

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTES Y FAMILIARES

#### Accesibilidad

- Que la atención tanto por teléfono como por ventanilla sea rápida.
- Que me faciliten la cita con el especialista sin esperar mucho tiempo.
- Que me faciliten la cita cuando no me perjudique en mi trabajo o actividades diarias.
- Que me den la cita a una hora que no me interfiera con llevar a los otros niños al colegio.
- Que se me garantice la libre elección de especialista.
- Que haya facilidad para encontrar los destinos a los que tenga que dirigirme una vez me encuentre en el recinto sanitario, mediante puntos de información y una adecuada señalización de: Consultas Externas, lugares de realización de exploraciones complementarias, quirófanos, salas de reanimación, habitaciones.
- Que me hagan en el mismo día todas las pruebas y consultas necesarias, sin hacerme volver al centro sanitario.
- Que pueda elegir fecha, entre las posibles, para la operación.
- Que se realice la intervención en el hospital que me ofrezca más confianza.

- Que pueda elegir al especialista que va a realizar la intervención.
- Que pueda contar con accesibilidad permanente por teléfono tras la operación para que me resuelvan las dudas o me indiquen la actitud que he de seguir ante la aparición de posibles complicaciones.
- Que se mejore la accesibilidad a los servicios en caso de urgencia, especialmente en el medio rural.
- Que el paciente pueda estar acompañado de sus familiares en todo momento.

### **Comunicación**

- Que exista un único profesional de referencia para evitar la confusión que provoca el variado número de profesionales diferentes con los que se trata.
- Que reciba información de forma continua y comprensible durante todo el proceso.
- Que los profesionales demuestren interés, que sepan escuchar y que presten atención.
- Que me faciliten información sobre la enfermedad, los cuidados domiciliarios y las posibles complicaciones en un lenguaje que pueda entender.
- Que me informen de los distintos tratamientos, para poder elegir, y me permitan opinar sin que el médico o la enfermera se sientan agraviados.
- Que me expliquen para qué sirven las pruebas que me van a realizar y de qué tipo son.
- Que me expliquen las normas y el funcionamiento de consulta, urgencias y hospitalización, que me puedan afectar.
- Que me den información completa acerca del momento en el que se va a dar el alta al enfermo y las razones que lo justifican.
- Que exista un teléfono de comunicación con el centro donde se realizó la operación y con los mismos profesionales.
- Que los profesionales que atienden las llamadas sean competentes en la resolución de las dudas y no provoquen una ansiedad innecesaria.

### **Cortesía en el trato**

- Que el niño pueda estar acompañado de un familiar durante todo el tiempo de la asistencia tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada.
- Que el trato sea personalizado, respetuoso, cariñoso y amable, considerando el segmento sociocultural de procedencia de paciente/familia.
- Que respeten la intimidad en las exploraciones y conversaciones con los profesionales en consulta y durante la hospitalización.
- Que conozca el nombre y la categoría profesional de la persona que me atiende en el Centro de Salud y en el Hospital.

## Competencia

- Que me atiendan profesionales sanitarios con experiencia y adecuada preparación.
- Que exista coordinación entre los médicos de AP y los especialistas, sin encontrar reticencias para la remisión al especialista cuando la enfermedad lo precise.
- Que no me confundan con opiniones distintas sobre la necesidad de la operación.
- Tener la seguridad de que, para cada problema que pueda surgir, existen unas pautas claras de actuación conocidas por todos los profesionales y de que éstas van a ser aplicadas.
- Que los profesionales que me atienden valoren y reconozcan mis conocimientos y decisiones.
- Que los profesionales tengan habilidades en el manejo de los niños.
- Que no se cause dolor en las exploraciones y procedimientos por falta de competencia profesional.
- Que tenga la seguridad de que no se producirán complicaciones relacionadas con la operación.
- Que la duración de la intervención sea la necesaria para que se realice correctamente.
- Que se prevea un control total del dolor después de la operación.
- Que me hayan explicado con claridad la evolución del post-operatorio para que pueda tener conciencia de cuándo aparece una complicación.
- Que el acceso a los profesionales (cita para el médico, derivación a Enfermería, valoración del desplazamiento de Enfermería al domicilio... ) sea fácil y rápido.
- Que mejore la enfermedad que motivó la operación, e incluso que me cure del todo.

## Fiabilidad

- Que no se produzcan errores en la práctica clínica atribuibles a un descuido o por falta de interés del profesional.
- Que el profesional genere confianza y no muestre dudas o desconocimiento ante el paciente o el cuidador.
- Que exista un teléfono de contacto con un sanitario de referencia para resolver dudas.

## Tangibilidad (entorno)

- Que el centro sea accesible, tranquilo y limpio, cómodo, señalizado, dotado con el material necesario, con un despacho habilitado para informarnos.
- Que no mezclen a niños con adultos en la sala de espera o en las plantas de hospitalización, especialmente si éstos tienen enfermedades que puedan impresionar a los niños.
- Que el niño hospitalizado pueda disponer de juguetes o entretenimiento.
- Que disponga de una sala de espera para acompañantes, dotada de las condiciones necesarias para hacer comfortable la espera, sobre todo cuando ésta sea prolongada.

- Que el familiar pueda disponer de una cama para acompañar al paciente operado en caso de que necesite permanecer en el Hospital.
- Que se proporcionen los recursos materiales necesarios para los cuidados en el domicilio.
- Que me faciliten las recetas necesarias.
- Que los documentos informativos que me faciliten sean claros, legibles y sencillos.

## **MÉDICO DE FAMILIA, PEDIATRA, ORL, ANESTESIÓLOGO**

### **Asistencia**

- Que la derivación o interconsulta con Atención Especializada –para consulta, exploraciones complementarias y cirugía– se realice sin demora.
- Que la relación médico-paciente sea continua.
- Que se establezcan protocolos de derivación con los profesionales de Atención Especializada.
- Que exista coordinación y unidad de criterios entre las diferentes unidades del Hospital que atienden niños y adultos.
- Que los especialistas faciliten las recetas precisas.
- Que la intervención quirúrgica se realice sin demoras para que los pacientes no tengan que recurrir constantemente a Atención Primaria durante la espera.
- Que se definan los cuidados necesarios tras el alta post-operatoria.

### **Comunicación**

- Que exista buena comunicación con todos los profesionales que intervienen en el proceso mediante sistemas de información integrados.
- Que reciba informes actualizados de los pacientes cuando sean atendidos por otros profesionales, donde se contemple el juicio clínico, la pauta de actuación y el seguimiento.
- Que el paciente acuda al especialista con un informe que aporte una correcta valoración diagnóstica y una probable indicación quirúrgica.
- Que se le facilite al paciente información coherente, homogénea, consensuada y siguiendo pautas de medicina basada en la evidencia científica.
- Que existan protocolos comunes y consensuados para que la continuidad del cuidado sea posible.
- Que se eviten duplicidades en las pruebas complementarias por rutina.
- Que los especialistas implicados tengan confianza en mi actuación y me traten con cortesía y respeto.
- Que pueda conocer las actividades realizadas por el otro nivel asistencial.

## Competencia

- Que todos los profesionales implicados en el proceso tengan confianza en la actuación del Pediatra y Médico de Familia, y eviten duplicidades innecesarias de las exploraciones realizadas en Atención Primaria.
- Que todos los profesionales implicados en el proceso tengan conocimientos actualizados en esta materia y en las relacionadas, basados en la evidencia.
- Que se facilite la formación en otoscopia.
- Que la codificación de los diagnósticos y procedimientos quirúrgicos se adapte a la CIE-9 MC.
- Que el médico responsable informe del plan asistencial, para que los profesionales de Enfermería adecúen el plan de cuidados al paciente, de forma individualizada.
- Que el especialista disponga de competencias para el conocimiento y manejo de la patología y la cirugía.
- Que la intervención se desarrolle sin complicaciones.
- Que se asegure al paciente un seguimiento post-operatorio cómodo y controlado, de tal manera que la intervención de Atención Primaria en esta fase sea la mínima.
- Que el paciente mejore de la patología que motiva la operación.
- Que exista uniformidad de criterios sobre la base de guías clínicas basadas en la evidencia y, en su defecto, de consenso.

## Tangibilidad

- Que pueda disponer de espacio, tiempo y todos los recursos necesarios para la atención adecuada a esta patología.
- Que tenga posibilidad/facilidad para evaluar mi práctica, con sistemas de registro cuyos datos puedan ser utilizados por los profesionales.
- Que se mejore la comunicación y el diálogo en la atención al paciente.
- Que se mejoren los circuitos de pacientes y se agilice la valoración diagnóstica e indicación quirúrgica.
- Que se refuerce el apoyo institucional como elemento que evite la orientación a la medicina defensiva.
- Que el material y el equipamiento necesario para la asistencia se encuentren en perfecto estado de uso.
- Que se disponga de un espacio suficiente para el trabajo de grupo, zona de estar y despachos para informar a pacientes y familiares, de forma que la permanencia en el centro sea confortable y garantice las condiciones de intimidad necesarias en la relación del paciente con los profesionales del centro.
- Que se disponga de la historia clínica en el momento de la consulta.

- Que los resultados de las exploraciones complementarias estén disponibles en tiempos adecuados.
- Que se implante un sistema de incentivos ligado a objetivos derivados de la puesta en marcha de la gestión del proceso.
- Que se pueda disponer de personal no sanitario de referencia por área funcional (celadores, limpieza, etc.).

### **ENFERMERÍA DE AP**

- Que pueda disponer de información continuada del estado del paciente.
- Que se definan con precisión las acciones cuidadoras necesarias tras el alta hospitalaria.
- Que se me forme en la detección y manejo de complicaciones de los pacientes operados.
- Que pueda identificar al médico responsable del paciente.
- Que el paciente y la familia tengan información puntual sobre la situación clínica, el procedimiento y el pronóstico.
- Que los médicos consideren mi trabajo.
- Que los pacientes valoren mi trabajo.

### **ENFERMERÍA DE AE**

- Que los médicos cooperen en nuestra labor, de manera que no se dé un alta médica sin coordinación con Enfermería.
- Que exista coordinación/cooperación con las enfermeras de AP, sobre todo en el tema de curas y planes de cuidados.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE Y FAMILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD, INFORMACIÓN, TANGIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Accesibilidad telefónica de la consulta para la resolución de dudas o para proporcionar resultados de exploraciones complementarias.
- Libre elección de facultativos y otros profesionales.
- Libre elección de centro sanitario.
- Organización de la asistencia mediante cita previa (teléfono, fax, presencia física, correo electrónico), sin demora, con horarios flexibles y amplios.
- Proveer a los centros sanitarios de salas de espera y habitaciones confortables, limpias y tranquilas.
- Señalización visible en los centros, e información sobre las normas y el funcionamiento de: consultas, servicio de urgencias, servicios de apoyo.
- Identificación de los profesionales.
- Disponibilidad en la consulta del documento de la historia clínica en algún tipo de soporte.
- Información detallada y comprensible de los procedimientos y aceptación por el representante legal, cumplimentando el Registro de Demanda Quirúrgica (RDQ).
- Plan de Acogida e información relativos a las características de la cirugía ambulatoria.

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Garantizar la oferta asistencial a toda la población con equidad.
- Facilitar el acceso de un acompañante (familiar o cuidador) en todo momento.
- Respeto a la intimidad y confidencialidad.
- Empatía y profesionalidad.
- Facilitar la exposición de dudas y temores.
- Facilitar un plan individual de tratamiento por escrito.
- Hacerlos partícipes en la toma de decisiones durante todo el proceso.
- Facilitar información sobre el proceso y la organización de la asistencia de forma comprensible, oral y escrita.
- Evitar la práctica de pruebas diagnósticas innecesarias, así como el dolor que puede provocarse al realizarlas.
- Disminuir la variabilidad clínica de las decisiones de los profesionales.
- Procurar actuaciones con técnicas de alta resolución que no obliguen al paciente a efectuar desplazamientos innecesarios por deficiencias organizativas.
- Evitar la recirculación de pacientes por falta de confirmación diagnóstica.
- Garantizar la adecuación del paciente y su entorno para la cirugía mayor ambulatoria.
- Informar al paciente y a los familiares de las instrucciones previas a la anestesia e intervención.
- Garantizar la fecha de la intervención, sin cambios.
- Reducir la ansiedad de paciente y familiares mediante la preparación psicológica previa al acto quirúrgico.
- Realizar las técnicas diagnósticas y terapéuticas sin dolor.
- Proporcionar la máxima calidad técnica en la cirugía.
- Evitar complicaciones derivadas de la anestesia.
- Llevar a cabo las acciones cuidadoras precisas.
- Facilitar las recetas o los medicamentos necesarios.
- Facilitar los informes precisos para garantizar la continuidad asistencial.



#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Garantizar las derivaciones e interconsultas sin demora.
- Disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo del proceso.
- Accesibilidad a las pruebas complementarias de forma similar en AP y en AE.
- Disponer de sistemas de información rápidos y fiables que permitan la evaluación de las actuaciones.
- Recetado del tratamiento por AE.
- Procurar actuaciones de alta resolución.
- Realización de intervenciones de máxima calidad, sin complicaciones evitables.
- Seguimiento post-operatorio.

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de la historia clínica en el momento y lugar que se necesite, en cualquier soporte, aunque es preferible que sea *on line*.
- Informes escritos de remisión o de derivación con la información que se establezca en los protocolos de coordinación.
- Protocolos y guías de acción conjunta, adecuados a las características del entorno y encaminados a reducir la variabilidad.
- Seguimiento de los criterios de calidad de los protocolos y guías.
- Reducción de la demora para acceder al especialista y para la intervención.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Programar planes de formación para los profesionales que intervienen en el proceso, según el perfil de competencias establecido.
- Diseñar un plan de incentivos anual conforme a la consecución de los objetivos fijados para la gestión del proceso.
- Fijar líneas preferentes de investigación conforme a las nuevas tecnologías y la medicina basada en la evidencia.