



Nova organització del centre per oferir-vos una millor atenció

Els darrers mesos, des de la Direcció d'EAP VIC i juntament amb els Caps d'Àrea, hem estat treballant una proposta de reorganització de l'atenció. És un canvi transcendent i important, però que creiem necessari per oferir una millor atenció. Un canvi per millorar el model d'atenció a les persones, millorar la satisfacció de pacients i professionals.




Dra. Marta Serrarols

Gerent

EAP Vic - CAP El Remei

@EAPVIC



Els motius del canvi són diversos: en primer lloc, la falta de metges i metgesses de família és un fet que fa temps s'està observant a tot el sistema sanitari, i tot i que nosaltres no el patim de manera important, és previsible que en un futur ho pugui ser, condicionant l'accessibilitat àgil; en segon lloc, la necessitat d'oferir una atenció més centrada en les necessitats de determinades persones, sobretot amb complexitat clínica i/o social que es beneficien d'una atenció més estreta; en tercer lloc, l'excés d'usuaris per part del col·lectiu d'infermeria; i finalment, la voluntat d'incorporar una nova figura a l'acte assistencial que és el referent clínic administratiu.

El referent clínic administratiu volem que sigui l'administratiu referent i de confiança del pacient i del personal sanitari, que treballa amb autonomia, dona suport a tots els estaments i té una visió de 360° de tot el procés assistencial que pot seguir un usuari

Incorporem el referent clínic administratiu

El referent clínic administratiu és un professional administratiu que s'ha format mitjançant un curs específic de pràctiques avançades per constituir-se en un autèntic referent administratiu del pacient i ser un suport que facilita el dia a dia dels professionals sanitaris assistencials en diverses tasques, tals com adequar la resposta a la demanda dels pacients, assegurar la gestió de proves i visites i facilitar les coordinacions entre atenció primària i hospital, entre altres. És una figura que va molt més enllà del que són les tasques "tradicionals" de recepció a taulell.



Les UBA, Unitats Bàsiques Assistencials

Aquestes consideracions faran que, a principis de l'any 2023, comencem a treballar segons Unitats Bàsiques Assistencials (UBA) de tres professionals, on cada usuari del CAP tindrà el seu metge/essa de família (o pediatre en cas de la població infantil), un/a infermer/a de família o pediatria (en alguns casos de la població adulta hi haurà un canvi de professional donat que reduïm el nombre de pacients per infermeria de família) i un referent clínic administratiu. D'aquesta manera es constitueixen equips de treball estables, amb espais de coordinació, que han de facilitar i millorar l'atenció del pacient i dels propis professionals, i la coordinació i comunicació amb les persones que atenem.

Els canvis més rellevants seran: el metge/essa de família manté els mateixos pacients,

pot haver-hi un canvi d'infermera per determinats pacients (segons com s'hagin constituït aquestes UBA) i el pacient tindrà assignat un

professional administratiu de referència que és el referent clínic administratiu.



Què pot fer per vosaltres aquest referent administratiu?

- Millorar l'accessibilitat als professionals sanitaris quan és necessari segons la demanda.
- Millorar la longitudinalitat: que el pacient pugui ser atès majoritàriament pels seus sanitaris assignats.
- Millorar el vostre control i seguiment en cas de patologies cròniques (establir els controls periòdics necessaris de manera regular i assegurar-los).
- Coordinar les tasques administratives i d'informació a les persones ateses i els professionals que intervenen en el procés.
- Sol·licitar i programar visites, proves diagnòstiques i deri-



vacions, sota la supervisió del sanitari i fer-ne el seguiment.

- Transmetre informació als pacients durant el procés assistencial i, en definitiva, fer que aquesta experiència d'atenció al CAP sigui fluida, adequada i respongui a les necessitats de les persones i al continuum assistencial.

Els canvis sempre són difícils, però sovint necessaris per avançar. Les pròximes setmanes us anirem informant, a través dels mateixos professionals sanitaris i administratius, a les pantalles del CAP i xarxes socials. No dubteu a demanar informació i us aclarirem qualsevol qüestió que pugui sorgir.