



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

212/966 - Accesibilidad del ciudadano a la puerta de entrada del sistema sanitario: la atención administrativa

B. Arizaga Ciordia^a, B. de Miguel Ibáñez^b, F. Rodríguez Muñoz^c, C. Fernández Solana^d, J.A. Ayllón Muñoz^e, L. Esteve Balagué^f, A. García Caneja^g, N. Camañes García^h, M. Pérez Gañánⁱ y M. Escudero Hernández^j

^aMédico de Familia; ^bTécnico de Gestión y Servicios; ^cDUE. Centro de Salud Disset de Setembre. El Prat de Llobregat. ^dMédico de Familia. Centro de Salud Gavà 1. Gavà. ^eDUE. Centro de Salud Montclar. Sant Boi de Llobregat. ^fDUE. Centro de Salud Vila Vella. Sant Vicenç dels Horts. ^gMédico de Familia. Centro de Salud Alt Penedés. Vilafranca del Penedés. ^hMédico de Familia. Centro de Salud Buenos Aires. Martorell. ⁱCoordinador del Área de Atención al Ciudadano. SAP Delta del Llobregat. Hospitalet del Llobregat.

Resumen

Objetivos: Mejorar la accesibilidad presencial de los ciudadanos al área administrativa disminuyendo el tiempo de espera.

Metodología: Proyecto que se ha desarrollado en 8 semanas, realizando una primera fase de análisis de la situación; para ello se ha utilizado el Scamper (sustituir, combinar, adaptar, modificar, poner en otros usos, eliminar, reacomodar) como técnica de generación de ideas creativas, el análisis DAFO, para conocer la situación de los ambulatorios de la zona del Baix Llobregat y Alt Penedés-Garraf analizando sus características internas y su externas. Se ha preguntado al personal administrativo por los problemas que ellos ven en su trabajo diario; se han realizado 918 encuestas a los ciudadanos relacionadas con el motivo por el que acudían al ambulatorio y el tiempo de espera en los trámites y se ha realizado un análisis del entorno externo mediante la técnica PESTEL (político, económico, social, tecnológico, ecológico, legal). Tras el análisis realizamos un CANVAS; formato que visualiza un modelo de negocio basado en nueve campos (clientes, propuesta de valor, canales de distribución, relación con los clientes, fuentes de ingresos, recursos clave, actividades clave, alianzas clave, estructura de costes) en sólo una 'hoja'.

Resultados: Se observó que el 20,4% de los ciudadanos esperan más de 20 minutos en ser atendidos cuando llegan al ambulatorio y llama la atención que al 61,7% considera el tiempo de espera aceptable. Tras ser visitados el 53,5% vuelven a realizar algún trámite al mostrador y de ellos el 14,5% vuelven a esperar más de 20 minutos. Con estos resultados se propuso actuar dos líneas de trabajo: el line breaker y el back office.

Conclusiones: Activando el line breaker se ha conseguido disminuir el tiempo de espera un 83%. El back office comenzará a funcionar a primeros de junio ya que se ha observado que más del 75% de los trámites se pueden realizar sin la presencia física del ciudadano.

Palabras clave: Accesibilidad.