



# Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

## 160/1068 - Proyecto de mejora para disminuir la demora en la realización de analíticas

C. Borrachero Sánchez<sup>a</sup>, J. Bartolomé Requeni<sup>b</sup>, R. Camarmo Cabezas<sup>c</sup>, M. Frades Cancela<sup>a</sup>, Y. Maestre Casadómet<sup>b</sup>, M. Pérez Pascual<sup>d</sup> y G. Nieto Peinado<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. Centro de Salud El Molar. Madrid. <sup>b</sup>Enfermero. Centro de Salud El Molar. Madrid. <sup>c</sup>Administrativo. Centro de Salud El Molar. Madrid. <sup>d</sup>Pediatra. Centro de Salud El Molar. Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** En octubre de 2013 se evidencia una demora de 30 días para la realización de analíticas en un consultorio local de nuestra zona básica, observándose de forma paralela que un 9% de los pacientes citados no acuden a la extracción el día concertado. Se establece como objetivo disminuir la demora por debajo de 15 días.

**Metodología:** Se inicia un proyecto de mejora. Tras el análisis de causas realizado por los profesionales del centro, se ponen en marcha las siguientes acciones de mejora según el plan de acción establecido: Reestructuración y ampliación de la agenda de extracciones adecuándola a la demanda. Realización en el centro de 10 sesiones formativas para revisar los criterios de indicación de analíticas según los servicios de la cartera de Atención Primaria. Elaboración de recordatorios de cita que sensibilicen a la población para disminuir el absentismo. Monitorización de los indicadores de resultados establecidos.

**Resultados:** Reducción del 50% de los días de espera un año después, consiguiendo la eliminación de la demora desde el mes de febrero de este año 2015. No se ha conseguido, de momento, reducir el porcentaje de absentismo que se mantiene en cifras del 9%.

**Conclusiones:** Las acciones de mejora instauradas para disminuir la demora han sido eficaces para la consecución del objetivo principal. No obstante debemos diseñar e implantar otras estrategias que contribuyan a disminuir las ausencias, hecho que sin duda contribuirá a aprovechar la oferta de citas.