

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

PACIENTE

Accesibilidad

- Que se asegure a todos los usuarios del SSPA la rápida atención para la valoración de su proceso.
- Que se garantice el contacto fácil y sin demora con el centro asistencial.
- Poder contactar telefónicamente con el centro sanitario y que el punto de información sea resolutivo (no diferir llamada a otros puntos de forma sucesiva).
- Disponer de puntos de información que me faciliten el acceso a los servicios.

Atención sanitaria

- Que no me hagan esperar antes de atenderme.
- Que los trámites burocráticos y las tareas administrativas no demoren mi atención.
- Que me quiten el dolor.
- Que me expliquen de forma comprensible cuál es la causa del dolor y su gravedad.
- Que se me informe de todas las pruebas que me van a realizar, de sus resultados y de los tratamientos que se me indiquen.

- Poder preguntar todo lo que no entienda de las explicaciones del médico.
- Que exista coordinación entre las diferentes unidades que intervienen en mi atención sanitaria (intra o inter centros) de forma que se reduzcan los tiempos de espera, se eviten repeticiones innecesarias de pruebas y se disponga de la información necesaria en cada caso para asegurarme una correcta atención.
- Que me sea facilitado un informe clínico y la documentación necesaria para la continuidad de la atención y para otros requerimientos.
- Que la información derivada de mi proceso asistencial tenga garantizada la confidencialidad y su uso esté reglamentado conforme a este principio.
- Que la asistencia sanitaria se lleve a cabo respetando mi intimidad.
- Que, en caso de precisar ingreso hospitalario, éste se realice en el menor tiempo posible y que la estancia no se prolongue por motivos que no sean clínicos.
- Que las revisiones posteriores al alta hospitalaria, se realicen en los plazos recomendados.
- Que las distintas pruebas complementarias coincidan en el tiempo y, a ser posible, con el día de la consulta al especialista.
- Conocer la identidad de los profesionales que me atienden.
- Ser tratado con amabilidad y cortesía por los profesionales que intervienen en mi asistencia.
- Que el médico disponga del tiempo necesario para atenderme.
- Contar con apoyo y ayuda emocional en momentos críticos.
- Que pueda ser visitado y acompañado durante mi estancia en el centro y tener facilidad para contactar con mi familia.
- Que me faciliten la posibilidad de hacer sugerencias, reclamaciones o quejas y tener respuesta de las mismas.

Tangibilidad/Hostelería

- Que el centro sanitario esté cuidado y limpio.
- Que el lugar donde me ubiquen (Urgencias, salas de espera, consulta y otros) sea un entorno limpio, tranquilo, no masificado, y no me alojen en salas no acondicionadas o pasillos.
- Que la comida sea adecuada a mi enfermedad, esté bien presentada, llegue caliente y a la hora adecuada.
- Disponer durante mi ingreso de suficiente ropa limpia.
- Que no exista ruido excesivo en las habitaciones y se respete el horario de descanso.
- Que exista mobiliario (cama, sillón) y cómodo.
- Que los aseos estén limpios, bien cuidados y dotados adecuadamente para mi aseo personal.

- Que el centro disponga de las condiciones necesarias de comodidad para mi acompañante.
- Que exista un espacio apropiado para recibir la información por parte de los profesionales, en condiciones de respeto a mi intimidad.
- Que las habitaciones no sean ocupadas por más enfermos que los previstos para las mismas.

FAMILIARES

Atención sanitaria

- Que se nos informe de la evolución de mi familiar de forma clara y comprensible.
- Que se nos soliciten la autorizaciones pertinentes para decisiones que competen al paciente y que éste no puede ejercer.
- Que se agilicen los procesos de alta tras el prealta.

Cortesía/Comunicación

- Que me traten con respeto y amabilidad.
- Que me permitan aportar información que considere importante.
- Que la información se efectúe de forma personalizada y en lugar adecuado.
- Que me informen con frecuencia en las primeras horas del ingreso y siempre en los momentos críticos y cuando exista un agravamiento así como en los cambios de ubicación.
- Que se nos informe a la llegada al centro asistencial sobre normas internas, comunicación con el exterior y demás servicios.
- Que se facilite el acompañamiento del paciente ingresado y la comunicación con él.

Entorno

- Que las salas de espera sean confortables.

MÉDICOS

Médico de Atención Primaria

- Disponibilidad de técnicas diagnósticas para la resolución del problema en mi nivel asistencial.
- Tener una comunicación directa con Atención Especializada utilizando las nuevas tecnologías: e-mail, teléfono, fax, telemedicina.
- Tiempos de respuesta adecuados ante la demanda de Atención Especializada.

- Que haya continuidad: asistencia del paciente por parte del mismo especialista.
- Que se deje claramente definido al paciente que va a ser tratado coordinadamente en AP y AE.
- Que el enfermo sea remitido con informe clínico.

Médico de Atención Especializada

- Que el paciente derivado disponga de un informe que contemple el diagnóstico de presunción, los exámenes complementarios efectuados, y el tratamiento administrado.

Médico de Urgencia Hospitalaria

- Que a la llegada del paciente a Urgencias, exista posibilidad de comunicación con el médico responsable de la derivación, si se precisa.
- Que exista una adecuada coordinación de las áreas de soporte con el Servicio de Urgencias (Laboratorio, Radiología, Sº de Admisión de Hospital).
- Que exista disponibilidad de consulta especializada para derivar con carácter preferente a aquellos pacientes que lo precisen.
- Que exista disponibilidad inmediata de cama de hospitalización para todo paciente que la precise.
- Que exista coordinación con los servicios sociales.

ENFERMERAS

- Participar en la elaboración de protocolos y guías clínicas consensuadas.
- Conocer el plan asistencial indicado por el médico responsable para adecuar el plan de cuidados del paciente.
- Disponer de un área para el desarrollo del trabajo.
- Disponer del material y equipamiento adecuado para los cuidados del paciente.
- Disponer de un informe post-hospitalización para el seguimiento de cuidados en Atención Primaria.
- Conocer las actividades y mantener comunicación con el personal de Enfermería de Atención Primaria (informe de Enfermería al alta).

PERSONAL DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Disponer de un plan de comunicación interno y externo.
- Las comunicaciones (externas e internas) necesarias para facilitar la accesibilidad.
- Disponer de información actualizada sobre la cartera de servicios del propio centro, de los centros de referencia y de los concertados de su área.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTES**

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Alivio rápido del dolor.
- Atención rápida, amable, personalizada y con reducción global de los tiempos de espera.
- Utilización de guías clínicas y planes de cuidados en cada nivel asistencial acorde con las características del dolor abdominal y las condiciones sociosanitarias del paciente.
- En el dolor abdominal que comporte decisión quirúrgica:
 - Prevención de complicaciones.
 - Tiempo entre la indicación y el inicio de la intervención en el tiempo adecuado en función de la patología.
- Informe clínico preciso del proceso asistencial y criterios para su continuidad.
- Coordinación entre estamentos y niveles.
- La asistencia sanitaria se realizará cuidando en todo momento la intimidad, confidencialidad de la información y respeto a la dignidad de la persona.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información continuada y coordinada acerca de todo el proceso asistencial.
- Atención personalizada y cordial por parte de todo el personal que interviene en el proceso.
- Información sobre normas internas y de funcionamiento de cada unidad asistencial.
- Tramitación de la documentación necesaria.
- Información apropiada y en el menor tiempo posible de los problemas que puedan precisar su atención.

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Horarios amplios y flexibles que permitan la atención del paciente lo más próxima a su domicilio.
- Que el transporte sanitario esté disponible cuando sea necesario.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Informar de la pauta que se ha de seguir en el caso de que el paciente vuelva a presentar dolor y de aquellas medidas saludables que pudieran contribuir a su prevención.

DESTINATARIO: **FAMILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información adecuada, coordinada y continuada sobre el proceso asistencial.
- Trato personalizado y cordial por parte de todo el personal que interviene en el proceso.
- Identificación del equipo responsable que lo atiende.
- Tramitación de la documentación necesaria.
- Información apropiada y en el menor tiempo posible de los problemas que puedan precisar su atención.

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Horarios de visita adecuados y flexibles.
- Información sobre normas internas y de funcionamiento de la unidad asistencial.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Informar de la pauta que se ha de seguir en el caso de que el paciente vuelva a presentar dolor y de aquellas medidas saludables que pudieran contribuir a su prevención.

DESTINATARIO: **MÉDICOS**

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Enviar informes que incluyan el juicio clínico, las exploraciones realizadas y las actuaciones terapéuticas llevadas a cabo.
- Coordinación y colaboración entre los diferentes niveles y unidades asistenciales que propicien una atención adecuada y garanticen la continuidad.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Evitar la variabilidad de la práctica clínica en el proceso mediante protocolos, guías clínicas y planes de cuidados de enfermería consensuados.

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- La historia clínica estará disponible en el momento que sea preciso para la asistencia del paciente.
- Se comunicará en tiempo y forma sobre cualquier modificación en la programación asistencial de los pacientes.

DESTINATARIO: **ENFERMERAS**

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Plan de acogida a los pacientes a la entrada de cada nivel asistencial.
- Garantizar la comodidad y los cuidados mediante la elaboración y el cumplimiento de un plan de cuidados específico.
- Cumplimentación de registros.