

Automatización de la gestión de licencias en el ámbito de la atención primaria

Jorge Rodríguez A, Aguilar Barreto C, Benito Moreno T, Suárez Velázquez M, Alemán Hernández S, Pérez Lorenzo JM

Servicio Canario de Salud. GAP Área de Salud de Gran Canaria

Introducción

Tradicionalmente, la dispersión geográfica de los trabajadores de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria ha dificultado la gestión de las licencias: envío de las solicitudes en soporte papel, cumplimiento de plazos para la tramitación, etc.

No obstante, el aumento paulatino de la plantilla de los profesionales, la extensión del disfrute de vacaciones a todo el personal, el reciente incremento de los días libres en la comunidad autónoma (1 Id más, compensación por el 24 y 31 de diciembre, Id por trienios, sábados recuperables) y la concentración de su disfrute en los periodos de verano y navidad, ha provocado mayor complejidad de los procesos de gestión y la aparición de incidencias relacionadas con los plazos de la resolución de las mismas (aumento del número de llamadas, envíos por fax con carácter urgente, etc.).

Por todo ello con el objetivo de simplificar y disminuir el número de incidencias, se ha iniciado una estrategia de mejora: la automatización de los circuitos de gestión a través de la página web corporativa y aplicación del software INFOGER.

Material y métodos

Grupo de mejora encargado del:

1. Análisis de los circuitos de gestión tradicionales.
2. Incluyan aspectos de mejora en cuanto a las especificaciones obligatorias de datos para la concesión de las licencias a informar por:
 - El solicitante: grado de parentesco para los asuntos familiares, diferenciación entre docente y discente para las licencias por curso, municipio para las mudanzas.
 - El director de zona básica: el horario del primer día de la sustitución si esta fuera necesaria.
3. Definición del nuevo circuito de tramitación. Experiencia piloto en cuatro zonas básicas de salud (10% del total).

Resultados

En el periodo de pilotaje se han observado los siguientes resultados:

- a) Información a tiempo real.
- b) Mecanización automática de la resolución de las licencias.
- c) Registro de las solicitudes denegadas.
- d) Disminución del plazo de resolución.

- e) Ahorro de papel.
- f) Prácticamente desaparecen las incidencias y consultas telefónicas.
- g) Información inmediata para la dirección de la zona básica de salud.
- h) Satisfacción de los profesionales.

Conclusiones

El entusiasmo y aceptación del nuevo proceso de gestión de licencias promueve la continuidad en la búsqueda de nuevas líneas de mejora en aras a la eficiencia en los diferentes niveles de gestión. La aplicación de este sistema al conjunto de profesionales de nuestra área de salud permitirá disminuir el plazo de resolución de las mismas, mejorar la planificación y gestión por parte de la dirección y una mayor satisfacción de los profesionales.