

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y Expectativas

PACIENTES

Antes de la intervención:

- Que el diagnóstico de catarata sea cierto (valoración adecuada de mi “proceso” por parte del Médico).
- Información clara y veraz de todo lo que va a pasarme, desde el diagnóstico hasta el alta definitiva.
- Que los profesionales implicados en mi tratamiento no me den información contradictoria (simetría en la información).
- Que la información que me den me permita saber cuál es el mejor momento para operarme (tener capacidad de decisión en mi “proceso”).
- Conocer el momento y las situaciones por las que debo acudir a consulta (revisión) si decido posponer la cirugía, y tener fácil acceso a la consulta si observo algún cambio en mi estado.

- Que me traten bien y con cortesía.
- Que cuando necesite o decida la intervención no tenga que esperar mucho tiempo.

Alrededor de la intervención:

- Conocer al Cirujano que va a operarme.
- Poder elegir Cirujano, si tengo preferencias.
- Saber que el equipo médico que va a intervenirme está bien preparado (competencia técnica del Cirujano).
- Esperar poco tiempo para la cirugía.
- Confort de las instalaciones antes, durante y después de la intervención
- Medidas que favorezcan mi bienestar: no tener dolor, intimidad en habitación individual, ausencia de ruidos, posibilidad de compañía de mis familiares, comida apetecible, etc.
- Trato personalizado y deferente.

En el post-operatorio a corto plazo:

- No tener dolor.
- Que me digan qué he de hacer hasta la siguiente consulta (información de las pautas que he de seguir en cada momento).
- Saber qué hacer y dónde acudir si se me presenta alguna duda o no me encuentro bien (tener fácil acceso a la asistencia especializada si observo algún cambio en mi estado).
- Que me dejen muy claro y por escrito qué medicación necesito y durante cuánto tiempo.

En el post-operatorio a medio y largo plazo:

- Que, desde el principio, me den todas las citas para las revisiones que precise (atención regulada en forma de citas concertadas).
- Saber qué hacer y dónde acudir si se me presenta alguna duda o no me encuentro bien (tener fácil acceso a la asistencia especializada, al margen de las citas concertadas, si observo algún cambio en mi estado).
- Mejora de la visión en cantidad suficiente como para que repercuta en una mejora de mi calidad de vida.
- Que al alta clínica me encuentre sin molestias.

FAMILIARES

Antes de la intervención:

- Que el diagnóstico de catarata de mi familiar sea cierto (valoración adecuada por parte del Médico).

- Información acerca de los cuidados que debo prestar a mi familiar durante el periodo que media entre el diagnóstico y la operación.
- Poder decidir, entre unos márgenes razonables, el momento de la intervención de mi familiar (acceso negociado a la cirugía).
- Trato deferente.

Alrededor de la intervención:

- Que las pruebas que necesite para la preparación del acto quirúrgico se realicen en un solo día.
- Esperar poco tiempo para la cirugía.
- Poder elegir fecha, entre varias posibles, para la operación.
- Conocer al Cirujano y saber que el equipo médico que va a intervenir a mi familiar está bien preparado (competencia técnica del Cirujano).
- Intimidad y confort de las instalaciones.
- Poder estar con mi familiar operado en todo momento.
- Trato deferente.

En el post-operatorio a corto plazo

- Información adecuada sobre la actitud que se debe seguir ante el paciente operado (formación en el rol de cuidador): saber qué hacer, cuándo y cómo hacerlo.
- Conocer las limitaciones y posibilidades del paciente recién operado (qué puede y qué no puede hacer).
- Saber qué hacer ante la aparición de síntomas no esperados.
- Disponer de toda la documentación precisa para evitar traslados innecesarios (recetas, citas, volantes, partes de baja, informes, etc.).
- Tener fácil acceso a la consulta si, como cuidador, observo algún cambio.

En el post-operatorio a medio y largo plazo:

- Que mejore la calidad de vida del paciente (ganar independencia, dentro de sus posibilidades).
- Que alcance la situación de alta médica, encontrándose recuperado.

MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA

- Recibir informes detallados por parte de Atención Especializada cada vez que se produzca un cambio significativo en el estado clínico del paciente, y que yo deba conocer (cambio de medicación o de pauta de administración, alta clínica, tiempo que debe ser suministrada una determinada medicación, incapacidades laborales, necesidad de ayudas especiales, etc.)

MÉDICO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- Mejorar la calidad asistencial que presto a los pacientes (mejora en la toma de decisiones por tener más y mejor información sobre mi actividad asistencial).
- Mejorar la calidad de vida de los pacientes a los que atiendo.

GESTIÓN DEL USUARIO

- Que los circuitos estén establecidos con claridad.
- Que se conozcan los circuitos y procedimientos por parte de los profesionales implicados.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJO DE SALIDA: **DIAGNÓSTICO CORRECTO E INDICACIÓN QUIRÚRGICA ADECUADA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Obligatoriedad de descartar otras patologías asociadas que cursan con disminución de la agudeza visual.
- Valoración global de la limitación real del paciente (con su patología general y local asociada a su edad).
- Imputación de la pérdida funcional al cristalino opaco.

(Anexo 1)

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJO DE SALIDA: **INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Resultados quirúrgicos y funcionales dentro de los criterios aceptados universalmente: cumplir los estándares establecidos.
- Diseño de flujos para pacientes, familiares, profesionales y material, que intervienen en el acto quirúrgico.
- Existencia de controles que detecten alguna anomalía en los flujos diseñados.

DESTINATARIO: PACIENTE

FLUJO DE SALIDA: SEGUIMIENTO POST OPERATORIO

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Cribado de complicaciones en los tiempos establecidos para las consultas de seguimiento (al día siguiente, a los siete/diez días, al mes y a los cuatro meses).
- Identificación de situaciones de riesgo, de no adhesión o de manejo no efectivo del régimen terapéutico.
- Recogida y análisis de quejas y problemas surgidos durante el proceso.

(Anexo 2)

DESTINATARIO: PACIENTE

FLUJO DE SALIDA: ALTA MÉDICA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Acto médico formal por el cual el paciente deja de recibir cuidados sanitarios inherentes al Proceso de la Catarata y se incorpora a su actividad de vida diaria (A.V.D.), al haberse conseguido su recuperación o mejora funcional (remisión del proceso inflamatorio post quirúrgico y ausencia de complicaciones).

DESTINATARIO: FAMILIARES/ACOMPAÑANTES

FLUJO DE SALIDA: INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Recibir la información suficiente para convertirse en los cuidadores del paciente (antes, durante y después de la intervención quirúrgica).

DESTINATARIO: FAMILIARES/ACOMPAÑANTES

FLUJO DE SALIDA: ALTA MÉDICA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Que el paciente alcance una visión lo suficientemente buena de acuerdo a su edad y patología asociada, como para poder valerse por sí mismo.

DESTINATARIO: PROFESIONALES SANITARIOS (MÉDICOS Y ENFERMEROS DE AP Y AE)

FLUJO DE SALIDA: INFORME

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Que todos los profesionales implicados reciban un informe completo, donde se especifiquen, además, los cuidados y la medicación prescrita.

DESTINATARIO: PROFESIONALES SANITARIOS (MÉDICOS Y ENFERMEROS DE AP Y AE)

FLUJO DE SALIDA: REGISTRO

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Que toda actividad realizada quede registrada.

DESTINATARIO: PROFESIONALES SANITARIOS (MÉDICOS Y ENFERMEROS DE AP Y AE)

FLUJO DE SALIDA: FORMACIÓN CONTINUADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Que reciba información de modo continuo que me permita la mejora en la toma de decisiones, basada en problemas de la práctica clínica habitual.