

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTES

- Que se mantenga la confidencialidad durante el proceso.
- Que pueda acceder a la consulta sin demora y disponga de la posibilidad de contacto telefónico que me evite desplazamientos innecesarios.
- Que se me garantice la asistencia por profesionales con la preparación adecuada y que no haya diferencias entre los distintos centros y servicios.
- Coordinación efectiva entre los diferentes niveles asistenciales y con otros servicios.
- Trato adecuado por parte de los profesionales.
- Identificación del personal sanitario y presentación de los profesionales que me van a cuidar.
- Información adecuada y asequible sobre el pronóstico y tratamiento que se ha de seguir, incluyendo los posibles efectos adversos, e intentando dar una información correcta de los mismos.
- Que se proporcionen informes clínicos completos y por escrito tanto a mí como al resto de los profesionales implicados en la asistencia.

## FAMILIARES

(Con consentimiento del paciente o en aquellos casos en los que el paciente no pueda decidir por cualquier causa: niños, discapacitados, enfermedad grave,...)

- Que podamos acceder a las consultas y a la información, si el paciente así lo desea.
- Garantizar la calidad científico-técnica de los profesionales y la homogeneización de la atención entre diferentes centros y niveles de atención.
- Trato adecuado por parte de los profesionales.
- Identificación del personal sanitario y presentación de los profesionales que van a cuidar al paciente.
- Que nos informen de manera adecuada y asequible del pronóstico y del tratamiento que se ha de seguir, incluyendo los posibles efectos adversos, e intentando dar una información correcta de los mismos.
- Realización de informes clínicos completos y por escrito entre los diferentes profesionales implicados en la atención y para el paciente.

## PROFESIONALES NO SANITARIOS

- Adquirir habilidades en comunicación con el paciente y sus familiares.
- Disponer de un tiempo adecuado y suficiente para una correcta atención.

## PROFESIONALES SANITARIOS

- Mayor coordinación entre los diferentes niveles de atención y los distintos especialistas, siendo importante en este punto garantizar la rapidez en la realización y resultados de las pruebas complementarias necesarias.
- Disponer de un tiempo adecuado y suficiente para la correcta atención en consultas.
- Formación específica en FDI y otros síndromes febriles (p.ej. FOD) para adquirir las competencias científico-técnicas necesarias.
- Realizar protocolos que ayuden a facilitar y racionalizar la asistencia.
- Mejorar la información para cada paciente en particular; suficiente tiempo y relación personalizada.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

### DESTINATARIO: PACIENTE

#### FLUJOS DE SALIDA: DISPENSACIÓN DE ATENCIÓN

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Valoración homogénea en la primera visita médica.
- Reevaluación del paciente a intervalos regulares (programación de visitas).
- Reevaluación, en caso de cambio significativo, del diagnóstico.
- Valoración de la adhesión y seguimiento terapéutico.
- Evaluación del pronóstico.

#### FLUJOS DE SALIDA: FACILITAR EL ACCESO

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Primera visita sin demora.
- Visita de revisión en menos de 7 días.
- Contacto telefónico con su médico responsable para la consulta de eventos evolutivos.

#### FLUJOS DE SALIDA: MEJORA DE LA INFORMACIÓN

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Coherencia de la información en ambos niveles.
- Información asequible.
- Identificación de los profesionales.

#### FLUJOS DE SALIDA: MEJORA DE LA INFORMACIÓN

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información terapéutica.
- Plan de actuación (marco temporal). P. ej. vía clínica.
- Confidencialidad.
- Promoción de la salud.

#### DESTINATARIO: PACIENTE

#### FLUJOS DE SALIDA: MANTENER LA CONTINUIDAD EN LA ASISTENCIA

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asignación de profesionales (Médico y Enfermera) en ambos niveles.
- Coordinación entre niveles asistenciales.
- Informes clínicos de asistencia.

#### DESTINATARIO: FAMILIA

#### FLUJOS DE SALIDA: DISPENSACIÓN DE ASISTENCIA

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Implicar a la familia en los cuidados del paciente, si así lo precisa.

## FLUJOS DE SALIDA: FACILITAR EL ACCESO

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Primera visita sin demora.
- Visita de revisión en menos de 7 días.
- Contacto telefónico con su médico responsable para la consulta de eventos evolutivos.

## FLUJOS DE SALIDA: MEJORA DE LA INFORMACIÓN

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Coherencia de la información en ambos niveles.
- Información asequible.
- Identificación de los profesionales.
- Plan de actuación (marco temporal). P. ej. vía clínica.
- Confidencialidad.
- Promoción de la salud.

## FLUJOS DE SALIDA: MANTENER LA CONTINUIDAD EN LA ASISTENCIA

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asignación de profesionales (Médico y Enfermera) en ambos niveles al paciente.

## FLUJOS DE SALIDA: PROMOCIÓN DE LA SALUD

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información sobre hábitos saludables.
- Información sobre el proceso de atención propiamente dicho.

## DESTINATARIO: PROFESIONALES SANITARIOS

### FLUJOS DE SALIDA: COMPETENCIA TÉCNICA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Formación específica en FDI.
- Formación en habilidades y comunicación con el paciente.

### FLUJOS DE SALIDA: COORDINACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Planificación de asistencia (programación de ingresos, derivación, atención, información, tratamiento).
- Protocolización de la asistencia.
- Sesiones clínicas conjuntas.
- Accesibilidad a la comunicación entre los profesionales de distintos niveles.

### FLUJOS DE SALIDA: MEJORA DE LA INFORMACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Coherencia y fluidez de la información intra e interniveles.

## DESTINATARIO: PROFESIONALES NO SANITARIOS

### FLUJOS DE SALIDA: COMPETENCIA TÉCNICA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Formación en habilidades y comunicación con el paciente y la familia.