

# II Jornada Pla de salut de Barcelona Ciutat

## 28-04-2014



# Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

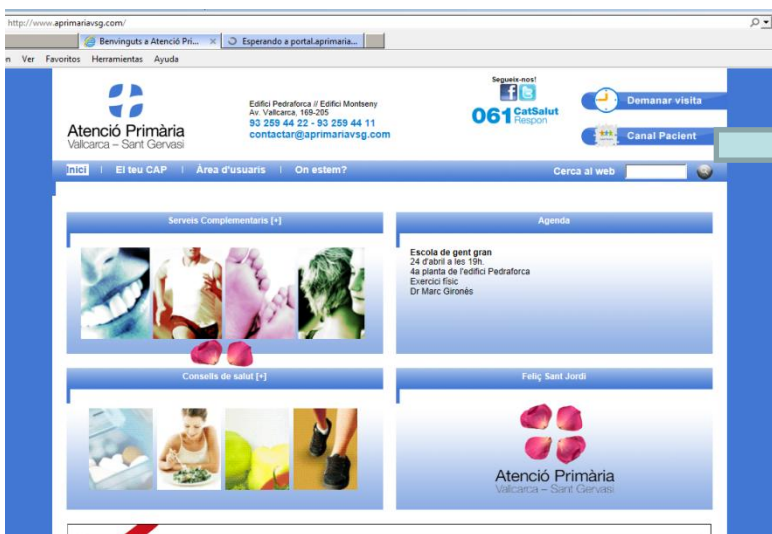


Dra. Rosario Jiménez Leal  
Responsable Comunicació i Projectes d'Atenció Comunitària.  
EBA Vallcarca SLP

# Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

## - Què és *Canal Pacient*?

- Via de comunicació segura entre pacients i professionals sanitaris
- Accessibilitat a la Història clínica – Corresponsabilització
- Desburocratització de les consultes.



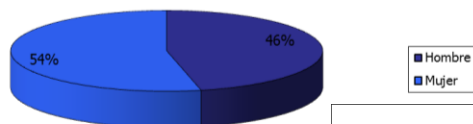
# Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

## - Alguns números fins ara:

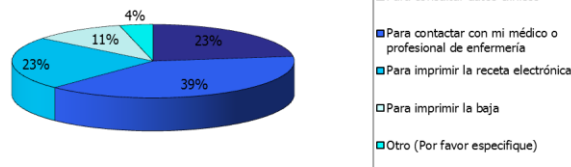
- 18 mesos de funcionament
- Tots els professionals donats d'alta (48) i 3200 pacients (6% de la població)
- 70% dels donats d'alta han fet servir la plataforma
- Majoria entre 30 i 60 anys, però 28% majors de 60 anys
- 42000 gestions (promig 76 diàries):
  - 64% burocràtiques (24% gestió de baixes, 23% Recepta electrònica, 10% demanda de cita)
  - 23% accés informació de la història clínica (dades biomètriques, vacunes o analítiques)
  - 12% comunicació via correu electrònic
- Càlcul 860 hores estalviades en tràmits administratius.

# Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

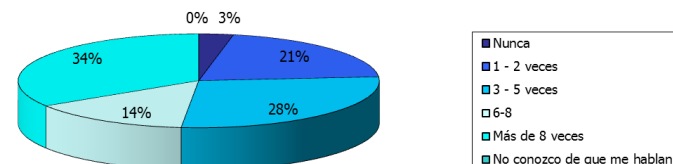
- **I els pacients què opinen?**
- Durant el mes març es realitza una enquesta on-line als pacients que fan servir la plataforma. Es recullen 500 qüestionaris complimentats.



¿Por qué motivo/s ha utilizado CANAL PACIENTE?



¿Cuántas veces ha utilizado CANAL PACIENTE desde que se dio de alta?



# Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

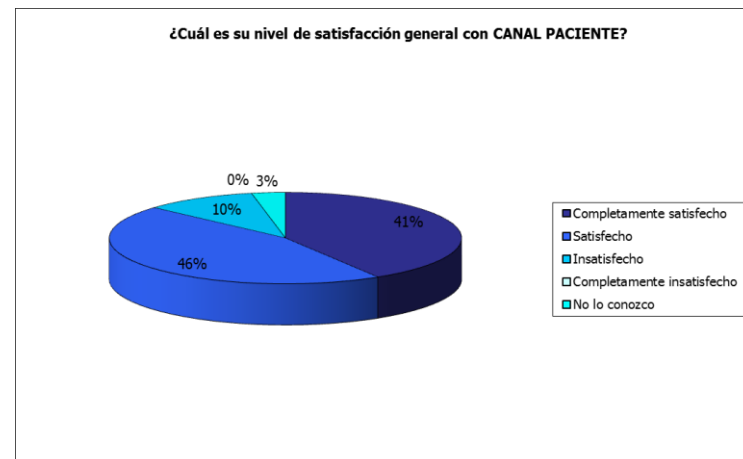
## - Satisfacció molt alta (87%)

### - El millor valorat pels pacients:

- Accessibilitat
- Estalvi en desplaçaments al centre
- Facilitat per contactar amb el metge
- Resolució de dificultats de la plataforma

### - Possibilitats de millora:

- Afegir més dades de la H<sup>a</sup> clínica
- Doble Pin d'accés i l'inicial impossible canviar-ho.
- Navegabilitat de la pàgina
- Respostes a @mail no immediates



## Els usuaris de *Canal Pacient* valoren de forma positiva aquesta nova via de comunicació.

La experiència d'ús d'una plataforma de comunicació on-line segura és ja una realitat al nostre centre i té impacte sobre:

- Continuitat assistencial
- Qualitat assistencial percebuda pels pacients
- Autorresponsabilització dels pacients envers la seva salut
- Desburocratització de les consultes i de la Unitat d'Atenció a l'usuari.