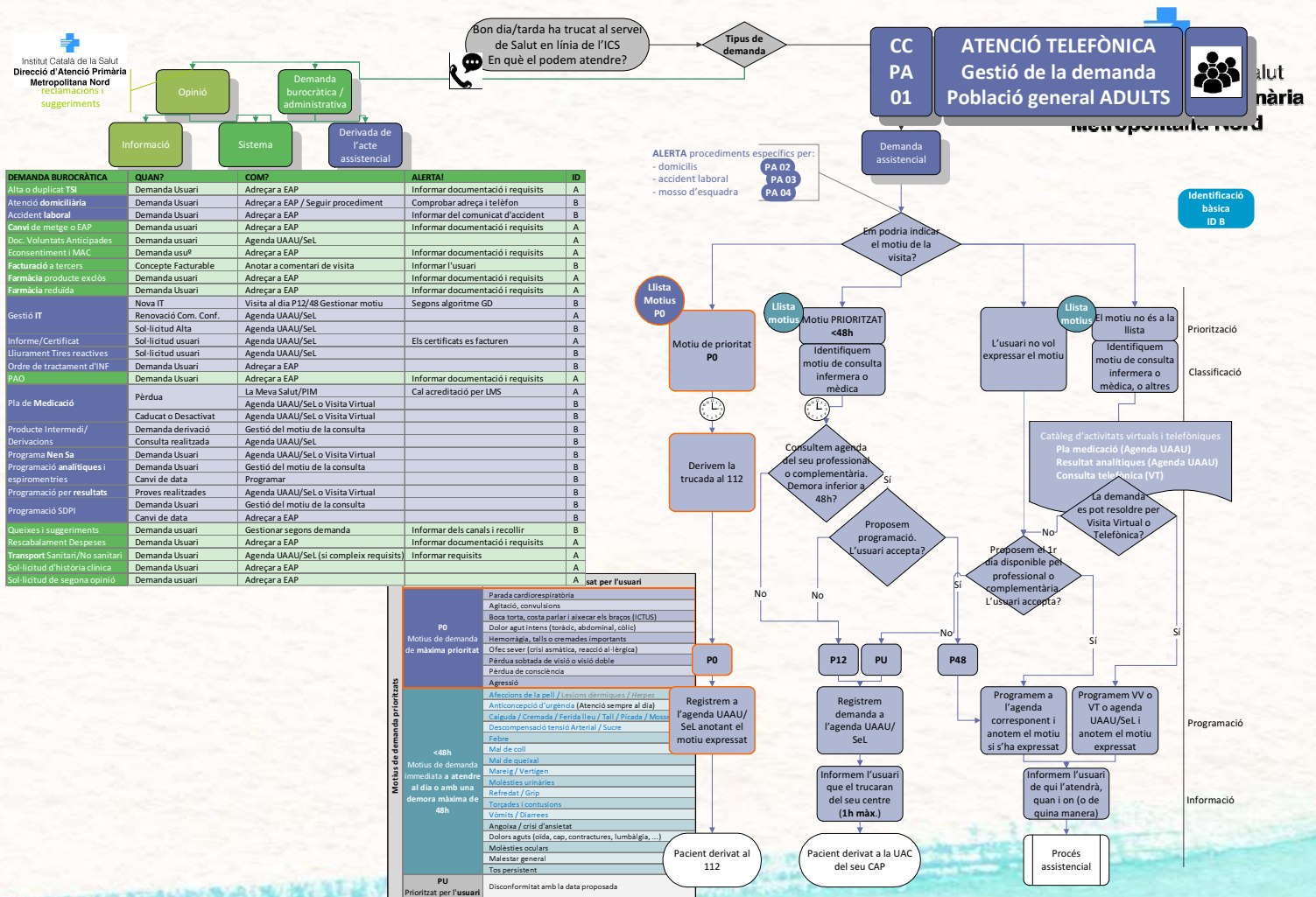


Institut Català de la Salut
 Direcció d'Atenció Primària
 Metropolitana Nord



Atención desde
Salud en línea
(call centers)

Identificación y
clasificación de
la demanda



Misión del administrativo



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord



Identifica
Pregunta
Clasifica
Programa
Informa



Implementación



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord

- Presentación y aprobación por los comités de dirección (DAP y SAP)
- Estructura de referentes: territoriales y por EAP (referentes de GiS)
- Formación específica: estratégica, semi presencial, directa, colaborativa. 3 módulos: gestión de la demanda, conceptos generales básicos y comunicación.
- 2 videoformaciones con audiencia de mas de 1200 profesionales
- Información permanente: referentes, intranet, correo electrónico.
- Seguimiento de indicadores (% etiquetas, uso de la pantalla, motivos registrados, origen de la programación)

1. Curs d'identificació i classificació de la demanda
Mòdul 1. Procés Gestió de la demanda

2. Estructura del curs
La formació es divideix en dos mòduls:
• Mòdul 1. Procés de gestió de la demanda
• Mòdul 2. Conceptes generals bàsics de suport a la classificació
• Mòdul 3. Habilitar comunicatives, amb diferents utilitats

Mòdul 1	Mòdul 2	Pausa	Mòdul 3
09:30 x 09:30	09:30 x 11:00	11:00 x 11:30	11:30 x 14:00
14:00 x 15:00	15:00 x 16:30	16:30 x 17:00	17:00 x 19:30

3. Benvinguts

4. Què entenem per...
• Demanda és aquella sol·licitud que el ciutadà fa a l'atenció d'atenció primària per resoldre una necessitat relacionada amb la salut (personal, familiar o del la comunitat).
• Gestió de la demanda: Accions que hem de realitzar perquè la demanda sigui resolta en l'òptim, lloc i professional adequada.
• La gestió de la demanda és responsabilitat de tots els professionals de l'atenció i també del ciutadà. Es pot realitzar en diferents espais: consulta, Servei, via telefònica, mitjançant una APP, per internet...

5. Gestió de la demanda, Què pretén?
La missió del procés és la següent:
Assolir l'usuari, identificar les seves demandes, identificar les seves necessitats, aconseguir que en el seu procés assistencial fins a la resolució, amb entesa d'eficiència, adequació i equitat.
En resum:
El procés ens ha de permetre de manera àgil i segura identificar les demandes dels usuaris i classificades per ser resoltes amb eficiència i equitat.

6. Quines accions realitzem davant d'una demanda?
• Identificar l'usuari (Daps d'usuari desplaçat, assignat, indocumentat, marcat, etc.)
• Identificar quina és la demanda (preguntant a l'usuari)
• Classificar la seva demanda (qui i on s'ha de resoldre d'on planteja l'usuari)
• Prioritzar la seva demanda (quien resol primer)
• Registrar i/o programar a l'EAP

7. Quin tipus de demandes se'ns presenten?
• Assistències relacionades amb la necessitat d'atenció d'un problema de salut.
• Consultes o administratives:
• Derivades de l'acte assistencial:
Parameia, interconsulta, derivació, entre altres, però de gran pes són: derivades d'atenció, derivades, de la malaltia, etc.
• Relacionades amb l'assistència:
Parameia, derivades, etc. AIXÍ, sense derivar (deriva, derivat, derivada, etc.)

8. Què i com preguntem?
• Sempre donem la benvinguda i preguntem:
• Benvingut/benvinguda, en què us pugem ajudar?
• On que us presentem?
• O qualsevol altra fórmula respectuosa i facilitadora de resolució de la demanda.
• Per noves demandes que alguns assistents de l'atenció primària poden rebre de la consulta amb classificació, assistència.

9. Què fer davant les resistències?
• El ciutadà expressa una negativa per expressar el motiu d'atenció:
No preguntem per poder prioritzar la vostra demanda i per així mateix al professional assistent però no cal que l'expressi amb un petit canvi.
• El ciutadà no està disposat a expressar el motiu però sempre l'hem de...

10. Cal saber...
• Preguntem el motiu de consulta no volem la confidencialitat. En tot moment, el usuari pot decidir expressar o no el motiu de consulta.
• El servei de G.D. es componen de diferents recursos de l'usuari: només consultes al motiu/derivades, se pot gestionar aquesta al punt de resolució.
• Davant de demandes d'informació (adreça, data i del pacient administratiu, nom de la vila, derivada...) a l'usuari de derivada de l'usuari, de derivar a la consulta de derivada o a la...

Adaptación de las herramientas



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord

- **Pantalla única de programación y mínimos clics:** disponer de toda la información relacionada con la gestión de la demanda en una única pantalla de ECAP y acceder a las opciones con las mínimas acciones imprescindibles.

Programació per motius

Dades usuari
 Edat: 31 anys NASS: 08 - 00900000 - 60 Id.: 38547617P Cad. TSL: CIP a RCA: Pat.: Niv.colb:
 Adr: FORADADA 62 BARCELONA Tel: 93333333 ABS: 70 UAB: UAB1 TUAB:
 PPR1840101FE4 PROVA PROVA FOC

Màxima Prioritat

Adults Pedagogia ASSE

☐ Afeccions de la pell / Lesions dèrmiques / Herpes
☐ Anticoncepció d'urgència (Atenció sempre en t
☐ Caiguda / Cremada / Ferida lleu / Tall / Picada / M
☐ Descompensació tensió arterial/sucre
☐ Febre
☐ Mal de coll
☐ Mal de queixal
☐ Mareig / Vertigen
☐ Molèsties urinàries
☐ Refredat / Grip
☐ Torçades i contusions
☐ Angòxia / crisi d'ansietat
☐ Dolors aguts (mal d'oida, mal de cap, contractur
☐ Molèsties oculars
☐ Malestar general
☐ Tos persistent
☐ No expressa motiu

Motiu
Text
lliure

Programacions possibles

INF Isabel Marín 23/11/15 15:00	Compl INF Albert Pà 23/11/15 16:30	Compl INF Maria Soler 23/11/15 19:00	Compl INF 23/11/15 19:00
MG Dr Aniol Mas 23/11/15 16:00	Compl MG Dra Montse Go 23/11/15 17:30	Compl MG 23/11/15 17:30	

Agenda AI-1: INF
Maria Soler
23/11/15 19:00

Agenda AI-2: MG
Dra Montse Go
23/11/15 17:30

Altres Visites (F4) Agenda UAAU

Visites Programades

- 06/03/2015 18:30 INFERMERIA
- 12/05/2015 10:25 ODN

Últimes visites realitzades

- 10/01/2015 11:00 INF - P
- 18/01/2015 13:15 TRANSPORTS

Pendents Reprogramar

- 15/03/2015 INFERMERIA

Visites no presencials
 Visita Virtual MG INF
 Visita Telefónica MG INF

Gestions Administratives
 Pla de Medicació
 Ordres Clín.
 Proced. Admin
 Gestió Pacients
 Sortir

Algunos *resultados*



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord



Primer semestre 2016:
2.198.261 programaciones
257.166 priorizadas (12%)

- El personal administrativo realiza el 63% de las programaciones en el centro
- El 13% de las demandas con motivo priorizando se resuelven en cita previa antes de 48 horas
- El 87% de las demandas priorizadas se resuelven en atención inmediata
- Los usuarios piden priorización el 18% de las ocasiones
- El 0,7% de las demandas son de máxima prioridad



+ homogeneización - variabilidad = +seguridad del paciente y +seguridad del profesional administrativo



Trabajamos para
alcanzar las 4
bases de la
gestión de la
demanda



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Barcelonès Nord i Maresme

Atención multicanal
*Cualquier demanda
por cualquier medio*

Atención
personalizada
*¿Qué me piden?
¿Quien me lo pide?*

Atención para la
autonomía de los
usuarios.
*Usuarios autónomos e
informados*

Atención
profesionalizada.
*Profesionales seguros y
herramientas
adecuadas*





Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord



@margarcan



@juliacreus

mgarciac.bnm.ics@gencat.cat
jcreus@gencat.cat

