



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

347/1861 - LA GESTIÓN DE LA AGENDA COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA CONSULTA EN ATENCIÓN PRIMARIA

V. García Ramos^a, I. García Álvarez^b, A. Hidalgo Benito^c, S. de la Fuente Ballesteros^d, M. Hernández Carrasco^e, N. García Granja^f, M. Cano Pazos^g e Y. Granja Garrán^h

^aMédico Residente de 1^{er} año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. ^bMédico Residente de 4^o año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. ^cMédico Residente de 3^{er} año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. ^dMédico Residente de 2^o año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. ^eMédico de Familia. Área de Valladolid Oeste. Valladolid. ^fEnfermera de Familia. Centro de Salud La Victoria. Valladolid. ^gMédico de Familia. Centro de Salud Laguna de Duero. Valladolid. ^hMédico de Familia. Centro de Salud Plaza del Ejército. Valladolid.

Resumen

Objetivos: Ante la fuerte presión asistencial y la escasez de recursos humanos en el campo médico, hay una importante lista de espera en el acceso a la consulta del médico de atención primaria. Esto compromete la accesibilidad y el tiempo dedicado al paciente. Este trabajo analiza la puesta en marcha de la gestión de la agenda estructurando los distintos tipos de consulta, para mejorar la consulta a demanda y las listas de espera.

Metodología: Se revisaron retrospectivamente las consultas administrativas realizadas durante un año desde enero de 2017 hasta diciembre de 2017 de diez profesionales de un centro de salud urbano. Se analizaron los siguientes parámetros: total de consultas, tipos de consulta realizadas, tiempos de consulta por paciente y lista de espera mayor de 48 horas.

Resultados: Se recibieron 4.531 consultas administrativas (rango 114-912) en 12 meses. El número total de consultas ha sido de 74.731 de las cuales 63.180 han sido a demanda. La consulta administrativa representó el 6,06% del total las consultas y el 7,17% de las consultas a demanda (rango 1,66%-16,38%). El número de consultas a demanda en el cupo con más consultas administrativas ha sido de 5.635 frente a 6.840 en el cupo de menos consultas administrativas, lo que supone 683 consultas a demanda menos en el cupo con gestión de consultas administrativas. El tiempo dedicado por paciente en consulta a demanda fue de 10,24 minutos en el cupo con mayor número de consultas administrativas y la lista de espera menor de 48 horas fue del 97% de los días del año. En los cupos sin gestión de la agenda los tiempos por consulta han sido de 8,1 minutos por paciente y la lista de espera menor de 48 horas ha sido de 18%.

Conclusiones: La gestión de la agenda proporciona un recurso útil para la reducción de las listas de espera y mejora de la accesibilidad. Las consultas administrativas representan aproximadamente el 16% de las consultas a demanda. Sacar las consultas administrativas de la demanda contribuye a generar más tiempo de consulta por paciente.

Palabras clave: Gestión de agenda. Consulta administrativa. Lista espera Atención Primaria.