COMUNICACIONES -> Accesibilidad de los pacientes

Accesibilidad entre niveles. Puesta en producción del sistema de cita on-line primaria-especializada. Análisis 2002 al 2005

- **AUTORES:**
  Elvira Alonso Suero; Juan José Caba Peña

- **INTRODUCCIÓN:**
  La estratificación de niveles en el sistema sanitario público provoca diferentes disfunciones estructurales y de gestión. Es fundamental la coordinación interniveles para asegurar por un lado, la calidad del servicio ofrecido al cliente externo y por otro, la mejora de accesibilidad del "Primer Nivel" al "Segundo Nivel".

  Un buen ejemplo de la importancia de la necesaria coordinación entre Atención Primaria y Especializada, lo constituye el proceso de puesta en marcha del sistema de cita on-line en todos los Centros de Salud del Área de influencia del Hospital General de Ciudad Real (antes Complejo Hospitalario de Ciudad Real).

  El proceso de puesta en producción de este sistema se presentaba complejo principalmente por los siguientes motivos:
  - El alto número de profesionales implicados en el proceso.
  - La radical transformación de los procedimientos de trabajo en Atención Primaria.
  - La implantación de nuevos circuitos de comunicación.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**
  Las diferentes fases en las que se articuló el proceso fueron:
  1. FASE DE PREPRODUCCIÓN:
  a. Constitución de un grupo Coordinador paritario (Servicio de Admisión Hospitalaria, Coordinación de Unidades Administrativas de Primaria, Departamentos de Informática de ambos niveles).

  b. Establecimiento de un circuito de comunicación dinámico.

  c. Coordinación entre departamentos de Informática (Logística).

  d. Creación de usuarios de acceso al sistema. Distribución de éstos por Centros de Salud.

  e. Formación. Diseño de un plan de Formación Continuada.

  2. FASE DE PRODUCCIÓN:
  a. Implantación del nuevo sistema de citas.

  b. Elaboración y distribución de material de apoyo para los usuarios del sistema: Manuales, Protocolos, diagramas de flujo,…

  c. Pruebas de validación por parte de Atención Especializada y Atención Primaria.

  d. Implantación de accesos a Servicios Hospitalarios de forma progresiva.

  3. FASE DE MONITORIZACIÓN:
  a. Mantenimiento activo del circuito de comunicación Atención Especializada-Atención Primaria.

  b. Constitución de una línea de comunicación de retorno de detección de disfunciones e incidencias.

  c. Monitorización periódico del sistema.

- **CONCLUSIONES:**
  La realidad generada con la implantación del sistema de cita on-line, Primaria-Especializada, nos demuestra que las condiciones de accesibilidad entre ambos niveles favorece fundamentalmente al paciente, además de mejorar el desempeño profesional del personal administrativo de ambos niveles y, en última instancia, repercute favorablemente en el sistema de información del hospital que es alimentado directamente desde atención primaria.