

Models d'atenció no presencial (MANP)



L'any 2021, la Fundació Unió ha realitzat un grup de benchmarking sobre models d'atenció no presencial (MANP). Han estat 3 sessions de treball amb participació de 20 entitats.

Situació de partida

- El desplegament dels MANP ha estat accelerat, desigual i variable en el temps.
- Els MANP han millorat la interconsulta i han reduït les visites innecessàries però hi ha barreres com la bretxa digital, la resistència al canvi i el compliment de la protecció de dades
- Falten indicadors per avaluar els resultats.

Diagnòstic compert al [Baròmetre MANP La Unió](#)

Objectius del Benchmarking

- Comparar diferents realitats d'implantació entres àmbits assistencials i centres.
- Identificar les problemàtiques comunes en la seva implementació efectiva.
- Compartir bones pràctiques.
- Generar recomanacions per les organitzacions i l'administració.
- Avaluació d'indicadors.

Quins són els beneficis i les resistències dels MANP?



Beneficis

Organització

- Adequació de l'activitat presencial on aportí més valor.
- Desburocratització de processos administratius.
- Millora de la capacitat resolutiva entre àmbits assistencials.

Persona

- Més accessibilitat, sobretot en joves i territoris amb dispersió geogràfica.
- Més adherència a tractaments.
- Conciliació laboral.
- Reducció emissions de CO2

Professionals

- Més agilitat en la interconsulta i la coordinació entre àmbits assistencials
- Accés a protocols més eficients i de valor afegit.
- Manteniment de l'essència de l'atenció.

Resistències

- Dificultats per garantir la confidencialitat i protecció de dades.
- Disponibilitat mitjans tècnics.
- Adequació d'espais.
- Cultura organitzativa.
- Manca d'objectius i indicadors.

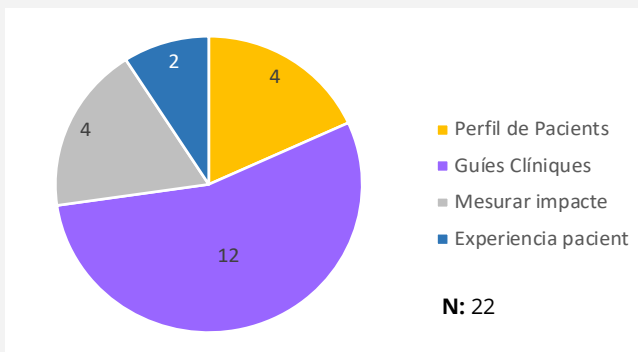
- Alguns pacients prefereixen atenció presencial.
- Dificultat per fer seguiment no presencial de la cronicitat
- Bretxa digital.
- Manca de reconeixement d'aquests models per la societat.

- Limitació dels horaris dels professionals.
- Llarga durada de les trucades.
- Manca de protocols comuns.
- Excessives tasques administratives.
- Manca de formació en MANP.

Bones pràctiques



En les sessions del Club Benchmarking MANP s'han identificat 22 experiències.



Experiències destacades

- Implantar la programació per motius a l'Atenció Primària.
- Gestió d'agendes presencials i no presencials dels professionals.
- Mesurar l'experiència del ciutadà amb l'eina NPS
- Aplicació de l'atenció no presencial en salut mental.

S'han identificat mesures per millorar la implantació dels MANP, dividides en quatre àmbits:

Perfil de pacients

- Disseny de criteris generals per determinar els pacients successibles de MANP i excloents.
- Disposar de sistemes que permetin als pacients expressar les seves preferències.
- Compartir estàndards bàsics dins de les organitzacions i amb altres centres.

Cartera de serveis

- Incloure i potenciar els tipus de serveis susceptibles del MANP que s'han definit (processos burocràtics, seguiment crònics, medicació, interconsulta, controls, etc.)
- Tenir clar els serveis exclosos
- Adaptar els MANP al tipus de dispositiu, territori i població.
- Encabir les urgències que poden ser ateses de manera no presencial.

Àmbits de millora

Guies d'actuació

- Definir criteris de derivació virtual consensuats entre el metge de família i l'especialista.
- Adaptar els criteris generals a les peculiaritats de cada especialitat.
- Desplegar un model de gestió de la demanda.
- Establir mecanismes per millorar la puntualitat de les visites no presencials.
- Implantar el consentiment informat.

Mesures d'impacte

- Consolidar els indicadors actuals:
 - Activitat (tipus de visites)
 - Satisfacció
- Desplegar nous indicadors:
 - Experiència persona (NPS)
 - Eficiència, accessibilitat, resolució...
 - Seguretat i qualitat



Síntesi de RECOMANACIONS

A les organitzacions sanitàries i socials

- Integrar els MANP en l'estratègia de l'organització i dotar de recursos.
- Executar amb lideratges clars, amb gestió específica i amb una visió integral des de l'admissió del pacient, el diagnòstic i seguiment
- Comptar amb programes de gestió del canvi, que incloguin formació i comunicació als professionals i usuaris, i avaluació dels resultats
- Unificar els casos d'ús en els que aquests models són més adequats en base a criteris clínics (edat, patologies, complexitat...).
- Apostar per plataformes tecnològiques comunes, que aportin seguretat, usabilitat, confiança i interoperabilitat.
- Adaptar els espais físics i recursos tecnològics a les característiques específiques dels MANP.
- Disposar de la guia de Bones Pràctiques (criteris de derivació, programació agendes, registre activitat MANP...)

A l'Administració

- Reconèixer i donar valor a l'activitat per MANP.
- Disposar de criteris comuns en relació a quines són les prestacions que es poden oferir per mitjà dels MANP.
- Utilitzar MANP per simplificar processos burocràtics de poc valor afegit.
- Sensibilització a la població sobre el bon ús dels MANP,
- Establir objectius de contracte assolibles, realistes i incentivadors.
- Definir indicadors d'avaluació comuns,
- Facilitar plataformes tecnològiques unificades,

A nivell d'indicadors

Avançar amb alguns indicadors prioritaris:

- Satisfacció usuaris i professionals (NPS)
- Capacitat resolutiva: derivació a urgències
- Absentisme: pacients no presentats
- Accessibilitat: Reducció llista d'espera
- Seguretat del pacient: casos d'infradiagnòstic

Conclusions

1. El MANP no estan consolidats, s'han incorporat en un entorn no estable (COVID-19).
2. El grup de benchmarking ha definit mesures i recomanacions però cal aprofundir en alguns continguts i incorporar diferents singularitats.
3. Espais com el Club Benchmarking contribueixen a aprendre junts i obtenir coneixement sobre les bones pràctiques existents en els centres sanitaris i socials.

Des de La Unió seguirem treballant amb les entitats associades per concretar accions per avançar adequadament en els models d'atenció no presencial

Participants al Benchmarking

- 20 Entitats de La Unió dels àmbits de l'at. primària, at. hospitalària, salut mental i sociosanitari
- 51 persones en tres sessions diferents



Suma'+
al Club
Bench

Contacta'ns

fundaciounio@uch.cat | Tel. 93 209 36 99 | fundaciounio.cat