

### Gestión eficaz de la accesibilidad: Un sistema gráfico de información.

- **AUTORES:**

Gonzalo López Arbeloa; Marbella García Urbaneja; Michol González Torres; José Manuel Ladrón De Guevara Portugal

- **INTRODUCCIÓN:**

Osakidetza / Servicio vasco de salud es una corporación sanitaria formada por más de treinta organizaciones de servicios que tiene como misión proveer servicios sanitarios públicos a más de dos millones cien mil ciudadanos.

Garantizar la accesibilidad y la continuidad en la asistencia -en condiciones de equidad- a los tan diferentes servicios que componen su cartera, a todos los ciudadanos y ciudadanas que los precisan, en un gran número de centros diferentes, es una de las primeras responsabilidades del sistema sanitario.

Son varios los puntos identificados en los cuales se puede ver amenazada la accesibilidad y la continuidad de la asistencia. Y son especialmente relevantes los accesos a consultas externas, a pruebas complementarias, y a intervenciones quirúrgicas programadas.

Los sistemas de información actuales son útiles para gestionar la actividad cotidianamente, pero no consiguen, proporcionar información oportuna, intuitiva y sencilla, para evaluar el seguimiento y tomar decisiones.

El presente trabajo propone un sistema gráfico que permite rápidamente identificar áreas de mejora en las consultas de más de cuarenta especialidades, veinticinco exploraciones complementarias diferentes y las listas de espera de trece hospitales.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Desde hace más de quince años, los hospitales y centros de especialidades de Osakidetza remiten a la Organización Central información relacionada con las listas de espera. Esta información está sujeta a unos formatos concretos y a una periodicidad determinada.

Un grupo de trabajo formado por personas con experiencia en la gestión directa ha diseñado un sistema de presentación de los datos estructurado de acuerdo con el proceso intelectual utilizado por los responsables de la gestión a la hora de interpretar la información.

De esta forma se han diseñado diferentes formatos que serán presentados durante la comunicación oral. Se presentarán pantallas que permiten verificar el comportamiento de las demoras relacionadas con los objetivos, y con la trayectoria de cada consulta o especialidad.

Partiendo de estas ideas, se ha desarrollado una aplicación informática que relaciona los datos existentes, y que ofrece la información con arreglo a los esquemas diseñados por el grupo de trabajo.

Tras superar los controles desarrollados en la Organización Central, dicha aplicación ha sido presentada e instalada en los diferentes hospitales de prueba, y está siendo utilizada en las labores de dirección. En la actualidad se están recogiendo las sugerencias de mejora de cara a construir una segunda versión hacia finales de 2006.

- **CONCLUSIONES:**

Evaluar el seguimiento de los indicadores de más de 93.000 primeras consultas citadas, 33.000 exploraciones complementarias o 16.000 solicitudes de intervenciones quirúrgicas resulta un trabajo complicado por la gran diversidad de situaciones diferentes que plantea (diferentes especialidades, diferentes centros, diferentes criterios de evaluación...)

Es posible utilizar los datos disponibles, sin necesidad de establecer nuevos y laboriosos sistemas, para obtener rápidamente una información útil para la toma de decisiones.

Utilizando el sistema que proponemos conseguimos que la Organización utilice y comparta los mismos datos y los interprete de la misma manera. De esta forma es más fácil establecer objetivos uniformes y dirigirlos a mejorar la equidad, y optimizar la accesibilidad de las ciudadanas y los ciudadanos a las prestaciones sanitarias.

