

Optimización de los procesos asistenciales para una adecuada cobertura de la demanda. Puntos clave, propuestas y recomendaciones.

Ponente

Fernando Carballo Álvarez.

Coordinador ejecutivo de INNOVA.

Coautores

Enrique Domínguez-Muños.

Jefe del Servicio de Aparato Digestivo del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela.

Víctor Orive Calzada.

Jefe del Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo.

RESUMEN

La ponencia, asumida por Fernando Carballo Álvarez en sustitución de Enrique Domínguez-Muñoz, analiza la optimización de los procesos asistenciales como elemento clave para garantizar una adecuada cobertura de la demanda sanitaria en los servicios de aparato digestivo. Enmarcada en la jornada dedicada al área temática de acceso, demanda y cobertura de servicios del proyecto INNOVA Digestivo, la intervención se centra en reforzar conceptos ya tratados en la jornada previa, evitando reiteraciones y destacando aspectos esenciales para la eficiencia organizativa.

Se plantea que la optimización de la atención sanitaria debe fundamentarse en cinco pilares: la eficiencia operativa, la innovación tecnológica, la colaboración multidisciplinar, la estandarización de protocolos asistenciales y la formación continua de los profesionales. Asimismo, se enfatiza la importancia de garantizar la equidad en el acceso a la atención, integrando criterios de justicia distributiva en el diseño e implementación de las estrategias de mejora. Estas líneas estratégicas no se presentan como nuevos desarrollos doctrinales, sino como síntesis y refuerzo de los contenidos ya abordados con anterioridad.

Se considera que las recomendaciones presentadas en el área temática de recursos humanos son también aplicables a esta ponencia, sin que sea necesario añadir nuevas recomendaciones específicas. Sin embargo, se presentan dos propuestas de trabajo orientadas a la profundización en aspectos pendientes de análisis. La primera propuesta plantea la realización de un estudio sobre las percepciones de salud y las expectativas de la población en relación con el modelo asistencial, con el objetivo de identificar cómo influyen dichas percepciones en la gestión de la demanda sanitaria y diseñar estrategias educativas que promuevan una participación ciudadana más consciente y activa. La segunda propuesta se centra en la creación de un grupo de trabajo sobre equidad en el acceso a la demanda y cobertura de servicios, con el fin de garantizar que las innovaciones sanitarias se incorporen de manera equitativa y de reducir las desigualdades injustificadas en el acceso a la atención.

Ambas propuestas fueron sometidas a votación estimativa por parte de los participantes. La propuesta sobre educación sanitaria y expectativas de la población recibió un 50 % de votos

favorables, un 25 % de votos neutros y un 25 % de votos desfavorables. La propuesta sobre equidad en el acceso obtuvo un 60 % de apoyo, un 26,67 % de voto neutral y un 13,33 % de voto desfavorable. Estos resultados reflejan un respaldo moderado que obliga a una reflexión crítica sobre su viabilidad futura, condicionando su desarrollo a la existencia de un compromiso claro por parte de un grupo de investigadores del proyecto.

PONENCIA

Enrique Domínguez iba a presentar esta ponencia en la que hemos colaborado ambos, pero, debido a causas mayores, no ha podido asistir. Le disculpamos y asumo la presentación en su lugar.

El proceso de acceso, gestión de la demanda y cobertura de servicios incluye la demanda como elemento esencial. Es precisamente sobre este aspecto del que se ha estado ocupando Daniel Ceballos en la primera ponencia. Pero a partir de ahí, se trata de optimizar los procesos asistenciales para atender esa demanda y, en consecuencia, ofrecer un servicio eficiente. Este enfoque ha sido el eje central desde la primera ponencia presentada en este proyecto, ya desde la primera jornada, y continuará siendo importante en la última de las que se presenten. En resumen, es la esencia de la gestión.

Además, habrá un módulo específico dedicado a la calidad y la seguridad del paciente, con la participación del Comité de Calidad y Gestión de la SEPD, lo que refuerza esta convergencia en la gestión sanitaria.

Por ello, me limitaré a insistir sobre dos ideas clave que ya han sido planteadas y realizaré dos propuestas en lugar de recomendaciones.

El objetivo principal de la ponencia es analizar cómo optimizar la eficiencia en los procesos asistenciales para garantizar una adecuada cobertura de las crecientes necesidades de la población.

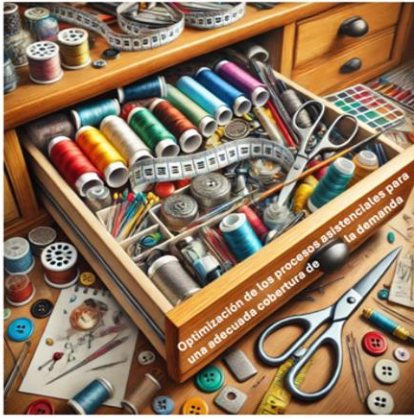
La figura 1 resume la esencia de la ponencia, que funciona como un compendio de los aspectos clave tratados a lo largo de la primera jornada, dedicada a la adecuación y gestión eficiente de los recursos humanos. Se abordó esta adecuación y gestión eficiente desde la perspectiva de los jefes de servicio. También se discutió sobre el desempeño profesional, destacando la importancia de la capacitación, la motivación y la eficiencia. Miguel Jiménez profundizó en los procesos de alta complejidad y frecuencia. Y en un futuro, en las próximas jornadas, se tratarán la innovación y el uso de la tecnología, y la calidad y seguridad del paciente. Por ello, no vamos a repetir conceptos ya expuestos, sino nos centraremos en reforzar los temas principales.

A tener en cuenta que esta ponencia

Segunda ponencia marco
Adecuación y gestión eficiente de los recursos humanos desde la perspectiva de los jefes de servicio de aparato digestivo
Maria Dolores Martín Arranz

Primera ponencia del grupo específico de trabajo
Adecuación profesional al desempeño: incorporación, desarrollo profesional y gestión de la motivación y de la eficiencia
Ángel Caunedo Álvarez

Segunda ponencia del grupo específico de trabajo
Los recursos humanos en la gestión de procesos de alta frecuencia y/o complejidad
Miguel Jiménez Pérez



Calidad y seguridad del paciente

Innovación y tecnología
(incluyendo inteligencia artificial [IA])

es un poco un cajón de sastre

Figura 1. Temas ya tratados en la primera jornada de INNOVA Digestivo y áreas temáticas pendientes de desarrollar en el futuro dentro del proyecto que deben tenerse en cuenta en esta ponencia.

Los puntos clave a considerar en esta ponencia incluyen el análisis de la situación actual, estrategias de optimización, capacitación continua e impacto en la calidad del servicio. Asumimos que estos aspectos ya se han discutido ampliamente a lo largo de la jornada, por lo que no es necesario volver a desarrollarlos en detalle en esta presentación.

Por tanto, el análisis de la situación actual ya se ha abordado previamente en otras intervenciones. No es necesario profundizar más en ello, ya que el contexto está claramente establecido y entendido por todos.

Una parte importante de este análisis se ha realizado previamente al identificar los problemas y retos (1).

Las estrategias de optimización también han sido abordadas. Se ha hablado de los protocolos clínicos, la implementación de la telemedicina, el uso de la inteligencia artificial y otras herramientas tecnológicas. Todo esto ya se ha estado discutiendo ampliamente a lo largo de las distintas sesiones, por lo que no es necesario reiterarse.

Lo mismo ocurre con la implementación; ya se ha discutido previamente y se han mencionado aspectos clave. Por lo tanto, nos centraremos en trabajar sobre ello de manera práctica, en lugar de seguir añadiendo más contenido doctrinal a lo ya expuesto.

El fomento del desarrollo y los procesos de capacitación es un tema recurrente que, como hemos visto, ocupa una gran parte de las discusiones de hoy. Es fundamental seguir avanzando en estos aspectos para garantizar una mejora continua en los servicios.

Un análisis del impacto en la calidad es algo obvio y esencial. Esto incluye evaluar cómo las estrategias implementadas afectan tanto la atención brindada al paciente como los

resultados generales del sistema de salud, asegurando que cualquier optimización realmente aporte valor.

Por tanto, las conclusiones de esta ponencia son claras:

1. Necesitamos eficiencia operativa para garantizar una adecuada cobertura de la demanda asistencial.
2. La innovación tecnológica debe ser un pilar para implementar herramientas como la inteligencia artificial y la telemedicina.
3. Es imprescindible el trabajo multidisciplinario que fomente la colaboración entre niveles y servicios.
4. La estandarización es fundamental para garantizar una uniformidad en los protocolos asistenciales.
5. La formación continua de los profesionales es un eje central que ya se ha trabajado ampliamente en esta jornada.
6. Por último, no podemos olvidar la importancia de la equidad en la atención, asegurando que las soluciones lleguen a todos los usuarios del sistema de forma justa.

Estos puntos han surgido en gran parte durante la jornada y resumen aspectos esenciales para continuar avanzando en este ámbito.

Recomendaciones y propuestas de estudios y desarrollos

Las eventuales recomendaciones que podrían ser aplicadas a esta ponencia ya se han establecido al abordar el área temática de adecuación y gestión eficiente de los recursos humanos

Pero si cabe proponer dos propuestas que son iniciativas de trabajo que considero clave para abordar temas pendientes y fundamentales en nuestro análisis:

1. Impacto de las expectativas de la población sobre el modelo de asistencia sanitaria y la atención de salud, con un enfoque en cómo mejorar o influir a través de estrategias de educación sanitaria. Ello no busca una modulación forzada, sino promover una participación más consciente y activa de la población en la gestión de su propia demanda asistencial. Este tema, planteado inicialmente por Javier Crespo, resalta la importancia de integrar las expectativas ciudadanas en el diseño y funcionamiento de los servicios.
2. Equidad en el acceso a la atención sanitaria, un aspecto crítico que no hemos podido tratar en profundidad hasta ahora, pero que merece un análisis detallado. Este tema busca identificar y trabajar sobre las desigualdades existentes para garantizar un acceso justo y uniforme a los servicios asistenciales en todas las regiones y contextos.

La primera propuesta consiste en la realización de un estudio sobre las percepciones de salud y expectativas de la población, en el que se analice la influencia de las percepciones de salud y las expectativas de la población sobre nuestro modelo de atención sanitaria. El objetivo principal sería identificar cómo estas expectativas afectan la eficiencia del sistema asistencial y, a partir de ello, diseñar acciones educativas dirigidas a fomentar una mayor

ACCESO, GESTIÓN DE LA DEMANDA Y COBERTURA DE SERVICIOS

participación ciudadana en la gestión de la demanda asistencial. Esto se enmarca dentro de una estrategia de creación de valor en salud, promoviendo una relación más activa y responsable entre el sistema y los usuarios.

Y la segunda se titula Equidad en el acceso a la demanda y cobertura de servicios, centrándose en constituir un grupo de trabajo dentro del proyecto INNOVA Digestivo para abordar de manera rigurosa el tema de la equidad en el acceso a la atención sanitaria. Este grupo trabajaría en dos vertientes fundamentales:

1. Incorporación de recursos innovadores de eficacia probada: Analizar cómo garantizar que las innovaciones en el ámbito sanitario lleguen de forma equitativa a todas las áreas y niveles asistenciales, asegurando que ningún sector quede desatendido.
2. Reducción de desigualdades y barreras: Identificar y trabajar en la disminución de barreras y desigualdades injustificadas, así como en la reducción de la variabilidad en la prestación de atención sanitaria que no esté respaldada por criterios clínicos sólidos.

El objetivo principal es garantizar que todos los pacientes puedan acceder de manera equitativa a los servicios sanitarios, independientemente de su ubicación geográfica o situación socioeconómica.

Estas dos propuestas van a ser sometidas a votación estimativa por parte de la audiencia a continuación.

Resultado de las votaciones estimativas

La propuesta sobre educación sanitaria y expectativas de la población ha recibido una opinión favorable del 50 %, con un 25 % de voto neutral y otro 25 % de voto desfavorable.

La que versa sobre la equidad en el acceso, demanda y cobertura de servicios, ha sido apoyada por el 60 %, con un 26,67 % de voto neutral y un 13,33 % de voto desfavorable.

Estos resultados obligan a reflexionar sobre la viabilidad de ambas propuestas que requerirían para su desarrollo de, al menos, un compromiso claro por parte de un grupo de investigadores para ser desarrolladas.

REFERENCIAS

1. Alberca de las Parras F, Albillos Martínez A, Bas-Cutrina F, Caunedo Álvarez Á, Calleja Panero JL, Carballo Álvarez F, et al. Identificación y priorización de problemas y retos en los servicios de aparato digestivo españoles desde la perspectiva de sus responsables como base estratégica para su desarrollo [pdf]. Madrid: Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD); 2025 [consultado 24 May 2025]. Disponible en: <https://admin.sepd.es/storage/innova/PUBLICACIONES/PROBLEMAS%20Y%20RETO S.pdf>.