

# Pla de millora de l'accessibilitat de la ciutadania a l'atenció sanitària

Març 2023

# Què entenem per accessibilitat?

L'accessibilitat, entesa com a procés, s'inicia quan es genera una **demanda d'atenció a la ciutadania**, tant per part d'ell mateix com per part d'un professional que **sol·licita la intervenció d'un altre servei**, prova o procediment quirúrgic i finalitza quan aquesta demanda s'ha resolt.

# S/Abast i finalitat del pla

- L'**experiència d'accés** al sistema
- El termini d'**accés als professionals** de referència de l'Atenció Primària i Comunitària (APiC)
- El termini d'accés a les **primeres visites d'atenció hospitalària** sol·licitades des de l'APiC i des del mateix hospital.
- El termini de resolució de les **proves complementàries diagnòstiques**, que són derivades des de la comunitat (APiC i CCEE Hospital).
- El termini de resolució de les **intervencions quirúrgiques**

# S/Àmbits d'actuació

Millorar l'accessibilitat de la ciutadania a l'atenció sanitària

Més **temps** i més **qualitat** a la consulta



Menys demora per a l'accés a **primeres visites hospitalàries**

Més accés **telefònic**



Més treball **compartit i col·laboratiu**  
APIC-AH



La **cirurgia** a termini

Maximitzar les **competències** dels professionals de l'APIC



Les **proves diagnòstiques** a temps



**Disposaré de cita amb el meu professional del CAP quan ho necessiti?**





**Sí, disposaré de cita amb el meu professional de referència segons la meva necessitat i en temps adient**

**Desembre 2022**

**Desembre 2023**

**cita < 5 dies:**

**52%**

**70%**

**cita < 10 dies:**

**70%**

**90%**

# Més temps i més qualitat a la consulta



- **Reducció de les visites** de les persones per realitzar **tràmits** (recepta electrònica, revisió de proves diagnòstiques, gestió IT,...)→ mitjançant la **proactivitat** dels i les **professionals**

✓ 1r T 2023

↳ Garantir la reserva de temps setmanal per realitzar aquestes tasques


- **Concentració de proves i visites** reduint les cites de població amb **malalties cròniques o factors de risc** → contacte de forma proactiva des dels EAP

✓ Finals 2023

↳ Desplegar el Projecte PLANIFICAT a tots els centres

# Més temps i més qualitat a la consulta



- Seguiment dels **CAP amb l'accessibilitat més baixa**, identificació de les **causes** que motiven aquesta situació i implementació de les **millores** possibles i **necessàries**  2n T 2023
  - ↳ Desplegament del Pla individual de millora pels EAP que no compleixin els objectius d'accessibilitat



# Com aconseguirem aquesta millora?



- **Administratiu de referència** per a tota la ciutadania amb agenda pròpia, per a donar resposta a la demanda administrativa.

↳ El 40% de les e-consultes al metge són per motius administratius

✓ Estiu 2023

- Millores **e-consulta** → **més accessible** a la ciutadania i **simple** pel professional.

↳ Increment a 10 dies d'accés a e-consulta

↳ Evitar duplicitats

↳ Agrupació de les consultes reincidents

✓ 1r T 2023

# Com aconseguirem aquesta millora?



- Implantar un sistema per encaminar i **adequar** les necessitats freqüents de **consulta amb el perfil professional i la tipologia de visita**=> atenció **més resolutiva** per a la ciutadania



Estiu 2023

- ↳ Donar la mateixa resposta a la ciutadania independentment del canal d'accés (taulell del CAP, telèfon o web).
- ↳ Generalitzar la Programació per motius a tots els EAP

**Podran resoldre els meus problemes  
els diversos professionals del CAP de  
manera àgil?**





**Tindrem una APiC més  
resolutiva, amb més recursos,  
amb més treball en equip i més  
proactiva**





# Com farem aquesta millora?

## 1) Maximitzant les competències dels professionals de l'APiC (MF, infermeres i administratius)

- Realització de **més proves diagnòstiques** i algunes **intervencions** des de l'APiC (ecografies, infiltracions entre d'altres)  4rt T 2023
  - ↘ No caldrà que les persones es desplacin a l'hospital
- Introducció de la **intel·ligència artificial (IA)** a la consulta d'APiC  4rt T 2023
  - ↘ Lectura automatitzada de retinografies i RX tòrax=> alliberament d'hores de metge/ssa



# Com farem aquesta millora?

- Resolució de la **demanda assistencial** menys complexa que arribi al CAP per part de les **infermeres**

- ↳ Generalització del Programa de gestió infermera de la demanda.



4rt T 2023

- Inclusió els **administratius** del CAP al **procés assistencial**

- ↳ Formació de 2000 professionals

- ↳ Assignació d'un administratiu a tota la població



4rt T 2023



## 2) Intensificant el treball compartit i col·laboratiu entre APiC i l'AH

### Pacte territorial entre l'atenció primària i els hospitals d'aguts

- Desplegament del **Protocol d'atenció conjunta per les especialitats i patologies més prevalents**



2n T 2023

- ↳ Nous sistemes de comunicació que asseguraran el contacte entre professionals: els temps de resposta i una via àgil de resposta de les consultes no presencials.
- ↳ Seguiment constant de les derivacions que surten dels CAP cap a l'hospital, eliminant les derivacions sense resposta.

### 3) Millorant els recursos tecnològics als serveis dels i les professionals de l'APiC



- Renovar les **estacions de treball**
- Potenciar la part de TESEOS®, **pantalles informatives**
- Projectes de mobilització dels **equips a domicili**: desplegar portàtils pels professionals i maletins digitals.

 4t T 2023





**Podré contactar per telèfon amb el meu  
CAP quan ho necessiti?**





# Al meu CAP m'agafaran la trucada al primer intent, o bé em trucaran per retornar la trucada durant el mateix dia

**Desembre 2022**

**Desembre 2023**

**Respostes al 1r intent: 61%**



**85%**

**Respostes dins 1es 12 hs: 81%**

**95%**



## Com aconseguirem aquesta millora?

- Desplegament de **centraletes digitals** a tots els centres  1 T 2024
- Implementació del **model de gestió trucades** i retrucades al mateix dia  Estiu 2023

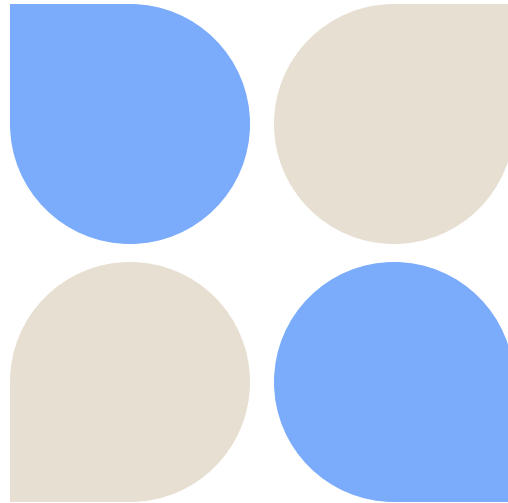
↳ Guia pràctica gestió de l'atenció telefònica

# S/Catalunya – Com ho hem fet

## Treball conjunt amb les regions sanitàries i proveïdors

Anàlisi de la **capacitat instal·lada i de la llista d'espera** de cada proveïdor

**Compromís** d'activitat pel 2023 i nombre de persones que excedeixen els terminis de garantia o de referència



**Dimensionament** del nombre de casos que no podrà assumir el centre i proposta de **redireccionament** a altres centres amb capacitat

**Supervisió i seguiment** dels compromisos adquirits, activitat i pacients fora garantia, així com de les rederivacions a altres centres

# Quan em visitarà l'especialista?



# S/Catalunya – Consultes externes

Quin és el temps de resolució per a la citació de la primera visita amb l'especialista (consultes externes)?

## 1era visita a consultes externes



Preferents

≤ 30 dies


Ordinàries

≤ 90 dies

## S/Catalunya – Consultes externes

Quin % de les persones en llista d'espera es trobaven dins del termini de resolució a desembre 2022?

**1era visita a  
consultes externes**



**64% de la llista espera en termini**  
2 de cada 3 persones de la llista estan en termini

# S/Catalunya – Consultes externes

Quina disminució del nombre de persones fora termini preveiem a desembre 2023 en comparació amb el 2022?



**140.000 (8%)**

Augment activitat respecte el 2022



**61.000 (37%)\***

Disminució de les persones fora de termini respecte el 2022



# Quan em realitzaran la prova diagnòstica?



# S/Catalunya – Proves diagnòstiques

Quin és el temps de resolució per a la realització d'una prova diagnòstica?

## Realització prova diagnòstica



Preferents

≤ 30 dies


Ordinàries

≤ 90 dies

# S/Catalunya – Proves diagnòstiques

Quin % de les persones en llista d'espera es trobaven dins del termini de resolució a desembre 2022?

**Realització prova  
diagnòstica**



**64% de la llista espera en termini**  
2 de cada 3 persones de la llista estan en termini

# S/Catalunya – Proves diagnòstiques

Quina disminució del nombre de persones fora termini preveiem a desembre 2023 en comparació amb el 2022?



**142.000 (18%)**

Augment activitat respecte el 2022



**35.000 (56%)\***

Disminució de les persones fora de termini respecte el 2022

# Quan em realitzaran la cirurgia?



# S/Catalunya – Activitat quirúrgica

## Quins són els temps de resolució per a la meva intervenció quirúrgica?



**Oncologia** → ≤ 45 o 60 dies

**Cir. Cardíaca** → ≤ 90 dies

**Garantia** → ≤ 180 dies

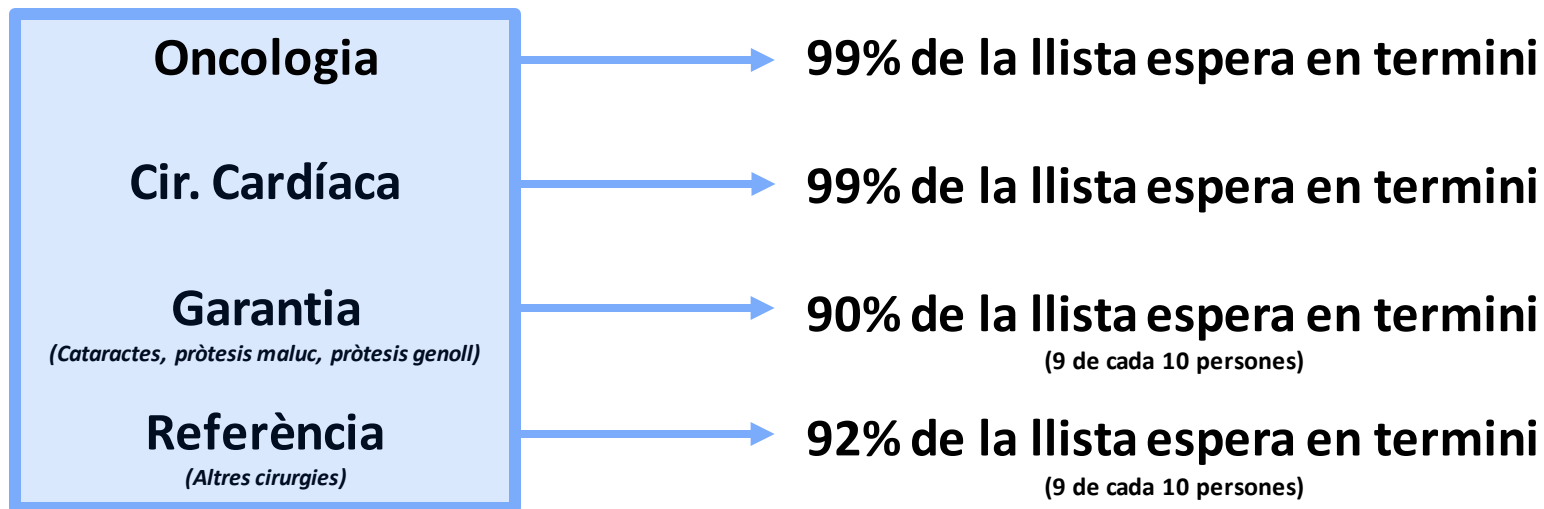
*(Cataractes, pròtesis maluc, pròtesis genoll)*

**Referència** → ≤ 365 dies

*(Altres cirurgies)*

# S/Catalunya - Activitat Quirúrgica

Quin % de les persones en llista d'espera es trobaven dins del termini de resolució a desembre 2022?



# S/Catalunya - Activitat Quirúrgica

Quina disminució del nombre de persones fora termini preveiem a desembre 2023 en comparació amb el 2022?



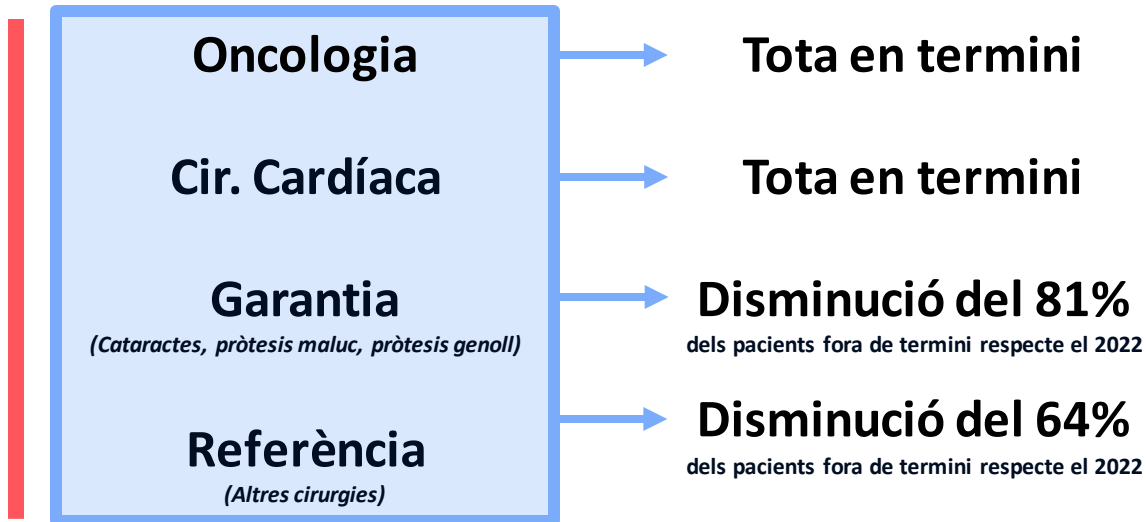
**35.000 (10%)**

Augment activitat respecte el 2022



**10.000 (66%)**

Disminució de les persones fora de termini respecte el 2022





# S/Catalunya – Resum accessibilitat



## Consultes

Activitat: ↑ 140.000 (8%)  
Fora termini: ↓ 61.000 (37%)



## Proves

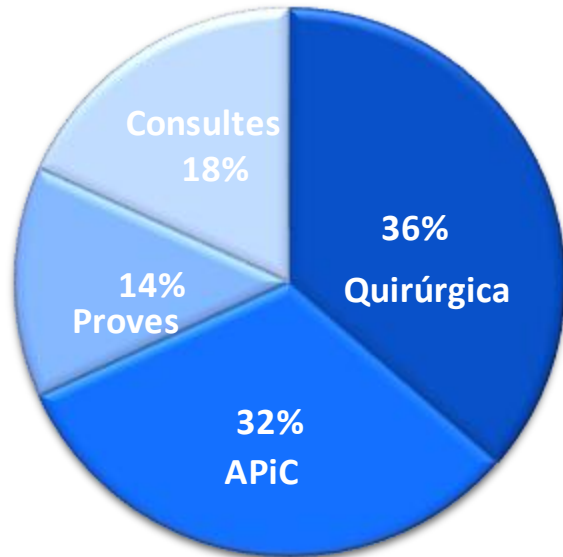
Activitat: ↑ 142.000 (18%)  
Fora termini: ↓ 35.000 (56%)



## Quirúrgica

Activitat: ↑ 35.000 (10%)  
Fora termini: ↓ 10.000 (66%)

# S/Catalunya – Impacte econòmic



**110M €**

**destinats a millorar l'accessibilitat  
de la ciutadania al sistema de  
salut**

# Com puc saber quan em realitzaran...

prova  
diagnòstica?



visita  
especialista?



procediment quirúrgic?

# S/Traçabilitat de l'estat del procés assistencial

Els pacients podran consultar l'estat de la seva prova diagnòstica, visita amb l'especialista o intervenció quirúrgica amb una nova funcionalitat de **La Meva Salut** que permetrà rebre avisos i notificacions





**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**