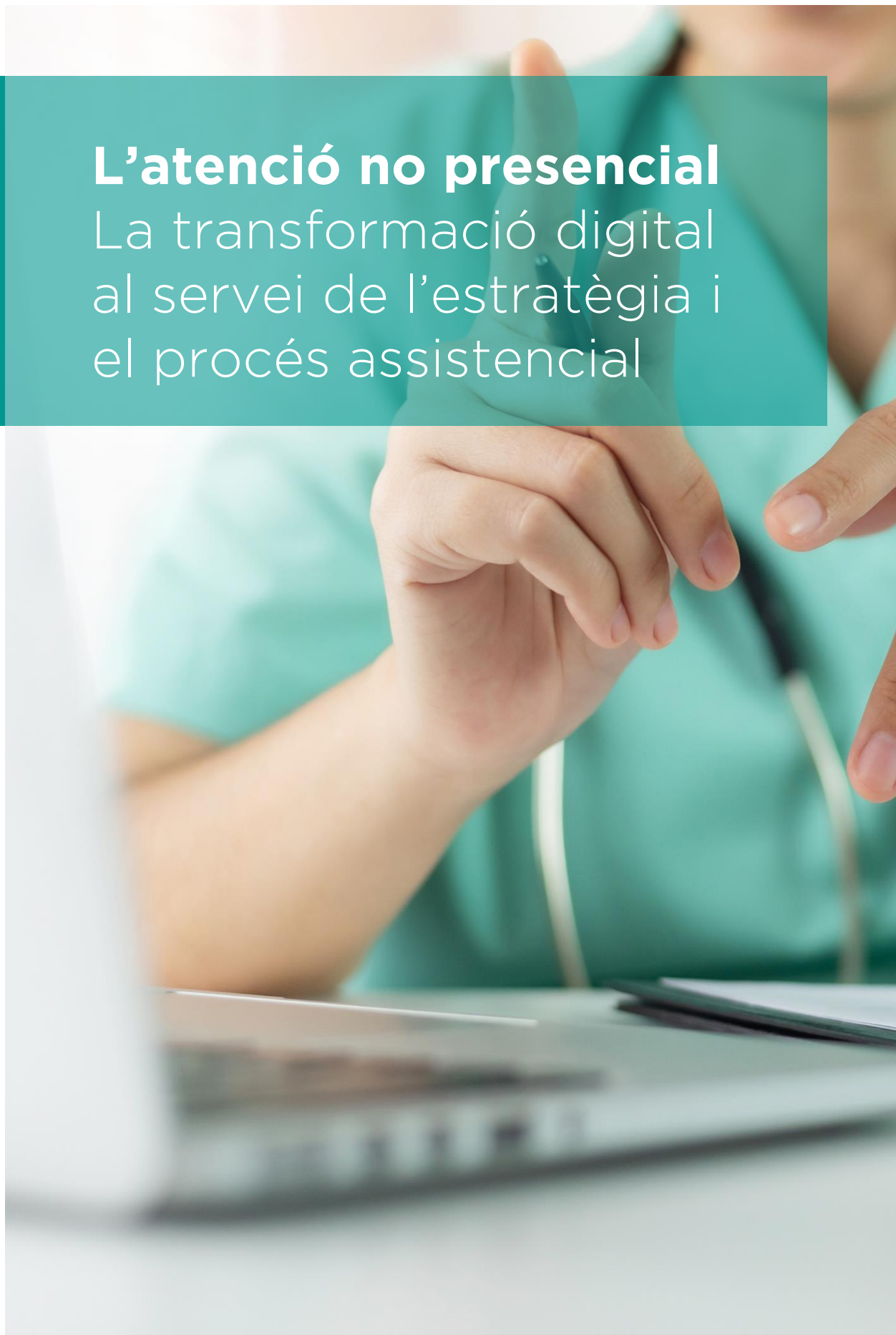


L'atenció no presencial

La transformació digital
al servei de l'estratègia i
el procés assistencial



L'atenció no presencial

La transformació digital al servei de l'estratègia i el procés assistencial

La COVID-19 ha obligat els serveis a prioritzar atenció no presencial, accelerant solucions però també canviant la manera d'organitzar-se. Hi ha consens que aquesta modalitat ha vingut per quedar-se, però es necessita suport per posar en marxa aquesta transformació.

No tot són bondats i en alguns pacients no funciona o és contraproductiu, per això cal fer participar els professionals i els pacients per identificar criteris i dissenyar protocols d'aplicació.

Hi ha hagut poca planificació i ara toca compartir allò que funciona, no només l'eina tecnològica sinó també els casos en els quals està indicat i que s'utilitzi com a complement de l'acte assistencial no únicament substituïu de la visita presencial.

Des de la planificació estratègica de les organitzacions s'ha d'establir actuacions perquè els professionals vegin els beneficis de l'atenció no presencial per aportar el màxim valor.

1. Les resistències. Per què costa tant?

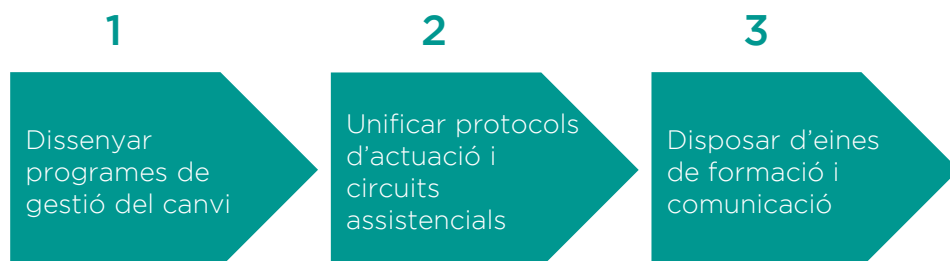
- Hi ha una manca d'objectius i d'indicadors per mesurar i incentivar l'activitat realitzada.
- Costa mobilitzar els professionals i tenir clars en quins casos és adequat l'ús de modalitats d'atenció no presencial.
- Hi ha dificultats per consolidar la tecnologia integrada amb els sistemes d'informació.
- Es necessita trobar lideratges professionals i donar capacitació per fer-ne un ús òptim.
- Falta que els pacients s'habituin a utilitzar-la.



2. Recomanacions per a les organitzacions

2.1. Les prioritats d'acció (els què)

Per integrar l'atenció no presencial a l'estratègia de l'organització, es prioritzen les accions següents:



2.2. Checklist de canvis organitzatius (els com)

Dissenyar programes de gestió del canvi

- El desplegament de l'atenció no presencial està emmarcat en l'estratègia de l'organització.
- Es fa participar als professionals i pacients en el seu disseny.
- Es crea un equip multidisciplinari de transformació digital per formar, comunicar i validar models.
- S'identifiquen les fases del procés d'atenció on aplicar i quins professionals hi intervenen.
- S'aprofita la informació disponible per fer atenció proactiva amb una selecció d'aquells pacients que necessiten realment presencial i quins poden ser telemàtica.
- Hi ha una dotació del pressupost per invertir en tecnologia i formar a les persones que l'han de fer servir.
- Es dissenyen indicadors de seguiment i resultats (implantació, resolució i satisfacció) com a elements clau en la gestió del canvi.

Creació circuits assistencials, protocols i acords

- S'unifiquen protocols existents, identificant casos d'ús segons els criteris clínics, i es diferencien accions segons tipologies reactives (agudització) i proactives (seguiment).
- Es pacta amb professionals i pacients el públic destinatari i casos més adequats.
- Es revisen circuits en base a l'experiència acumulada i es genera treball en xarxa amb altres entitats d'àmbits assistencials diferents.
- S'identifiquen figures referents en les fases del procés d'atenció. Hi ha una integració i validació de les eines amb els sistemes d'informació.

Disposar d'eines de formació i comunicació per als professionals i usuaris

- ❑ S'inclou en el pla de formació anual de l'entitat, tallers o mòduls específics per la implantació de l'atenció no presencial, on també es contempli la formació en la comunicació i llenguatge professional-pacient a través de la teleassistència.
- ❑ Es fan enquestes i processos participatius amb professionals i usuaris per analitzar i detectar on ha d'incidir la formació i la comunicació.
- ❑ Es detecten professionals i pacients més motivats en el seu ús i els menys motivats per tenir trobades per discutir els pros i els contres.
- ❑ Es dona l'opció al pacient per decidir si prefereix rebre atenció no presencial segons el motiu de consulta.

3. Propostes per l'Administració

- Invertir en plataformes tecnològiques comunes, establir estàndards i facilitar la interoperabilitat entre nivells assistencials i organitzacions.
- Unificar criteris d'aplicació tenint en compte l'adequació de l'atenció i aspectes ètics.
- Simplificar processos burocràtics que afecten els serveis, mitjançant la potenciació de solucions no presencials.
- Adaptar els sistemes de pagament de manera que reconeguin i incentivin l'activitat d'atenció no presencial adequada.
- Definir indicadors d'avaluació comuns.

