

Integración Primaria y Especializada a través de los procesos.

- **AUTORES:**

Luis Baquedano García

- **INTRODUCCIÓN:**

La mejora de la Gestión y la Organización de los servicios sanitarios para aumentar su eficiencia y su eficacia, generando cada vez mayor valor de los servicios sanitarios tanto para los usuarios como para los profesionales es uno de los ejes básicos del Plan de Calidad de la Consejería de Salud de La Rioja.

La gestión por procesos, la integración de la atención primaria y especializada y la gestión clínica, permiten normalizar la actuación de los servicios sanitarios y adaptarse a los recursos disponibles garantizando la calidad de los servicios y un uso adecuado de los mismos.

Además la integración de la atención primaria y especializada debe ser uno de los pasos fundamentales a dar para orientar la organización verdaderamente al usuario evitando que este sufra las parcelas, o las discontinuidades, y/o repeticiones en los procesos que históricamente responden a necesidades particulares de los servicios o unidades o a tradiciones o maneras de hacer sin evaluación ni mejora continua.

Por otro lado, el diseño e implantación de procesos que integran a la atención especializada y a la primaria permite en muchos casos el descubrimiento de la labor realizada por cada profesional de cada área por parte de los otros profesionales fomentándose el diálogo y como resultado de este la unificación de criterios y la apuesta por la mejora y la introducción de la última evidencia científica en la atención a los pacientes.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

1) Adecuación de estructuras en el Servicio Riojano de Salud con el nombramiento de directores de Procesos, Gerentes y directores de área y unidades de Gestión Clínica.

Decreto 7/2005, de 16 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funciones de la Gerencia del Servicio Riojano de Salud.

2) Definición de la política de la organización logrando a su vez la implicación de los líderes de la misma:
a. Elaboración de la Misión, Visión, Valores y mapa de procesos del SERIS.

El SERIS, es el organismo autónomo del sistema de salud de La Rioja principal proveedor de servicios sanitarios públicos de la Comunidad, su misión es elevar el nivel de salud de la población y de sus usuarios satisfaciendo sus necesidades sanitarias a través de la prestación de servicios para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados a las personas aplicando criterios de equidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad y calidad.

Para conseguirlo asumimos:

-El ciudadano es el eje principal sobre el que orientamos la actuación considerando su satisfacción como nuestro objetivo básico.

-Los trabajadores son los artífices de esta tarea, orientando nuestra gestión a disponer de personas altamente competentes integradas y satisfechas.

-La innovación y la mejora continua son la herramienta clave para la optimización de nuestros servicios y nuestro funcionamiento.

-La coordinación y la integración de los diferentes unidades/centros/dispositivos del sistema es un requisito fundamental para la calidad y la efectividad de nuestros servicios.

-El impacto en nuestra comunidad se basa en la sostenibilidad social y medioambiental.

b. Elaboración de las misiones y visiones de las áreas de salud y de las direcciones de procesos.

c. Elaboración de mapas de procesos de área y de direcciones en reuniones de consenso de los respectivos directivos coordinadas y apoyadas por la Agencia de Calidad.

3) Reunión de priorización de procesos.

4) Campañas de información entre el personal.

5) Selección de supervisores, propietarios y miembros de los equipos de proceso. Para ello se buscó la mayor representatividad en función de las diversas profesiones y lugares donde desarrollan su actividad dentro del proceso del paciente.

6) Formación para la acción y elaboración de la documentación de los procesos por los grupos multidisciplinares incluyendo las actividades en las diferentes áreas desarrolladas por el equipo de enfermería (planes de cuidados),

médicos (guías clínicas), administrativos, celadores, técnicos...(procedimientos), representativos de las diferentes unidades o áreas implicadas. Que incluye documento de proceso y plan de implantación.

7) Período de revisión y reflexión a través de la distribución de toda la documentación entre los miembros de la comisión de dirección del SERIS.

8) Inclusión de las modificaciones propuestas.

9) Aprobación por Comisión de Dirección del Servicio Riojano de Salud.

10) Comunicación a los equipos de trabajo de la aprobación de los mismos.

11) Comienzo de las actividades de implantación.

12) Auditorias de implantación.

- **RESULTADOS:**

- Procesos Aprobados por la Comisión de Dirección del Servicio Riojano de Salud:

- Nº de procesos total: 13

- Procesos con Integración: 9 (Acogida; Recepción, Información y Direccionamiento; Citación; Elección de Médico; Solicitud de Documentación Clínica; Gestión de Reclamaciones, Quejas, sugerencias y Agradecimientos; Preanalítico; Psiquiatría Menor; Inventario bienes muebles)

- Procesos Exclusivos Atención Primaria: 2 (Gestión de la Demanda Asistencial; Tramitación de la Tarjeta Sanitaria)

- Procesos Exclusivos de Atención Especializada: 2 (Triaje en Urgencias; Derivación de pacientes a dispositivo sociosanitario)

- Personas implicadas: 80

- Porcentaje de participación:

- Personal de Atención Primaria: 51%
- Personal de Atención especializada: 49%
- Médicos: 18.75%
- Personal enfermería: 20%
- Administrativos: 16%
- Técnicos: 15.25%
- Otros (30%): psicólogos, trabajadores sociales, celadores, abogados, economistas, periodistas, informáticos.

Procesos en fase de Elaboración:

- Insuficiencia Cardíaca, Detección Precoz del Cáncer de Cérvix y todos los que componen el manual de procesos del Centro de Alta Resolución de Procesos Asistenciales (CARPA).

- Todos los procesos que se encuentran en esta fase integran Atención Primaria y Especializada.

- Procesos en Proyecto de Inicio de Elaboración Inmediato:

- > Nº de procesos total: 18
- > Procesos con Integración: 18
- > Procesos Exclusivos Atención Primaria: 0
- > Procesos Exclusivos de Atención Especializada: 0
- > Están pendientes de decidir los componentes de los equipos. Se siguen los mismos criterios de representatividad e integración para seleccionarlos.

- **CONCLUSIONES:**

- La gestión por procesos permite la integración de la atención primaria y especializada normalizando la actuación de los servicios sanitarios y adaptarse a los recursos disponibles garantizando la calidad de los servicios y un uso adecuado de los mismos.

- La gestión por procesos permite a través del, diálogo y el consenso la participación de los diferentes profesionales y la incorporación de la evidencia científica y la mejora continua a la continuidad asistencial del paciente.

