

Evaluación de nuevas formas de programar consultas en centros de salud comunitarios para ayudar a los pacientes a tener acceso a la atención médica

Investigadora principal

Dra. Huanmei Wu

Organización

Indiana University

¿Cuál fue el tema de la investigación?

En los centros de salud comunitarios frecuentemente se busca mejorar el acceso a la atención médica para que los pacientes puedan recibirla con facilidad. Uno de los aspectos del mejoramiento del acceso es que los pacientes puedan programar consultas cuando las necesiten sin tener que esperar mucho.

En este estudio, el equipo de investigación analizó la programación de consultas en siete centros de salud comunitarios de Indiana. A través de miembros de la comunidad, el equipo se enteró de que los mayores problemas que tenían los pacientes en cuanto al acceso a la atención médica eran:

- no poder sacar la cita para la consulta cuando la necesitaban;
- la larga espera entre la llamada al centro de salud comunitario y la consulta misma.

El equipo usó simulaciones por computadora para crear nuevas formas de programar consultas. Puso en evaluación soluciones individualizadas en tres de los centros de salud comunitarios.

¿Cuáles fueron los resultados?

En dos de los tres centros en los cuales se usaron nuevas maneras de programar consultas hubo cambios positivos. En el primero de ellos, el tiempo de

espera fue más corto y hubo menos cancelaciones por parte de los pacientes. En el segundo, hubo más citas para el mismo día y la espera fue más corta. Sin embargo, en esta clínica se atendían menos pacientes por hora.

También se notaron cambios en tres de las cuatro clínicas que no evaluaron nuevas prácticas de programación. En el primer centro de salud comunitario hubo unas cuantas citas más para el mismo día y una ligera disminución de inasistencia a las citas por parte de los pacientes. En el segundo hubo menos citas para el mismo día y más cancelaciones de pacientes. En el tercero, la espera fue más larga.

¿Quiénes tomaron parte en el estudio?

El equipo de investigación trabajó con siete centros de salud comunitarios de Indiana que atendían pacientes de diferentes orígenes raciales y étnicos, con y sin seguro médico.

¿Qué hizo el equipo de investigación?

A fin de averiguar las dificultades que tenían los pacientes para hacer citas para consultas, el equipo de investigación contó con la colaboración de pacientes, miembros del personal y profesionales de la salud de los centros de salud comunitarios. El equipo usó información referente a la programación de consultas de las historias clínicas electrónicas y de simulaciones

por computadora para proponer nuevas estrategias para cada centro. Con estos datos, el equipo creó nuevas formas de programar consultas.

El equipo escogió tres de los siete centros de salud comunitarios para empezar a programar consultas con las nuevas estrategias. En los otros cuatro, las citas para consultas siguieron programándose igual que antes. Después de seis meses, el equipo observó cada una de las siete clínicas para ver si había habido cambios.

Un grupo integrado por pacientes, profesionales de la salud y representantes de las clínicas de Indiana contribuyó a diseñar y realizar el estudio.

¿Qué limitaciones tuvo el estudio?

Cada centro usó una manera diferente de programar consultas. Como resultado, es difícil saber qué métodos de programación contribuyeron a mejorar el acceso de las personas a la atención médica. En futuras investigaciones se podrían estudiar diferentes maneras de mejorar el acceso a la atención médica.

¿Cómo se pueden usar los resultados?

En los centros de salud comunitarios se podrían usar simulaciones por computadora para identificar problemas y contribuir a crear soluciones específicas para resolverlos cuando se consideren maneras de mejorar el acceso a la atención.

Si desea más información sobre este proyecto, visite www.pcori.org/Wu187.