

Línia estratègica 4

Continuïtat assistencial

“Ningú no ho sap tot, tothom sap alguna cosa, tot coneixement resideix en la humanitat.”

Pierre Lévy, escriptor, filòsof i professor (1956)

La continuïtat assistencial és una visió contínua i compartida de l'atenció sanitària en la qual intervenen múltiples professionals d'àmbits de treball diferents, que actuen en temps diferents i coordinats, l'objectiu final dels quals és la qualitat assistencial que s'ofereix a la ciutadania.³⁷ En aquest sentit, els problemes relacionats amb la transferència de la informació tenen un paper rellevant com a causa d'incidents i esdeveniments adversos en l'assistència sanitària. La falta de continuïtat en la informació genera descoordinació en la cura i en l'atenció del pacient i pot implicar errors en l'assistència sanitària. Millorar la comunicació i la coordinació entre diferents tipus d'atenció incloent-hi la primària, la secundària i també els serveis socials, enfortint els sistemes d'informació i compartint registres, disminuirà els errors i contribuirà a millorar la seguretat del pacient.³⁸

En qualsevol cas, derivar un pacient a un altre àmbit assistencial o fer interconsultes no implica que es desvinculi de l'atenció primària. És cert que tots dos elements (especialistes de l'atenció primària i hospitalaris) han de ser-hi presents perquè hi hagi continuïtat, però just que hi siguin presents no l'assegura.³⁹ Per aquesta raó hem d'impulsar la millora de l'ús compartit de la informació perquè els professionals responsables de l'atenció d'un pacient disposin de tota la informació necessària sobre diagnòstics, tractaments i proves. A més, cal millorar els mecanismes de comunicació entre els professionals dels diferents àmbits assistencials per mitjà de consultes presencials i no presencials. D'altra banda, en el marc de models de treball segur les transicions assistencials i les derivacions entre àmbits assistencials han de definir processos d'atenció amb els criteris d'entrada del procés assistencial i les activitats específiques.

Ús compartit d'informació

El concepte de *integració de la informació* és un dels elements definitoris de la continuïtat assistencial. Actualment, amb la incorporació i l'ús generalitzat de les tecnologies de la informació i la comunicació en els sistemes sanitaris es facilita la interoperabilitat entre les diferents eines de registre i l'intercanvi d'informació entre els diferents agents de salut.

Malgrat les millores en l'accés a la història clínica del pacient, als resultats de proves diagnòstiques o als registres de vacunes, encara queden punts per millorar en l'accés a la informació, que continua estant compartimentada. De la mateixa manera, el sistema de recepta electrònica és una eina que millora la qualitat assistencial, l'accessibilitat a la prestació farmacèutica i la seguretat en l'ús dels medicaments. A més, ha de ser un punt de millora de la coordinació entre professionals sanitaris, ja que els permet compartir de manera transversal una part fonamental del procés assistencial com és el tractament farmacològic.⁴⁰

L'accés al sistema de recepta electrònica a les Illes Balears és universal; tanmateix, a l'atenció primària encara detectam casos de pacients als quals no s'ha fet la prescripció per mitjà d'aquesta eina, cosa que pot generar situacions de risc, confusió, sobrecàrrega assistencial i errors en la medicació. Entenem que impulsar-ne l'ús per part de tots els professionals i des de tots els àmbits afavoreix la conciliació de la medicació amb la seguretat i la qualitat de l'assistència.

Té importància capital la participació dels professionals de l'atenció primària en els grups de treball perquè la visió i les necessitats d'aquest àmbit es recullin en la creació i en la millora continuada d'aquestes eines (i de les futures).

Derivació entre àmbits assistencials

La incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació ha de facilitar que el procés de derivació entre àmbits assistencials per a exploracions complementàries, interconsultes o altes de continuïtat assistencial sigui un procés informatitzat que inclogui la informació clínica pertinent per a l'especialista hospitalari, sense pèrdues d'informació però preservant la confidencialitat, amb un emissor i un receptor definits, garantint l'accés als resultats, amb la qual cosa s'assegura la continuïtat assistencial. En aquest sentit, els incidents derivats de la falta de continuïtat assistencial es produeixen fonamentalment durant el procés de càrrega, recepció i entrega de resultats, i estan relacionats amb la valoració i el diagnòstic (retardat o erroni), la identificació errònia del pacient en els resultats o l'entrega.⁴¹

Finalment, és important fomentar els canals implantats en la gestió de cites preferents, amb criteris d'alerta per ampliar-hi i introduir-hi noves indicacions i utilitats.

Comunicació entre els professionals dels diferents àmbits assistencials

És important establir canals formals i estructurats de transferència de la informació:

- Consultors hospitalaris als centres de salut i sessions clíniques conjuntes: cal prioritzar l'atenció dels pacients més complexos i evitar retards diagnòstics i terapèutics, a més d'optimitzar les llistes d'espera.
- Elaboració conjunta de protocols i guies: han d'estar adaptats a les necessitats i als recursos de cada àrea, han de ser simples i clars, han d'evitar procediments poc definits i han d'abastar tot el procés assistencial.

Objectius

1. Participar de manera activa en la presa de decisions dels projectes impulsats pel Servei de Salut que promoguin la continuïtat assistencial.
2. Participar en el desenvolupament de les eines informàtiques i fer propostes de millora de les disponibles a fi de millorar la continuïtat assistencial.
3. Difondre els canals actuals per a la gestió de cites preferents, amb criteris d'alerta per ampliar-hi i introduir-hi noves indicacions i utilitats.
4. Millorar la comunicació entre els professionals dels diferents àmbits assistencials.
5. Col·laborar en l'elaboració de guies i protocols assistencials i de derivació entre àmbits assistencials.

Accions

1. Incorporar professionals assistencials i directius a grups de treball i coordinar reunions conjuntes amb els responsables del Servei de Salut d'implementar les millores tecnològiques relacionades amb la continuïtat assistencial.
2. Participar en el disseny de circuits d'actuació ràpida per a pacients que compleixin criteris de patologia no demorable impulsats des de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca o des del Servei de Salut.
3. Donar suport a les sessions periòdiques als centres de salut de professionals de l'atenció hospitalària, avaluar-les considerant la inclusió de nous serveis i fer-les extensibles a tots els sectors.

Indicadors

1. Proporció de comissions o grups de treball enfocats a millorar la continuïtat assistencial en els quals estiguin ben representats els professionals de l'atenció primària.
2. Nombre de circuits establits per evitar el retard diagnòstic en què s'ha participat.
3. Proporció de centres on tenen lloc sessions amb consultors hospitalaris.