

Título:

Eficiencia y Articulación: Un Modelo de Gestión de Servicios Centrado en la Trazabilidad y el Vínculo Comunitario – La Experiencia del ASCU (Marzo 2024 - Actualidad)

Autores/as

Matías Matta

Servicio/s

Área de Salud de la Comunidad Universitaria (ASCU) - Udelar

Resumen

El área de Recepción y Seguimiento de Casos, fue creada en el marco del rediseño de la ex DUS, para ordenar la recepción de las variadas solicitudes que llegan al servicio. Unificar los criterios de respuesta a las solicitudes demandadas al Área Salud de la CU, se considera fundamental para generar eficiencias. Tiene por objetivo orientar, acompañar y coordinar de forma asertiva las solicitudes, con supervisión de la Dirección. Desde marzo de 2024, se implementa un plan estratégico de transformación integral para responder de manera más eficiente a las demandas de la comunidad universitaria. Este esfuerzo busca consolidar su función como el punto focal para la recepción, articulación y seguimiento de la totalidad de los expedientes y casos recibidos. El modelo desarrollado ofrece una solución práctica para la gestión eficiente centrada en la trazabilidad y la rápida respuesta a consultas externas. La estrategia se estructuró sobre tres ejes principales de acción, cuyos resultados y perspectivas futuras se detallan en este trabajo.

Metodología: Tres Ejes Principales de Acción

1. Mejora de Procesos Internos y Fortalecimiento de Equipos:

- o Acciones Clave: Identificación y resolución de nodos problemáticos en procedimientos, sistematización de la información, redacción de procedimientos claros e implementación de "Novedades operativas" para comunicación interna.
- o Objetivo Central: Lograr una reducción efectiva de los tiempos de respuesta y la eliminación de la pérdida de información.

2. Mejora del Vínculo con la Comunidad y Actores Externos:

- o Estrategia: Centralización de coordinaciones para establecer un formato único de comunicación con el resto de la Udelar, generando sinergias positivas que facilitaron la coordinación de charlas y la expansión de las intervenciones.
- o Coordinaciones externas: Mejora en la implementación del Programa de Vigilancia a la Salud de los Trabajadores, realizando estudios paraclínicos en múltiples servicios.
- o Análisis permanente de los procesos y procedimientos, centrado en el concepto de mejora continua, recibiendo las devoluciones de actores externos.

3. Transparencia, Recolección de Información y seguimiento de Expedientes:

- o Herramienta: Creación e implementación de mecanismos de seguimiento que actúan como puntos de control sobre los procedimientos.
- o Logro: Permite dar respuestas rápidas sobre el estado de un expediente, identificar nodos problemáticos y demoras excesivas. Este eje ha asegurado el abordaje sistemático de los expedientes que ingresan y genera estadísticas confiables.

IMPACTO Y CONTRIBUCIÓN

El modelo ofrece una solución práctica para la gestión eficiente del área, destacando:

- Mejoras significativas en los tiempos de respuesta.
- Capacidad de dar respuestas rápidas a la comunidad universitaria.
- Aumento de las intervenciones técnicas en los servicios
- Aumento de los abordajes multidisciplinares dentro del área.

PERSPECTIVAS A FUTURO

- Proyecciones Estratégicas: Aumento de intervenciones multidisciplinares (en inclusión laboral y educativa), profundización del Programa de Vigilancia, integrando la creación de un dispositivo que permita la vigilancia del riesgo psicosocial.
- Necesidades Identificadas: Recursos humanos técnicos para articular la propuesta de trabajo equitativamente en todo el territorio, así como también es necesario la mejora de la infraestructura en tecnologías de la información (propuesta de herramienta informática para registro y seguimiento).

