



Entrevista amb el Dr. Arturo Herrero, director del Departament d

## *“L'Àrea d'Assistència Ambulatoria de visites, exploracions i visites s*

*El Departament de Consultes Externes es planteja la necessitat de reorientar la seva activitat cap a la creació d'una Àrea d'Assistència Ambulatoria, per millorar la qualitat de l'assistència i canviar la cultura de visites per la de procés assistencial. Aprofitem l'avinentsa per parlar amb el director d'aquest Departament, el Dr. Arturo Herrero, i amb la cap d'Infermeria, Marina Molins.*

Quina ha estat la vostra trajectòria fins a arribar al Departament de Consultes Externes?

**Marina:** El meu cas és força atípic. Vaig començar a estudiar infermeria quan tenia trenta anys, casada i amb quatre fills. Vaig fer-ho aquí, a l'Hospital de Granollers, on després vaig començar a treballar fent suplències. Quan l'any 1979 es va posar en funcionament el Departament de Consultes Externes vaig integrar-m'hi com a supervisora.

**Dr. Herrero:** Jo porto 29 anys a l'Hospital. Sóc fill d'Almeria i, després d'estudiar a Granada i a Valladolid, l'any 1969 vaig arribar a Granollers i em vaig fer càrrec del Servei de Medicina Interna de l'Hospital. Vaig ser cap de servei fins l'any 84, quan vaig passar a Consultes Externes com a cap de Departament. He participat en la Direcció Mèdica de l'Hospital i en la creació de l'antiga Escola d'Infermeria, on vaig conèixer la Marina Molins, de la qual he de dir que formava part del grup d'alumnes més brillants.

Què ha canviat en aquests vint anys de Consultes Externes?

**Dr. Herrero:** Fa 25 anys només existia l'atenció mitjançant hospitalització i urgències. Més tard es va concebre el Departament de Consultes Externes com a eina de sortida dels malalts hospitalitzats i per complementar l'activitat assistencial que no es podia desenvolupar en l'assistència primària.

Poc a poc es va anar generant un augment progressiu d'activitat a Consultes Externes, en

nombre i en prestacions, com a forma ordenada i programada d'accés del pacient a l'Hospital. D'aquesta manera es va aconseguir donar a la població l'atenció sanitària requerida, de forma eficaç i satisfactòria.

**Marina:** Dels sis consultoris de què disposàvem ara fa vint anys s'ha passat a més de trenta, on treballen 13 auxiliars, 9 infermeres i 2 auxiliars sanitaris, i de 16.000 visites el 1980 hem passat a 116.000 el 1996. L'activitat d'infermeria a les àrees ambulatories ha canviat substancialment: sense deixar el seu paper de suport mèdic, la infermera ha d'intervenir, progressivament, en el procés assistencial com a part integrant de l'equip per donar la correcta atenció al malalt.

**Actualment, es cobreix de forma adequada la demanda assistencial de la població?**

**Dr. Herrero:** Sí, s'intenta, però s'arriba a un punt on apareixen problemes, en gran part derivats del gran nombre de visites. Des de la comunitat es fa una demanda de prestació de serveis a l'Hospital, demanda que pot venir condicionada tant per l'atracció que genera el mateix centre com per la derivació que es fa des d'altres nivells assistencials. Es tracta de buscar l'equilibri entre aquesta demanda i la nostra oferta.

L'Hospital s'ha anat adequant per oferir el millor nivell assistencial possible en funció dels recursos existents. L'actual demanda posa en relleu la necessitat d'adaptació a nivell organitzatiu i d'adequació de les Consultes Externes al voltant del client.

Com s'ha arribat a la conclu-

sió que cal reorientar el Departament?

**Marina:** La consulta externa ha crescut de manera important, i amb ella els espais on es desenvolupa. S'ha produït una disgregació dels espais i aquesta atomització comporta dificultats a l'hora d'optimitzar els recursos.

S'han detectat disfuncions en el Departament que fan que es plantegi la necessitat de reorientar els processos, en un futur. En aquest sentit el treball en equip és fonamental.

**Dr. Herrero:** Amb l'augment de la demanda hi ha hagut un efecte de massificació que ha ampliat les llistes d'espera i ha produït una demora en l'assistència. Aquests entrebancs s'agreugen amb la dispersió i en provoquen d'altres, com ara els problemes amb la documentació.

És per aquests motius que cal programar la reorientació del Departament cap a una Àrea d'Assistència Ambulatoria que permeti la millora de la qualitat de l'assistència en tots els ordres i el canvi de la cultura de visites per la de procés assistencial. En aquest sentit s'ha elaborat un Pla funcional que ha d'ajudar a reorientar el Departament a mig i llarg termini.

**Quins aspectes contempla aquest Pla funcional?**

**Dr. Herrero:** El Pla funcional ha de servir per reorientar l'activitat cap als nous reptes i situar l'Hospital estratègicament en el seu entorn. El Pla ha de ser flexible, adaptable i reconvertible.

En primer lloc, el Pla funcional planteja realitzar tota l'activitat ambulatoria, excepte