

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTE

#### Accesibilidad:

- Que se me garantice un acceso rápido para la asistencia, tanto en el nivel de Atención Primaria como hospitalaria.
- Que las citas se hagan de forma flexible, adaptándolas a las condiciones de desplazamiento y trabajo.
- Que no encuentre barreras arquitectónicas que dificulten mi acceso al centro sanitario.
- Que haya facilidad para encontrar los destinos a los que tenga que dirigirme, una vez me encuentre en el recinto sanitario, mediante la existencia de puntos de información y una adecuada señalización de las Consultas Externas, Urgencias y los lugares de realización de exploraciones complementarias.
- Que se me garantice la libre elección de especialista.

#### Asistencia sanitaria:

- Que me atienda un profesional sanitario cualificado, que enfoque mi asistencia en función de mi situación clínica.

- Que se minimicen los tiempos de espera para ser atendido, sobre todo en el área de Urgencias.
- Que se me alivien las molestias lo antes posible.
- Que los procedimientos diagnósticos que se me tengan que realizar se ejecuten de la manera más rápida, menos dolorosa y molesta posible, y que se puedan concentrar todas las exploraciones en la misma fecha.
- En caso necesario, ser operado lo antes posible y en la fecha que se haya programado.
- Que las manipulaciones de preparación perioperatoria sean lo menos molestas posibles.
- Que el postoperatorio sea lo más corto y libre de molestias posible, con una buena atención por parte del personal de planta.
- Que el resultado de la operación sea satisfactorio y libre de complicaciones, y se me apliquen los procedimientos menos invasivos.
- Que pueda reintegrarme a mi actividad laboral lo antes posible.
- Que se me garantice la continuidad de la atención en mi domicilio, así como las revisiones necesarias hasta mi alta definitiva.

#### **Información y atención personalizada:**

- Que sea tratado con amabilidad, cortesía y respeto por todos los profesionales que intervienen en mi proceso asistencial.
- Que pueda conocer el nombre y categoría profesional de todas las personas que me prestan asistencia.
- Que se me informe de las normas de la sala de hospitalización.
- Que se me informe, de manera clara y comprensible, a lo largo de todo mi proceso asistencial.
- Que se me solicite el consentimiento en aquellas exploraciones y/o tratamientos para los que así este establecido.
- Que la información derivada de mi proceso asistencial, y de forma singular la contenida en mi historia clínica, tenga garantizada su confidencialidad y su uso esté reglamentado conforme a este principio.
- Que se me garantice, en todo momento, el respeto a la intimidad durante la asistencia.
- Que, al alta, se me facilite un informe detallado y comprensible acerca de mi patología, las actuaciones realizadas, las complicaciones, los cuidados, el tratamiento y plan de alimentación que debo seguir, así como que se me especifique el lugar y la fecha de la próxima revisión, en caso de que ésta sea necesaria.

#### **Condiciones de entorno y hostelería:**

- Que el centro donde se me atienda disponga de medios, vías de comunicación y estacionamientos adecuados.

- Que el centro sanitario donde se me atienda reúna las condiciones adecuadas de habitabilidad, en cuanto a limpieza, climatización, aislamiento acústico y seguridad.
- Que disponga de habitación individual.
- Que disponga de un entorno agradable.
- Que la comida esté bien presentada, caliente y se sirva a la hora adecuada.
- Que pueda estar acompañado de mis familiares con facilidad y frecuencia.

## FAMILIARES

### Accesibilidad:

- Que se me localice en caso de un imprevisto.

### Asistencia sanitaria:

- Que la enfermedad de mi familiar se resuelva en el menor tiempo posible, con los mejores resultados y sin complicaciones.

### Información y atención personalizada:

- Que sea tratado con amabilidad, cortesía y respeto por los profesionales que intervienen en el proceso asistencial de mi familiar.
- Que se me informe de las normas de la sala de hospitalización.
- Que pueda conocer el nombre y categoría profesional de las personas que atienden a mi familiar.
- Que se me informe, de manera clara y comprensible, a lo largo de todo el proceso asistencial de mi familiar, en una habitación donde sea posible guardar el respeto a la intimidad.
- Que se me faciliten los justificantes que pueda necesitar.

### Condiciones de entorno y hostelería:

- Que disponga de salas para acompañantes, dotadas de las condiciones necesarias para hacer comfortable la espera, sobre todo cuando ésta sea prolongada.
- Que pueda acompañar a mi familiar en todo momento.

## PROFESIONALES

### Acceso a medios:

- Tener acceso, en un plazo razonable, a los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para poder llevar a cabo la función que corresponda a lo largo del desarrollo del proceso.

- Que los recursos materiales y humanos sean suficientes para poder llevar a cabo el desarrollo del proceso.
- Que se haga una adecuada gestión de las camas para permitir el ingreso del paciente sin demora cuando se considere necesario, bien con carácter programado o urgente.

### **Coordinación y acceso a otros niveles:**

- Que con cada paciente se remita un informe detallado de su historia clínica, exploraciones complementarias realizadas y tratamiento seguido en la actualidad, así como que se especifique con claridad el motivo de su remisión.
- Que se disponga de la historia clínica del usuario en el momento de empezar la consulta.
- Que los profesionales puedan tener acceso a la información sobre los resultados del proceso en cuestión, así como a la participación en los planes de mejora.
- Que sea posible una mejora continua en la comunicación y diálogo entre los profesionales.
- Que exista unanimidad de criterios de actuación.
- Que se conozca claramente el plan asistencial indicado por el médico responsable para adecuar la sistemática a los cuidados al paciente por parte de enfermería.

### **Satisfacción del profesional:**

- Que sea posible y fácil el acceso a una formación continuada.
- Que se disponga de adecuadas áreas de apoyo para llevar a cabo tareas de información, elaboración de informes clínicos, y otros temas relacionados o derivados de la relación médico-enfermo.
- Que se implante un sistema de incentivos ligado a objetivos derivados de la puesta en marcha de la Gestión por Procesos.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Acceso directo a Urgencias por desplazamiento físico del propio paciente o por demanda de asistencia domiciliaria.
- Acceso directo a Atención Primaria mediante cita previa con una demora inferior a 24 horas.
- Acceso a consulta especializada mediante cita previa con una demora inferior a 15 días.
- Gestión de citas adaptada a las necesidades del paciente.
- Instauración de puntos de información estratégicamente situados, junto con un sistema de señalización adecuado de todos los servicios, tanto en medicina primaria como en los hospitales.
- Puesta en marcha de un sistema que permita la libre elección de especialista.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Servicios dotados de profesionales con la titulación y cualificación necesaria para hacer frente a la demanda de asistencia.
- Historia clínica y exploración física exhaustivas y en una consulta donde se respete al máximo la intimidad del paciente.
- Realización de las exploraciones complementarias necesarias y estandarizadas, basadas en protocolos consensuados de actuación establecidos y adaptados al entorno, así como a las características de las demandas que tiene el centro. Se realizarán en un plazo inferior a 24 horas, para los casos diagnosticados como colecistitis aguda, e inferior a 15 días, en los casos de coledocitis.
- Realización de todas las exploraciones complementarias necesarias en un mismo día, siempre que el paciente así lo acepte y se considere beneficioso para él.
- Establecimiento de un protocolo consensuado del tratamiento del cólico biliar.

- Intervención quirúrgica, según protocolo establecido, de la colecistitis aguda o cólico biliar refractario al tratamiento médico, en menos de 72 horas de evolución, y de la colelitiasis, en menos de 120 días a contar desde la fecha de inclusión en lista de espera.
- Los pacientes ya estudiados en Atención Primaria o Especializada, de acuerdo al protocolo consensuado establecido, y subsidiarios de colecistectomía, serán vistos por el Servicio de Anestesia, para realizarles la correspondiente valoración preoperatoria, el mismo día en que acudan al Servicio de Cirugía, estableciéndose en dicho momento una fecha aproximada de intervención de la que serán informados.
- Establecimiento de una vía clínica de cuidados perioperatorios.
- Establecimiento de una guía clínica de tratamiento quirúrgico cuya correcta aplicación tiene como objetivo fundamental disminuir la morbilidad y mejorar los resultados.
- A su alta, se dará al paciente un informe en el que se especificará, de forma clara y comprensible, el diagnóstico, las exploraciones complementarias realizadas, el tratamiento practicado, las complicaciones, así como las recomendaciones de cuidados, la alimentación, el tratamiento domiciliario y la primera prescripción, junto con el lugar y la fecha de revisión, en caso de ser ésta necesaria, con el objetivo de garantizar la continuidad en la asistencia.

## FLUJOS DE SALIDA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se establecerán normas que garanticen una atención humanizada, amable, cortés y respetuosa, así como la más estricta intimidad del paciente en todo momento.
- Se establecerá un sistema de identificación personal de cada profesional, visible, claro y obligatorio.
- Se asegurará que, al ingreso del paciente, se entregue el plan de acogida, cuyo objetivo será dar a conocer la organización y normas de funcionamiento del centro sanitario.
- Se informará al paciente, de forma clara y comprensible, acerca de su proceso, siempre que se estime oportuno, o bien cuando él así lo demande.
- Existirán modelos de consentimiento informado, con un contenido suficiente, claro y comprensible, para facilitar la decisión del paciente frente a aquellos tratamientos y procedimientos que así lo requieran.
- Existirá un reglamento de custodia y utilización de toda la documentación clínica.
- A su alta, se dará un informe en el que se especificará, de forma clara y comprensible, el diagnóstico, las exploraciones complementarias realizadas, el tratamiento practicado, las complicaciones, así como las recomendaciones de cuidados, la alimentación, el tratamiento domiciliario y la primera prescripción, junto con el lugar y fecha de revisión en caso de ser ésta necesaria, con el objetivo de garantizar la completa información acerca del proceso asistencial.

## FLUJOS DE SALIDA: **CONDICIONES DE ENTORNO Y HOSTELERÍA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- El centro y/o consulta estará ubicado en una superficie adecuada, con un entorno agradable y una distribución de áreas funcionales suficientes para el volumen de actividad, garantizándose la habitabilidad, la limpieza, la climatización, el aislamiento acústico y la seguridad, según la reglamentación vigente.
- El mobiliario general del centro y/o consulta será adecuado en número y reunirá las condiciones apropiadas de conservación y confortabilidad.
- Se dotará a todos los centros sanitarios de habitaciones con camas individuales, cuyo objetivo es asegurar el derecho a la intimidad del paciente, así como conseguir su plena confortabilidad.
- Se establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la calidad de la hostelería en general.
- Se establecerá una normativa sobre acompañamiento de familiares y visitas, adecuándola a las necesidades del paciente.

## DESTINATARIO: **FAMILIARES**

### FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- En la historia clínica del paciente constará de forma clara un procedimiento que permita contactar de forma rápida y fácil con sus familiares.

## FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se establecerán vías clínicas de cuidados perioperatorios y guías clínicas de tratamiento quirúrgico, todas ellas consensuadas, cuya correcta aplicación tiene como objetivo disminuir la morbilidad y mejorar los resultados.

## FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se establecerán normas que garanticen una atención humanizada, amable, cortés y respetuosa, así como la más estricta intimidad, en los momentos de información acerca del proceso del paciente.
- Se asegurará que, al ingreso del paciente, se entregue el plan de acogida, cuyo objetivo será dar a conocer la organización y normas de funcionamiento del centro sanitario.
- Se establecerá un sistema de identificación personal de cada profesional, visible, claro y obligatorio.
- Se informará a los familiares, de forma clara y comprensible, acerca del proceso del enfermo, siempre que se estime oportuno o bien cuando así sea demandado.
- Existirá un lugar y un procedimiento perfectamente establecido y dotado, donde se resuelvan los trámites administrativos relacionados con el proceso del paciente y los familiares.
- Al alta del paciente, se dará un informe en el que se especificará, de forma clara y comprensible, el diagnóstico, las exploraciones complementarias realizadas, el tratamiento practicado, las complicaciones, así como las recomendaciones de cuidados, la alimentación, el tratamiento domiciliario y la primera prescripción, junto con el lugar y la fecha de revisión en caso de ser ésta necesaria, cuyo objetivo es garantizar la completa información y atención continuada del proceso asistencial.

## FLUJOS DE SALIDA: **CONDICIONES DE ENTORNO Y HOSTELERÍA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Habrá salas de espera que reúnan las condiciones óptimas de habitabilidad y confortabilidad.
- Se establecerá una normativa sobre el acompañamiento de familiares y visitas, adecuándola a las necesidades del paciente.



## DESTINATARIO: PROFESIONALES

### FLUJOS DE SALIDA: ACCESO A MEDIOS

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- En Atención Primaria y el Servicio de Urgencias se dispondrá, de forma similar a los médicos especialistas, de acceso a exploraciones ecográficas y analíticas relacionadas con el Proceso Colelitiasis/Colecistitis, sobre la base de protocolos y guías de actuación, conjuntos y consensuados.
- Habrá una planificación adecuada de los recursos materiales y humanos que permita el desarrollo del proceso, en función de los estándares de calidad que se definan.
- Se garantizará el ingreso del paciente en la fecha prevista para la intervención.

### FLUJOS DE SALIDA: COORDINACIÓN Y ACCESO A OTROS NIVELES

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se remitirá informe escrito y bien cumplimentado, en el que consten datos de filiación, historia clínica, procedimientos utilizados de estudio y diagnóstico del paciente, y motivo de la remisión o derivación, según protocolo previamente consensuado. Se establecerán los mecanismos que faciliten la comunicación entre niveles profesionales en tiempo real (teléfono, fax o sistema informático), para aquellos casos que requieran completar una información de manera inmediata.
- La historia clínica, así como todas las exploraciones complementarias realizadas al paciente, estarán disponibles en el momento en que el médico comience la consulta. Los resultados del proceso se difundirán de manera periódica (como máximo anualmente) a todos los profesionales implicados y se establecerán medios para recoger opiniones de mejora sobre el mismo.
- Se elaborarán vías, guías y protocolos de actuación conjunta, perfectamente consensuados y adaptados a las características y al entorno de cada zona asistencial, encaminados a reducir la variabilidad de la práctica clínica.

### FLUJOS DE SALIDA: SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se elaborarán planes de formación para el personal que interviene en el proceso, en función de los resultados de la evaluación continua del mismo y de los objetivos de mejora.

- Se dispondrá de instalaciones que reúnan las condiciones necesarias para desarrollar el trabajo relacionado con la actividad asistencial del proceso (informes clínicos, información, sesiones clínicas, soporte bibliográfico, etc.).
- Existirá un Plan de Incentivos anual que se ligará a la consecución de objetivos fijados para la gestión del Proceso Colelitiasis/Colecistitis.