

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTES

#### Tangibilidad

- Que el centro sanitario disponga de los recursos necesarios (humanos, técnicos y estructurales) para garantizarme una adecuada asistencia.
- Que el centro sanitario reúna las condiciones de higiene adecuadas, y tenga instalaciones cómodas, amplias y limpias.

#### Accesibilidad

- Que me faciliten un horario adecuado a mis circunstancias personales.
- Que pueda pedir cita por teléfono y éste no comunique constantemente.
- Ser atendido en cualquiera de los niveles asistenciales, sin demora, según la cita horaria.
- Que me faciliten una cita única y coordinada para la consulta médica y las diferentes pruebas complementarias necesarias.
- Poder elegir al Facultativo que me va a atender tanto en el ámbito de AP como de AE.

### Capacidad de respuesta

- Que me realicen las pruebas complementarias necesarias en el menor tiempo posible.
- Que exista coordinación entre Atención Primaria y Atención Especializada.
- Que pueda tener acceso a Atención Especializada cuando sea preciso en el menor tiempo posible.
- Que tenga siempre el mismo médico de referencia y que me comuniquen los cambios que pueda haber.

### Cortesía

- Que me trate con amabilidad y cortesía todo el personal encargado de mi asistencia.
- Que los médicos me dediquen suficiente tiempo en la consulta y no se interpongan “barreras” entre ambos.
- Que el ordenador no sea una barrera que obstaculice la atención.

### Comunicación / Información

- Que me atiendan sin prisas en la consulta.
- Que me expliquen en lenguaje comprensible el diagnóstico, la evolución y el tratamiento de mi enfermedad.
- Que me soliciten el consentimiento informado para las exploraciones diagnósticas que lo precisen, previa explicación detallada de las mismas.
- Que pueda preguntar todo lo que no entienda de las explicaciones del médico y disipar los temores que pueda tener sobre mi enfermedad y sobre la realización de pruebas complementarias.
- Que me den opciones en caso de rechazo de pruebas diagnósticas y me garanticen la continuidad asistencial.
- Que pueda disponer de informes escritos sobre mi historial.

### Competencia

- Ser atendido por personal sanitario capacitado para resolver mi problema.
- Que se disponga del material necesario en el lugar idóneo para la resolución de mi problema.
- Que exista una adecuada comunicación /cooperación entre los médicos de familia y los médicos de Atención Especializada que intervienen en mi asistencia, con el fin de reducir la demora en las citas y de evitar la repetición de pruebas innecesariamente.

### Seguridad

- Que me realicen las pruebas complementarias necesarias, evitando aquéllas que no van a repercutir de forma positiva en mi salud.
- Que me apliquen los tratamientos que hayan demostrado eficacia y seguridad.
- Que me garanticen la confidencialidad de los datos de mi historial clínico.

## FAMILIARES

### Accesibilidad

- Facilidad para acceder a las citas en cualquiera de los niveles asistenciales, sobre todo en Atención Primaria.

### Comunicación

- Que nos expliquen, de forma comprensible, el diagnóstico y la posible evolución de la enfermedad.
- Que nos informen de las pruebas complementarias que se han de realizar y se nos solicite el consentimiento en caso necesario.
- Que nos hagan partícipes de la evolución de la enfermedad con información de apoyo emocional al paciente, sobre todo en el caso de la dispepsia funcional.

## MÉDICO DE FAMILIA

### Accesibilidad

- Que tenga facilidad para consultar a otros especialistas en caso necesario.

### Cortesía

- Consideración adecuada del paciente y los familiares hacia mi labor.
- Tener mayor consideración profesional por parte del Especialista.

### Tangibilidad

- Disponer de espacio y tiempo para la asistencia adecuada de los pacientes.
- Disponer de sistemas informáticos en las consultas para la recogida de datos de la historia clínica y la posterior evaluación de los mismos.
- Posibilidad de solicitud desde AP de pruebas diagnósticas como la endoscopia, en tiempo adecuado.
- Que pueda tener acceso a formación continua específica en dispepsia dentro del SSPA.

### Capacidad de respuesta

- Que se realicen las pruebas complementarias necesarias en el menor tiempo posible.
- Que pueda tener acceso a la AE cuando sea preciso en el menor tiempo posible.
- Que haya continuidad en la asistencia del paciente por el facultativo de Atención Especializada.
- Que la primera receta la realice el facultativo de AE.
- Que desde AE se programen las revisiones.

## **Comunicación / Información**

- Que exista comunicación y confianza entre los pacientes/ familiares y el Médico de Familia.
- Que el paciente y los familiares estén informados de sus derechos y obligaciones.
- Que exista buena comunicación/cooperación entre AE y AP.
- Que reciba informes actualizados de los pacientes cuando son atendidos por facultativos de AE, en los que conste el juicio clínico y las pautas de actuación en lo que se refiere a tratamiento y seguimiento.
- Que se evite la duplicidad de las pruebas complementarias.
- Que exista uniformidad en los sistemas de registro de todos los profesionales.
- La existencia de una única historia informatizada común, a la que puedan acceder todos los profesionales sanitarios implicados.

## **ENFERMERO DE AE**

### **Tangibilidad**

- Que exista suficiente personal en relación a las cargas reales de trabajo.
- Que existan instrumentos de endoscopia suficientes y con medios de esterilización correctos.
- Que existan normas de prevención y seguridad sobre riesgos laborales.

### **Comunicación**

- Que exista un trabajo en equipo coordinado entre el Enfermero y el Endoscopista.
- Que me aporten datos clínicos sobre alergias medicamentosas, enfermedades crónicas y otros datos que permitan individualizar los cuidados.

## **DIGESTIVO**

### **Comunicación**

- Que el paciente llegue con un informe en el que conste: historia clínica, exploración, exámenes complementarios efectuados, tratamientos administrados y diagnóstico de presunción.
- Que el estudio y las derivaciones realizadas por el Médico de Familia estén basados en guías clínicas/protocolos consensuados y el paciente esté informado del plan asistencial previsto.

### **Tangibilidad**

- Disponer de un espacio físico confortable y funcional.
- Que exista suficiente personal en relación a las cargas reales de trabajo.
- Disponer de más tiempo en las consultas.

- Disponer de sistemas informáticos en las consultas para la recogida de datos de la historia clínica y la posterior evaluación de los mismos.
- Que exista disponibilidad de consulta especializada, con carácter preferente, para la valoración de los pacientes que lo necesiten en tiempo adecuado.
- Que la relación con otras especialidades sea fluida a nivel institucional, sin tener que depender de relaciones personales.
- Que el paciente y los familiares estén informados de sus derechos y obligaciones.
- Acceso a formación continuada dentro del SSPA.

## **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

### **Tangibilidad**

- Que exista suficiente personal en relación con las cargas reales de trabajo.

### **Capacidad de respuesta**

- Disponer de unos circuitos claramente establecidos y con información actualizada para el paciente en lo que respecta a la demora en la realización de pruebas.
- Disponer de un sistema ágil de citas para la realización de las pruebas, sin saturación o demora con relación a la cita con el Médico de Familia o el Especialista.
- Disponer de circuitos para pruebas preferentes, gestionándolas el mismo día de la solicitud.

### **Cortesía**

- Recibir trato cortés por parte del paciente y los familiares.

### **Comunicación**

- Comunicación con los profesionales de forma periódica para el conocimiento de los circuitos y la actualización de los cambios.
- Recibir la solicitud de consulta con los datos administrativos y clínicos completos y con la indicación de la asistencia normal o preferente.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Historia clínica detallada.
- Exploración exhaustiva.
- Realización de analítica establecida.
- Realización de pruebas complementarias necesarias: endoscopia.
- Utilización de analgesia para pruebas instrumentales.
- Tratamiento según la mejor evidencia disponible.
- Seguimiento.
- Coordinación/cooperación entre niveles asistenciales.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información sobre el proceso asistencial en lenguaje comprensible.
- Información detallada sobre las pruebas complementarias y solicitud de consentimiento para la realización de las mismas.
- Atención personalizada y cordial por parte de todo el personal que interviene en el proceso.
- Información sobre resultados de las pruebas.
- Información sobre tratamientos y alternativas.
- Información sobre revisiones.
- Informe clínico del proceso asistencial.

## FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Educación sanitaria orientada a la adopción de hábitos de vida saludables, para mejorar los síntomas relacionados con la dispepsia.
- Entrega de folletos informativos del SSPA para reforzar los hábitos de vida saludables.
- Uso racional y responsable de los recursos existentes.

## FLUJOS DE SALIDA: **APOYO PSICOLÓGICO Y SOCIAL**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Dar apoyo psicológico a los pacientes con dispepsia funcional.
- Comprensión de circunstancias individuales.

## DESTINATARIO: **FAMILIARES**

## FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trato humano por parte de todo el personal.
- Información sobre el proceso asistencial.
- Información sobre las pruebas complementarias solicitadas.

**DESTINATARIO: MÉDICO DE FAMILIA**

**FLUJOS DE SALIDA: COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trabajo en equipo de todos los profesionales implicados en el proceso asistencial.
- Pauta de actuación consensuada de todos los profesionales que intervienen en el Proceso Dispepsia.
- Derivación correcta de los pacientes para establecer la continuidad asistencial.
- Disponer de las exploraciones complementarias en el menor tiempo posible.

**FLUJOS DE SALIDA: REGISTRO**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Debe registrarse toda actividad que se realice durante el estudio y seguimiento del proceso.
- Accesibilidad a la historia clínica por parte del personal sanitario implicado en el proceso.

**DESTINATARIO: ENFERMERO DE AE**

**FLUJOS DE SALIDA: PREMEDICACIÓN Y APOYO EN LA ENDOSCOPIA**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se realizará premedicación según protocolos y apoyo a la endoscopia según manual de procedimientos.



## DESTINATARIO: **DIGESTIVO**

### FLUJOS DE SALIDA: **INFORME CLÍNICO DE ASISTENCIA**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Los informes deben ser adecuados, y contener el diagnóstico y los resultados de las exploraciones complementarias realizadas.
- Explicar que el diagnóstico y el tratamiento establecido en Atención Especializada no es inamovible sino que puede ser modificado, según la evolución clínica.
- Asegurar la continuidad asistencial interniveles, programando las revisiones o interconsultas que se ajustarán a las necesidades reales del paciente, dejando claramente definido si el paciente va a ser seguido en AP o en AE.

## DESTINATARIO: **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Tener un trato personalizado, amable y respetuoso con el usuario y resolver la solicitud en un solo contacto.
- Gestión administrativa coordinada entre niveles asistenciales.