SARA LÓPEZ DE PARIZA

Testimonios sobre la atención cercana en Osakidetza

RETOS DE LA SALUD

Eva Gómez Responsable de Enfermería del centro de salud de Zabalgana
Maxi Gutiérrez Jefe de la unidad de Atención Primaria de Zabalgana
Asier Pérez Auxiliar administrativo

Trabajo en equipo para una atención más personalizada

Osakidetza transforma su modelo de atención para optimizar los recursos y mejorar la asistencia al paciente otorgando mayor capacidad de resolución a la enfermería y al personal administrativo

Optimizar los recursos y ofrecer una atención más personalizada a cada paciente. Son dos de los principales objetivos de Osakidetza, que está implantando mejoras en su modelo de gestión de la demanda en los centros de salud. Hay una tendencia cada vez menos médicocentrista en la que el papel tanto del personal administrativo como del de enfermería, cada vez mejor preparados, gana peso. El paciente es el centro de atención para poder derivarlo al recurso más adecuado según su necesidad.

«Tradicionalmente, lo primero que tiende a pedir el paciente cuando se pone en contacto con nosotros es una cita con su médico. Se trata de establecer una charla con la persona y a través de una serie de preguntas que se le van haciendo decidir si se le da cita con su médico o con enfermería. Nosotros lo llamamos flujograma. También hay cuestiones que se pueden resolver directamente desde el área administrativa», explica Asier Pérez, auxiliar administrativo del centro de salud de Zabalgana. «Antes la gente siempre solicitaba cita con el médico, pero es cierto que esa mentalidad está cambiando poco a poco y la población asume que la enfermería también tiene funciones importantes», añade Maxi Gutiérrez, jefe de la unidad de Atención Primaria.

«En 2019 las enfermeras empezamos a hacer procesos leves autolimitados», traslada Eva Gómez, responsable de Enfermería del ambulatorio de Zabalgana. Se refiere a los síntomas que tienden a resolverse por sí solos, sin necesidad de intervención médica específica. «Damos a la población recomendaciones higienicodietéticas para mejorar esos procesos, por ejemplo en los casos de fiebre, diarrea, vómitos, catarro, dolor de garganta o infecciones de orina en la mujer», añade Gómez. A través del teléfono o de manera presencial las enfermeras también indican al paciente cuáles son los síntomas de alarma ante los que se debería preocupar y las recomendaciones para evitar contagios.

Asier Pérez, Maxi Gutiérrez y Eva Gómez en el ambulatorio de Zabalgana. BLANCA CASTILLO

En definitiva se trata de «buscar que el paciente sea atendido en el área más óptima y de optimizar recursos», resume Maxi Gutiérrez, que destaca la idea del trabajo en equipo. La población además siempre puede elegir si se le atiende en euskera o en castellano.

Por su parte, el subdirector de Atención Primaria de Osakidetza, Jorge Romeo, hace hincapié en la posibilidad de «flexibilizar agendas» tanto de médicos como de enfermería y del área administrativa. «Se adaptan al cupo de pacientes de cada centro médico. Si yo tengo mucha gente mayor, las citas se deben adecuar a revisiones de pluripatologías, de enfermedades crónicas... si no hay mucha gente mayor las citas son más dinámicas». Romeo también pone el foco sobre la cita web y otros canales de comunicación como la Carpeta de Salud –en la que se archiva todo el historial clínico del paciente, las analíticas o cuándo caducan las prescripciones– y «próximamente las videoconsultas».

Sin mostradores

Más allá de accesibilidad en la atención al paciente, Osakidetza también está poniendo especial énfasis en la accesibilidad física de todos sus centros de salud. Las áreas administrativas se han adecuado para mejorar la gestión de la demanda, algo que en el caso del ambulatorio de Zabalgana se percibe nada más cruzar la puerta de acceso.

Se tiende hacia espacios diáfanos y luminosos y mesas sin mamparas pero que garantizan cierta intimidad para que los pacientes expliquen brevemente su necesidad y se les pueda derivar. «Se retiran los mostradores, que eran una barrera física, y el contacto visual es de tú a tú. El paciente está a tu nivel y sentado, en una posición más cómoda y relajada. Se crea un espacio de mayor intimidad», valora Asier Pérez. A esto se suma la variedad de idiomas a los que los profesionales pueden atender gracias a una aplicación telefónica de traducción instantánea. También hay recursos para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva.