

PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LA POBLACIÓN A LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA RED DEL SALUD

17/6/2021

OBJETIVOS

- GARANTIZAR LA ATENCIÓN en la modalidad adecuada a la necesidad asistencial, TANTO EN EL CS COMO EN DOMICILIO

INCREMENTAR LA CONSULTA de control y seguimiento de pacientes con patología crónica.

DISMINUIR LA CARGA BUROCRÁTICA de los profesionales sanitarios

Propuesta de organización de los centros de salud

Junio 2021

OBJETIVOS OPERATIVOS

- Mantener la visita no presencial para: renovación de recetas, partes de IT en procesos de larga duración, visados, realización de informes, comunicación de resultados de pruebas de control, renovación de prescripciones crónicas estables o modificaciones mínimas de tratamientos, etc.
- Habilitar huecos suficientes en agenda presencial para pacientes con problemas de salud sobrevenidos o agudización de problemas preexistentes.

OBJETIVOS OPERATIVOS (II)

- Garantizar la atención en el domicilio del paciente de carácter urgente, agudo o programado.
- Organizar sistemas de clasificación de la demanda con los servicios de Admisión.
- Garantizar la atención específica a las Urgencias con un equipo profesional con la protección adecuada y rotación adecuada del personal.
- Mantener la atención y el seguimiento del paciente con patología crónica.

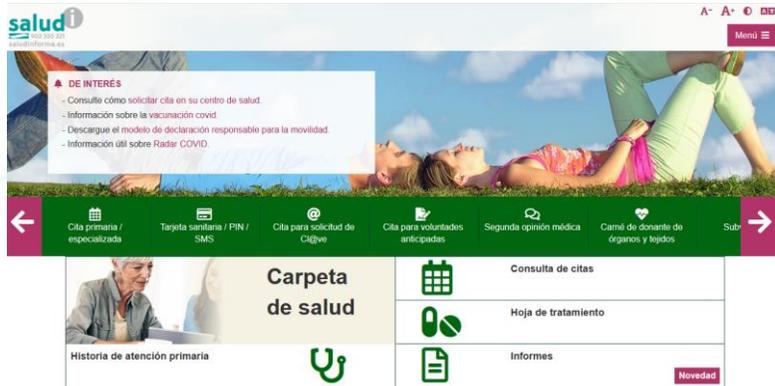
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SALUD INFORMA: CAMBIOS INMEDIATOS*

- Plataforma web SI: el paciente elige el tipo de profesional para cita y la modalidad de la cita (telefónica/no presencial o presencial). El sistema presenta los huecos disponibles en las agendas. Se comenzará con medicina de Familia y se extenderá a Enfermería, Pediatría y otras agendas de profesionales.

- Confirmar datos de contacto del paciente (teléfono).

- Identificar el motivo por el que se solicita la atención.

*Operativo 16 de junio



ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SALUD INFORMA: CAMBIOS INMEDIATOS*

- En 10 días disponible en app para móvil.

Las citas en las que no se especifica como Telefónica/no presencial se incluyen en la agenda habitual del profesional para atención en el centro de salud.

- Las citas generadas hasta ahora siguen siendo no presenciales y el profesional contactará con el paciente para valorar la modalidad de la asistencia.

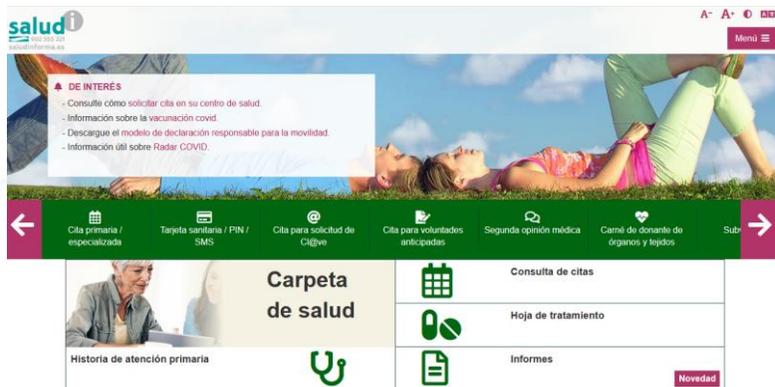
*Operativo 16 de junio

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SALUD INFORMA

- Las citas se gestionarán de forma similar por todos los canales de comunicación de los pacientes:
 - Web Salud Informa
 - app para dispositivos móviles
 - Tfno. del centro de salud (SIAU)
 - Tfno. del Salud Informa
- Las citas de carácter indemorable (en las que el paciente acude directamente al Centro de Salud) se gestionarán en el Servicio de Admisión y se atenderán en el día o se gestionará cita con el profesional
- Mejora de la formación de los profesionales de Admisión

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SALUD INFORMA: CAMBIOS MEDIO PLAZO

- Nuevo sistema de gestión de citas: el paciente indica el motivo de la asistencia y el sistema orienta hacia el profesional y la modalidad de cita adecuada:



- Nueva enfermedad.
- Seguimiento de enfermedad crónica.
- Resultado de pruebas.
- Realización de técnicas (inyectables, pruebas diagnósticas...).
- Informes y trámites (recetas, partes de baja...).
- Otras.

Previsto 4T 2021

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Estas propuestas suponen modificar sustancialmente el papel desarrollado por los Servicios de Admisión de los centros, hacia unidades gestoras de los flujos de atención y de las demandas de los pacientes.
- Se facilita la atención directa al ciudadano y se simplifican los procesos internos, incorporando al SIAU al proceso de continuidad asistencial.
- El proceso de gestión de los circuitos simple y rápido con el objetivo de conocer la causa de la visita para dirigir adecuadamente al paciente.
- Se inicia el proceso cuando el usuario se pone en contacto (presencial o telefónicamente) ante un SIAU.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Labor clave: que el paciente identifique la causa que provoca la demanda con el fin de situar al usuario en el inicio de uno de los tres circuitos de atención diseñados:
 1. Demanda nueva de salud
 2. Demanda de consulta burocrática
 3. Revisión de Problema crónico.
- Elaboración de algoritmos sencillos para ayudar a los profesionales de Admisión a gestionar adecuadamente las demandas de asistencia.
- Formación continua de los profesionales de los SIAU y puesta en valor de su papel en el servicio sanitario