

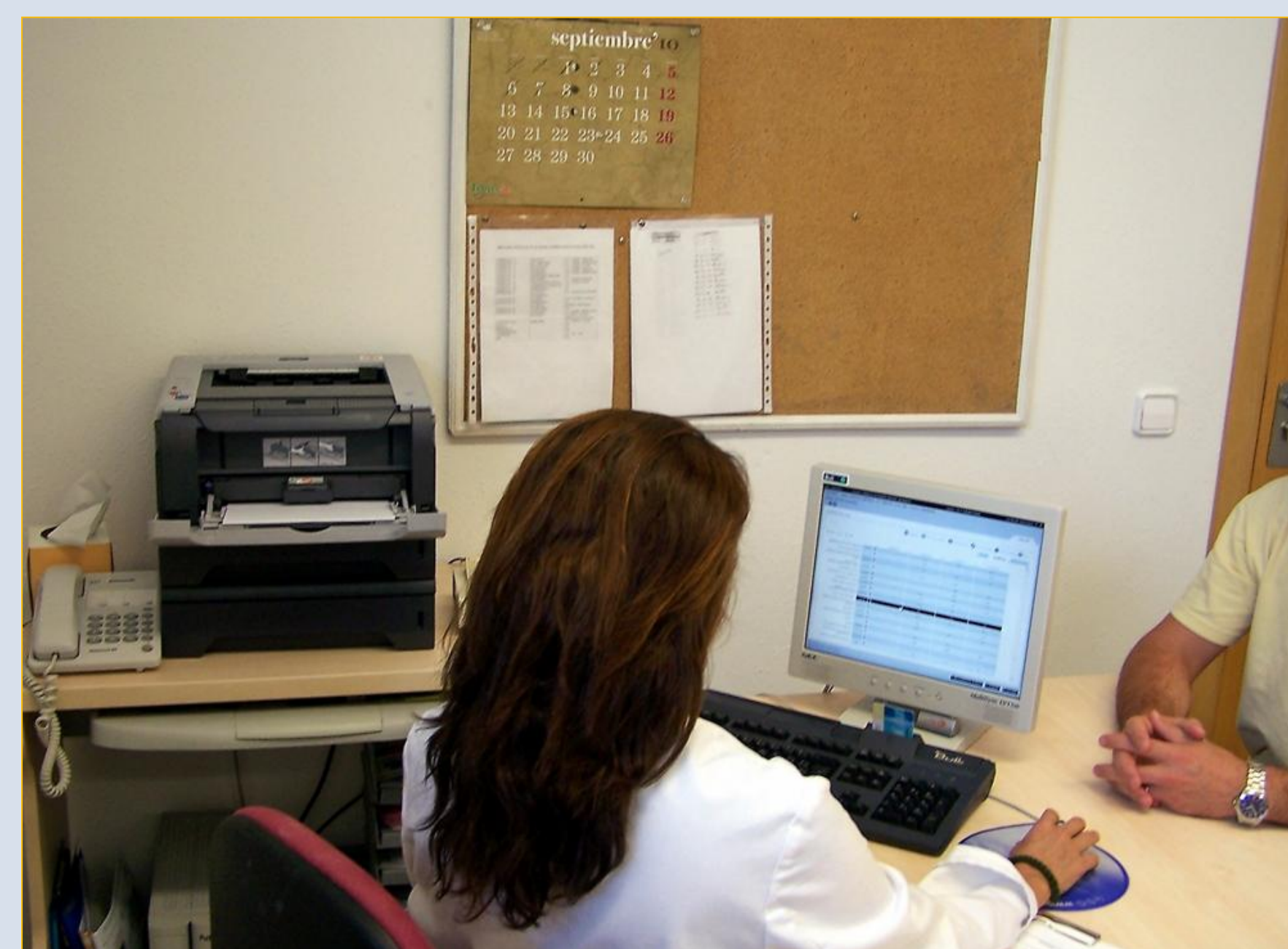
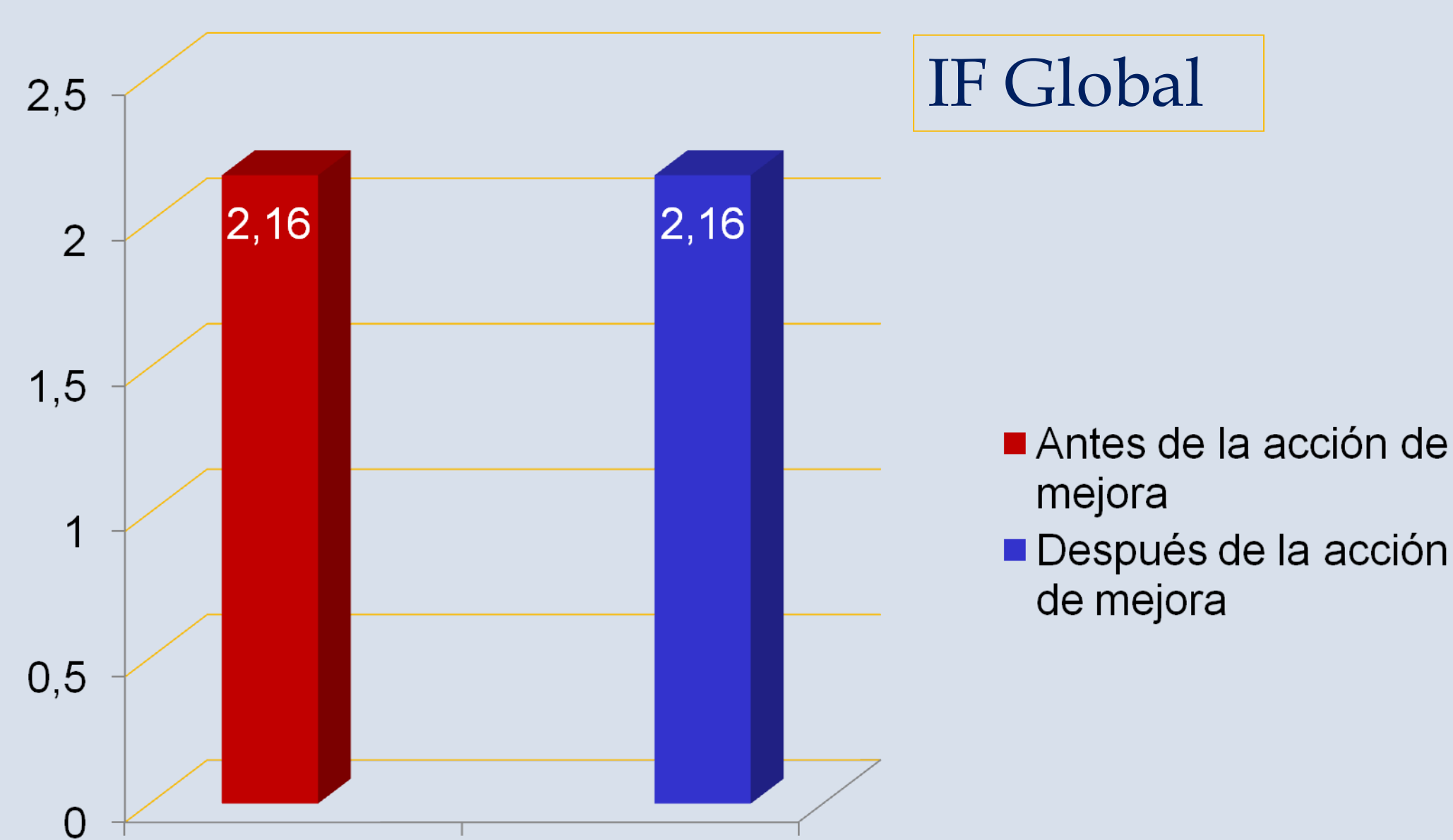
Objetivos

Valorar la gestión de la consulta de los médicos de un Centro de Salud (CS) y su reevaluación tras acción de mejora.

Material y métodos

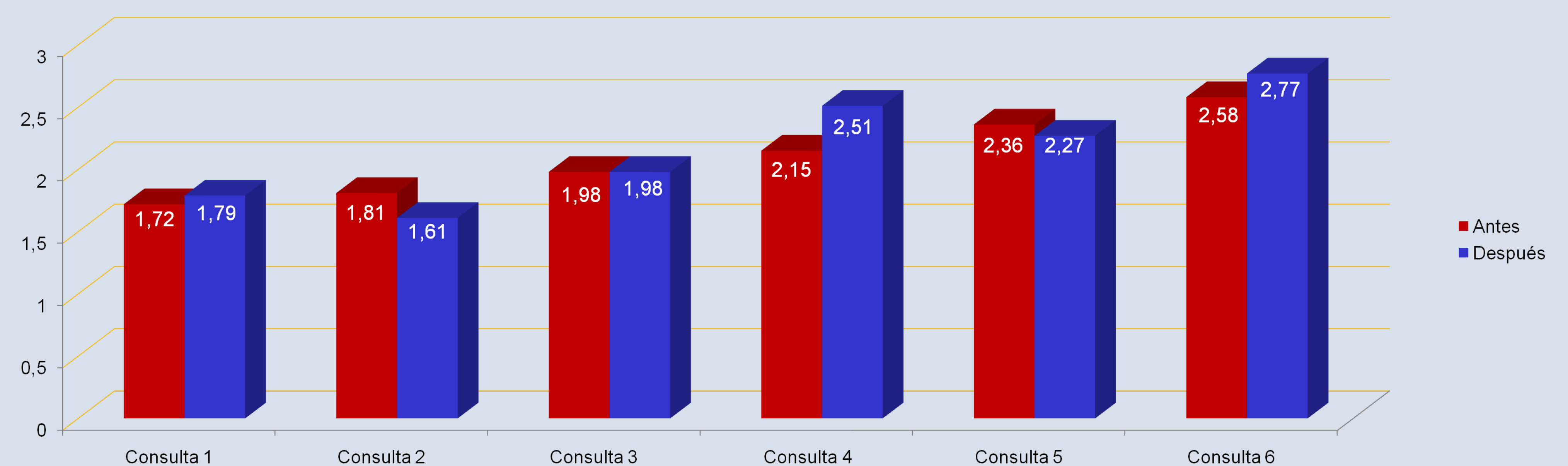
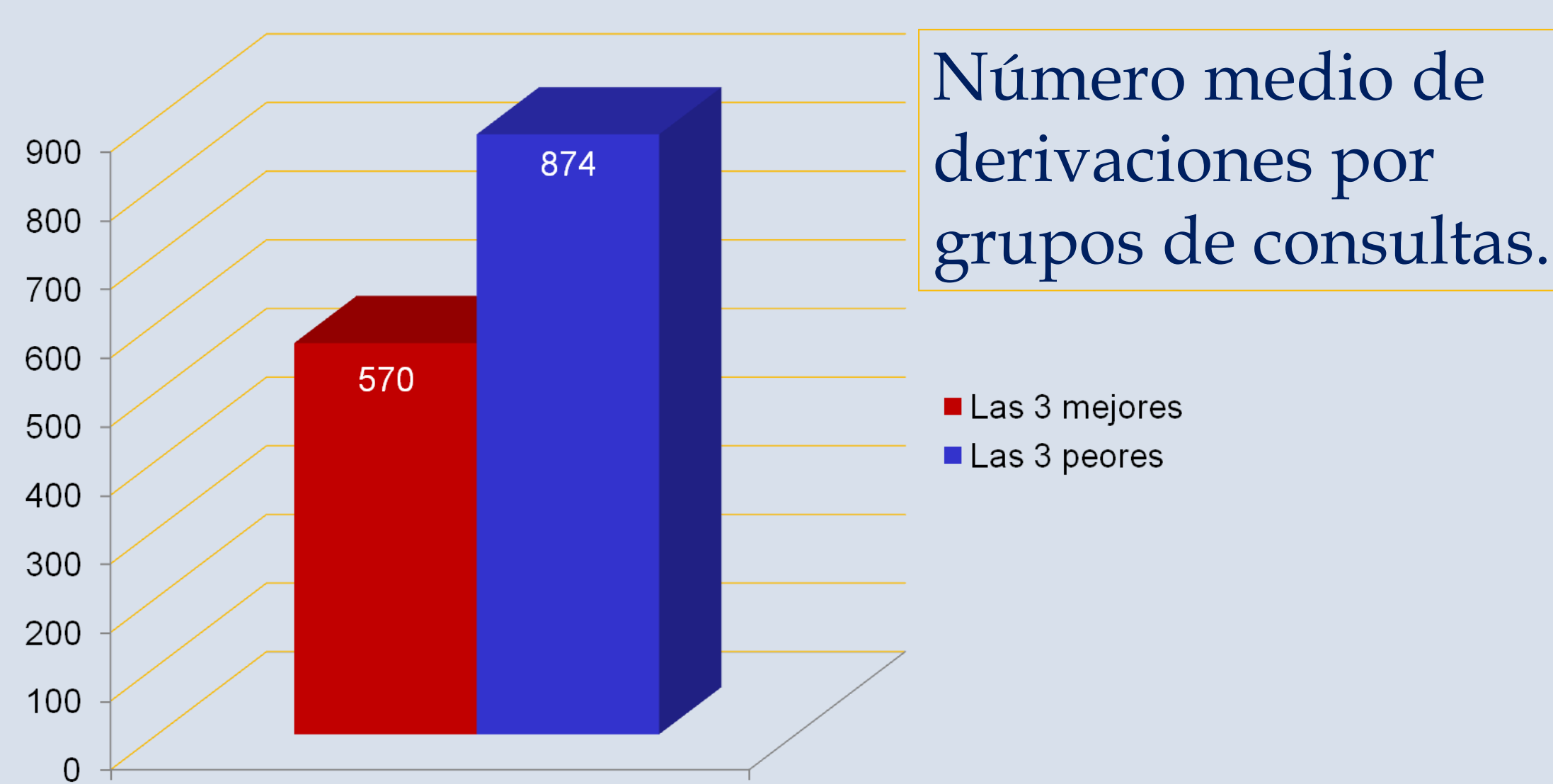
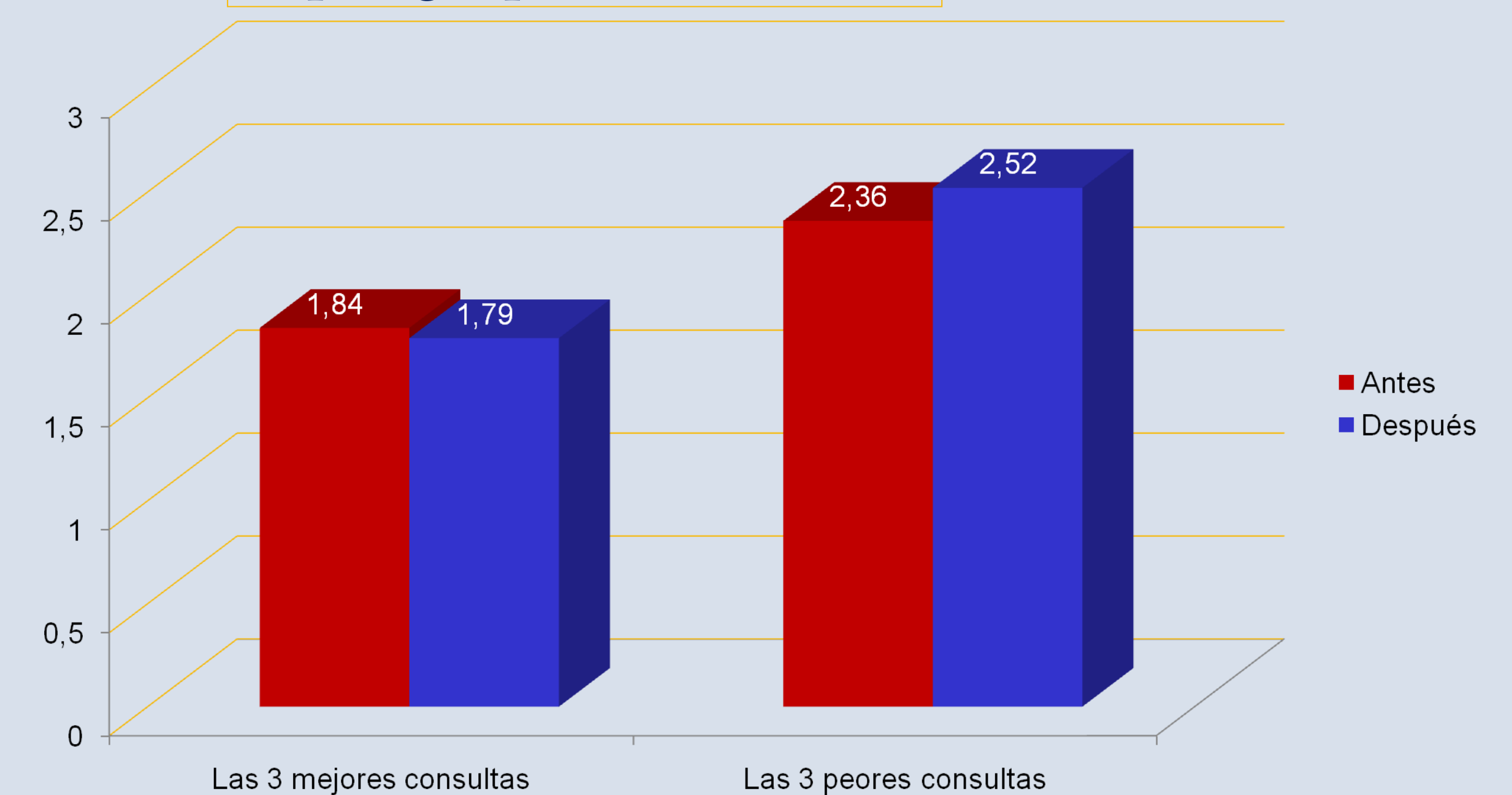
En nuestro CS urbano, nivel socioeconómico bajo, trabajan 6 médicos generales, cuyos cupos son similares. Se ha calculado el índice de frecuentación (IF) de cada consulta en un periodo de 4 meses (octubre 2008-enero 2009). Ante las divergencias ostensibles entre consultas se realizó acción de mejora consistente en una sesión clínica sobre gestión de consultas desarrollada por el médico que mejor gestionaba la consulta y posteriormente se volvió a calcular el IF en otro periodo similar (octubre 2009 - enero 2010) comparando resultados. Se ha comparado también el porcentaje de derivaciones a especialistas con la frecuentación de cada consulta.

Resultados



Ambiente de una consulta en CS Fuensanta, Valencia

IF por grupos de consulta.



Conclusiones

1. La acción de mejora realizada sobre gestión de la consulta no ha modificado el índice global de frecuentación.
2. Las tres consultas con mayor índice previo han empeorado tras la sesión, además son las que más consultas a los especialistas generan.
3. Las tres consultas con menor índice previo han mejorado tras la sesión
4. La acción de mejora realizada ha servido para mejorar las mejores.

Bibliografía

- Paloma Casado Pérez, *Modelos de calidad en Atención Primaria*. On line: <http://www.semergen.es/semergen/microsites/opinion/opinion5/opina.pdf>
 Rosa Suñol y Carlos Humet, *Garantía de calidad y acreditación en España*. On line: <http://www.sespas.es/informe2002/cap22.pdf>
 J. A. Maderuelo Fernández, *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. On line: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1131-57682002001000004&script=sci_arttext