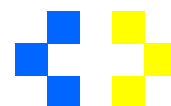


*Plan Estratégico de  
Atención Primaria 2006-2009  
La calidad como motor de cambio*



**Gobierno de Canarias**  
Consejería de Sanidad



**Servicio  
Canario de la Salud**

## PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN PRIMARIA 2006-2009

### *La calidad como motor de cambio*

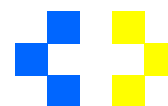
*El amplio nivel de participación logrado a través de encuestas y grupos focales para la elaboración del Plan Estratégico de Atención Primaria lo convierte en una iniciativa pionera en España. Su contenido se ha cimentado sobre la base de las necesidades reales de los ciudadanos, los profesionales del SCS y los agentes sociales.*

*Entre los objetivos de prioridad muy alta del Plan Estratégico figura la reducción de los tiempos de espera en consulta y en las agendas de cita previa, la reorganización y ampliación de los servicios de Atención Domiciliaria, y el incremento de medios en las Urgencias extrahospitalarias.*

*El Plan Estratégico incorpora la implantación del Modelo Europeo de Calidad, con el que se lleva a cabo una evaluación y seguimiento del funcionamiento de la red de Atención Primaria para garantizar la eficacia de las medidas de mejora adoptadas.*

La máxima calidad asistencial y la continua mejora y actualización de los servicios que se prestan en los centros de salud del Archipiélago son los objetivos que han movido a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias a impulsar el Plan Estratégico de Atención Primaria 2006-2009.

El Plan Estratégico es mucho más que una declaración de intenciones. Se trata de una ambiciosa iniciativa de carácter práctico desarrollada a través de la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud (SCS) mediante la que se ha analizado en profundidad la red asistencial de Atención Primaria para conocer cuáles son sus puntos débiles y aplicar medidas concretas para eliminarlos.



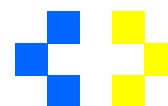
En definitiva, en el Plan Estratégico se encuentran las líneas maestras y los criterios objetivos con los que se va a reorientar y adaptar el sistema de Atención Primaria de aquí al año 2009. Se trata de que pueda hacer frente a las nuevas necesidades de una población en continuo crecimiento que cada vez tiene mayor esperanza de vida y que demanda servicios adaptados a esta realidad. Todo ello con los medios y las condiciones laborales adecuadas para el correcto desempeño de las funciones de los profesionales.

### *Con el punto de vista y la participación de todos*

Para aplicar medidas concretas que consigan mejoras efectivas en la red asistencial de Atención Primaria hay que conocer de cerca cómo funcionan los centros de salud. Por esta razón, el Plan Estratégico se ha elaborado contando con la participación de todos los sectores interesados: ciudadanos, profesionales del SCS y agentes sociales como universidades, sindicatos, asociaciones de pacientes y corporaciones locales e insulares.

De esta manera, se trata de una iniciativa pionera en España, dado que no hay precedente a nivel nacional de ningún otro plan de semejantes características que se haya elaborado con esta amplia base participativa.

Para elaborar el Plan Estratégico de Atención Primaria 2006-2009 también se ha hecho un diagnóstico de la situación del sistema en Canarias y una comparativa con las otras redes asistenciales del Sistema Nacional de Salud. Además, se ha recopilado información de las distintas gerencias de Atención Primaria y de Servicios Sanitarios del Archipiélago, entre otras fuentes, como el Plan de Salud de Canarias 2004-2008 y el Barómetro Sanitario 2004 del Ministerio de Sanidad y Consumo.

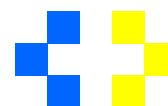


### *Encuesta a los usuarios*

Se han hecho 1.944 encuestas telefónicas a ciudadanos seleccionados de forma aleatoria para conocer su grado de satisfacción con el funcionamiento de la Atención Primaria, así como sus necesidades y expectativas. Además, se ha complementado la información recogida en las encuestas a través de tres grupos focales formados por usuarios de diversas áreas de salud de las Islas, lo que ha permitido conocer con más detalle los aspectos que los ciudadanos identifican como mejorables.

En los resultados de la Encuesta destaca que los usuarios consideran excelente el nivel de motivación del personal de Atención Primaria y valora muy positivamente su implicación y dedicación para resolver los problemas. En este sentido, la satisfacción de los usuarios con el funcionamiento de los centros de salud es buena (2,7 puntos sobre 3). Sin embargo, los servicios de Urgencia y de Atención Domiciliaria presentan peor valoración (2,3 y 2,1 respectivamente).

Según los usuarios, entre los puntos débiles de los servicios de Atención Primaria está la dificultad que encuentran para conseguir cita el mismo día que la necesitan, la demora en las salas de espera y el nivel de resolutivez de los médicos. Sin embargo, el 66 por ciento considera que los horarios de las consultas están bien adaptados a sus necesidades, frente al 13 por ciento que se declara insatisfecho.



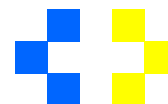
### *Encuesta a los profesionales y agentes sociales*

Se envió cuestionario al total de la plantilla de Atención Primaria y el 74,5 por ciento participó en las encuestas. En ellas se incluyeron preguntas sobre gestión de los equipos, organización y áreas prioritarias de mejora, entre otros aspectos. Además, se constituyeron 8 grupos de trabajo con representación de todas las áreas de salud y categorías profesionales. Todo ello ha permitido conocer su grado de satisfacción, motivación e implicación en el trabajo, así como los problemas que los profesionales identifican en su día a día laboral.

La plantilla que ha participado en la Encuesta valora de forma positiva la capacitación de los profesionales, el nivel de competencia y la actitud ante el trabajo. En cambio, entienden que se debe ampliar su grado de participación en la organización del sistema, así como los planes de formación y la estabilidad en el empleo.

Los trabajadores consideran que la orientación de los servicios a las necesidades de los usuarios y la búsqueda de su satisfacción son valores asumidos, pero que es necesario mejorar los sistemas de información al paciente y ampliar el tiempo que se dedica a atender a cada usuario.

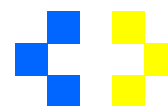
En cuanto a los resultados de la Encuesta a los agentes sociales, la mayoría de los participantes señalan que debe hacerse hincapié en la mejora de los servicios de Urgencias, en la resolutiveidad de los médicos y en la coordinación con los servicios sociales.



## *Los ocho pilares del Plan Estratégico*

El trabajo que se puso en marcha en 2004 para analizar el estado de la red asistencial de Atención Primaria y planificar su futuro con criterios objetivos ha dado como fruto un Plan Estratégico que se apoya en 8 pilares o líneas estratégicas básicas:

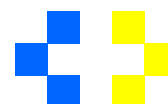
- 1- Calidad:** el desarrollo de una política de calidad asistencial mediante la implantación del Modelo Europeo de Calidad con un sistema de evaluación y seguimiento del funcionamiento del sistema y, en su caso, la adopción de medidas correctoras.
- 2- Atención al ciudadano:** los servicios deben estar orientados a sus necesidades y expectativas. Para ello se recogen medidas que facilitan el acceso a las prestaciones, como la reducción de los tiempos de espera en consulta, y mecanismos de información. También se incluye la mejora de la oferta de los servicios en materia de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.
- 3- Continuidad:** coordinación y cooperación entre los servicios de Atención Primaria y Atención Especializada. También se incluye el refuerzo de la Atención Domiciliaria y medidas que amplíen la cooperación entre los servicios de Atención Primaria y los que prestan las unidades sociosanitarias.
- 4- Resolutividad:** adecuar la cartera de servicios a las nuevas necesidades de la demanda y mejorar la capacidad resolutiva de la red de servicios de Urgencia son dos de las estrategias de esta línea básica, así como reducir el tiempo empleado en resolver cada caso y en los trámites burocráticos.
- 5- Eficiencia:** optimización de los recursos disponibles mediante la promoción de técnicas innovadoras en la gestión de los centros. También se incorporan medidas para mejorar la gestión de suministros y compras y para promover el uso racional de los medicamentos.



**6-** Desarrollo profesional: motivación e implicación del personal del SCS. Para ello se hace hincapié en la adecuación de los recursos humanos disponibles a las necesidades del servicio y a las políticas de formación, motivación y promoción profesional.

**7-** Desarrollo corporativo: medidas para dar unidad y un desarrollo homogéneo de la actividad de Atención Primaria dentro de la red del SCS, para lo que se prevé el desarrollo corporativo de los sistemas de información y la adecuación de las funciones directivas a las necesidades de la organización, entre otras medidas.

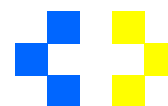
**8-** Sistemas de información: incorporación de las nuevas tecnologías y sistemas de información para mejorar la gestión y lograr más agilidad en la prestación de servicios. Se incluyen en este capítulo medidas como la implantación y generalización de la Historia de Salud Electrónica y la creación de un sistema de interconsultas con Atención Especializada.



### *Objetivos de prioridad muy alta*

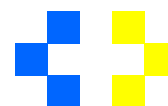
Todas las medidas que se han incorporado en el Plan Estratégico de Atención Primaria son fundamentales para mejorar el primer escalón del sistema sanitario, pero algunas son especialmente importantes porque sirven para conseguir objetivos que se han fijado como de alta prioridad teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios, profesionales y agentes sociales:

- Disminuir el tiempo de espera en las consultas y en las agendas de cita previa a través de cambios en la organización y en las funciones de la Enfermería. Se incluye la ampliación del número de centros de salud en los que es posible hacer consultas telefónicas al personal sanitario.
- Reorganizar y redimensionar el servicio de Atención Domiciliaria para la asistencia médica, de enfermería y de trabajo social. Se trata de asegurar la continuidad asistencial a los pacientes encamados, confinados y/o frágiles.
- Elaborar un Manual del Usuario que informe sobre las prestaciones, servicios y normas de acceso en cada una de las Áreas de Salud.
- Dotar a las Urgencias Extrahospitalarias de los medios técnicos precisos para mejorar su capacidad de resolución de los procesos urgentes más habituales y evaluar el sistema para plantear mejoras. Con ello, y con la formación del personal de atención inicial de las emergencias, se pretende reducir el número de derivaciones de pacientes a los servicios de urgencia de los hospitales.
- Establecer sistemas de garantía de continuidad asistencial para los pacientes hospitalizados, de forma que de aquí a 2009 haya cinco hospitales con programa multidisciplinar de Planificación de Atlas.



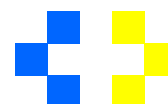
- Mejorar el acceso a las pruebas complementarias desde Atención Primaria
- Potenciar la implantación de la Historia de Salud Electrónica, incluyendo los servicios de Urgencia y vinculándola a la Historia de Atención Especializada. Se trata de que este sistema esté disponible en el 90 por ciento de los centros de salud en 2009.
- Puesta en marcha del sistema de visado electrónico a través de las oficinas de farmacia para mejorar el control previo a la dispensación de medicamentos.
- Adecuar la cartera de servicios y las plantillas a las necesidades de cada área de salud. Revisar estos recursos, dando prioridad a las zonas básicas que presentan mayor déficit.
- Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de las interconsultas a Atención Especializada. Otro de los objetivos de alta prioridad es que desde las urgencias extra e intrahospitalarias se pueda citar pacientes para Atención Primaria.
- Constituir comités de Coordinación Primaria-Especializada en cada una de las siete áreas de salud, así como comités de Mejora formados por profesionales de todas las Islas.

Entre los objetivos de prioridad muy alta también se encuentran establecer procedimientos para dar mayores garantías al cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, mantener y mejorar la calidad del Fichero Único de pacientes vinculado a la Tarjeta Sanitaria Individual y mejorar la imagen y la señalización de los centros de trabajo.



El Plan Estratégico de Atención Primaria 2006-2009 también establece otros dos niveles de objetivos: de prioridad normal, y de prioridad alta, entre los que figuran la inclusión de actividades de Promoción de la Salud en las agendas de Atención Primaria, la constitución de un Comité Autonómico de Coordinación Primaria-Especializada, e iniciar la experiencia piloto de la Receta Electrónica en algunas zonas básicas de salud del Archipiélago, entre otros.

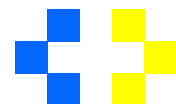
En total, el Plan Estratégico está formado por 34 estrategias de desarrollo y 117 líneas de actuación con sus diferentes grados de prioridad. Una vez concluya su vigencia se analizará el grado de cumplimiento de los objetivos para adoptar las medidas correctoras adecuadas, dado que el vigente Plan Estratégico es sólo el primer paso en el camino de la mejora continua de la red de Atención Primaria para garantizar su eficacia y actualización a lo largo del tiempo.



### *Líneas de trabajo que ya se han puesto en marcha*

El Plan Estratégico de Atención Primaria ya se ha puesto en marcha. Éstas son algunas de las líneas de trabajo que ya están funcionando:

- **Calidad total:** se está dando prioridad a la formación en valores y a las herramientas generales de mejora de la calidad. Para ello se está promoviendo que las áreas técnicas de apoyo de las gerencias de Atención Primaria incorporen los conocimientos y metodologías de la Calidad Total (EFQM).
- **Consejo de Gerentes de Atención Primaria y de Servicios Sanitarios:** se ha creado y se han definido sus funciones.
- **Aulas de Salud:** permiten a los profesionales tener un tiempo específico para actividades de promoción. De esta manera se favorece la organización de las agendas los trabajadores de Atención Primaria para la programación de actividades de Promoción de la Salud.
- **Manual del Usuario:** ya se encuentra en fase de elaboración con el objetivo de que los ciudadanos conozcan las normas de acceso, prestaciones y servicios de su área de salud.
- **Encuestas telefónicas:** se están llevando a cabo consultas de opinión periódicas para conocer las expectativas, las sugerencias y el grado de satisfacción de los ciudadanos con la red de Atención Primaria.
- **Profesionales de referencia:** se está disminuyendo la contratación de médicos de incidencia o refuerzo. Los puestos se están reconvirtiendo en plazas de plantilla con cupo asignado para promover la continuidad de la atención a los usuarios por los profesionales de referencia.



- Medicamentos por principio activo: se ha puesto en marcha una campaña de fomento de las prescripciones de medicamentos por principio activo en las consultas de Atención Primaria.
- Contratación de profesionales: se están adecuando las plantillas de forma progresiva hasta acercarse al nivel óptimo, priorizando las zonas de salud con mayor déficit.
- Reorganización del sistema informático: se trata de alcanzar un desarrollo informático homogéneo en todas las áreas de salud de Canarias.

Son sólo algunas de las líneas de trabajo que ya están en marcha para conseguir que la red de centros de Atención Primaria siga mejorando para dar el mejor servicio a los ciudadanos ahora y en el futuro.

