



DECÁLOGO PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN ANDALUCÍA

15 de Diciembre de 2021

La Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria ha invitado a todas las asociaciones de consumidores andaluzas a recoger en un decálogo las necesidades más urgentes de la Atención Primaria de Salud en Andalucía. Con la ayuda de la Unión de Consumidores de Andalucía (UCAUCE) y de FACUA-Consumidores en Acción se ha elaborado el presente decálogo, que busca potenciar la atención sanitaria a partir de una visión compartida por la población y por los profesionales de la salud sobre los aspectos de mejora. Esta unión es precisa si se desea mejorar la calidad asistencial del Sistema Sanitario Público Andaluz.

1. La Atención Primaria es la atención más próxima y cercana a la ciudadanía y la que los acompaña en todo su ciclo vital, es por ello que debe aspirar a la **humanización** de las relaciones que mantiene con ellos en todas sus instancias y circunstancias: acceso, gestión, espacios, tiempos, trato personalizado, etc. En este proceso deben comprometerse a participar todos los agentes implicados: instituciones, gestores, profesionales, pacientes, representantes de los usuarios del sistema, familiares y cuidadores, en el marco de una cultura de humanización compartida.
2. La Atención Primaria debe basarse en una atención de **calidad**. La cultura y práctica de calidad deben orientar la prestación de la **cartera de servicios de la Atención Primaria**, así como su pleno desarrollo deberá contemplar la potenciación de las actuaciones en materia de **promoción y prevención** y áreas como la **salud mental**, en las que la Atención Primaria y comunitaria tienen un papel fundamental, como la crisis de salud pública provocada por la pandemia ha puesto en evidencia.
3. La **digitalización** y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación son una oportunidad para la **transformación digital** de la Atención Primaria, a través del diseño y desarrollo de nuevos servicios que tengan en cuenta las **necesidades y expectativas** de la ciudadanía (con atención especial a las personas con dificultades para el manejo de nuevas tecnologías) así como las de los profesionales, a la luz de la experiencia acumulada durante la pandemia.
4. La **accesibilidad** es uno de los principios básicos de la Atención Primaria. Es necesario analizar los **tiempos de espera** y de atención óptima

requeridos por las personas usuarias del sistema atendiendo a las necesidades y problemas de los diferentes segmentos de población, adecuando la proporcionalidad de los recursos humanos para garantizar una atención de calidad. El cumplimiento de los plazos de garantía de respuesta asistencial y la coordinación con otros niveles de atención debe facilitar la continuidad asistencial centrada en el paciente y coordinada por la atención primaria.

5. Es necesario mejorar sustancialmente los **sistemas de información de la actividad asistencial** de Atención Primaria, con información de uso, personas atendidas y procesos clínicos cubiertos, y el **acceso transparente a la información** por parte de los profesionales y la ciudadanía andaluza.
6. La Atención Primaria necesita mejorar su **capacidad de resolución**, dotándose de los recursos y competencias necesarias con base en evidencias científicas y en la innovación tecnológica orientada al ámbito comunitario en campos como el diagnóstico de laboratorio y de imagen médica, sistemas de soporte a la decisión clínica, intervenciones menores, telemedicina y soporte al autocuidado.
7. Se propone la creación de un **Observatorio de análisis, estudio y evaluación de las sugerencias, quejas y reclamaciones** planteadas por las personas usuarias, garantizando en el mismo la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios. Desde este observatorio debería además coordinarse la realización de **encuestas de satisfacción** de las personas usuarias en relación con la Atención Primaria y su cartera de servicios, además de impulsar la edición de folletos o guías informativas sobre los mismos y su correcto uso
8. Es necesario el impulso del **Plan Estratégico para la mejora de la Atención Primaria** en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) que recoja el conjunto de las propuestas de mejoras existentes, redactado con una amplia participación de instituciones, profesionales, trabajadores y usuarios del SSPA, orientado a con el mismo evaluar las necesidades presupuestarias de la Atención Primaria.
9. Urge mejorar **la participación de las personas usuarios** en materia de sanidad, así como reactivar la participación reglada, en especial la constitución del **Consejo Andaluz de Salud**, así como otros referidos al control y gestión del mismo.
10. Todo lo anterior no será posible sin mejoras sustanciales en **las dotaciones presupuestarias** anuales para estos servicios, garantizando los recursos humanos y el incremento de plantillas, con especial atención en zonas o distritos de salud con servicios deficitarios.