

FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



# TRABAJO FIN DE MÁSTER

**Título: CREACIÓN OFICINA ATENCIÓN INTEGRAL  
DE SALUD**

**Alumno** (Apellidos, nombre): **FERNÁNDEZ SÁNCHEZ FRANCISCA**

**Tutor** (Apellidos, nombre): **PICÓ ALFONSO ANTONIO MIGUEL**

**Master Universitario en Gestión Sanitaria**

**Curso: 2022-2023**



**ANEXO COIR:**

**INFORME DE EVALUACIÓN DE INVESTIGACIÓN RESPONSABLE DE 2. TFM (Trabajo Fin de Máster)**

Elche, a 9/06/2023

Nombre del tutor/a	ANTONIO MIGUEL PICO ALFONSO
Nombre del alumno/a	FRANCISCA FERNANDEZ SANCHEZ
Tipo de actividad	Sin implicaciones ético-legales
Título del 2. TFM (Trabajo Fin de Máster)	OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD
Evaluación de riesgos laborales	No solicitado/No procede
Evaluación ética humanos	No solicitado/No procede
Código provisional	230608052848
Código de autorización COIR	<b>TFM.MGS.AMPA.FFS.230608</b>
Caducidad	2 años

Se considera que el presente proyecto carece de riesgos laborales significativos para las personas que participan en el mismo, ya sean de la UMH o de otras organizaciones.

La necesidad de evaluación ética del trabajo titulado: **OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD** ha sido realizada en base a la información aportada en el formulario online: "TFG/TFM: Solicitud Código de Investigación Responsable (COIR)", habiéndose determinado que no requiere ninguna evaluación adicional. Es importante destacar que si la información aportada en dicho formulario no es correcta este informe no tiene validez.

Por todo lo anterior, **se autoriza** la realización de la presente

actividad. Atentamente,

Alberto Pastor Campos

Jefe de la Oficina de  
Investigación Responsable  
Vicerrectorado de Investigación  
y Transferencia

Información adicional:

- En caso de que la presente actividad se desarrolle total o parcialmente en otras instituciones es responsabilidad del investigador principal solicitar cuantas autorizaciones sean pertinentes, de manera que se garantice, al menos, que los responsables de las mismas están informados.
- Le recordamos que durante la realización de este trabajo debe cumplir con las exigencias en materia de prevención de riesgos laborales. En concreto: las recogidas en el plan de prevención de la UMH y en las planificaciones preventivas de las unidades en las que se integra la investigación. Igualmente, debe promover la realización de reconocimientos médicos periódicos entre su personal; cumplir con los procedimientos sobre coordinación de actividades empresariales en el caso de que trabaje en el centro de trabajo de otra empresa o que personal de otra empresa se desplace a las instalaciones de la UMH; y atender a las obligaciones formativas del personal en materia de prevención de riesgos laborales. Le indicamos que tiene a su disposición al Servicio de Prevención de la UMH para asesorarle en esta materia.

La información descriptiva básica del presente trabajo será incorporada al repositorio público de Trabajos fin de Grado y Trabajos Fin de Máster autorizados por la Oficina de Investigación Responsable de la Universidad Miguel Hernández. También se puede acceder a través de <https://oir.umh.es/solicitud-de-evaluacion/tfg-tfm/>



## INDICE

Presentación.....	4
Metodología. Definición de estrategia y valores... ..	5
Análisis de la situación.....	6
Los Principales Problemas que tiene la población a los que la oficina daría respuesta .....	8
Estrategia y objetivos.....	10
Plan de actuación: Propuesta de creación de una oficina de Atención Integral.....	13
Discusión.....	21
Conclusión .....	23
Biografía .....	24

## PRESENTACIÓN

La pasada pandemia ha supuesto un verdadero reto para la atención sanitaria y más concretamente en la atención primaria. Por otro lado, también ha tenido la virtud de enseñarnos las debilidades en la atención a los pacientes. Una de las debilidades más evidentes ha sido la dispersión en la prestación de los servicios con varios agentes proveedores de los mismos, esta deficiencia es más evidente en áreas rurales apartadas de los hospitales de referencia y de los grandes servicios de las ciudades (oficina de extranjería, oficinas seguridad social, consejerías, ayuntamientos), o en zonas con elevada presencia de extranjeros con dificultades idiomáticas y con diferentes acuerdos sanitarios como puede ser tarjeta sanitaria Europea, o la prestación para personas extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España.

En este contexto, una oficina integral de atención a la salud que gestionara las necesidades de esta población aportaría calidad, disminuiría los costes y aumentaría la valoración del usuario sobre la atención prestada evitando así reclamaciones.

Para poder definir nuestra oficina de atención integral o integrada partimos del concepto que Emilio Herrera Molina (Presidente Fundación NewHealth) señalaba como un nuevo paradigma que inspire el cambio que necesita el modelo actual, para llegar a ofrecer un paquete combinado de servicios. En nuestro caso, este paquete combinado estaría centrado en el tema administrativo y de información.

## 1. METODOLOGÍA. DEFICION DE ESTRATEGIA Y VALORES.

El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia en su artículo 11 informa que corresponde a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de Sanidad, higiene, ordenación farmacéutica y coordinación hospitalaria en general.

La Ley 2/1990 5 abril de Creación del servicio de salud de la Región de Murcia y, más tarde, la Ley 4/1994 de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia, nacieron con la vocación de ordenar el sistema sanitario público de la región. La Ley 4/1994 supone un cambio en la estructuración del sistema sanitario de la Región de Murcia con la separación de la autoridad sanitaria y la provisión de recursos, reservándose la primera a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales y la segunda al Servicio Murciano de Salud como organismo responsable de la gestión y prestación de la asistencia sanitaria y de los servicios sanitarios públicos.

Desde su creación el Servicio Murciano de Salud presta atención integral a la salud de los ciudadanos, entendiendo atención integral como el enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, no solo las necesidades médicas o físicas.

La oficina integral de Atención a la Salud responde a las expectativas del Servicio Murciano de Salud y comparte su MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

La **misión**. Cuidar a las personas, no es sólo tratar la enfermedad, es atender también la prevención, formación, el bienestar. Ofrecer servicios sanitarios de calidad y puestos de trabajo de calidad, donde los profesionales se involucren en la asistencia integral a los usuarios.

La **visión**. Liderar la transformación del Sistema Sanitario en la Región de Murcia para ofrecer a los usuarios una atención integral, asegurando la sostenibilidad y promoviendo la innovación.

Los **Valores**. Nos hacen diferentes y únicos. Dedicación, esfuerzo, humanidad, trabajo en equipo, el trato a su personal, su esfuerzo en formación e innovación.

## **2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.**

### 2.1 Análisis externo:

El mapa sanitario en la Región de Murcia se ordena en demarcaciones territoriales denominadas Áreas de Salud, actualmente cuenta con nueve áreas de salud. Cada área está vinculada a un hospital general, y sus niveles asistenciales son la atención primaria y especializada.

La zona básica de salud constituye el marco territorial de la atención primaria de salud dentro del cual desarrollará su actuación a través de los equipos de atención primaria. En el ámbito de la zona básica se establece de manera integrada la promoción, preparación, curación, rehabilitación.

El Decreto 53/1989 de 1 junio aprueba el Reglamento General de Funcionamiento de los equipos de atención primaria de la Comunidad Autónoma de Murcia, en su artículo 4 define los equipos de atención primaria y los profesionales que lo integran: Médicos generales, pediatras, enfermeros, auxiliares de enfermería, personal no sanitario, farmacéuticos y veterinarios de zona, unidades de apoyo.

Las Pedanías Altas de Lorca (Murcia), España, es la zona conformada por las pedanías más al norte del municipio de Lorca, con una extensión de 451,573 km, limita al norte con los municipios de Caravaca, Cehegín y Mula, al este con Totana y al oeste con la Provincia de Almería. Su población es de 3306 habitantes. (INE 2021), con una gran dispersión geográfica. La pedanía de la Paca se encuentra conectada con Caravaca por la carretera C-3211, y el Hospital Comarcal del Noroeste está a 31 kilómetros de distancia (27 minutos). Su hospital de referencia es el Hospital Rafael Méndez Área III, 33 kilómetros de distancia, (25 minutos). Existen un par de carreteras locales conectadas con Cehegín y Bullas casi intransitables.

Con una población muy peculiar, 3300 habitantes aproximadamente, de ellos, solo alrededor de un 10% son menores de 14 años, aunque su media de edad ronda los 47 años. La mayoría de su población no tiene estudios. Son antiguos emigrantes de la vendimia francesa, que dejan hijos afincados en Francia y retornan solos a su localidad de origen. Son personas mayores, en general solas en su domicilio o al cuidado de personal con baja cualificación, en su mayoría inmigrantes sin papeles.

Otro tipo de población que ha aflorado en los últimos años, debido a las grandes explotaciones agrícolas que demandan mano de obra barata, son los trabajadores extranjeros llegados desde Rumanía, Bulgaria, Marruecos. En principio, suele llegar el hombre solo sin la familia y sin documentación. Una vez legalizada su situación muchos de ellos solicitan la reagrupación familiar. Debido a su desconocimiento del idioma y a las jornadas laborales tienen que delegar en la propia empresa la tramitación de documentos para legalizar su situación en España y para obtener su tarjeta sanitaria.



QR acceso a Wikipedia Pedanías altas de Lorca.

## 2.2. Análisis interno:

Las Pedanías Altas de Lorca tienen su centro de atención primaria en la pedanía de La Paca. Este centro actúa como cabecera o centro principal del que dependen seis consultorios ubicados en las pedanías de Zarcilla de Ramos, Coy, Avilés, Doña Inés, Las Terreras y Zarzadilla de Totana.

En el Equipo de atención primaria contamos con el siguiente personal:

- Tres profesionales de medicina general
- Pediatra
- Odontólogo
- Trabajadora social

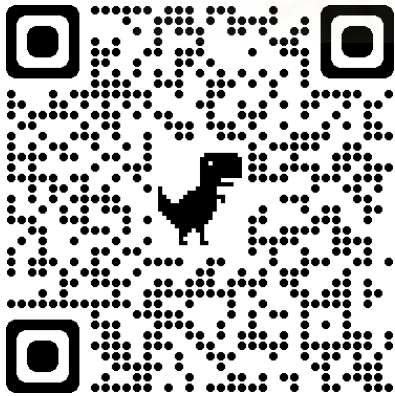


- 3 profesionales de enfermería
- Matrona
- Personal auxiliar administrativo.

En el centro de salud tenemos atención permanente al ser un PAC (punto de atención continuada), mientras que en los consultorios se atiende en días alternos de lunes a viernes.

La atención administrativa solo se dispensa en horario de 8:00 a 15 horas de lunes a viernes en el Centro de salud de la Paca, y en los consultorios en horario de consulta. Los centros de salud ofrecen tanto información relacionada con el centro y las consultas como información general de acceso a la asistencia sanitaria, información referente a consultas de especializada y gestiones hospitalarias.

### 3. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE TIENE LA POBLACIÓN A LOS QUE LA OFICINA DARÍA RESPUESTA.



Como he comentado al describir el área de influencia, las Pedanías Altas de Lorca son un área de gran dispersión geográfica, como comentaba D. Jesús Fernández, consejero de Sanidad de Castilla-La Mancha (en una conversación con *Healthinking*). La dispersión geográfica es un condicionante demográfico en múltiples Comunidades Autónomas. Por ello, es esencial disponer

de herramientas innovadoras, contar con actores institucionales y promover colaboraciones que contribuyan a facilitar la accesibilidad a la Atención Primaria, y a la medicina en general, aun así, algunas de las dificultades en el territorio no son específicamente sanitarias, sino que tienen que ver con el desarrollo socioeconómico integral y la situación general del acceso a los servicios públicos, que deben tener una respuesta también integral.

Nuestra oficina podría dar solución a múltiples problemas que plantea la dispersión geográfica para las personas que viven en las Pedanías Altas de Lorca, como hemos dicho facilitar el acceso a la información tramitación y desarrollo socioeconómico.

Otro de los problemas clave en el desarrollo rural es la cooperación con el sector farmacéutico. En las Pedanías Altas de Lorca solo cuentan con dos Farmacias:

FARMACIA DE ZARCILLA DE RAMOS. Rodríguez Moreno Josefa Eloísa

FARMACIA DE LA PACA: Farmacia Sánchez Abad.

Las farmacias rurales desarrollan una función indispensable a la hora de combatir la despoblación. Por su naturaleza, los profesionales de la farmacia son un valor indispensable en el territorio, tanto por su cualificación como sanitarios como por su cercanía a la población facilitando la creación de botiquines en los núcleos de población donde no existe oficina de farmacia, lo que permitirá mejorar la accesibilidad a la asistencia farmacéutica de las personas residentes en Coy, Doña Inés, Las Terreras, Avilés, Zarzadilla de Totana. Creemos que desde nuestra oficina de Atención Integral se puede crear un puente de unión entre paciente- médico (receta electrónica)- farmacia, en nuestra labor estaría crear nuevas líneas de actuación para facilitar el acceso a los pacientes a sus tratamientos.

La era digital supone un reto o un obstáculo para las personas mayores y personas sin formación. La transformación digital y los servicios que eso les brindaría en un área con las características de Las Pedanías Altas de Lorca.

RESUMEN DE LAS NECESIDADES NO CUBIERTAS DE LA POBLACION  
DE LAS PEDANIAS ALTAS DE LORCA.

Atención cercana a la población.
Gestiones digitales
Conexión con atención primaria y especializada
Tramitación de documentación
Información general en temas sanitarios.



#### 4. ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

En los últimos años la atención administrativa que facilita el centro de salud se ha visto sobrepasada en sus funciones debido a la limitación de movimiento que nos trajo la pandemia y la paralización de la actividad sanitaria.

Los profesionales de Atención primaria del Sistema Nacional de Salud coinciden en señalar la necesidad de dotar a primaria de más medios.

Nuestra estrategia como la del Sistema Nacional de Salud es dotar de más medios a la Atención primaria, no solo incidiendo en medios sanitarios sino también medios no sanitarios.

##### Objetivos:

Crear una oficina de atención integral al usuario que facilite su acercamiento a los diferentes trámites administrativos en el Área III, cuyo hospital de referencia es el Hospital Rafael Méndez de Lorca y concretamente en la zona básica de

salud de Las Pedanías Altas de Lorca cuyo Centro de salud está en la pedanía de La Paca.

Configurar una oferta de servicios que se adapte al tipo de población de las Pedanías Altas de Lorca, para poder identificar sus necesidades reales y poder aumentar los servicios e informaciones a los que puedan tener acceso los ciudadanos. Por otro lado, contribuir al desarrollo de una aplicación digital específica de salud de la población que permita dar orientaciones y recomendaciones de hábitos de vida saludable, prevención y autocuidados. Todo esto a través de talleres de formación en el ámbito de la Salud digital.

Otra laguna que cubriría nuestra Oficina de Atención Integral sería servir de enlace entre la Asociación Espartería y los distintos agentes implicados para impedir que se pierdan servicios debido a la desinformación de los usuarios. Como nos comentaban la propia presidenta, durante la pandemia se han perdido servicios de Enfermería, pediatría, servicios que se han dejado de cubrir por falta de profesionales y que una vez hemos vuelto a la normalidad siguen en el olvido.



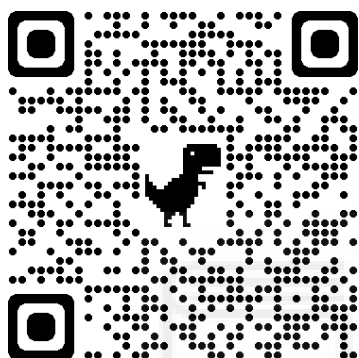
Análisis D.A.F.O.

<p><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• BARRERAS DE IDIOMA</li><li>• QUE EL USUARIO NO ACUDA AL CENTRO.</li><li>• QUE NO QUIERA REGULARIZAR SU SITUACION</li><li>• QUE NO LE DE IMPORTANCIA A LA ASISTENCIA SANITARIA.</li><li>• BARRERAS DE LA EDAD</li><li>• QUE SE INFORME POR OTROS MEDIOS.</li></ul>	<p><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• QUE NO SABEMOS COSTE-BENEFICIO DE LA INTERVENCION.</li><li>• QUE NO MEJORE LA SITUACIÓN ACTUAL (RESUELVA TODOS O ALGUNOS DE LOS PROBLEMAS POR LOS QUE ESÁS PROPONIENDO SU CREACIÓN)</li><li>• QUE LA CONSEJERIA DE SANIDAD NO ACEPTE NI FINANCIE SU CREACIÓN</li><li>• QUE EL AYUNTAMIENTO NO COLABORE...</li></ul>
<p><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• TODA LA INFORMACION SE CONCENTRA EN UN SOLO LUGAR</li><li>• GESTIONA EL SIGUIENTE PASO MEDIANTE UN LISTADO DE REQUISITOS</li><li>• SIMPLIFICA LA INFORMACIÓN</li><li>• GESTIONA DESDE EL MISMO CENTRO LAS CITAS PREVIAS</li><li>• POSIBLE SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO</li></ul>	<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA INFORMACIÓN, AL NO ESTAR DISPERSA.</li><li>• MEJORA LA ATENCION AL USUARIO AL FACILITARLE EL ACCESO A LA ASISTENCIA SANITARIA</li><li>• OPORTUNIDADES DE CONTROL DEL GASTO PÚBLICO, REDUCIENDO URGENCIAS SIN ASEGURAMIENTO.</li></ul>

## 5. PLAN DE ACTUACIÓN: PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL.

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES RELACIONADOS CON LA OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRADA.

Especial mención a la asociación **ESPARTARIA**, por todo lo que está consiguiendo para las Pedanías Altas de Lorca. Especialmente en su coordinación con la Consejería de Sanidad.



Biblioteca  
UNIVERSIDAD Miguel Hernández

El **Ayuntamiento de Lorca** junto con los Alcaldes pedáneos de las Pedanías Altas sería el eje principal de la Oficina de Atención integral ya que, en colaboración con la Consejera de Sanidad, darían cobertura económica y personal a este proyecto de ayuda a los ciudadanos de la zona.

Como colaboradores necesarios podríamos incluir todas las instituciones que de una manera u otra estén relacionados con la sanidad. Como se puede apreciar en esquema de la oficina:

A nivel nacional tenemos la **Entidad Gestora de la Seguridad Social**, en este caso la s.s. es la que acredita el derecho a la asistencia sanitaria, además de que en coordinación con la información del Ministerio de Hacienda es la que anualmente indica según la renta de los usuarios la cantidad a pagar de las prestaciones farmacéuticas. Por qué es tan importante poder tener un acercamiento con esta oficina en nuestro caso, pues es fácil de contestar, debido a la distancia y la poca formación que pueden tener nuestros usuarios el acceso a la oficina se convierte en toda una odisea, ya que desde el inicio de la

pandemia, los ERTES y el Mínimo Vital, las oficinas se encuentran desbordadas y el acceso solo se permite con cita previa que para nuestros usuarios suele ser otra barrera ya que unos desconocen el idioma y otros no manejan la informática.

Otro agente importante a nivel regional es el **Servicio Murciano de Salud**, organismo que presta la asistencia sanitaria en la Región de Murcia. Por qué es importante la colaboración de este organismo. Sencillamente, porque los usuarios se sienten perdidos en esta estructura tan enorme en la que se ha convertido, atención primaria, atención especializada, urgencias, rehabilitación, servicio a domicilio, transporte sanitario, etc...Solo encontramos la oficina de Atención al usuario en el Hospital Rafael Méndez, y esto significa otro vía crucis para los usuarios de las Pedanías Altas. El contar con su colaboración sería como acercar esta oficina a los usuarios ya que todas las consultas podrían ser resueltas desde nuestra oficina Atención Integral evitando desplazamientos, colas y reclamaciones.

Por ultimo a nivel local, como ya comentábamos la importancia de la colaboración de las farmacias. La Oficina Integral puede ejercer, en muchos casos, de mediador entre el paciente y los médicos que prescriben en caso de medicamentos con desabastecimiento, por ejemplo.

## 5.2. RECURSOS NECESARIOS PARA SU CREACIÓN.

Como todos los proyectos tendremos que hacer previsión de todos los recursos necesarios para que sea viable, esta oficina debe tener su presupuesto propio.

Los recursos tanto económicos como humanos tienen que estar previstos en el proyecto. Lo primero que vamos a determinar es el lugar donde se debe establecer la oficina de Atención integral de la Salud.

### **Situación.**

Necesitamos una oficina donde los usuarios puedan acceder fácilmente, que se encuentre en un punto donde los desplazamientos desde las pedanías sea el mínimo posible, Recordamos que las Pedanías Altas de Lorca, están formadas

por Coy, Avilés, Coy, Doña Inés, Zarcilla de Ramos, Las terreras, La Paca, Zarcadilla de Totana.



Por la situación de las pedanías por situación y servicios decidimos que la oficina debe de estar situada en la pedanía de La Paca, para determinar el edificio comparamos las distintas posibilidades que nos ofrece el ayuntamiento. Disponemos de dos posibilidades:

El **Centro Cívico de La Paca** se construyó en 1994, funcionando a máximo rendimiento con salas compartidas entre las principales asociaciones del pueblo desde entonces. Pero un terremoto en 2005 afectó gravemente a la construcción y el Centro hubo de ser sometido a obras de reconstrucción y reforzamiento para paliar los daños que produjo el seísmo.

**Centro de Usos Múltiples**, la inauguración en 2007 del nuevo Centro de Usos Múltiples, en el que la Biblioteca Municipal ocupa una sala amplia y luminosa de la planta baja, y en las restantes dependencias se ubican distintas oficinas, una de ellas es la oficina del ayuntamiento con servicio como padrón Municipal.

Una vez consultado con el ayuntamiento y la asociación de vecinos se decide que el mejor lugar para ubicar la oficina por accesibilidad y servicio es el Centro de Usos múltiples, ubicado en Carretera de Caravaca en el centro de la Pedanía.





### **5.3. ESTRUCTURA DE LA OFICINA INTEGRAL.**

La oficina integral estaría ubicada en el Centro de Usos múltiples en la pedanía de La Paca, depende directamente de la Consejería de Sanidad atendida por personal Administrativo, en principio una persona.

El personal de la oficina integral debe estar en coordinación con el centro de salud y el Hospital Rafael Méndez, en concreto con la oficina de atención al paciente.

En la fig.1 se muestra como la oficina de Atención Integral ha de tener comunicación directa con todos los agentes implicados: pacientes, asociación de vecinos, farmacias, ayuntamiento, consejería de sanidad, ayuntamiento. Esta comunicación sería bidireccional.

El Horario de atención al público sería de 08:00 a 15:00 horas.

**FIG1. CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD PEDANIAS  
ALTAS DE LORCA**



**5.4. SERVICIOS QUE PROPORCIONARÍA Y PROBLEMAS QUE EVITARÍA LA OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL.**

En el FIGURA 1 podemos ver todos los servicios implicados en la oficina de Atención Integral:

- Ayuntamiento
- Hospital Rafael Méndez
- Consejería de Sanidad
- Instituto Nacional de la Seguridad Social

- Centro de salud de AP
- Farmacias
- Asociación de las Pedanías Altas ESPARTARIA.

También podemos ver los servicios que se podrían facilitar a nuestros usuarios a través de la oficina de atención integral:

- Servicios de información y formación
- Gestión de citas distintas oficinas
- Ayuda en la dispensación de medicamentos
- Gestiones con el ayuntamiento para empadronamiento
- Gestiones sobre asuntos sociales
- Gestión de Tarjeta Sanitaria Europea
- Tramitación de quejas de lista de espera
- Acompañamiento.
- Servicio de acogida a extranjeros a las Pedanías altas de Lorca

#### Problemas que evitaría.

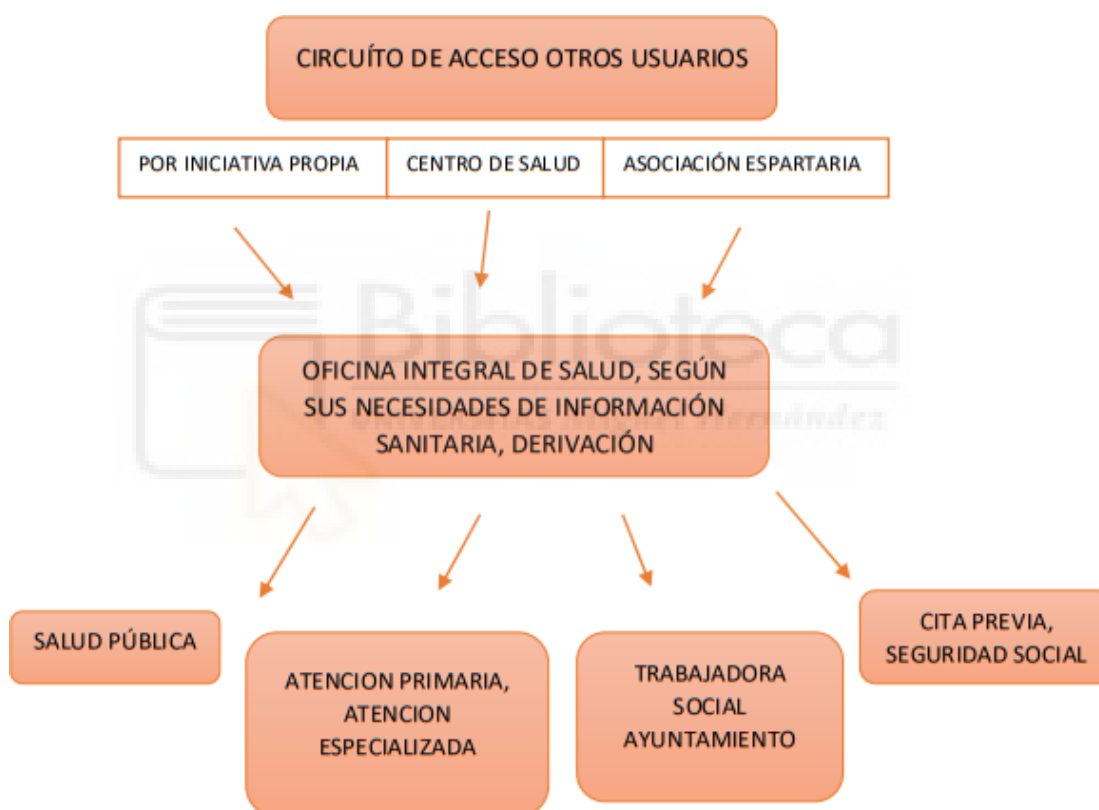
- Principalmente desplazamientos
- Esperas
- Retrasos en la gestión de la tarjeta sanitaria
- Reclamaciones y quejas.

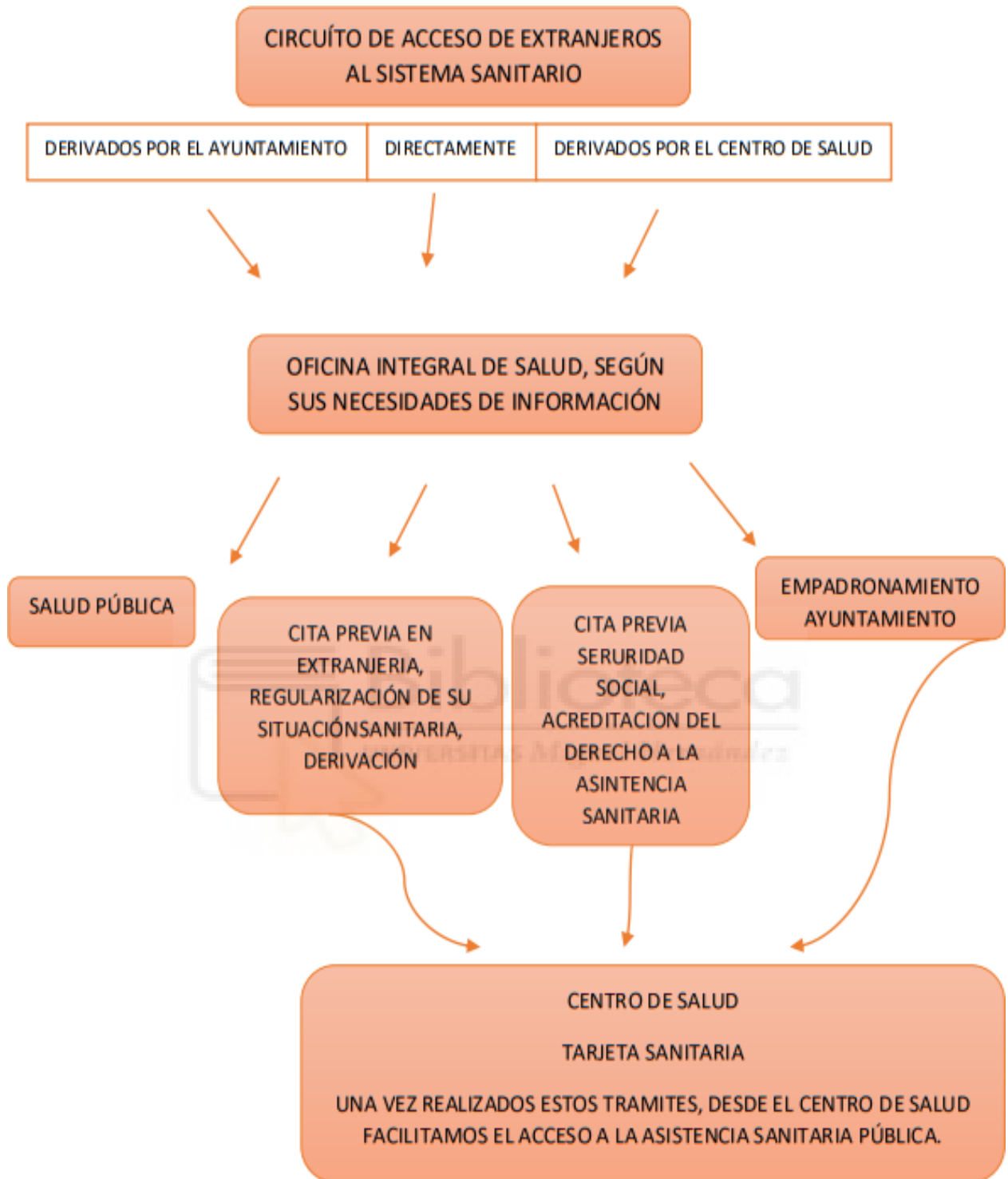
Si nos remitimos a los gráficos de los circuitos de acceso de los usuarios tanto extranjeros (para ellos creamos su propio circuito de acceso por sus características diferenciadas) como demás usuarios, veremos que nuestra oficina de Atención integral crea unos caminos bien definidos donde los usuarios son acompañados en todo momento en las gestiones que en relación a su atención sanitaria van demandando.

Para establecer el circuito de acceso a los pacientes tenemos que clasificar los usuarios según sus necesidades:

- **Usuarios extranjeros:** sin conocimiento del idioma, que llegan a España, sin residencia.

- **Usuarios mayores solos:** sin saber ni leer ni escribir, sin medio de transporte y recursos escasos.
- **Usuarios jóvenes que desconocen el sistema sanitario.**
- **Usuarios en general:** buscan información diversa como tarjeta sanitaria europea, ayudas, valoraciones IMASS, Salud Publica para viajes al extranjero.





## 5.5 PRESUPUESTO Y CONTRATACIÓN.

Para poder crear la Oficina Integral tenemos que emitir una propuesta al ayuntamiento para que puedan dotar presupuestariamente el gasto correspondiente. Todos los presupuestos municipales tienen la misma estructura, definida legalmente en la Orden EHA/3565/2008.

Nuestra propuesta de gasto incluiría tanto los medios materiales como humanos. La contratación de servicios externos estará regulada por la Ley de Contratos del sector público.

## **DISCUSIÓN**

El uso del término “atención integrada” ha venido creciendo exponencialmente desde 1993 hasta nuestros días. Atención integrada e integración socio-sanitaria son dos conceptos diferentes que se fusionan para ofrecer a las personas una respuesta conjunta, efectiva y eficiente, lo que denominamos **atención integral**.

Hemos de entender esta oficina de asistencia integral siempre desde el punto de vista de gestión administrativa para facilitar todos los trámites relacionados con la atención sanitaria, para facilitar el acercamiento de los servicios a estos usuarios de las Pedanías Altas de Lorca.

Otro cometido importante sería la de ofrecer a la población una información cercana de todos los servicios, sistemas y proveedores sanitarios.

La idea de una oficina de atención integral sanitaria surge de la experiencia del día a día en el Centro de salud de La Paca, desde aquí se intentan solucionar muchas dudas o problemas que los usuarios del sistema trasladan, muchas veces tras la impotencia de no poder solucionar sus necesidades tras varios viajes a los distintos organismos.

Desde el mostrador de este centro de salud nos hemos dado cuenta que las necesidades de nuestros usuarios sobrepasan en mucho la labor que tenemos encomendada en nuestro puesto de administrativo, donde se nos plantean consultas incluso externas a nuestro Organismo Público. A lo largo de los años hemos tratado de solucionar las carencias formándonos e informándonos en temas diversos relacionados con empadronamiento, derecho a la asistencia sanitaria, Tarjeta sanitaria Europea.

Con la idea ya sobre la mesa buscamos información sobre otros proyectos como el nuestro para ver si había una experiencia previa en este tema. Como era predecible la idea de atención integral en nuestra búsqueda, nos apareció relacionada con una atención integral sanitaria, es decir, médico, enfermera, matrona, odontólogo, pediatra. También en la búsqueda encontramos en algunos ayuntamientos como el de San Cristóbal de la Laguna una Oficina de Atención Integral a la Mujer, en la que podemos encontrar alguna serie de similitudes en cuanto a los servicios prestados en estas oficinas y otros servicios que no tendrían nada que ver con nuestra propuesta. Ampliamos más el abanico de búsqueda de similitudes con nuestra propuesta y buscamos alguna oficina que ofrezca información a nivel local, regional e incluso nacional, intentando justificar que, aunque se pertenezca a distintos organismos no dependientes, todos los conocimientos se pueden combinar para hacer más fácil el acceso. No resulta difícil encontrar la Agencia de Atención integral al contribuyente. Sirvanos como ejemplo: Agencia de Atención Integral al Contribuyente en Caravaca de la Cruz puntera en la Región, que acerca, moderniza y facilita servicios tributarios a los vecinos.

Tras una situación como la vivida en estos dos años con el Covid-19, y una vez estabilizada la situación el sistema sanitario, la configuración como la conocíamos se ve antigua y obsoleta, aparecen nuevas demandas de los usuarios, volvemos a reactivar la atención telefónica o incluso con video llamada, aparecen las temidas listas de espera. La sociedad nos pide nuevos retos y cambios adaptados a la tecnología actual. Una mayor inversión en la AP es importante, pero más aún prestigiarla y dotarla de nuevos servicios para que se vea como eje vertebrador del SNS.

Aparecen nuevas estrategias de mejora en atención primaria como la publicada por el Servicio Murciano de Salud **ESTRATEGIA DE MEJORA DE ATENCIÓN PRIMARIA (EMAP) 2023-2026**. Todas estas estrategias creadas en la mayoría solo mirando la parte sanitaria del sistema, encaminadas a la mejora de la atención médica dejan de lado la atención administrativa del usuario, obviando en la mayoría de los casos que para llegar a ser atendido por un facultativo o enfermero hay que pasar por un circuito de entrada que en la mayoría desarrolla el personal de administración.

Y algo más importante, para poder acceder al sistema sanitario necesitamos acreditar el derecho a la asistencia sanitaria que para ciertas personas como los extranjeros será un largo camino de ministerios con gran dificultad por el idioma.

En las Pedanías Altas de Lorca como en muchos puntos con dispersión geografía, pacientes de avanzada edad y usuarios extranjeros, difícilmente podremos implantar las nuevas estrategias sin la ayuda de personal administrativo cualificado que pueda formar e informar a la población.

## CONCLUSIONES

1. El camino del usuario **a través** de los servicios sanitarios hasta llegar a la atención médica ni siempre es fácil. La administración muchas veces es lenta y con procedimientos confusos.
2. La mejora de la **atención** en Atención Primaria pasa por un acercamiento a las necesidades de los usuarios con realidades diferentes a las generales de la población.
3. **La disponibilidad de una Oficina de Atención Integral** facilitaría mucho el acceso a los servicios sanitarios a los usuarios con dificultades en el idioma o recién llegados de países fuera de la Unión Europea, especialmente en lugares de amplia dispersión geográfica.



## **BIBLIOGRAFIA:**

**- Sistemas de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo.**

De Federico Alonso Atehortúa Hurtado, Ramón Elías Bustamante Vélez, Jorge Alberto Valencia de los Ríos.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=15nVyh1Fn6MC&oi=fnd&pg=PR13&dq=articulos+sobre+gestion+integral&ots=yul5VrxC7A&sig=h8SBjV\\_w4JovXHjUMGBa0axbyS4](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=15nVyh1Fn6MC&oi=fnd&pg=PR13&dq=articulos+sobre+gestion+integral&ots=yul5VrxC7A&sig=h8SBjV_w4JovXHjUMGBa0axbyS4)

- [Diseñan un mapa para localizar a los 2,3 millones de mayores que viven solos en España \(vozpopuli.com\)](https://www.vozpopuli.com/actualidad/2022/07/20/diseñan-un-mapa-para-localizar-a-los-2-3-millones-de-mayores-que-viven-solos-en-espana/)

- **Atención integral centrada en la persona, diferentes enfoques:**

<https://www.inforesidencias.com/contenidos/profesionales/nacional/-que-es-la-atencion-centrada-en-la-persona>

<https://healthinking.es/como-afecta-dispersion-geografica-calidad-asistencia-sanitaria/>

[e.herrera\\_haciaelnuevoparadigma\\_web.pdf \(fundacioncaser.org\)](https://www.fundacioncaser.org/documentos/e.herrera_haciaelnuevoparadigma_web.pdf)

- **Informe de la SEDAP sobre la encuesta realizada por el Médico a profesionales de atención primaria.**

<https://www.conatencionprimaria.es/dam/jcr:a273d81a-f5ca-44d5-9b5c-2dd85655b318/ENCUESTA%20SEDAP%202022.pdf>

- **Ley 2/1990, de 5 de abril de Creación del Servicio de Salud de la Región de Murcia.** <https://www.boe.es/eli/es-mc/l/1990/04/05/2>

- **Ley 4/1994 de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia** <https://www.borm.es/eli/es-mc/l/1994/7/26/4/dof/spa/html>

- Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales.

<https://www.boe.es/eli/es/o/2008/12/03/eha3565>

---

-Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. <https://www.boe.es/eli/es/l/2017/11/08/9/com>

---

