

ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD.

El objetivo de este documento es disponer de un flujograma de actuación en el área de admisión que mejore la organización de la asistencia al paciente en el centro de salud y facilite el trabajo de todos los profesionales que participen en ella. A pesar de que todos los centros son diferentes y presentan sus propias particularidades en cuanto a ubicación geográfica y distribución de los distintos recursos, si que podemos disponer de una herramienta que sirva de referencia para mejorar la eficiencia de nuestra actuación.

Tal y como ya comentamos en las reuniones con todos los responsables de los centros de salud, dentro del flujograma existen dos áreas de actuación por cada centro de salud:

- Procedimiento de actuación ante un paciente urgente.
- Procedimiento de gestión de la demanda.

Estos dos procedimientos que ya están diseñados y funcionando en varios centros de salud con buenos resultados, deben de quedar perfectamente definidos y trabajados por el resto de centros. Existen flujogramas de actuación de las distintas patologías ya abordadas por el grupo de trabajo de la gestión compartida de la demanda.

Desde la Gerencia de Atención Primaria se realizará el seguimiento del procedimiento de atención al paciente urgente y gestión de la demanda. Además auditaremos los programas especiales de prolongación de jornada, absorción de la demanda y autocobertura.

Cada zona básica de salud presenta distintas peculiaridades especiales que condicionan su funcionamiento. Por este motivo, si fuera necesario se adaptará el flujograma a las características de cada centro.

Finalmente recordar que cada profesional en su puesto de trabajo es copartípe y corresponsable en la organización y prestación de los servicios sanitarios y que debemos de colaborar entre todos para poder dar una adecuada respuesta a los problemas de salud de los ciudadanos.

Agradecemos a todos vuestra colaboración y vuestras aportaciones en las distintas reuniones realizadas y entre todos vamos a conseguir como resultado una mejora sustancial en la organización de la actividad asistencial.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN CUANDO NO HAY AUSENCIAS EN EL CENTRO:

Entrada del paciente:

Solicitud de cita: El paciente accede a recibir asistencia sanitaria en el centro de salud a través de tres vías: vía Web, por teléfono o de manera presencial.

- Vía Web: el paciente dispone de la posibilidad de citarse en los huecos disponibles en función de sus necesidades. Si no encuentra una cita acorde a sus necesidades, utilizará otra vía de solicitud de cita (telefónica o presencial).
- Teléfono: el profesional del área de admisión procede a saludar al paciente y a identificar el centro de Salud.
- Presencial: el profesional del área de admisión procede a saludar al paciente.

Una vez recibido al paciente se identifica cual es el motivo de su asistencia formulando las siguientes preguntas:

- ¿En qué puedo ayudarle?
- ¿Se trata de un trámite administrativo o es un problema de salud?

De esta manera orientamos la solución de la asistencia a través de dos vías:

- Trámite administrativo.
- Problema de salud.

Trámite administrativo:

Nos encontramos con dos supuestos.

El paciente solicita un trámite que puede solucionarse por los profesionales del área de admisión: pedir cita, solicitud de cita especialista, tarjeta sanitaria, ley de garantías, etc. En este caso queda resuelta la asistencia.

El paciente solicita un trámite que requiere de la participación de otro profesional ajeno al área de admisión: en este caso se cita con el profesional que corresponda:

- Si hay hueco queda citado.
- Si no hay hueco pasa a la Gestión de la demanda.

Problema de salud:

El paciente solicita asistencia médica y hay hueco: queda citado.

El paciente solicita asistencia médica y no hay hueco, y no se acuerda cita otro día:

- se cita en hueco rosa y queda citado.
- Si no hay hueco rosa pasa a la Gestión de la demanda compartida.

Gestión de la demanda compartida:

- Hay hueco: resuelve la asistencia.
- No hay hueco: pasa a absorción de la demanda.

Absorción de la demanda:

Si ya esta activada preventivamente se citará al paciente.

Si está llena o no está activada se valorará activarla por parte del coordinador o responsable del centro de salud.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN CUANDO HAY AUSENCIAS EN EL CENTRO:**Entrada del paciente:**

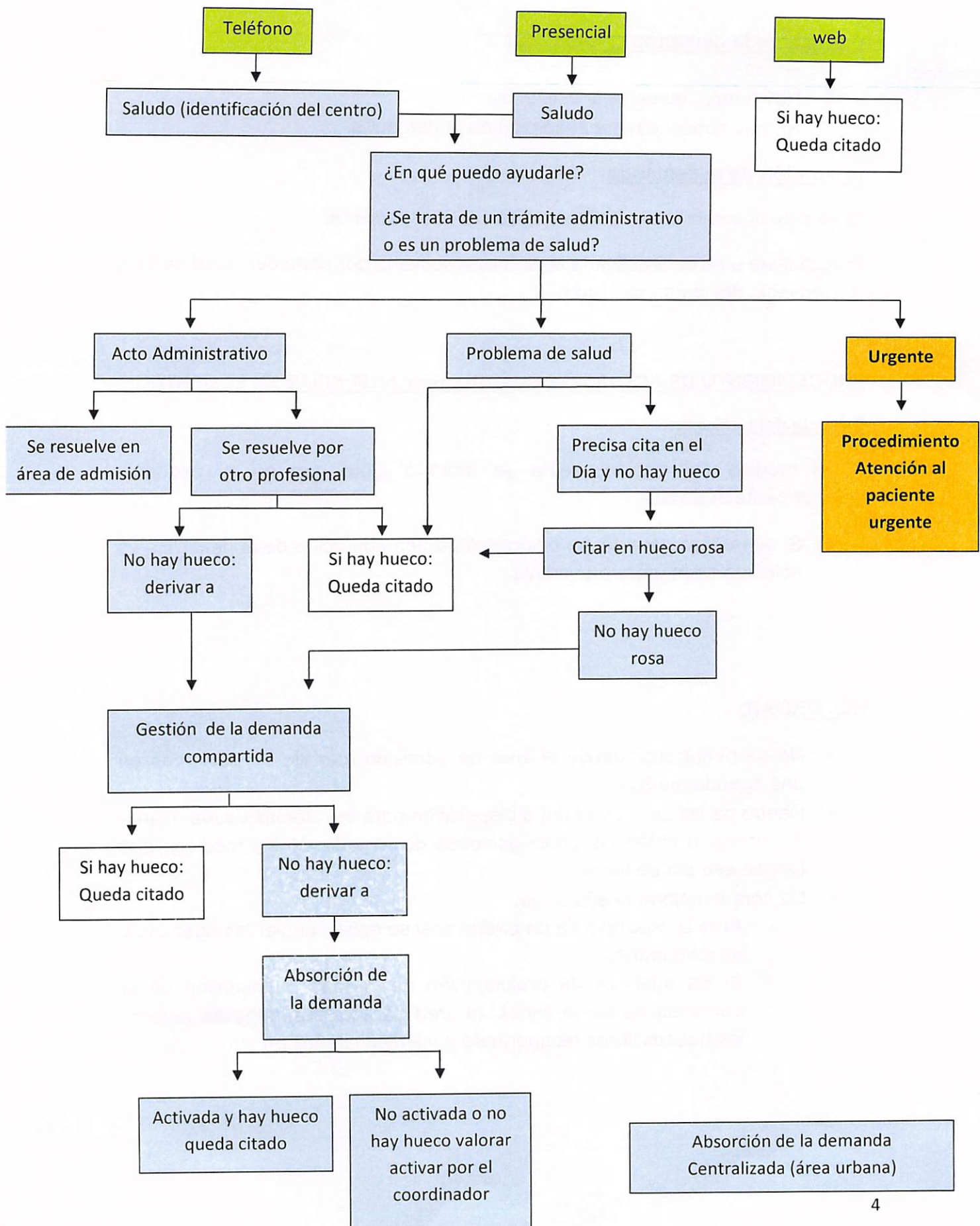
Si el médico del paciente está se actuará igual que en el esquema anteriormente descrito.

- Si su médico no está: se dispondrá de una absorción de la demanda ya activada de manera preventiva.

RECORDAR:

- No se podrá citar desde el área de admisión más de 35 pacientes en una agenda médica.
- Dentro de las citas en el día a disposición para ser citadas desde el área de admisión están las prolongaciones de jornada de los médicos que tengan ese día de tarde.
- De cara a mejorar la eficiencia:
 - Ante la ausencia de un profesional se deben anular las agendas y no bloquearlas.
 - Si las agendas de prolongación de jornada o absorción de la demanda no están llenas, el área de admisión debe de rellenar los huecos libres recuperando pacientes citados en otros días.

INSTRUCCIONES MOSTRADORES (sin ausencias médicas)



INSTRUCCIONES MOSTRADORES (con ausencias médicas)

