

CALIDAD EN EL ACCESO A CITA PREVIA EN ATENCIÓN PRIMARIA

Autor principal:

ARGENTINA ZULEMA
GARCÍA
CONCA

Área temática:

Calidad y Prácticas Seguras en el área de Enfermería Comunitaria y Familiar

Palabra clave 1:

calidad

Palabra clave 2:

acceso y evaluación de la Atención de la Salud

Palabra clave 3:

Gestión de información en Salud

Palabra clave 4:

seguridad

Resumen:**Resumen**

Introducción: uno de los pilares básicos de la sociedad española es su sistema de atención sanitaria; en la comunidad autónoma de Canarias, el acceso a la atención primaria se puede realizar de cuatro formas diferentes: directamente en el mostrador del centro de salud correspondiente, vía telefónica mediante el servicio 012 e internet, incluyendo en esta última opción la página www3.gobiernodecanarias.org y la aplicación de móvil SCS.CITA PREVIA (disponible en la app store, gratuita). Se plantea conocer cuál o cuáles son los métodos más utilizados en la población usuaria del centro de salud del municipio de Los Llanos de Aridane para acceder a la Atención Primaria.

Material y método: estudio transversal observacional. Se encuestó a parte de los usuarios del centro de salud con cita previa entre los días 15 y 29 de febrero de 2016.

Resultados: participaron 201 usuarios de Atención Primaria, de los cuales un % acceden con una cita pedida en mostrador, un % acceden mediante la gestión telefónica de su cita y un último grupo de usuarios conformado por un escaso % utiliza las nuevas tecnologías para conseguir su cita.

Conclusiones: aún siendo más rápido y cómodo el acceso vía internet, la población sigue utilizando de forma usual el acceso directo, mediante el mostrador y el telefónico. Incluyendo los grupos de edad que están más acostumbrados al manejo de las TIC y que, aún así, no las utilizan para este objetivo. Es necesario estudiar la posibilidad de promocionar más intensamente los nuevos

Antecedentes/Objetivos:

Este estudio está basado en la población usuaria del centro de salud de Los Llanos de Aridane, en la isla de San Miguel de La Palma (Canarias); el objetivo principal es conocer el método que utilizan los pacientes para pedir las citas médicas y de enfermería usualmente.

Se pretende conocer cuál es el método utilizado mayoritariamente y si el usuario está satisfecho con la atención recibida o la facilidad de uso, en el caso de la aplicación o gestión vía internet.

El Sistema Canario de Salud (SCS) pone a disposición de la población tres tipos de acceso a las citas en el territorio canario: mediante atención directa en los centros de salud, vía telefónica (012) y vía internet, teniendo a su vez esta última dos posibilidades: la página del Servicio Canario de Salud para petición de citas (www3.gobiernodecanarias.org) y una aplicación de petición de citas (SCS. Cita previa)

Es un hecho que las aplicaciones telefónicas e internet están en pleno auge y crecimiento y supone un gran avance y comodidad disponer de las mismas para gestionar citas que, de otra manera, nos llevaría algo más de tiempo. También es un hecho que la población usuaria del centro de salud está conformada en gran parte por personas de edad avanzada que pueden encontrar ciertas limitaciones a la hora de usar las nuevas tecnologías. Aún así, las personas de mediana edad si pueden ser usuarias de cualquiera de los métodos, ya que pueden estar familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías.

Descripción del problema - Material y método:

Este estudio se realiza mediante una sencilla serie de cuatro preguntas (la primera tiene cuatro opciones a elegir 012, mostrador, internet o n/s n/c y se responderá la siguiente según el método de acceso elegido, las dos restantes quedarán en blanco, siendo las respuestas de las preguntas 2,3,4 tipo escala Linker) y un apartado de sugerencias a rellenar por el usuario, si es que tuviera alguna que proponer.

La encuesta se realiza entre los días 15 y 29 de febrero en el centro de salud de Los Llanos de Aridane entre las personas con cita previa que se encuentran en el centro para ser atendidos por su médico o enfermero.

Se trata de un estudio observacional y transversal, basado en la elaboración de una encuesta entre los usuarios del centro de salud de Los Llanos de Aridane, isla de La Palma, provincia de Tenerife.

La encuesta consta de una primera parte en la que el paciente pone la edad y el sexo y una segunda parte que inicia con una pregunta de cuatro posibles respuestas, que no son sino una enumeración de los anteriormente descritos modos de acceso a la cita previa. De las tres siguientes cuestiones, el usuario sólo debe rellenar una, la correspondiente a la respuesta de la primera pregunta. Estas cuestiones se responden mediante una escala Linkert de tres opciones.

El cuestionario se presenta a los usuarios del centro de salud tanto en consulta de enfermería como en las salas de espera de las diferentes consultas médicas, entre el 15 y 29 de febrero de 2016. Se realiza en la consulta de enfermería

Resultados y discusión:

De las 201 personas entrevistadas, la edad predominante se encuentra entre los rangos de 36 a

71 años y la gran mayoría habían pedido cita mediante la atención directa en el mostrador del mismo centro de salud, concretamente 132, un 67% del total, haciendo uso del servicio de atención telefónica del Servicio Canario de Salud hubo 51 pacientes, un 24%, mientras que el acceso con internet, ya sea por la página oficial o por la aplicación android, fue utilizada únicamente por 18 personas, un 9% del total.

De las 201 personas entrevistadas 45 tienen entre 18-35 años, 68 entre 36 y 53 años, 82 entre 54 y 71 años siendo 6 los restantes usuarios que tienen más de 72 años.

Entre los 132 usuarios que acudieron al mostrador, 20 tienen entre 18 y 35 años, 39 entre 36 y 53 años y 67 entre 54 y 71 años y 6 personas tienen más de 71 años. De todos ellos el 66% (87 usuarios) opina que la atención es correcta, el 32% que es regular, debido sobre todo al tiempo de espera para ser atendidos, y tan sólo el 2% opina que el servicio puede mejorar.

De los pacientes que accedieron a su cita médica mediante el servicio de atención telefónica fueron 9 de entre 18 y 35 años, 27 de entre 36 y 53 años y 15 usuarios de entre 54 y 71 años. Y opinaron que el servicio se ofrece bien en un 75% (38 usuarios), regular en el 21% (11) y mejorable en un 4%.

Por último, de los dieciocho pacientes que hicieron uso de internet para el acceso a cita médica, sus edades quedan reflejadas de la siguiente manera: 16 usuarios de entre 18 y 35 años, 2 usuarios de entre 36 y 53 años y ninguno mayor de 54 años. De todos ellos, el 61% manejan con facilidad la aplicación y el 39% tuvieron algún tipo de incidencia en el momento de su uso.

Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:

Este trabajo únicamente deja ver el poco uso que hacen los usuarios de la zona del acceso telemático a la cita previa de su médico de atención primaria. El acceso mediante la atención directa es el más utilizado y se deberían aumentar las campañas de publicidad para poner en conocimiento de los usuarios la existencia del resto de posibilidades de acceso.

Propuestas de líneas futuras de investigación:

Se proponen diversas líneas de investigación como la posibilidad de profundizar en un estudio dirigido a observar el cambio de tendencia tras una campaña del sistema canario de salud para poner a disposición del usuario los métodos de acceso o la observación de la modificación de los rangos de edad que no utilizan internet en su día a día y comienzan a usarlo tras una campaña de formación de personas mayores en nuevas tecnologías.

Bibliografía:

Federparkinson. Madrid. Federación española de Parkinson. 2014. Molinuevo J, Delgado MJ. Estudio de acceso a una atención de calidad de los pacientes crónicos españoles.

www.federparkinson.org

Hamui L, Fuentes R, Aguille R, Ramírez OF. Un estudio de satisfacción con la atención médica. México. Universidad Nacional Autónoma de México. 2013. www.facmed.unam.mx

Seguridad del paciente. OMS. 2004. Kohn LT, Corrigan M, Seridan S. pacientes en defensa de su seguridad. www.who.int/patientsafety/patient_for_patient/es/
