

Disminución del tiempo de espera para recibir consulta de primera vez en el segundo nivel de atención.

POSTULACIÓN	23
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Salud de Guanajuato (SSG).
SUBCRITERIO	Protocolo del servicio, Catálogo de trámites y servicios
INDICADOR	Tiempo que toma realizar el trámite o servicio

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Los pacientes con necesidad de valoración en consulta de especialidad son referidos a hospitales generales, para la atención se lleva a cabo comunicación entre las diferentes unidades de salud a través de la trabajadora social de las unidades. Antes de presentar el proceso actual, el trámite de citas de pacientes de primer nivel se realizaba a través de la trabajadora social, quien acudía al hospital a realizar la cita. Con la creación de un Sistema Estatal de Referencia (SIERC), se evita el traslado del personal, se realiza captura de solicitudes de atención en dicho sistema, la unidad receptora documenta en el sistema fecha y hora programada. Con esto disminuye el tiempo de recepción, reduce el número de traslados y optimiza el procedimiento para la aceptación de los pacientes.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Evitar traslados innecesarios de pacientes y personal entre unidades de referencia (Primer Nivel) y Hospital General Guanajuato “Dr. Valentín Gracia” para realización de trámites para obtener citas a la consulta de especialidad, así como reducir el tiempo de respuesta y diferimiento para la atención de Consulta de Especialidad.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Etapa 1. Diagnóstico del Sistema de Referencia y Contra referencia. Hasta el año 2017 el trámite de referencia se realizaba de forma documental y presencial por parte de Trabajo Social. Primer nivel reunía todas las referencias y acudía al hospital 1 vez por semana al hospital, se concentraba y se agendaba citas de consulta. Posterior a una semana se entregaba la documentación a la trabajadora social. El trámite duraba promedio de 22 días para la recepción y agenda de citas.
- Etapa 2. Análisis de Referencia. Se inicia revisión de referencias para evaluar riesgo y prioridad de atención de paciente, de acuerdo a esta evaluación se gestiona la agenda de cada especialidad. Se aumenta el envío de referencias a dos veces por semana.
- Etapa 3. Desarrollo del Sistema Estatal de Referencia y Contra referencia (SIERC). Se crea un sistema web para registro, seguimiento y agenda de citas de pacientes entre las diferentes unidades de salud en el Estado. Con esto se reduce el promedio de días de diferimiento entre la gestión de los centros de salud y la agenda en el Hospital a 11 días.
- Etapa 4. Uso oficial de herramienta SIERC oficial. A partir del año 2018, se establece el SIERC como herramienta oficial para Referencia y contra referencia, con un sistema automatizado, disponible para uso, revisión, documentación y seguimiento en tiempo real. Cuenta con documentación de soporte con archivos electrónicos que permiten el análisis y clasificación de riesgo de pacientes.
- Etapa 5. Fortalecimiento de Admisión. Se separa funciones en el hospital de Archivo y se crea el área de Admisión, con la finalidad de dar atención personalizada al usuario y se fortalece con personal para el seguimiento, manejo y respuesta de la plataforma SIERC. Se logra reducir el tiempo promedio de respuesta para recepción de citas a 7.5 días.
- Etapa 6. Consolidación y mejora continua del SIERC. La utilización del SIERC se ha mantenido en uso, logrando mayor experiencia en manejo, reducción de errores en la agenda de citas programadas y continua reducción del promedio de

días de gestión para la referencia, logrando en el primer semestre del año 2020 un promedio de 3.5 días.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Mejora de la comunicación y coordinación directa entre unidades responsables del procedimiento.
- Mejora en el llenado correcto de la documentación, con lo que se evita el aumento del tiempo promedio de diferimiento y aumenta satisfacción del paciente.
- Programación de la atención en base a la evaluación de riesgo y atención prioritaria de los usuarios con factores de riesgo.

ALIANZAS GENERADAS

Comunicación directa con Trabajo Social y Dirección de Centro de Salud de Guanajuato, fundamental para mantener la mejora.

Comunicación entre las diferentes áreas del Hospital, creación y fortalecimiento de Admisión, indispensables para ofrecer atención integral a los pacientes a través del SIERC.

RECURSOS EMPLEADOS

Presupuesto del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato.

FORTALEZAS

Sistema Electrónico amigable para su manejo y seguimiento, proporciona facilidad para evaluar indicadores. Personal comprometido par a la mejora y uso de la herramienta. Comunicación efectiva entre las áreas participantes. Sobre demanda de atención en algunas de las agendas de consulta de especialidad. Falta de infraestructura informática en algunos centros de salud del municipio.

DEBILIDADES

Sobre demanda de atención en algunas de las agendas de consulta de especialidad. Falta de infraestructura informática en algunos centros de salud del municipio.

OBSERVACIONES

Es una estrategia que ha mejorado la comunicación directa entre el primer y segundo nivel de atención, lo que genera disminución de tiempos para la atención de pacientes.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Sin documentos adjuntos.