

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTE

#### Accesibilidad

- Que el tiempo en lista de espera para consulta, o para realizarse pruebas diagnósticas no sea excesivo.
- Que no cambie con frecuencia el médico que atiende a la paciente en consulta.
- Que le hagan todas las pruebas el mismo día (“alta resolución”).
- Que, al pasar consulta, el médico disponga de la historia clínica de la paciente.
- Que no existan muchos trámites o papeleos para conseguir algo sencillo (cita, etc....)
- Que exista un rápido acceso telefónico.
- Que pueda ocupar cama sin dilación cuando ingresa.
- Que tanto el Hospital como las consultas estén bien señalizados.
- Que exista fácil acceso y aparcamiento.

## Confortabilidad

- Que no tenga que desnudarse en sitios transitados por otros profesionales o pacientes.
- Que le permitan estar acompañada por un familiar cuando lo solicite.
- Que las exploraciones sean lo menos dolorosas posibles.
- Que nunca sea “aparcada” en un pasillo.
- Que si necesita ayuda (comer, etc.) la reciba a tiempo.
- Que pueda contactar con facilidad con el personal que la cuida.
- Que limpien las habitaciones todos los días.
- Que se respete su descanso.
- Que la comida esté caliente, bien presentada y llegue a la hora adecuada.
- Que el hospital esté bien pintado, limpio y señalizado.
- Que el espacio físico sea adecuado (habitaciones individuales).

## Servicio personalizado

- Que exista un trato amable.
- Que no se atienda a más de una paciente a la vez.
- Que pueda conocer el nombre y la categoría profesional de las personas que la atienden.

## Garantía

- Que exista información clara y continua durante todo el proceso.
- Que la paciente pueda elegir al especialista.
- Que los profesionales sepan lo que tienen que hacer y sean capaces de resolver problemas que se le planteen.
- Que el centro disponga de los suficientes medios técnicos.
- Que se solicite consentimiento para exploraciones y/o tratamientos que lo requieran.
- Que exista un plan de cuidados y que se le explique a la paciente antes del alta.
- Que los cuidados que recibe en el Hospital se sigan realizando en Atención Primaria.
- Que se facilite un informe al alta.
- Que la paciente note una mejora en su salud.

## FAMILIARES

- Que le permitan estar acompañada por un familiar cuando lo solicite.
- Que exista un trato amable.

- Que la información a los familiares se haga de forma personalizada.
- Que pueda conocer el nombre y la categoría profesional de las personas que la atienden.
- Que exista información clara y continua durante todo el proceso.

## **FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS**

### **Accesibilidad**

- Que el médico disponga para pasar la consulta de la historia clínica de la paciente.
- Que en la historia aparezcan todas las pruebas que le habían solicitado previamente a la paciente.
- Que se cite a la paciente teniendo en cuenta las demoras de las pruebas diagnósticas o de las listas de espera de los especialistas, para ahorrarle tiempo.
- Que exista un fácil y rápido acceso a medios diagnósticos y terapéuticos.
- Que los recursos materiales y humanos sean suficientes.
- Que el Médico de Familia no repita las mismas pruebas que le pidió el especialista.
- Que el especialista no repita las mismas pruebas que le pidió el Médico de Familia.

### **Confortabilidad**

- Que la paciente no tenga que desnudarse en sitios transitados por otros profesionales u otras pacientes.
- Que se disponga de personal sanitario auxiliar.
- Que se limpien las habitaciones todos los días.
- Que el espacio físico sea adecuado.
- Que el centro esté bien pintado y limpio.

### **Servicio personalizado**

- Que no se atienda a más de una paciente en consulta a la vez.
- Que las pacientes y familiares traten con educación a los profesionales sanitarios.
- Que las pacientes y sus familiares conozcan el nombre y la categoría profesional del personal que las atiende.
- Que la paciente comprenda y siga las indicaciones que le hace su médico con respecto a: diagnóstico, pruebas, tratamiento, control y seguimiento.

## Garantía

- Que la paciente conozca por qué acude al hospital.
- Que el personal sanitario sea responsable en la toma de decisiones.
- Que el médico resuelva eficientemente los problemas de salud de la paciente.
- Que exista una buena comunicación entre los profesionales.
- Que se facilite la formación profesional.
- Que los especialistas reciban informe de AP y AE extrahospitalaria.
- Que los especialistas del Hospital faciliten a la paciente un informe médico escrito.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE Y FAMILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **DISPENSACIÓN DE ASISTENCIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

#### **Atención Primaria y Urgencias no ginecológicas y Atención Especializada extrahospitalaria**

- Realizar anamnesis orientada y analítica establecida.
- Exploración meticulosa, delicada y adecuada.
- Tratamiento eficiente.
- Evitar retrasos injustificados en la asistencia.

#### **Atención hospitalaria**

- Exploración meticulosa, delicada y adecuada.
- Tratamiento eficiente.
- Evitar retrasos injustificados en la asistencia.
- Realización de las pruebas instrumentales con la paciente bajo analgesia, si precisa.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Informar acerca de la hemorragia uterina anómala.
- Informar sobre anticoncepción, tratamiento hormonal y menopausia.

FLUJOS DE SALIDA: **APOYO LEGAL Y SOCIAL**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Consentimiento informado.
- Trato personalizado y humano.

DESTINATARIO: **PROFESIONALES**

FLUJOS DE SALIDA: **DISPENSACIÓN DE ASISTENCIA**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Criterios unificados de diagnóstico, tratamiento y derivación.
- Informe médico específico.
- Cursos de formación específicos
- Formación de equipos de asistencia.