

Hacer cosas diferentes para obtener resultados diferentes. Propuesta de nueva organización en los equipos de atención primaria del Área de Salud de Gran Canaria

Acosta CJ, Medina Pérez M, González Acosta R, Burgazzoli Samper JL, Medina Santana JR
Servicio Canario Salud

Introducción

Desde el observatorio sanitario en atención primaria, se ha preguntado a representantes de asociaciones científicas, médicos, colegios profesionales y líderes sindicales en el ámbito de atención primaria, sobre cuáles son los problemas fundamentales que tiene actualmente la atención primaria. La respuesta a dicha pregunta es compleja.

Factores que hay que tener en cuenta ante estos problemas son el desarrollo de programas y guías clínicas elaboradas desde y para atención primaria, que han supuesto un aumento de servicios a la población y que no se han acompañado de un cambio en la organización de los equipos para asumir nuevas demandas.

Los médicos tienen entre un 20 y un 30% de usuarios que no acuden nunca a consulta, y en enfermería se eleva al 80%, el número de usuarios que no son vistos por estos profesionales.

Material y métodos

Las unidades de gestión familiar (UGF) se plantean como unidades funcionales formadas por un profesional administrativo, dos enfermeros y dos médicos de familia (las actuales UAF), que actúan de forma interdependiente y coordinada entre ellos, pero también con otras unidades y la organización del centro.

Su función principal está relacionada con la gestión integral, racional y lógica de todos aquellos procesos que afectan a los usuarios asignados a una unidad y el centro de salud.

El objetivo general es gestionar las necesidades y procesos de los usuarios de forma integral, coordinada y eficaz en los equipos de atención primaria.

Apoyándose en objetivos específicos como:

1. Racionalizar la atención.
2. Mejorar la coordinación entre profesionales.
3. Mejorar la capacidad de resolución de enfermería.
4. Facilitar la accesibilidad del usuario.

El cambio de organización de unidad de atención familiar a unidad de gestión familiar consiste en agrupar dos UAF con un administrativo que gestione los tiempos y espacios de médicos y enfermeras adaptándolos a las necesidades del usuario, identificando los procesos por los que acuden los usuarios a consulta de medicina y enfermería, definiendo un plan para cada proceso y fijando responsabilidades para cada miembro de la UGF.

Factores clave para el desarrollo de este proyecto son el papel a desempeñar por los administrativos y el papel

resolutivo de enfermería en todos los procesos.

Resultados

Actualmente se ha creado un grupo de trabajo que ha definido las oportunidades y dificultades de este proyecto, así como se ha hecho un análisis del papel del administrativo en la gestión de citas, el contenido de procesos que pueden demorarse en las agendas de los médicos y el papel que se puede potenciar con la enfermera en determinados procesos agudos que actualmente cierran su circuito en el profesional de medicina.

Se ha aprobado en el plan de gestión convenida el presupuesto de 16 profesionales administrativos para poder acometer el pilotaje de este proyecto y se ha presentado a las direcciones de

zona básica de salud (ZBS) esta iniciativa para que una vez el grupo finalice el documento que dará soporte al proyecto se acojan a esta iniciativa con el fin de valorarla en el tiempo para luego extenderla al total de las ZBS.

Conclusiones

Dentro de las organizaciones es fundamental querer hacer las cosas de forma diferente para obtener resultados diferentes.

La excelencia en los programas y servicios ofrecidos a la población no se han acompañado de una excelencia en la organización que pueda resolver de manera eficiente las demandas actuales de los usuarios. El papel de los profesionales en la organización determina la mejora en la eficiencia de los servicios ofertados.