



REO núm: 1028
Data: 20/06/2022

Models d'interacció i relació entre Ciutadania i el Sistema de Salut. Paper de les eines digi- tals. 2021

Informe de resultats

S/ Models d'Interacció i relació entre Ciutadania i el Sistema de Salut. Paper de les eines digitals

**Gerència de gestió ciutadana
Àrea Ciutadania, Innovació i Usuari
Unitat Experiència del Pacient**

Servei Català de la Salut

1

Introducció

2

Percepció de la situació actual

3

Perfils actitudinals envers el model de relació

4

Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals

5

El nou model de relació i les eines digitals

6

Síntesi de reptes de futur

S/ Objectius principals

Detecció i comprensió dels models de relació i interacció entre la Ciutadania i el Sistema Català de la Salut



Definició i revisió de línies estratègiques per la transformació futura del Model

Situació actual en la relació amb el Sistema de Salut:
Necessitats i expectatives en l'ús d'eines digitals en el marc d'interacció tenint en compte els canvis generats per la Covid-19

Expectatives vers el futur... Com es vol relacionar el ciutadà amb el Sistema de Salut en el futur:

- Què cal mantenir / potenciar
- Què millorar / incorporar / canviar.

Un “Decàleg” dels objectius a assolir amb la transformació del sistema.

Què és fonamental per una bona relació entre la Ciutadania i el Sistema Català de la Salut:

- Necessitats de cada Perfil usuari
- Per cada tipus d'itinerari

Propostes i accions de millora per aconseguir aquesta transformació.

5

ENTREVISTES A EXPERTS

Àrees estratègiques en el disseny de la relació entre la ciutadania i el sistema de salut

- Definició de variables a explorar.
- Validar/enriquir la proposta de treball

20

CONVERSES AMB PROFESSIONALS

La relació entre la ciutadania i el sistema de salut vista des dels professionals que en tenen experiència directa.

95

CONVERSES AMB CIUTADANIA

La relació entre la ciutadania i el sistema de salut des de la perspectiva de la pròpia ciutadania (diferents perfils)

- Punts forts i febles.
- Percepció dels canals i eines de relació.
- Àrees de millora cap al futur.

Hem utilitzat la metodologia qualitativa d'entrevistes, mitjançant telèfon, i quan ha estat possible, videoconferència.

El treball de camp es va dur a terme durant el passat mes de febrer (7feb-3març)

S/ Metodologia: Converses amb Professionals

20 Entrevistes Online d'una hora

- **Representació de:**
 - 7 persones d'administració
 - 8 persones d'infermeria
 - 5 Metges i Metgesses
- **Tipus de Servei:**
 - Atenció Primària (8) (4SM)
 - Especialitats i proves diagnòstiques (10)
 - Altres serveis (2)
- **Amb representació d'àmbit Rural i Urbà**
 - 13 persones en àmbit urbà
 - 7 persones en àmbit rural

Quadre resum de la mostra professionals

	Admin	Inferm.	Metge	Total
At. Primària	3	2	3	8
Especialitats, hospitalari i proves diagnòstiques	3	5	2	10
Altres serveis d'atenció a usuaris	1	1	0	2
				20

S/ Metodologia: Converses amb la Ciutadania

Entrevistes telefòniques a 95 usuaris, tenint en compte les següents variables

Nivell de digitalització

Determinat segons el nivell d'ús de La Meva Salut declarat per la persona entrevistada.

- **Nivell Alt (50 usuaris).**
 - Fan servir la Meva Salut per diferents usos.
 - A més del certificat de vacunació, han fet altres usos en els darrers 12 mesos. *P.e. Informes i resultats, medicació, eConsulta, Cita Prèvia, Agenda, Voluntat i Donacions, Diagnòstics, Tràmits i serveis.*
- **Nivell Baix (45 usuaris).**
 - No utilitzen La Meva Salut o només en fan un tipus de ús.
 - Probablement baixar el certificat de vacunació.

Edats

En aquest document, per fer referència als diferents talls d'edat utilitzem les següents denominacions:

- **Joves:** entre 18 i 25 anys
- **Adults:** entre 26 i 50 anys
- **Sèniors:** entre 51 i 70 anys
- **Grans:** més de 71 anys

Àmbit urbà / rural

- **52** persones corresponen a àmbits que considerem **urbans**.
- **43** persones d'àmbit **rural**

Perfil sanitari

- Desenvolupat a la pàgina següent

S/ Metodologia: Converses amb la Ciutadania

Perfil sanitari:

Hem definit 3 grans grups d'usuaris:

- **30 Usuaris intensius**, que inclou:
 - 10 Crònics greus. 5 Pacients i 5 cuidadors
 - 11 Salut Mental. 8 Pacients i 3 cuidadors
 - 9 Hospitalitzacions / cirurgia
- **27 Maternitat i Pediatria**
 - 9 Embarassades
 - 9 Mares/Pares amb fills menors de 2 anys
 - 9 Mares/Pares amb fills majors de 2 anys
- **38 Usuaris puntuals-lleus / població sana.**
 - 9 Crònics lleus
 - 10 Persones Grans (>70 anys). 8 Pacients i 2 cuidadors
 - 9 Usuaris puntuals Joves (18-25 anys)
 - 10 Usuaris puntuals (26-60 anys)

Usuari intensiu	30	Crònics Greus / cuidadors	10
		Salud Mental / Cuidadors	11
		Hospitalitzacions / Cirurgia	9
Embaràs i pediatria	27	Embarassades	9
		Pediatria fills < 2 anys	9
		Pediatria fills > 2 anys	9
Usuari Puntual / Esporàdic	38	Crònics lleus	9
		Usuaris puntuals Joves (18-25)	9
		Usuaris puntuals (26-70)	10
		Grans. Sense pat. Greu (>70 a.)	10
		TOTAL	95



S/ Elements clau de l'estudi

- Analitzem el **coneixement, l'experiència i les actituds de la ciutadania vers els canals i les eines de relació amb el sistema de salut**, basada en el record i l'experiència real que cadascú hagi tingut.
- Fem una **exploració qualitativa per identificar insights** sobre percepcions i expectatives d'usuaris i necessitats no cobertes amb afany de millorar el model i detectar reptes de futur.
- Aquest estudi és exploratori per conèixer les eines que utilitza la ciutadania per relacionar-se amb el Sistema de Salut en l'actualitat, **no es tracta d'un estudi de consum de mitjans o usabilitat de les eines**.
- La **intervenció amb professionals està dimensionada com una intervenció secundària**, que permet una visió complementària a la de la ciutadania des de la perspectiva dels professionals.

1 Introducció

2 Percepció de la situació actual

3 Perfils actitudinals envers el model de relació

4 Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals

5 El nou model de relació i les eines digitals

6 Síntesi de reptes de futur

S/ Percepció de la situació actual

La vivència i valoració del model actual i les seves eines estan molt condicionades pels següents aspectes:



ELS ESDEVENIMENTS DE L'ENTORN SOCIAL

- L'experiència i les conseqüències covid
- La consciència de la bretxa digital
- La incertesa vers el futur del sistema

LES EXPECTATIVES I NECESSITATS DE L'USUARI, segons...

- El tipus d'interacció amb el sistema (assistencial o per gestions)
- Les situacions específiques de la seva realitat sanitària

S/ Percepció de la situació actual. Ciutadania

Síntesi

- A causa de la COVID, la **percepció actual és de retrocés en la capacitat del Sistema per resoldre les necessitats i expectatives de la ciutadania** (reducció de la presencialitat i saturació del telèfon).
- En aquest context el **primer contacte amb les eines digitals ha estat com a solució d'urgència que en ocasions ha suposat model assaig-error** (cerca de noves vies de comunicació i/o ús de noves eines per gestionar vacunació)
- Majoritàriament es demana **que l'evolució cap al món digital sigui progressiva i respectuosa** amb el conjunt de la societat (no impositiva) per reduir **l'efecte de la bretxa digital** en els nivells digitals més baixos (gent gran, àmbit rural)
- **Por a que la digitalització s'associï a una intenció d'estalvi** que redueixi la qualitat assistencial (com la banca)
- Importants **frens a que eines i canals digitals puguin substituir situacions presencials** a la relació assistencial (deshumanització de visita mèdica i tractament, informació diagnòstica, dubtes de salut sensibles amb acompanyament)
- La ciutadania **és més permeable a l'ús d'eines digitals per a la gestió i els tràmits**, sempre que siguin àgils, fàcils i eficients (programació visites i recordatoris, resolució tràmits, informació més burocràtica).



- **ES VALORA POSITIVAMENT**

- **La Meva Salut** com eina de relació entre usuari i sistema, l'**accés fàcil a tota la informació del pacient**.
- Les possibilitats del **telèfon i videoconferència** com complement a la presencialitat
- Les eines digitals són **una oportunitat** per optimitzar recursos, especialment en les **gestions i tràmits**

- **LIMITACIONS I NOUS REPTES**

- **Augment de feines administratives** del professional per filtrar i donar resposta.
- **Adaptar les eines digitals** a les característiques de cada **pacient i territori** (necessitats diferents àmbit rural)
- **Unificar / compatibilitzar** les plataformes digitals que ofereixen **servei a diferents territoris**.
- **Formar a la ciutadania** per que faci un ús adequat de les diferents eines (duplicitats, temes poc rellevants). Cal definir protocols d'ús, acompanyar i formar.
- **Racionalització i limitació** de les eines a certs tipus de pacients per evitar l'ús inadequat (eines alternatives).
- **Integrar a persones amb baixes habilitats** i poca motivació (ciutadania i professionals)

- 1 Introducció
- 2 Percepció de la situació actual
- 3 Perfils actitudinals envers el model de relació**
- 4 Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals
- 5 El nou model de relació i les eines digitals
- 6 Síntesi de reptes de futur

S/ Perfils actitudinals envers el model de relació

Per definir els perfils actitudinals
vers les noves eines tenim en
compte les següents variables:

El nivell digital

- Que és clarament menor en...
 - **edats** més avançades,
 - nivell **sociocultural** baix
 - entorn **rural**

La situació i vivència de la pròpia salut

- Les patologies i problemes de salut individuals són molt rellevants, ja que defineixen:
 - el grau de relació amb el sistema
 - les expectatives cap el mateix
 - l'actitud cap a l'ús d'eines digitals

A més, cal tenir en compte la **motivació** que afavoreix una **predisposició positiva o negativa** cap a l'aprenentatge

S/ Perfils actitudinals envers el model de relació

Síntesi

- Les variables que defineixen perfils amb actituds diferenciades cap a les noves eines són:
 - El nivell digital
 - L'àmbit rural o urbà
 - La situació i vivència de la pròpia salut
- **Nivell digital:** S'observa la tendència d'un nivell digital més baix a persones de més edat, a nivells socioculturals baixos i a zones rurals, tot i que en cada un d'aquests aspectes es troben excepcions
- Moltes persones amb un nivell digital mig i alt i amb predisposició positiva han explorat i utilitzat La Meva Salut i es mostren disposats a anar incorporant eines digitals que facilitin la relació amb el sistema sanitari, especialment per fer gestions.
- **Àmbit rural:** A les zones rurals es detecta més dificultats per la digitalització (més persones grans, menors habilitats digitals, menor accés a la tecnologia i relació amb el sistema sanitari més basada en la relació personal).
- Alhora, apareixen necessitats específiques de les zones rurals força abastables amb les eines digitals, com les dificultats de desplaçament i les llargues distàncies per accedir als centres de salut.

S/ Situació i vivència de la pròpia salut: perfils

Síntesi



Usuaris Puntuals:

JOVES (JV)
ADULTS (AD)

- Usuaris poc freqüents i poc involucrats que valoren la facilitat i l'agilitat.
- El telèfon és la via més fàcil. Amb la saturació telefònica, alguns han provat LMS (e-consulta o demanar cita) amb resultats desiguals.
- Oberts i amb capacitat per usar noves eines, sempre que aportin facilitat i agilitat.



Baixa intensitat:
GENT GRAN (GR)
CRONICS LLEUS (CL)

- Usuaris regulars amb una involucració mitja-baixa.
- Volen sentir-se atesos quan ho necessitin però no dedicar massa temps
- CL Joves i adults: disposats a eines que ajudin a la gestió. Alhora exigents amb la informació que reben.
- GR: adaptats a l'esquema clàssic telèfon-presencial. S'han sentit oblidats i amb molta dificultat d'accés



Embaràs i Pediatria:
EMBARASSADES (EM)
PEDIATRIA <2 anys (PP)
PEDIATRIA >2 anys (PG)

- Usuàries intensives. Senten el procés bastant definit des de l'inici.
- A part, volen tenir eines per gestionar-se l'agenda i per consultar dubtes amb resposta ràpida.
- EM i PP. Molestes per perdre experiències interessants per falta de presencialitat.



Usuaris Intensius:
CRÒNICS GREUS (CG)
SALUT MENTAL (SM)
CUIDADORS

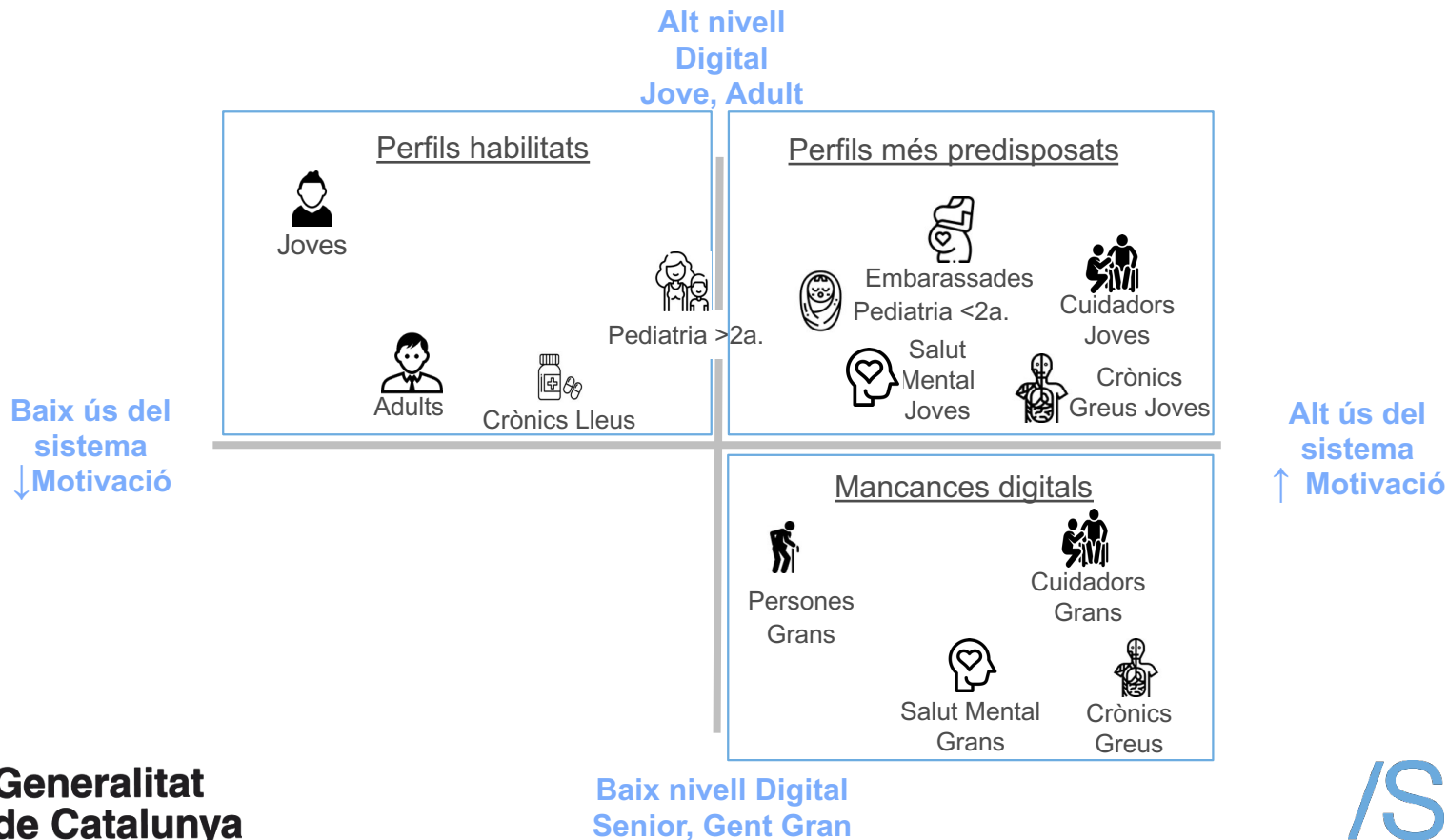
- Usuaris molt intensius.
- Dispersió d'eines i formes de relació amb el sistema.
- En alguns casos desorientats, sense informació sobre les següents passes i esperant una trucada o carta.
- La Covid ha desestabilitzat el seguiment de la seva malaltia.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/ Situació i vivència de la pròpia salut: perfils



1

Introducció

2

Percepció de la situació actual

3

Perfils actitudinals envers el model de relació

4

Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals

5

El nou model de relació i les eines digitals

6

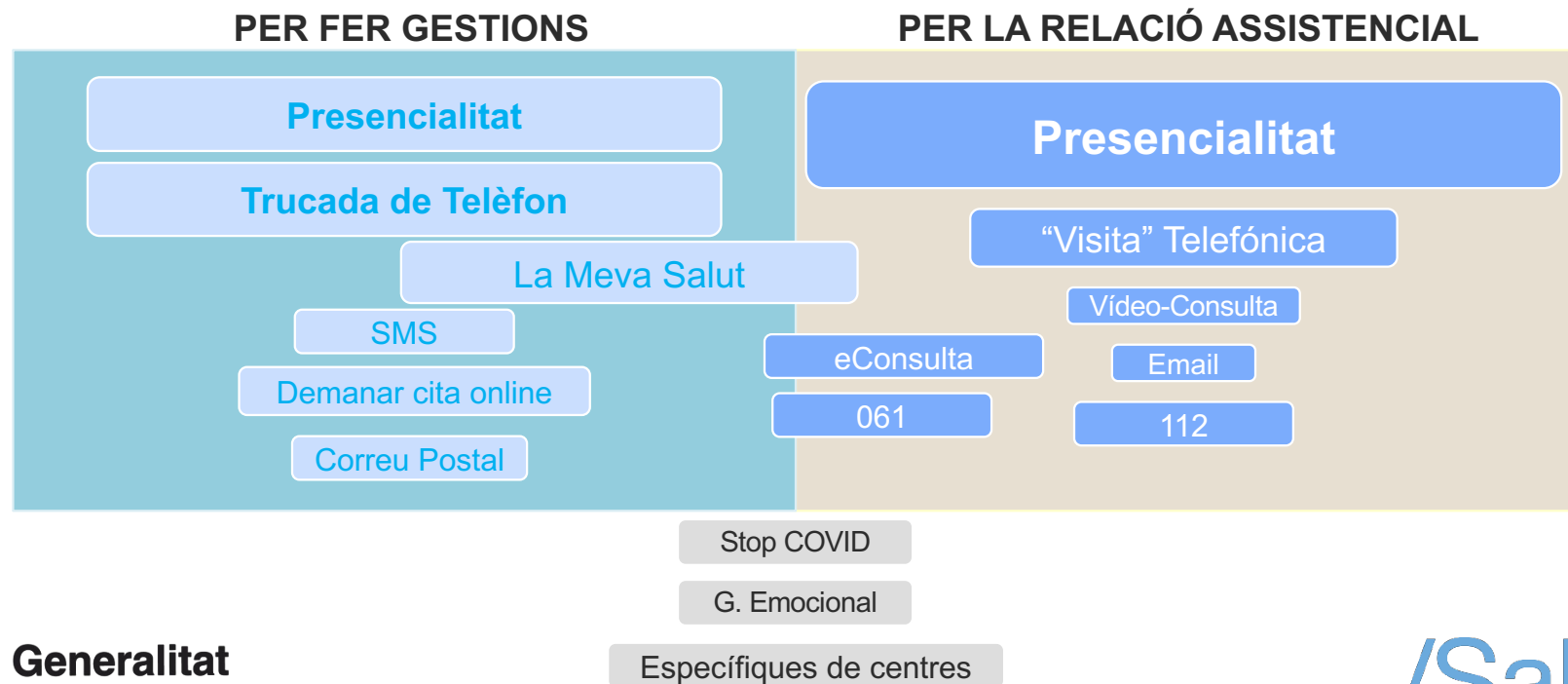
Síntesi de reptes de futur

S/ Anàlisi dels canals i eines actuals

- La **presencialitat i el telèfon** són els dos canals els quals la ciutadania s'ha acostumat a utilitzar en la relació amb el sistema de salut
- Darrerament **la majoria han percebut l'aparició d'altres eines** que s'han donat a conèixer just per la gestió de la pandèmia.
- Les que més semblen haver impactat a la ciutadania són:
 - Amb molta rellevància: **La Meva Salut**
 - En segon terme: **eConsulta, Recordatoris SMS, 061**
 - I a més distància, la possibilitat de **demanar cita online**

S/ Anàlisi dels canals i eines actuals

Podem situar les eines i canals dins d'una de les dimensions de la interacció ja esmentades
Si alguna eina apareix a ambdues dimensions, els criteris de valoració canvien per cadascuna



S/ Anàlisi dels canals i eines actuals



Presencialitat

A la relació assistencial:

- **Canal primordial de la relació assistencial.** Es considera el pilar de la relació assistencial i cal mantenir-lo. A vegades diagnòstics que han arribat abans per LMS.
- Les noves eines digitals i de relació en **remot serviren per complementar** i enriquir una relació assistencial basada en la presencialitat i la relació directa amb el metge

Per fer gestions:

- Les **persones grans** es mostren especialment disposades a anar físicament al taulell. Modificar els seus hàbits de fer gestions és difícil.
- Però **la resta de persones valoren poder resoldre gestions de manera àgil i fàcil** (telèfon o eines digitals) evitant la presencialitat.



Telèfon

A la relació assistencial:

- S'ha percebut un **ús excessiu**, substituint situacions assistencials que es considera que haurien de ser presencials.
- **Predisposició positiva a que complementi la relació presencial**, però que cal utilitzar només en situacions puntuals, relativament rutinàries (no temes sensibles), per aclarir temes i de manera consensuada amb el pacient.



Per fer gestions:

- Eina **molt valorada i utilitzada per fer gestions**.
- La **dificultat d'accés telefònic** durant els darrers temps ha provocat frustració, i alhora exploració de les eines digitals per poder resoldre gestions
- Cal **especialitzar** l'atenció telefònica



S/ Anàlisi dels canals i eines actuals

La meva
/Salut

Àmpliament acceptada i valorada pot arribar a ser un punt de connexió amb el sistema sanitari per diferents activitats

Experiència d'ús:

- **Utilitzada i coneguda** per gran part de les persones entrevistades
- Usuaris amb cert nivell digital (mig i alt) **han anat descobrint altres usos:** Informes i resultats, eConsulta, demanar cita, que han utilitzat com alternativa a l'accés telefònic quan era difícil accedir-hi. Sensació d'apoderament.
- Els perfils de nivell digital molt baix no han utilitzat directament LMS, sinó que han estat **ajudats per familiars o des del CAP**
- Apareixen algunes **disfuncions degudes al desconeixement de quins usos donar a les diferents eines** que integra: resultats de proves sense explicació mèdica, ús d'eConsulta per motius no adequats

Possibles millores:

- Aportar protocols d'ús i formar als usuaris i professionals
- Facilitar la gestió de diverses persones (mares i cuidadors)
- Incorporar un sistema d'avisos i recordatoris sense haver d'obrir l'aplicació.



eConsulta

Actualment poc protocol·litzada i amb temps de resposta incert. Pot ser molt útil tant per complementar la relació assistencial, com per resoldre gestions

Experiència d'ús:

- **Ha permès a la ciutadania accedir al sistema** tot i la saturació de les eines tradicionals. A vegades es creu que permet **aconseguir cita abans**
- S'ha utilitzat per usos molt variats, alguns d'ells poc adients que a vegades han provocat **més treball de gestió als professionals**

Possibles millores:

- Establir i donar a conèixer el seu funcionament i el tipus de consultes adients. Econsulta també administrativa
- Definir clarament el temps de resposta
- Avis de resposta a LMS i per altres mitjans



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/ Anàlisi dels canals i eines actuals



Demandar Cita*

Es valora bé la possibilitat de demanar cita online, especialment gent jove i mares/pares. És una de les gestions que més fa la ciutadania però no és primera opció.

Experiència d'ús:

- Per usuaris amb un nivell digital mig i alt ha estat una **alternativa davant del col·lapse telefònic**
- Sensació d'un procés llarg, amb **moltes preguntes que no sempre es saben respondre**
- Tendeixen a considerar **més àgil i més fàcil el telèfon**
- Dubtes si genera **duplicitats amb altres vies** de demanar cita

Possibles millores:

- Consensuar i explicar els motius de filtratge tant als usuaris com els professionals
- Mantenir les opcions web i LMS (a vegades no sabem per on entren)
- Coordinar les diferents vies per aconseguir cita evitant duplicitats



061

061 → Pot arribar a ser un espai de consulta ràpida i professional que complementa la relació assistencial en sinèrgia amb els altres serveis del sistema

- Donar una **resposta àgil i ràpida**
- Amb indicacions d'un professional sanitari
- **Amplitud de temàtiques a consultar**

Experiència d'ús:

- **Molt vinculada a la Covid.** Durant la Covid s'ha difós la seva utilitat més enllà d'un telèfon d'urgències
- Moments de saturació telefònica **han resultat dissuasius**

Possibles millores:

- Donar a conèixer totes les seves possibilitats i vies d'accés (telèfon, app, xat)
- Fer-lo més present als professionals amb bona coordinació i informació de l'abast i les sinèrgies entre els diferents serveis
- Diferenciació del 112

Demandar Cita*

- La ciutadania no distingeix específicament les diferents eines per demanar cita online. Sempre que es pugui diferenciar clarament una eina concreta, es farà referència a aquesta eina, i en cas contrari, s'utilitzarà l'expressió "Demanar cita online" com a genèric.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/ Anàlisi dels canals i eines actuals



Vídeo Consulta

Aporta possibilitats a la relació assistencial per perfils amb cert grau de digitalització..

Experiència d'ús:

- **Poca experiència** a la ciutadania, especialment a l'especialitzada.
- Aporta un plus d'imatge respecte al telèfon, tot i que **no sempre es té clar quin benefici aporta aquest plus**
- En qualsevol cas, es veu sempre com un **complement** d'una relació basada en la presencialitat
- Implica una **complexitat tecnològica molt superior al telèfon**

Possibles millores:

- Establir clarament perfils d'usuaris i motius dins de la relació assistencial a on la videoconsulta aporta beneficis
- Acompanyar i seguir el ritme amb el qual la ciutadania i els professionals van incorporant i normalitzant l'eina
- En algunes situacions, pot ser una bona eina per professionals del 061 (p.e. psicòlegs)



SMS

Servei de recordatoris eficient i universal

- Generalitzat amb les **campanyes de vacunació Covid**
- **Alt grau de satisfacció i desig d'incorporar-lo com recordatori** en totes les interaccions amb el sistema en les quals tingui sentit
- **Arriba a la gran majoria de la ciutadania**, inclosos perfils amb nivells de digitalització baixos



Correu Postal

Identificat amb **hospital i especialistes**: Recordatoris, convocatòria de visites i enviament de resultats. Molt heterogeni.

- Persones grans, genera confiança i seguretat, mentre que els joves no el valoren (antic, poc operatiu)
- Es demana mantenir-lo per les persones grans o no digitalitzades, però **substituint-lo progressivament** pel correu electrònic que és immediat i més fiable



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/ Anàlisi dels canals i eines actuals



Apss de cribatge

- **Poc conegudes**
- Stop Covid no se'n parla gaire, molt lligat a pandèmia
- Al suggerir-les apareix una **actitud positiva cap a Gestió Emocional** a causa de la sensibilització cap a la salut mental però es creu que cal complementar-la amb altres actuacions.



WhatsApp

- **Apareixen referències** a l'ús d'Apps generals, especialment WhatsApp:
 - Alguns serveis l'han utilitzat durant la pandèmia
 - En la relació amb mútues privades
- El seu valor principal és la **facilitat i immediatesa**, i el fet que és accessible a persones amb molt baixa digitalització



Eines específiques de centres

- Alguns **pacients en fan referència**, vinculada a usos molt específics, amb dispersió d'experiències d'ús.
- Es consideren eines **menys globals que LMS**, i apareixen comentaris a favor de la integració en una sola plataforma
- Els **professionals** són conscients de la varietat d'eines específiques de centres que existeix i **demanen accessibilitat a tota la informació integrada en una sola plataforma**



Email

- En molts casos **l'email és una eina útil per persones amb nivells digitals baixos**
- Tant la ciutadania com els professionals valoren la seva simplicitat, immediatesa i capacitat bidireccional però és menys controlable.
- També s'esmenta que permet agilitzar l'enviament de documentació (baixes i altes, informacions...)



- 1 Introducció
- 2 Percepció de la situació actual
- 3 Perfils actitudinals envers el model de relació
- 4 Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals
- 5 El nou model de relació i les eines digitals**
- 6 Síntesi de reptes de futur

S/ El nou model de relació

Principals eixos que defineixen la situació actual

El **model de relació i les eines** que l'integren **estan evolucionant**, en la **línia de les expectatives** d'una bona part de la ciutadania

La **pandèmia de Covid ha ajudat** a aquesta evolució. **Accelerant la necessitat i l'ús** de les eines digitals, però també **ha provocat saturació i disfuncions** en el sistema.

Associant-se en alguns casos l'ús **d'eines digitals** amb una **disminució de la presencialitat** i del tracte humà

Per altra banda, es fa **més palesa la bretxa digital**, i el risc que molts dels **usuaris més intensius** del sistema de salut quedin **fora dels beneficis** de les eines digitals pel seu nivell digital baix

S/ El nou model de relació



Què poden aportar les eines digitals?

1. **Descongestionar** els **punts de saturació** actuals del sistema, afavorint l'accés i reduint els temps d'espera.
2. **Realitzar gestions i tràmits** de manera àgil i autònoma
3. **Aprofitar** les eines digitals per **enriquir la relació assistencial**:
 - Basada en la **presencialitat i la fluïdesa** de comunicació amb els seus referents (d'Atenció Primària i/o Especialista)
 - Oferir diferents **opcions d'eines de relació** (presencials i remotes) **adaptades** a les necessitats assistencials i les capacitats digitals de cada pacient
 - Concretament, reforçar la **interacció bidireccional** amb l'Especialista
4. **Fer consultes i rebre resposta i orientació professional adaptades** a les circumstàncies d'urgència o immediatesa de cada cas
5. **Mantenir a la ciutadania més ben informada de la seva situació** dins del sistema, podent entendre i participar en les decisions que afecten la seva salut a cada moment.

S/ El nou model de relació. Necessitats i expectatives

MODEL DE RELACIÓ TRADICIONAL

PRESENCIALITAT + TELÉFON + PAPER + SMS

No pot abastar aquesta amplitud de necessitats
basant-se només en les eines tradicionals



Estar informat del que
passa i el que li passa

Tràmits àgils

Interacció de qualitat
amb metges referents

Rebre ajuda en front de
incerteses i urgències

Acompanyament
en situacions
agudes

Prevenció



Sembla més capaç d'oferir respostes
adaptades al ventall de necessitats...

PRESENCIALITAT + TELÉFON + PAPER + SMS

LMS (Resultats / Agenda / Cita / eConsulta...) + 061 + Apps i Webs Específiques + Videoconsulta

MODEL DE RELACIÓ DE FUTUR (amb eines digitals)



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

S/ El nou model de relació. Les principals eines

PER LA RELACIÓ ASSISTENCIAL

- La relació assistencial ideal es construeix sobre la presencialitat
- Les eines “remotes” han d’enriquir i potenciar la relació consensuades entre el Sistema i el pacient
- Adaptant-se a les circumstàncies individuals de cada situació: relació de **qualitat**, **contínua** i **bidireccional**



Presencialitat

eConsulta

Telèfon

Email

Vídeo-Consulta

PRINCIPALS ACTIVADORS

DIFONDRE

- Notorietat
- Donar a conèixer

MOTIVAR

- Explicar Beneficis per l'usuari
- Generar interès

CAPACITAR

- Formació
- “Tutorials”
- Accés a la tecnologia

ACOMPANYAR

- Individualització i consens perquè cadascú vagi al su ritme
- Alternatives a mida

S/ El nou model de relació. Les principals eines

La Meva Salut

- Convertir-se en el punt de **referència** digital per les gestions.
- **Adaptar** el seu **aspecte** i **funcionalitat** a les **necessitats** i **habilitats** digitals dels pacients. Simplificar opcions poc necessàries (voluntat i donacions?).
- Fer-la **extensiva** a **tots** els **àmbits** i serveis amb els quals l'usuari es relaciona (Primària, Especialitats, Hospitalari, Proves, Urgències...).
- Sistema **d'avisos** i **recordatoris** integrats a LMS.

Demandar cita online

- **Consensuar** una **classificació** de motius útil pels professionals i alhora **entenedora** i **amigable** per la ciutadania.
- **Identificar** i **unificar** altres peticions de visita fetes des **d'altres eines** i **canals** (per eConsulta, per telèfon, presencial, etc.).
- Transmetre els **avantatges** i la facilitat de **demanar cita online** enfront de fer-ho presencialment o per telèfon.

S/ El nou model de relació. Les principals eines

eConsulta

- Establir un **sistema de gestió / cribratge** de les consultes per evitar duplicitats i consultes inadequades, agilitzant la feina “administrativa” que ha de fer el metge.
- **Formar** a l'usuari perquè:
 - No utilitzi per a la **mateixa consulta diferents eines** o canals (eConsulta, telèfon, CitaSalut, presencial...).
 - Entengui el seu funcionament i els **terminis de demora de resposta**, que impliquen l'ús d'altres eines en cas d'urgència.
- Fer-la extensiva a la comunicació amb l'**especialista**.
- Establir mecanismes que **assegurin la correcta recepció** de la consulta i un **termini** concret de resposta.

061

- Donar a **conèixer** a la ciutadania com un servei **professional de consulta** amb resposta i orientació **ràpides**.
- **Coordinar** al màxim les seves intervencions amb els professionals, especialment d'**Atenció Primària**.
- Donar a **conèixer l'App 061** a les persones **joves** com una font d'informació rellevant.
- Igualment pels perfils joves, donar a conèixer **el xat del 061** com via alternativa per evitar esperes al telèfon.

1

Introducció

2

Percepció de la situació actual

3

Perfils actitudinals envers el model de relació

4

Relació de la ciutadania amb els canals i eines actuals

5

El nou model de relació i les eines digitals

6

Síntesi de reptes de futur

S/ El nou model de relació. Síntesi de reptes de futur

1. **Oferir una relació assistencial de qualitat** basada en la **presencialitat, flexible i adaptada** a cada situació, complementada per les eines remotes (telèfon, videoconsulta, eConsulta)
2. **Establir protocols clars** per l'ús de les diferents eines d'interacció assistencial (Presencial, Telèfon, eConsulta). Per quins tipus d'interaccions i de pacients caldrà utilitzar cadascuna?
3. **Posar a l'abast de la ciutadania la informació necessària** perquè estigui sempre **orientada** sobre la seva **situació** i les **properes passes** en el seu procés sanitari. **Evitant la incertesa** en situacions d'espera.
4. **Oferir en una plataforma general i accessible, la informació rellevant** sobre situacions de:
 - **Hospitalitzacions.** Actualitzacions de l'**estat** de **pacients** ingressats (agregat per la Covid)
 - **Intervencions.** Informació "en directe" de l'evolució.
 - **Urgències.** Temps d'espera. Situació del familiar dins d'urgències, informació i consells per transicions a planta, re-contacte amb el metge de família, especialista, etc.
5. **Establir per cada tipologia de pacient el perfil d'eines d'interacció més adequat** segons patologia, capacitats digitals, context social i territorial..
6. **Oferir una experiència d'usuari tan unificada com sigui possible** (Atenció Primària, Especialitats, Hospitalitzacions, urgències...). LMS com la plataforma global de relació (perfils digitalitzats).
7. **Apoderar a l'usuari** perquè pugui fer **gestions i tràmits de manera àgil i autònoma**. Evitant utilitzar innecessàriament recursos presencials i humans, però assistint a qui no ho pugui fer digitalment.



S/ El nou model de relació. Síntesi de reptes de futur

8. **Difondre les eines digitals**, tant a la **ciutadania** com a **professionals** formant pel **seu bon ús**, i evitant disfuncions.
9. **Comptar amb l'opinió i l'experiència dels professionals** per establir els protocols d'ús de les eines digitals.
10. **Donar canals i eines de relació adaptades als diferents nivells de capacitat tecnològica** dels professionals i dels pacients.
11. **Dotar als professionals** de la **formació** i els recursos **tecnològics** adequats per una bona incorporació de les noves eines.
12. **Evitar** que la **gestió d'eines** provoqui una **ampliació de les tasques administratives** dels metges, que redueixi la seva disponibilitat per la relació assistencial.
13. **Evitar duplicitats** de consultes fetes pels pacients a diferents canals. Unificar en una única consulta les peticions rebudes del mateix pacient, pel mateix tema.
14. **Consolidar una única plataforma a on el professional** pugui accedir a tota la informació sanitària del pacient, a ser possible incloent sistemes de salut privada.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut