

Introducción

La Unidad de Soporte a la Atención Primaria (USAP) es una unidad de atención al ciudadano integrada por personal administrativo y sanitario, que da cobertura a la Gerencia Territorial Metropolitana Sur del Institut Català de la Salut en la gestión de las incapacidades temporales (IT).



Objetivos

- Facilitar la accesibilidad del ciudadano a la Atención Primaria (AP). En la unidad disponemos de un teléfono a través del cual se atienden todas las llamadas.
- Facilitar y agilizar el proceso de la Incapacidad Transitoria (IT), mejorando la experiencia del usuario.
- Desburocratizar la AP y descargar a los profesionales asistenciales de procesos y funciones que no aportan valor clínico.

Metodología

Estudio observacional descriptivo

Dos líneas de actuación

1

Proactivamente la USAP contacta con los pacientes, vía sms y llamada telefónica, que tengan intervenciones quirúrgicas programadas.

Este pool de pacientes no llega a los mostradores de Atención Primaria.

2

Resolución de las peticiones de IT solicitadas a través de la web citasalut.gencat.cat (Programación por Motivos) y de los equipos de AP organizadas en las agendas de la Unidad de Atención a la Ciudadanía (4CW).

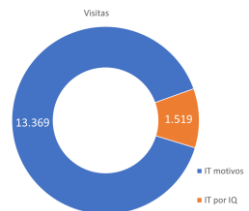
Este pool de pacientes llega a AP pero su gestión se realiza en la USAP, por lo que se agiliza el proceso, facilita y da espacio a funciones asistenciales.

Informe de URGIQ en documentos usuario HCCT3
• 1º día que no ha trabajado
• Empresa
• Ocupación
• Teléfono
• email
• LMS activa

Resultados

Desde la unidad hemos gestionado **un total de 14.888 visitas**, que han dejado de impactar directamente en la AP.

- En el periodo de noviembre 2021 a septiembre 2022 hemos gestionado **13.369 IT por motivos**.
- Del 28 de marzo al 22 de septiembre 2022 hemos **gestionado 1.519 IT por IQ**.



Conclusiones

- La USAP mejora la experiencia del usuario solventando con rapidez su demanda de la IT.
- En IT relacionadas con IQ programadas, evita que pacientes o familiares se desplacen al CAP.
- Distensión la AP, mitigando la carga burocrática de la gestión de la IT.
- Mejora la accesibilidad y la resolución de dudas de los usuarios.
- Se garantiza la confidencialidad permitiendo la actualización de datos del paciente.

Bibliografía

Pla d'Enfortiment i Transformació de l'Atenció Primària i Comunitària (2020) <https://citasalut.gencat.cat/ca/consell-catsalut/projeccions-plans-sanitaris/pla-enfortiment-transformacio-atencio-primaria/>