

Confianza, proximidad y proactividad: gestión de la demanda a través del administrativo del Equipo de Cabecera

Atenció Primària Metropolitana Sud. Institut Català de la Salut

Giménez Serrano, Bárbara; Alsina Albert, Eva; Calvente Martín, Carmen; Cañete Jiménez, Marta; Martínez Julià, Lúdia

Introducción

La necesidad de transformación del modelo organizativo de los Equipos de Atención Primaria (EAP) hacia un modelo asistencial más próximo y proactivo, evoluciona el rol del administrativo con la asignación de población propia, que podrá dirigirse directamente a su administrativo asignado a través de la e-Consulta.

Objetivos

1. Ofrecer a la persona una atención más cercana y de continuidad.
2. Mejorar la accesibilidad, orientando la demanda de la ciudadanía al profesional más indicado para su resolución.
3. Potenciar el trabajo en equipo, fomentar la cohesión y mejorar la comunicación entre los diferentes grupos profesionales.
4. Potenciar la figura del administrativo como parte integral de una asistencia de proximidad a la persona.
5. Maximizar el proceso de desburocratización de la consulta.

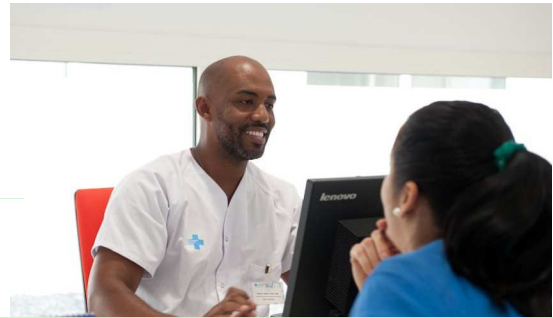
Método

1. Presentación del proyecto Equipos de Cabecera (ECA) a los equipos directivos del territorio.
2. Elaboración y difusión del procedimiento ECA.
3. Grupos de trabajo en cada EAP para definir las funciones y los profesionales que formarán los ECA.
4. Asignación de un administrativo de referencia a la población.
5. Análisis y valoración del proyecto.

Resultados



A 30 de septiembre de 2022, el 80% de la población tiene un profesional administrativo asignado



Resultados encuesta de valoración a profesionales en un EAP que ha iniciado el proyecto:

- 63,5% valoran entre un 8 y un 10 la experiencia del trabajo en ECA.
- 7,7% muestra alguna disconformidad

Conclusión

Las primeras valoraciones de los equipos que han iniciado el proyecto, refuerzan el cambio en el modelo de atención al paciente, y del papel que hasta ahora han ejercido los profesionales de atención a la ciudadanía. Se fortalece la comunicación y compromiso entre los profesionales del equipo, y se ofrece al paciente una atención más cercana y personalizada, que genera confianza en el sistema.