

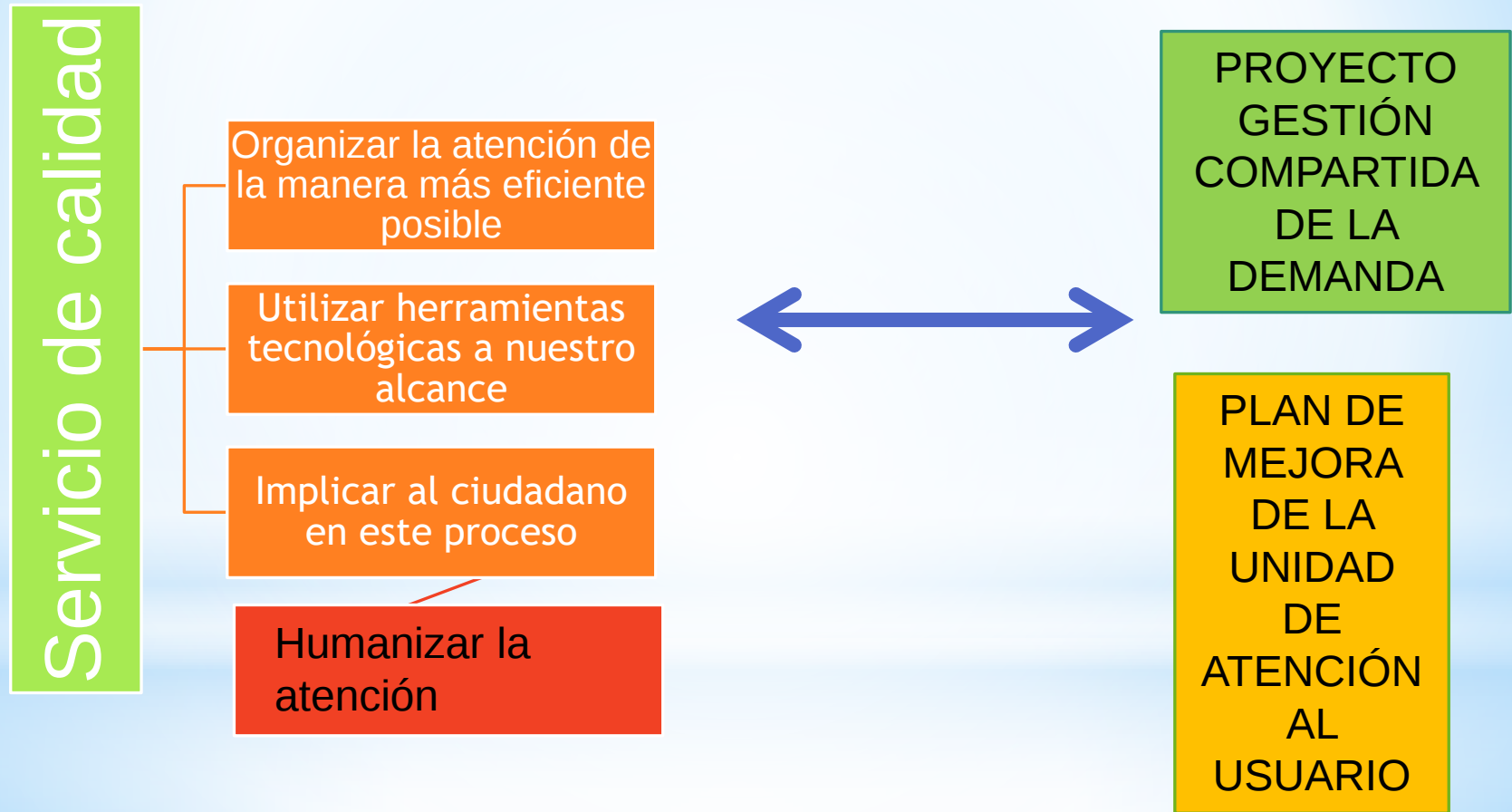
GESTIÓN COMPARTIDA DE LA DEMANDA EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

Autores: Martín Carrillo, M^a Lourdes
 Villarín Moreno, M^a Nieves
 Merino Vergara, M^a Pilar
 Patricio Ergueta, Leticia
 Sánchez Campos, M^a Teresa
 Ruiz Camacho, M^a Teresa

CENTRO DE SALUD NAVAS DEL REY,
CHAPINERÍA
Y COLMENAR DEL ARROYO



Desde hace tiempo se ha puesto patente la necesidad de cambio en la manera de llevar a cabo la atención a los ciudadanos en los centros de salud.



OBJETIVOS:

Gestionar la demanda de manera más adecuada, posicionando a la persona en el lugar y con el profesional que mejor solucionará la necesidad

- Utilizar adecuadamente el tiempo de los usuarios y el de los profesionales

Informar a la población de los recursos a su alcance

- Disminuir las llamadas telefónicas duplicadas o ineficientes

Somos un centro de salud rural, con dos consultorios y un SAR, de la sierra Oeste de Madrid.



¿Cómo comenzamos a trabajar?

Nos presentaron el documento donde se registraban 37 ítems para elegir cómo mínimo 20.

Nos reunimos y consensuamos seleccionar 32 ítems.

Por autoformación, nos fuimos formando en el proyecto

Más tarde, se publicó el proyecto de gestión de la demanda enfermera. De ahí seleccionamos, 21 ítems.

Hemos desarrollado diferentes acciones para conseguir implantar los siguientes circuitos.



IMPLANTACIÓN NUEVOS CIRCUITOS



*** Circuito IT:**

- * En la UAU recopilamos los datos de la IT: fecha de baja empresa y ocupación.
- * Lo citamos con el facultativo en hueco TEL. Dependiendo del motivo de consulta, lo citamos presencialmente para ser valorado por el facultativo.
- * Cada dos horas, la celadora acude por las consultas, recogiendo documentación.
- * En la UAU, llamamos a los usuarios y les damos cita en la agenda “Gestión Administrativa Ciudadano” donde especificamos qué parte van a recoger y quién lo va a recoger. Obligatorio venir con documento identificativo

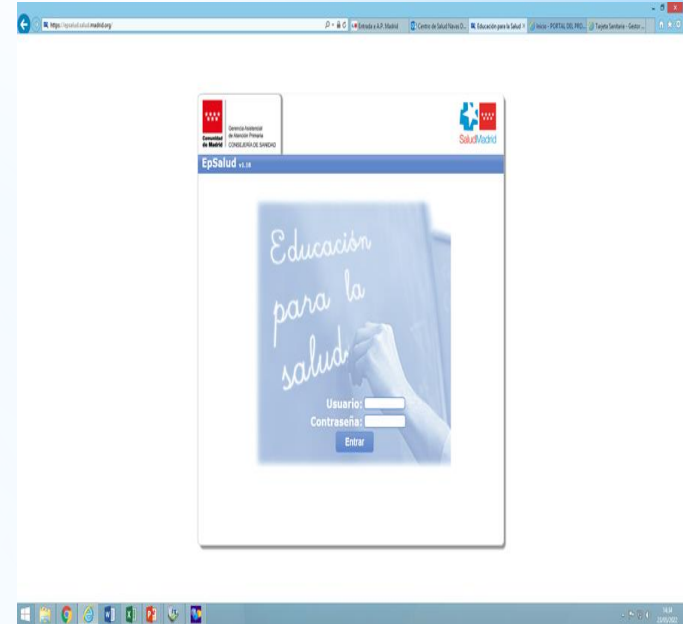


*** Problemas y soluciones:**

- * Los usuarios se presentan en el centro de salud sin haberles llamado la UAU todavía → educamos a la población en ese sentido e intentamos facilitar el parte en ese momento, si es posible

* Intervención comunitaria:

- * Aplicación EPS
- * Preparación de la presentación
- * Convocar días y captar a la población



* Problemas y soluciones

- * Falta de tiempo → Preparamos la sesión fuera de nuestra jornada laboral. Intentamos cubrirnos entre nosotras.
- * Captar a la población → Ayuda de todos los profesionales y colaboración con los Ayuntamientos locales

* Circuito Receta Electrónica

- * En la agenda de los facultativos, creamos huecos **NPA rojos**, al finalizar la mañana, (de 14 a 14.30) cada 5' para citar recetas electrónicas.
- * Ponemos en observaciones: "Activar xx".
- * Al utilizar las siglas NPA, los compañeros saben que NO tienen que llamar al paciente.



* Problemas y soluciones

- * Cuando vienen los compañeros suplentes hay que enseñarles que esos huecos son sólo y exclusivamente para recetas electrónicas

***Circuito analíticas**

- * El paciente acude a consulta y le mandan una analítica
- * Acude a UAU para su citación y, a la vez, que les damos cita para la extracción, le damos cita en aproximadamente, una semana, para los resultados con su facultativo, o bien, V, o bien, TEL.
- * En un mismo acto, damos las dos citas.



***Problemas y soluciones:**

- * El paciente no acude a su cita de extracción → la compañera TCAE, nos informa a la finalización de la extracción o nos pasa listado, de los usuarios que no han acudido a la cita, para anular la cita de los resultados.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES:

Hemos
realizado 2
Intervenciones
Comunitarias

- Se empodera al usuario, ya que, posee mucha más información

Se reducen las
llamadas
telefónicas
entrantes

- Se reduce el tiempo de duración de cada llamada

Se incrementa
la satisfacción
del usuario con
la Unidad
Administrativa

- Se incrementa la buena percepción con el centro de salud

En definitiva, **se HUMANIZA la asistencia**

No renuncies
ni te rindas.
Todo lo
grande toma
tiempo.

¡Muchas Gracias!