

**MARTA AYMERICH**

Directora de l'eHealth Center de la UOC

**«Hi ha una consciència creixent sobre la importància de la gestió del temps en els centres»****Quins són els principals reptes que afronten els centres sanitaris pel que fa a la gestió del temps?**

Val a dir que un dels principals desafiaments és la sobrecàrrega de treball. L'augment constant de la demanda assistencial, sovint combinat amb la burocràcia i la falta de personal, contribueix a la sobrecàrrega de treball, la qual cosa pot afectar la motivació, la qualitat de l'atenció i la salut dels mateixos professionals. És a dir, són factors de risc per al *burnout* professional.

Un altre repte important són les ineficiències en els processos. Els centres sanitaris sovint es veuen afectats per processos administratius excessivament complexos i fluxos de treball que potser no són del tot adequats. Tot plegat contribueix a generar importants pèrdues de temps.

Les reunions ineficients són un altre punt crític en la gestió del temps. És freqüent trobar-se que es fan reunions excessivament llargues (per exemple, sovint hi ha hora d'inici però no de final), mal planificades (a vegades sense ordre del dia o amb els objectius que es volen assolir) o amb un nombre excessiu de participants. Aquestes pràctiques representen una pèrdua de temps considerable que podria dedicar-se a tasques més productives i directament relacionades amb l'atenció al pacient.

Precisament la comunicació entre professional de la salut i pacient és un dels aspectes que representa un desafiament, perquè la manca de temps impedeix tenir l'intercanvi necessari

entre professional i pacient. És a dir, una comunicació que permeti personalitzar l'atenció en funció de les necessitats de cada persona.

Finalment, la manca d'una coordinació integrada entre nivells assistencials comporta un repte addicional. Molts centres sanitaris encara lluiten amb la manca d'integració dels sistemes d'informació, així com la resistència a incorporar tecnologies digitals, moltes dirigides a pacients directament.

En general, crec que hi ha una consciència creixent sobre la importància de la gestió del temps en els centres sanitaris. Tanmateix, la posada en pràctica de mesures per abordar aquests reptes es pot veure limitada per factors com ara la manca de recursos, la resistència al canvi i, sobretot, la complexitat dels sistemes sanitaris.

**Quines àrees solen afectar més negativament les pèrdues de temps? I, en positiu, quines millores es podrien obtenir amb una gestió òptima d'aquest factor?**

Les pèrdues de temps poden afectar negativament totes les àrees d'un centre sanitari, però algunes de les més conegudes són, per exemple, les urgències hospitalàries, el triatge, les consultes externes i d'atenció primària, i la salut mental. Un servei d'urgències saturat, amb pacients que esperen llargues hores per ser atesos, pot comprometre la salut dels pacients amb patologies més greus i disminuir la qualitat de l'atenció en general. En aquest sentit, el triatge hauria de ser clau, fins i tot fet des de

casa, perquè cada persona es dirigís al nivell assistencial que li correspongués i no directament a les urgències hospitalàries.

D'altra banda, penso que les consultes externes i les d'atenció primària són un dels punts on més es noten les ineficiències en la gestió del temps. Els retards en les cites, sistemes de citació poc flexibles o una mala organització de l'agenda poden generar frustració tant als pacients com als professionals.

En darrer terme, citaré l'afectació negativa en la salut mental. Per una banda, el ja citat *burnout* dels professionals sanitaris. I, de l'altra, pel que fa als pacients, perquè sovint requereixen un seguiment continuat i una atenció personalitzada. Concretament, les llistes d'espera per accedir a teràpia, la falta de disponibilitat de professionals i la dificultat per coordinar l'atenció entre els diferents dispositius assistencials poden dificultar l'accés al tractament i perjudicar la salut dels pacients.

I, en positiu, una gestió òptima del temps pot generar clarament beneficis, com ara la millora de la salut dels professionals, atès que la reducció de la sobrecàrrega de treball contribueix a millorar la salut i el benestar dels professionals. Per descomptat, també un augment de la satisfacció dels pacients, perquè una gestió del temps més adequada redunda en una atenció més ràpida i eficient. Per tant, estic més que convençuda que una disminució de la burocràcia, la distribució de tasques fent créixer els



equips amb nous professionals multidisciplinaris i més eficiència en els processos permetrien dedicar més temps dels professionals de la salut a l'atenció al pacient, amb la qual cosa milloraria la qualitat de l'atenció.

#### **Quines estratègies i eines recomanaria per optimitzar el temps en els processos sanitaris?**

Si bé la inversió en tecnologia pot contribuir a la millora de la gestió

del temps, no sempre és necessari fer grans inversions. Sovint, petites millores en l'organització, la comunicació i la planificació poden generar importants beneficis. Un exemple clar és la millora de l'eficiència de les reunions. Implementar mesures com ara definir uns objectius clars, limitar el nombre de participants i establir una durada màxima poden reduir significativament el temps dedicat a reunions innecessàries.

D'altra banda, però, és cert que la tecnologia digital, incloent-hi la IA, pot ajudar a millorar la gestió del temps a les urgències, tant hospitalàries com d'atenció primària. Des de l'eHealth Center de la UOC hem fet estudis d'avaluació d'eines de triatge amb IA a les urgències hospitalàries que han demostrat millorar l'eficiència, com és el cas de l'eina Mediktora a l'Hospital Arnau de Vilanova. També n'hi ha per a l'atenció primària, com WtsWrng, que també ha demostrat eficiència en un estudi publicat en una revista científica. I, finalment, apps mòbils dirigides a pacients, com ara El meu quiròfan, de l'Hospital de Bellvitge, que permet analitzar amb calma els processos preoperatoris, millora la gestió del temps i, alhora, ofereix una millor qualitat d'atenció als pacients que han de ser intervinguts. També apps que ajuden a la comunicació entre professionals de la salut i pacients amb malalties minoritàries, com, per exemple, l'app COMJunts, o les que ajuden a la comunicació entre persones amb trastorn de l'espectre autista (TEA) i els professionals de la salut o d'altres àrees, com ara laborals o educatives, com, per exemple, l'app TEAppAustim. ■



## **Automatiza tus procesos de gestión sanitaria**

**Mecanismo de administración más ágil, eficaz y productivo:**

- Fortalece la satisfacción de pacientes
- Aumenta la seguridad de los datos
- Mejora la eficiencia en organizaciones asistenciales
- Facilita la toma de decisiones

