

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

Las expectativas proceden de los resultados obtenidos por distintos grupos focales en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP).

PACIENTE

Accesibilidad:

- Que se agilicen las demandas de atención para las consultas de especialista (AE), de forma que, cuando se sospeche algo grave o urgente, reciba la atención que precisa con prontitud.
- Recibir trato con equidad y tener acceso igualitario a especialistas y pruebas diagnósticas.
- Acceder por teléfono a trámites administrativos sin tener que desplazarse.
- Poder acceder fácilmente a la consulta del Médico de Familia (MF) y del Médico de Atención Especializada (AE) cuando lo precise.
- Poder disponer de las citas para revisión, proporcionadas si es posible por el propio profesional.

- Recibir avisos desde el centro en caso de cualquier cambio de cita o de horario.
- Que las pruebas solicitadas se realicen con rapidez.

Comunicación:

- Que se me dedique el tiempo necesario de escucha.
- Que el profesional no muestre prisa.
- Que se me brinde un trato personalizado.
- Que se me explique la naturaleza de mi enfermedad.
- Que no se me atemorice para promover el seguimiento adecuado de mi proceso.

Cortesía:

- Que se cuide la forma en que se comunican las noticias o se hacen las preguntas.
- Que se reciba un trato agradable.
- Que se perciba interés por parte del profesional.

Competencia:

- Que los profesionales conozcan los últimos avances médicos.
- Que los profesionales lleven un registro actualizado de las visitas, enfermedades y tratamientos a lo largo del tiempo.
- Que el médico indique el tratamiento adecuado.
- Que tanto el tratamiento como las recomendaciones se adapten a cada persona y a cada enfermedad.

Capacidad de respuesta:

- Que se solicite opinión del especialista cuando el tratamiento no esté dando resultado.
- Que no se den largas al paciente y se le faciliten los medios para resolver su problema.

Seguridad:

- Continuidad en el tratamiento y en la atención médica.
- Que las indicaciones de su Médico de Familia le proporcionen seguridad.

Confort:

- Ser atendido en un ambiente agradable: silencioso, tranquilo, relajante, sin interrupciones.

Fiabilidad:

- Se percibe cuando, desde la primera visita, se ha hecho un estudio completo y se ha recomendado el tratamiento adecuado.

Comprensión:

- Que el médico entienda su enfermedad.

FACULTATIVOS DE DIFERENTES NIVELES ASISTENCIALES

- Recibir informes de asistencia adecuados donde se especifique con claridad el diagnóstico y tratamiento del paciente.
- Garantizar que los contenidos clínicos del informe no se pierden a lo largo del circuito administrativo de citación.
- Establecer canales de cooperación para la supervisión de casos clínicos, interconsultas sobre aspectos concretos bajo la óptica de la corresponsabilidad en el tratamiento de la cefalea.
- Facilitar la cooperación anterior a través de canales diversos (telefónicos, correo electrónico, mensajería, telemedicina, etc.).

MÉDICO DE FAMILIA

- Cuando el Neurólogo finalice la valoración del paciente, el informe con el diagnóstico y la propuesta terapéutica debe llegar a su Médico de Familia.
- Que se derive directamente desde la Consulta de Neurología a otras especialidades, si se precisa la opinión de otro especialista, sin que sea necesario remitir al paciente a su Médico de Familia
- Acceso a pruebas complementarias de neuroimagen (TC, RM).

NEURÓLOGO

- Disponer de Unidades específicas de Cefaleas que atiendan a pacientes con especiales dificultades para su manejo diagnóstico y terapéutico.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ATENCIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Atención rápida, evitando demoras innecesarias. Priorizar por parte del Neurólogo coordinador para garantizar la asistencia preferente en un plazo no superior a 7 días y la asistencia regular en un plazo no superior a 30 días.
- Disponer de la información básica del paciente y de los resultados de pruebas y exploraciones previas que permitan priorizar las citas.
- Asegurar al paciente la citación tanto en nuevas consultas como en las revisiones, eliminando obstáculos administrativos.
- Facilitar acceso telefónico para trámites administrativos.
- Avisar al paciente de cualquier modificación en las citas.
- Programar las pruebas complementarias necesarias para que las más habituales se efectúen sin demora. Implantación de consultas por acto único.
- Información adaptada al paciente, sobre todo cuando su proceso incluya pruebas programadas; diagnóstico; pronóstico; y plan terapéutico.
- Unificación de recomendaciones sobre factores desencadenantes y hábitos saludables.
- Informar sobre las pautas que ha de seguir en caso de crisis o reactivación de su proceso.
- Permitir que el paciente se exprese libremente en relación con su enfermedad. Disponer de tiempo de escucha.
- Facilitar que uno de los profesionales que participan en la atención ejerza de "asesor" del paciente y garantice la continuidad, para lo cual debe disponer de información completa y actual de su proceso. Esta figura corresponde al Médico de Familia.
- Actualización permanente de los protocolos de tratamiento, para evitar la percepción de cierta aleatoriedad.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asegurar que el informe de asistencia se recibe y cumplimenta correctamente.
- Que se establezcan con claridad los circuitos del paciente en cada nivel.
- Que se garantice el diagnóstico y manejo clínico de las cefaleas primarias en AP, mediante la realización de las pruebas diagnósticas que se precisen, evitando así el envío del paciente a la Consulta de Neurología.
- Se definen en el documento las situaciones clínicas en que las cefaleas primarias necesitan de la participación del Neurólogo.



procesos
asistenciales