

Atenció no presencial al CAP Alcover

L'extraordinària situació de pandèmia, que estem vivint des del mes de març de 2020, ha fet que s'hagi hagut de replantejar el sistema d'atenció als usuaris, per reduir les visites presencials i limitar-les a aquelles que siguin realment necessàries. Els centres sanitaris s'han vist obligats a modificar els sistemes d'accessibilitat al centre i evitar així l'aglomeració dels usuaris.



Verónica García Camemforte
UAU
ABS Alt Camp Oest
Facebook: CAP Alcover



Des del CAP d'Alcover s'ha optat per un model molt diferent del que estàvem habituats, però amb el que creiem que es pot donar una resposta més adequada a les necessitats de cada persona.

Amb aquest nou model, la primera atenció sempre és telefònica. El personal d'atenció a l'usuari fa una primera tria en funció del motiu de cada trucada, i deriva la trucada al servei d'urgències o al professional corresponent, els quals es gestionen la seva pròpia agenda, programant les visites segons el criteri de cada professional. Això permet controlar l'atenció presencial, i una millor gestió de les agendes, ja que es realitzen les visites necessàries amb les mesures de prevenció òptimes per disminuir el risc de contagi.

L'atenció no presencial s'ha d'emmarcar dins un model assistencial que permet combinar l'atenció presencial i no presencial. Cal tenir en compte aspectes relacionats amb la situació de salut de l'usuari, els seus condicionants i els recursos disponibles.

Atenció telefònica

Hi ha franges horàries en les quals la demanda és superior i les línies es col·lapsen. Si totes les línies estan ocupades, surt un missatge informant que *“si és una urgència que no pot esperar, ha de trucar al 061”*. Si no és el cas, l'usuari ha de continuar a l'espera fins que la seva trucada sigui atesa. Per intentar solucionar aquest problema, s'han habilitat noves línies telefòniques, una a través de WhatsApp i un telèfon directe per odontologia.

- **Via WhatsApp:** si en trucar al CAP, s'identifica que es tracta d'una consulta que requereix un reconeixement



visual per part del professional, es demana a l'usuari que envii una foto a través de WhatsApp al número 615 064 105, indicant sempre el seu nom.

- **Línia directa amb odontologia:** podeu trucar al 615 064 896 si és per una consulta

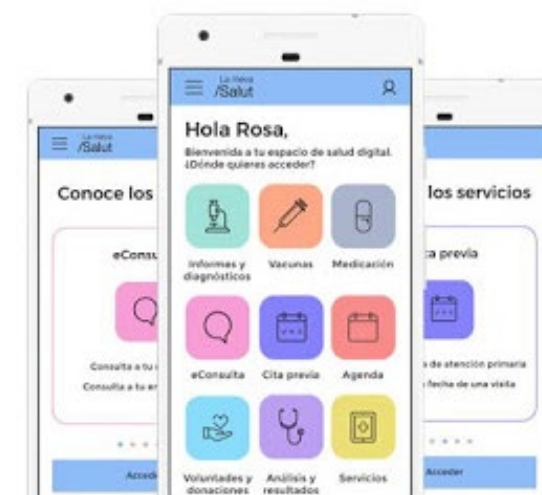
relacionada directament amb el servei d'odontologia.

També es disposen de noves línies mòbils perquè metges i infermeres puguin realitzar les seves trucades, les quals arriben a l'usuari amb número privat.

Igualment, a partir d'ara s'utilitzarà un nou sistema de trucades en el que els metges contacten a través d'un sistema informàtic, per això en alguns casos, l'usuari pot rebre la trucada des d'un número de Barcelona.

El principal problema de l'atenció telefònica, és la gran dificultat que moltes vegades hi ha per poder contactar amb la persona que ha sol·licitat la trucada, per això és important que si espereu una trucada del CAP estiguen localitzables al telèfon que proporcioneu i contesteu la trucada.

La meva /Salut



La Meva Salut

La Generalitat ha habilitat una eina molt útil per facilitar l'assistència no presencial.

La Meva Salut és un espai personal de salut digital que permet als usuaris relacionar-se de manera no presencial amb el Sistema de Salut de Catalunya. Facilita la consulta d'informes clínics, diagnòstics i resultats d'analítiques i altres proves que formen part de la seva història clínica.

Permet accedir al Pla de medicació vigent per anar directament a la farmàcia, demanar visita d'atenció primària i accedir a diversos serveis



d'atenció no presencial com l'eConsulta, el qual permet fer consultes no urgents als professionals de salut (amb un marge de resposta de 3-4 dies), fer tràmits i enviar documents.

L'eConsulta és una opció que s'ha d'activar a través de l'apartat de tràmits i serveis, i permet als usuaris enviar documents al seu equip d'atenció primària.

Els pares, mares o responsables legals de menors de 16 anys també poden sol·licitar l'accés a La Meva Salut dels seus fills o persones tutelades.



Es pot accedir a La Meva Salut des de la pàgina web o descarregant l'aplicació mòbil.

Per donar-se d'alta, es pot fer a través de:

- La pàgina web: <https://lamevasalut.gencat.cat>
- Trucant al 061
- Trucant al CAP.