

GRUPO DE TRABAJO

SOBRE

GESTIÓN, COORDINACIÓN Y ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE UN ÁREA ASISTENCIAL

Marzo 2023

1.- IDEA GENERAL

Se ha asumido que la deficiente atención de urgencias es una de las características de los sistemas sanitarios de cobertura universal, siendo un problema crónico de difícil, o imposible, solución; en función de ello, se ha dejado de buscar alternativas organizativas que mejoren la atención de urgencias.

En este grupo de trabajo, se pretende realizar una formación interactiva con la participación de los actores implicados para buscar nuevos enfoques del problema de la atención de urgencias; considerando las siguientes premisas:

1. El problema de la atención de urgencias es holístico; no es un problema solo de los servicios de urgencias. Es, básicamente, un problema de coordinación entre las diferentes áreas y servicios implicados (servicios de atención urgente, servicios hospitalarios, Atención Primaria no urgente, servicios sociosanitarios, SUC); a lo que se suma la deficiente información suministrada a los ciudadanos sobre la utilización de los mismos.
2. Las soluciones al problema tienen que surgir del trabajo multidisciplinario de los profesionales implicados en la atención urgente de los diferentes niveles asistenciales y sociales, que deben buscar soluciones reales y eficientes.

3. El problema de la atención urgente no es un problema de medios, que también; es un problema, fundamentalmente, de organización.
4. Es necesario mejorar la formación y la información de la sociedad para evitar un mal uso del sistema, ya que la utilización de los servicios de urgencias para la atención de patología no urgente masifica y dificulta la atención al enfermo que realmente lo necesita. En contrapartida, el sistema sanitario debe ofrecer una atención no urgente de calidad en tiempo y forma para evitar que el paciente intente resolver su problema de salud a través de los servicios de urgencias.
5. Es necesaria la implicación de los niveles superiores de la gestión de las áreas sanitaria y social, con el compromiso de asumir las soluciones surgidas del trabajo del grupo multidisciplinario.
6. La postpandemia ha tensionado la Atención Primaria, lo que ha contribuido a agravar el problema.

Para analizar la atención de urgencias, se considera apropiada la metodología de un “*plan de acción por problemas*”, ya que permite el estudio de situaciones en las que no se controlan todas, o la mayoría, de las variables que explican la situación y condicionan la eficacia de los planes de acción.

Como proceso de formación-investigación-acción participativa, el programa se orienta desde un enfoque estratégico de planificación y gestión que concibe una realidad en la que coexisten varios actores con diferentes visiones y capacidades de planificación y gestión. En esta metodología de planificar – haciendo (*Fazerjamento*)¹, tanto el sujeto planificador, como el objeto planificado se confunden y no son independientes. Se prioriza el compromiso con la acción usando la capacidad relativa del sujeto, en ese caso como profesional individual o colectivo y como oportunidad para ayudar a movilizar voluntades tanto para la identificación de problemas como de los medios para afrontarlas². Se pretende facilitar la movilización de los participantes como sujetos activos al constituir una condición de eficacia para el cambio.

¹ Fazerjamento es un neologismo empleado para definir el significado de planificar – haciendo, del portugués *fazer* = hacer y, *planejamento* = planeamiento o planificación

² Spinelli, Hugo (2023). Sentir-jugar-hacer-pensar. La acción en el campo de la salud.
<http://isco.unla.edu.ar/edunla/cuadernos/catalog/book/25>

2.- OBJETIVOS

1. Proporcionar instrumentos teórico - metodológicos que permitan la elaboración de un plan de acción para la gestión de la demanda de atención urgente contemplada como parte de un subsistema integrado en la atención sanitaria, de salud mental y sociosanitaria de Gran Canaria utilizando como referencias orientadoras el Plan de Urgencias Sanitarias de Canarias 2018 (PLUSCAN) y el III Plan de Salud de Canarias 2016-2017.
2. Formular un plan integrado de acción por áreas de influencia de los dos grandes hospitales y dos Centros Especiales de Atención de Urgencias (CEAU), uno en cada área de influencia hospitalaria.

3.- MODALIDAD:

Presencial. Por invitación a un total de 20-25 profesionales con responsabilidades asistenciales y de gestión en la atención urgente, para formar equipos multidisciplinares que incluyan a personal de Programas Asistenciales (responsable del PlusCan), de los dos grandes hospitales y de Atención Primaria; sin olvidar al personal de la atención a las urgencias en salud mental y maternoinfantil y del Transporte Sanitario Urgente.

4.- METODOLOGÍA:

La acción formativa – taller se desarrolla a través de exposiciones en forma de conferencias, coloquio, mesas redondas, lectura de textos y trabajos en grupo. En cada sesión se desarrolla una primera parte expositiva seguida de una mesa redonda sobre el tema de la exposición para, a continuación, realizar talleres de trabajo por grupos reducidos. De este modo se pretende desarrollar el área técnica y organizativa de la atención de urgencias con el análisis del problema de la saturación de la demanda urgente (exposición y mesas redondas) y la búsqueda de soluciones (talleres) a partir de la valoración de sus fortalezas, oportunidades y de su análisis estratégico – situacional.

Enseñanza presencial con múltiples sesiones interactivas con aprendizaje colaborativo, resolución de problemas, ejecución de proyectos.

5.- NÚMERO DE HORAS: 60 horas a desarrollar en 10 jornadas en horario de mañana.

Calendario: 11, 21, 26, 28 de abril; 3, 5, 9 y 12, 17 y 23 de mayo.

Horario: 08:30 a 14:30 horas

6.- EVALUACIÓN:

Realización y presentación de un trabajo grupal fin de curso sobre un problema concreto de la asistencia urgente en el correspondiente centro, servicio o unidad.

7.- CONTENIDOS DEL TALLER: SESIONES

1. Modulo introductorio sobre la situación de la atención de urgencias en Gran Canaria. Justificación y antecedentes; marco teórico-metodológico del taller; el Plan de Urgencias de Canarias 2018 (PLUSCAN).
2. Definir claramente quien es el actor que planifica y firmará el plan de acción. Promoviendo el enfoque positivo para construir capacidades, contagiar fortalezas y estimular los resultados de una organización.
3. Momento explicativo. Describir bien el problema que se quiere enfrentar y entender sus causas a través de la realización de su "flujograma situacional" e identificación de sus nudos críticos.
4. Momento normativo. Diseño de las operaciones de modo estratégico para enfrentar los nudos críticos. Formulación de los indicadores para el sistema de soporte de decisiones del plan de acción (SSD).
5. Momento estratégico. Analizar la viabilidad del plan y organizarse para construir su viabilidad.
6. Momento táctico operacional. Elaboración del plan operativo como momento central de mediación entre el conocimiento y la acción.
7. La gestión del plan. Es la creación de un "sistema de alta responsabilidad" por el que, entre otras cosas, las personas asumen frente a un superior jerárquico o frente a un colectivo, compromisos de acción como tareas bien específicas dentro de un determinado tiempo. (Ver desarrollo de contenidos y bibliografía obligatoria y recomendada en ANEXO).

8.- COORDINACIÓN Y PROFESORADO

Dr. José Joaquín O`Shanahan Juan

Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública y Medicina Familiar y Comunitaria. Co Responsable de la Cátedra UNITWIN-UNESCO de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Exresponsable de la Unidad de Planificación Estratégica, Participación y Cooperación Internacional de la Dirección del Servicio Canario de la Salud.

Dr. José Luis Rodríguez V.

Licenciado en Ciencias de la Comunicación (2012) y diplomado en Comunicación Estratégica para la Gobernabilidad y el Desarrollo Social (2013). Experto en diseño de proyectos, nuevas tecnologías y participación ciudadana. Desde 2016 trabajando con administraciones públicas en Canarias, particularmente en apoyo técnico en gobernanza y participación ciudadana.

Dr. José Ángel García Hernández.

Director de la ESSSCAN. Catedrático Emérito de Obstetricia y Ginecología.