

ENS PODEM GESTIONAR EL TEMPS?. IMPLEMENTACIÓ D'UN NOU MODEL D'AGENDA MÈDICA

R VINYETA (MF), M BORRELL (MF), A MARGENAT (DUI), R BOSCH (DUI), C FERNÁNDEZ (UAAU), N RAMÍREZ (UAAU)

Introducció

El temps que s'ha de dedicar a cada visita és variable en funció dels problemes a resoldre i del pacient. Una agenda que no discrimina activitats és font d'ineficiència perquè no ajuda a gestionar el temps, i pot comportar excés de pacients en la sala d'espera.

Intervenció

S'elabora una nova agenda diferenciant: visites mèdiques llargues i curtes, administratives, no demorables, altres i consulta telefònica. La visita espontània i la domiciliària es forcen en la matriu horària. S'aplica a partir de l'1 de juny de 2011.

Objectius

Gestionar la demanda amb una matriu horària adaptada a les necessitats percebudes per part del pacient.

Millorar la percepció de control del temps per part del professional.

Mesures

% Visites programades en diferents moments, quina activitat és prioritària i impacte en l'activitat assistencial. Es comparen una setmana aleatòria d'una agenda abans i després de la implementació. Es passa una enquesta de valoració als metges.

Resultats

PROGRAMACIÓ	ABANS	DESPRÉS
Visites programables	168	142
% ocupació	73.67	84.9
% programades mateix dia	11.73	15.21
% programades <24h	21.84	12.08
% programades 24-48h	21.47	3,83
% programades 48-72h	19.33	6,25
% programades > 72h	15.46	49,37

TIPUS VISITA	Nº TOTAL	% OCUPACIÓ
Mèdiques curtes	43/43	100
Administratives	54/54	100
Mèdiques llargues	0/5	0
Telefòniques	8/15	53.3
No demorables	9/15	60
Altres	7/15	46.6

ENQUESTA (1 desacord màxim – 5 acord total)	1	2	3	4	5
1. Respecte a la classificació final de les visites i la seva utilitat (%)		3	19	78	
2. Respecte a la percepció de millora per part del professional (%)		4	21	75	
3. Respecte a la coordinació interna		21	37	42	
4. Respecte al benefici per l'usuari		14	33	42	

Conclusions

1. Més de la meitat de l'activitat assistencial programada diària es dedica a visites de caire administratiu.
2. Es redueix el nombre de visites setmanals millorant l'assistència.
3. Més de la meitat de l'activitat assistencial es programa amb més de 48h d'antel·lació, per tant es redueix l'espontània en favor de la programada.
4. El professional té la percepció de major aprofitament del temps i de que el canvi és un guany.
5. Cal fer un estudi més acurat i ampli per valorar l'impacte global de la mesura.