Asociación Chilena de Municipalidades

FORMULARIO

VI CONCURSO BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD MUNICIPAL.

“FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD A TRAVÉS DE LA HUMANIZACIÓN DEL TRATO A USUARIO”

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre Experiencia	Plan de Gestión de la Demanda	
Nombre Responsable	Paulina Rivera Andrade	
Cargo	Kinesióloga / Encargada de SOME CECOSF LIMARI	
Dirección	Arturo Gordon #967 Villa San José, Ovalle	
Correo Electrónico	paulirive78@hotmail.com	
Teléfono – Fax	97828475- 632465	
Tipo de institución postulante	Corporación Municipal de Salud	
	Departamento de Salud Municipal	X
Emplazamiento Territorial de la experiencia	Región IV de Coquimbo	
	Provincia del Limarí	
	Comuna Ovalle	
Nombre de Cesfam o Consultorio	Centro Comunitario de Salud Familiar CECOSF LIMARI De CESFAM Jorge Jordán de Ovalle.	

II. REDES Y ACTORES

Actores relacionados	Actores	Tipo		Roles
	Departamento Municipal	Depto. Social		
		Dideco		
		Depto. Educación		
		Depto. Salud		3 y 4
		Otros *		
	Organizaciones Territoriales	Organizaciones comunitarias *	7	Difusión
		Organizaciones de la Sociedad Civil*		
	Instituciones Publicas	Unidades de Servicio * Servicio de Salud		1,2 y 3

*Señale, según corresponda, la o las organizaciones asociadas a la experiencia

Categoría de roles	1	Promotor de la idea
	2	Diseño (elaboración de la propuesta)
	3	Financista (contribuye con recursos financieros)
	4	Asistencia Técnica (apoya con la asistencia técnica o capacitación)
	5	Gestión (ejecuta y/o realiza acciones directas)
	6	Directivo (tiene atribuciones en la decisión)
	7	Otros (especificar)

III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

¿Cuál es la situación que la experiencia mejora, corrige o potencia

Esta buena práctica, apunta a optimizar las horas médicas en Centro de Salud Comunitaria CECOSF LIMARÍ y para esto realiza estrategias desde el punto de vista del usuario, como entregar un trato amable y claro y favorecer las consultas de los usuarios vulnerables.
Pero también incorpora, una mirada desde el equipo, que pretende potenciar la asistencia de estos mismos usuarios a sus controles, para optimizar la entrega de prestaciones, bajo el modelo de Salud Familiar.

Señale el objetivo general y los objetivos específicos de la iniciativa y por qué considera que éstos contribuyen a avanzar hacia la humanización del trato a usuario.

OBJETIVO GENERAL
Diseñar y ejecutar un Plan estratégico de Gestión de la demanda en CECOSF LIMARÍ, para optimizar las horas de consultas médico y mejorar el trato al usuario.

OBJETIVOS ESPECIFICOS: (señale los tres más importantes)
1. Ejecutar acciones estratégicas desde SOME para disminuir la inasistencia de horas médico
2. Realizar priorización estratégica para gestión de la demanda de horas médico.
3. Mejorar el Trato al usuario, educando sobre Derechos y deberes GES y protegiendo al usuario vulnerable.

¿Cuál fue la estrategia para llevar a cabo los objetivos de la iniciativa y obtener los resultados esperados? ¿Cómo fue la estrategia?

En el Plan de Gestión de la demanda, se compilaron distintas estrategias logísticas de SOME y se agregaron las restantes para lograr un cambio favorable en cuanto a la disminución de insistencias horas/medico, priorizarlas y educar a los usuarios para que reconozcan sus derechos y deberes.
Esto en el contexto de que las horas de médico tiene gran demanda, pero también varias inasistencias inamisibles.
En otros centros urbanos, se ha opado por dar las horas de médico en el mismo día, para evitar la pérdida de horas, pero esto provoca largas filas matinales, desigualdad para el usuario vulnerable o que vive más lejos.
CECOSF LIMARÍ, propone otra estrategia, que favorece el punto de vista del paciente, pero sin ser paternalista, y en cuatro meses de ejecución formal, logró disminuir la brecha de inasistencia, mejorar el trato del usuario vulnerable. (ver anexos)

¿Señale los métodos de trabajo utilizados para desarrollar la estrategia presentada en la iniciativa postulada a este concurso?

Desde Octubre 2014, SOME se plantea mejorar su calidad de atención y para esto organiza las estrategias logísticas, educativas y de difusión.
Se elaboró una matriz de proceso para el Plan de Gestión de la Demanda, abordando las tres problemáticas principales y los medios verificadores de éxito.(VER ANEXO)
El método de predilección fue el registro estadístico, su monitoreo, educación al usuario y diseños de mejoras del trato al usuario.

¿Cuáles son los principales resultados y logros obtenidos a través de la buena práctica?

RESULTADOS Y LOGROS
1.- Disminución de las inasistencias a consultas y controles médicos :
2.- Optimización de cupos médico: Se aseguró agenda completa para médico, ya que si algún usuario cancelaba (estrategia de confirmación de llamado) se adelantaba otro de días posteriores o se realizaba un reemplazo espontáneo.
3.- Mejoras en el trato al usuario: se realizaron distintas estrategias para favorecer la atención del usuario vulnerable, que fueron conocidas y difundidas por el equipo y muy bien aceptadas por la población.

Enumere los principales cambios o resultados que a su juicio han contribuido al "FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD A TRAVÉS DE LA HUMANIZACIÓN DEL TRATO A USUARIO"

1. Compromiso de todo el personal para realizar las estrategias y obtener los resultados ya expuestos.
2. Disposición de los funcionarios a flexibilizar el horario, consultas espontáneas y agendamiento de Usuarios vulnerables, mejorando el Trato.
3. Compromiso del usuario, así como de sus representantes a través del Consejo consultivo para lograr los objetivos, colaborando inclusive en la difusión y educación sobre el Plan de Gestión de la demanda.
4. Optimización de horas médico: se elaboraron y ejecutaron estrategias de logística y monitoreo, para evitar la inasistencia sin reemplazo de hora, mejorando la producción en entrega de prestaciones por parte del equipo.
5. Potenciar la herramienta informática para de Sistema de registro clínico RAYEN, para focalizar y medir los resultados, lo que produjo un acercamiento y validación, por parte de los funcionarios, a este nuevo sistema.

¿Cual es a su juicio, la contribución de esta experiencia a la HUMANIZACIÓN DEL TRATO A USUARIO? aprovechar

Esta Buena Práctica aporta con un protocolo de trabajo, replicable y proyectadle, basado en una matriz de proceso con un monitoreo estadístico relevante para lograr los objetivos, sin embargo, sin ser paternalista, conserva la mirada flexible, empática y del buen trato, del modelo de salud familiar.

El Plan de Gestión de la demanda en CECOSF LIMARÍ es necesario para Fortalecer la calidad de atención al usuario.

IV. <u>SINTESIS FINAL</u>

Haga una síntesis del desarrollo de la experiencia.

CECOSF LIMARÍ, abre sus puertas a la comunidad en marzo 2011 y el 18,8% de su población es adulto mayor. Por lo tanto, dentro de la programación de atención de médico, se programan de 12 horas semanales para controles médicos de crónico cardiovascular (Diabetes Mellitus, Hipertensión arterial, Dislipidemia, Insulino resistencia, etc) Ya que, se espera, que este grupo etario presente más prevalencia de estas enfermedades.
Además existirán Bloques para atención de visitas médico, morbilidad y otras atenciones. Esto generalmente en verano, cuando contamos con recurso humano médico de forma continua, por alrededor de 3 a 4 meses.
Durante el resto del año, es muy frecuente que no exista un médico permanente y se recibe apoyo de otros centros. Con esto, las agendas programadas para médico se estrechan, los cupos escasean, se disminuyen las horas de atención crónica y visitas domiciliarias.

Especialmente, en los mese de invierno, aparece una dicotomía, donde existe un exceso de demanda con escasez de cupo, pero también un considerable número de inasistencias.
El SOME de CECOSF LIMARÍ, debe "lidiar" con la falta de agenda de médico y además, con la inasistencia de los usuarios. Sin embargo, haciendo un esfuerzo loable de creatividad e insistencia, se propone dar un giro a esta situación, a partir del verano de 2015, realizando y formalizando en un Plan estratégico de demanda, distintas acciones que contribuyen a disminuir esta brecha.

Durante el año 2014, CECOSF LIMARÍ cambia de sistema en línea de registro clínico (RAYEN) lo que permite a SOME, entre otras funciones: realizar un Monitoreo de inasistentes. Esto permitió estudiar de agosto a noviembre 2014 la población, esclarecer las causas, detectar los usuarios vulnerables(usuarios con dificultad de la marcha, indigentes, hipoacúsicos, adultos mayores sin red de apoyo, senilidad extrema y analfabetismo) y hacia final del año, se avanzó en protocolarizar todas las acciones y estrategias que existían y las que no, para atacar las dos problemáticas principales: falta de cupos médicos (exceso demanda) e inasistencias del usuario.
Ha pesar que el comportamiento de las inasistencias es para todos los profesionales, se comenzó con médico, ya que sus prestaciones son las más solicitadas por el público.

Dentro de la lluvia de ideas se propuso que para terminar con el problema, al igual que en otros Centros de Salud, se diera la hora de médico en el mismo día. SOME no estuvo de acuerdo y prefirió trabajar con estrategias, porque la primera opción provoca desigualdad de oportunidad de atención para las personas discapacitadas o que viven más lejos y no llegarían a tiempo para sacar hora. También se ven afectados los usuarios que trabajan, porque con ese sistema, deben hacer largas filas para obtener un número ye so dificulta el permiso en los trabajos.

CECOSF LIMARÍ, A través de SOME, diseña e implementa el Plan de Gestión de la Demanda, trabajando con aristas desde la educación, estadística y estrategias logísticas, que llevaron al éxito a la iniciativa.