

MODELO DE GESTIÓN DE AGENDAS EN UN CENTRO DE SALUD

Branchina Núñez, Andrea-David

OBJETIVOS

- **Principal:** atención de calidad, biopsicosocial, sin demora y sin negar la asistencia.
- **Secundarios:** optimizar recursos, evitar sobrecarga y disminuir estrés laboral.

MÉTODOS

1.- CAMBIOS EN LAS AGENDAS.
Niveles (N) y Bloques (B)

N1. Objetivo (flujo óptimo y baja carga). – **B1** (60'). Sesiones clínicas, informes, etc. – **B2.** Revisiones (120') y demanda (30'). – **B3** (30'). Descanso. – **B4** (150') Educación grupal, formación, etc. No debe estar lleno. – **B5** (60'). Domicilios.

N2. Intermedio.

– **B1, B2, B3 y B5** = N1. – **B4** = B2 (propio o doblanzas).

N3. Alta demanda.

B3 y B5 = N1. **B1.** Tareas sin paciente (30') y demanda (30'). **B4** = B2 (propio o doblanzas). **B1 o B5** pueden absorber demanda.

N4. Protocolo específico.

2.- EDUCACIÓN PARA LA SALUD GRUPAL (en el nivel 1)

Sesiones semanales para atender a la vez a personas con problemática similar. Debe darse información sanitaria y gestionar todas las pruebas y citas de la temática tratada.

3.- FOMENTAR ELECTRÓNICO Y TELEMÁTICO

Consultas informativas: telefónicas o telemáticas.

Receta preferentemente electrónica.

Portal del paciente a todo quien sea capaz de usarlo.

4.- COLABORACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Confirmar las citas del día siguiente o liberarlas

Organizar las sesiones de educación para la salud grupal.

Gestionar las citas de pruebas y en consulta.

RESULTADOS

- **Citas programadas:** Más rendimiento, ↓ citas, ↑ duración.
- **Educación para la salud:** Unifica fuentes de información, fomenta el autocuidado, evita consultas innecesarias y mejora indicadores de salud.
- **Hay tiempo para tareas que no son demanda:** sesiones clínicas, cirugía menor, infiltraciones, ecografías, descanso.
- **Hay tiempo para actividades creativas.**
- **Se hace una gestión óptima:** Se coordinan las pruebas, ↓ ausencias en centro y hospital.
- **Hay previsión para vacaciones, bajas e incidencias.**

CONCLUSIONES

- Una gestión estructurada eleva la calidad asistencial.
- Dado que la población puede acudir por iniciativa propia —incluida la urgencia—, la planificación ha de contemplar tanto la actividad programada como la imprevisibilidad.
- Implantar un modelo único centrado en la calidad, la ausencia de demora y la perspectiva biopsicosocial con actividades grupales, sienta las bases de una asistencia de vanguardia que beneficia a pacientes y profesionales.
- Optimizar las jornadas favorece la eficiencia, reduce el estrés, refuerza la cohesión del equipo y mejora la salud de la comunidad.