Propuestas de mejora para la información del sistema sanitario de atención primaria de los usuarios.

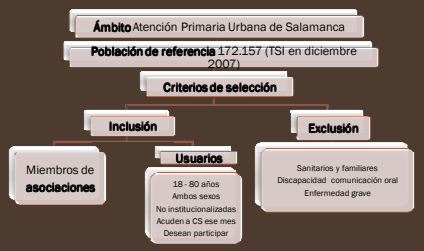
Mercedes Bernad Vallés, José Ángel Maderuelo Fernández, Pilar Moreno González, Antón Trigo González, María Luz Asensio Calle, María Auxiliadora Velasco Marcos. Centro de Salud San Juan, Salamanca, Castilla y León, España.

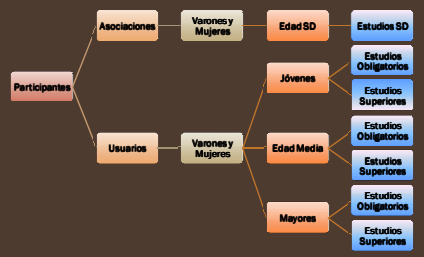
Objetivo

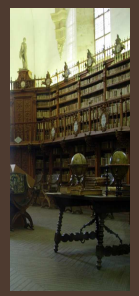
Escuchar las propuestas de mejora de los usuarios a la información del sistema sanitario de Atención Primaria (AP). Agruparlas según su contenido y analizar su factibilidad que permita adecuar sus expectativas con las intervenciones de mejora del sistema sanitario de AP.

Material y método

Investigación cualitativa de 10 grupos focales con 83 usuarios de entre 18 y 80 años en año 2007. El ámbito de realización fue el área urbana Salamanca, España. Captación a través de sanitarios de atención primaria. Previo consentimiento informado las conversaciones fueron grabadas en video y transcritas literalmente. Tras la categorización, triangulación y codificación, se analizaron con programa Nudist Q6.







Resultados

- ✓ Las propuestas de mejora (364 párrafos) aluden mayoritariamente a la utilización de los medios de información (41,5%), así como a minimizar las barreras informativas percibidas (35,4%), mejorando la información sobre el sistema sanitario de AP (19%) y los contenidos de salud y enfermedad (4,1%).
- ✓ Destacan las propuestas para mejorar la **accesibilidad** al sistema tanto administrativa (cita internet, sms, recordatorios de citas, notificar retrasos) como a consulta (ampliar horarios, médico urgencias, teléfono 24 horas).
- ✓ Solicitan **información cualificada** de los profesionales (identificación profesional, actividad, continuidad, desburocratización y colaboración entre profesionales).
- ✓ Informatizar consultas y **tarjeta sanitaria inteligente, más tiempo de consulta** para informar.
- ✓ Información actualizada, coordinada, integrada y completa.
- ✓ **Auditar la comunicación médico-paciente**, facilitar **guía escrita de servicios**. Verificar la calidad de documentos para pacientes. Calendario de actividades preventivas para adultos mediante carta personalizada, informar de signos de alarma.
- ✓ Prescripción de **enlaces en internet, visita virtual al CS, pantallas informativas en salas de espera**.

Conclusiones

Proponen iniciativas innovadoras basadas en el desarrollo tecnológico para la accesibilidad a la información, los servicios, la gestión del tiempo y de los recursos. Además de las mejoras en la información de la enfermedad, demandan información cualificada del profesional que permita su libre elección. En todos estos ámbitos el sistema sanitario tiene una oportunidad de mejorar su planificación considerando las necesidades de todos los participantes.

Sacyl

Junta de Castilla y León

P 142

A Coruña PALEXCO 28-30 MAYO 2015 SEMG Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia XXII CONGRESO NACIONAL DE MEDICINA GENERAL Y DE FAMILIA