

Consejería de Salud

PROCESO
PROCESO
ASISTENCIAL
ASISTENCIAL
INTEGRADO
INTEGRADO

HEPATITIS VÍRICAS



PROCESO PROCESO
ASISTENCIAL ASISTENCIAL
INTEGRADO INTEGRADO

HEPATITIS VÍRICAS



HEPATITIS víricas : proceso asistencial
integrado. -- [Sevilla] : Consejería de Salud,
[2003]

98 p. ; 24 cm

ISBN 84-8486-123-6

1. Hepatitis viral humana 2. Calidad de la
atención de salud 3. Andalucía I. Andalucía.
Consejería de Salud

WC 536

HEPATITIS VÍRICAS

Edita: Consejería de Salud

Depósito Legal: SE-2419-2003

ISBN: 84-8486-123-6

Maquetación: PDF-Sur s.c.a.

Coordinación y producción: Forma Animada

Presentación

Con la configuración del Mapa de Procesos Asistenciales Integrados del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y con el objetivo común de ofertar a los ciudadanos andaluces unos servicios sanitarios de alta calidad, hemos iniciado un camino que esperamos sea de estímulo para todos los profesionales implicados.

La Gestión por Procesos es una herramienta con la que se analizan los diversos componentes que intervienen en la prestación sanitaria, para ordenar los diferentes flujos de trabajo de la misma, integrar el conocimiento actualizado y procurar cierto énfasis en los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las expectativas que tienen los ciudadanos y profesionales, e intentando disminuir la variabilidad de las actuaciones de estos últimos hasta lograr un grado de homogeneidad razonable.

Se trata, pues, de impulsar un cambio en la organización basado en la fuerte implicación de los profesionales y en su capacidad de introducir la idea de mejora continua de la calidad, y de llevarlo a cabo desde un enfoque centrado en el usuario.

Cuando nos referimos a la gestión por procesos en Andalucía estamos aludiendo a un abordaje integral de cada uno de ellos - incluidos en el Mapa que se ha definido- y ello conlleva el reanálisis de las actuaciones desde que el paciente demanda una asistencia hasta que ésta termina. En este contexto, la continuidad asistencial y la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales se convierten en elementos esenciales.

Cada uno de los libros que se presentan recoge el fruto del importante esfuerzo que ha realizado la organización sanitaria pública de Andalucía, y en especial los profesionales que prestan la asistencia, por analizar cómo se están haciendo las cosas y, sobre todo, cómo deberían hacerse, creando una propuesta de cambio razonable, coherente, innovadora y abierta para el Sistema Sanitario Público de nuestra Comunidad Autónoma.

Por todo ello, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento al numeroso grupo de profesionales que han hecho posible que podamos contar con un Mapa de Procesos del Sistema Sanitario de Andalucía, que iremos desarrollando e implantando de forma progresiva, y que será, sin duda, el referente para instaurar una mejor práctica asistencial y avanzar en la idea de mejora continua de la calidad en nuestras organizaciones sanitarias.

Antonio Torres Olivera
Director General de Organización de Procesos y Formación



EQUIPO DE TRABAJO

Fco. Javier Salmerón Escobar (Coordinador); Raúl J. Andrade Bellido; Jaime Boceta Osuna; Carmen Cortes Martínez; Manuel de la Mata García; Encarnación López García, Manuel Romero Gómez; Gloria Soler Rojas; Juan Tomás Gilabert; Rafael Vázquez Molina.

COLABORADORA

Antonia Fiol Alomar.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	11
2. DEFINICIÓN GLOBAL	15
3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS	17
Destinatarios y expectativas	19
Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad	20
4. COMPONENTES	23
Descripción general	23
Profesionales. Actividades. Características de calidad	27
Competencias profesionales	40
Recursos. Características generales. Requisitos	53
Unidades de soporte	54
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA	55
6. INDICADORES	63
Anexos	
Anexo 1: Respuestas a preguntas comunes planteadas por pacientes y familiares.	67
Anexo 2: Propuesta de información básica a pacientes y familiares.....	71
Anexo 3: Manejo diagnóstico de la hipertransaminasemia de origen no filiado	73
Anexo 4: Información básica a pacientes y familiares sobre la biopsia hepática	81
Anexo 5: Tratamiento de la hepatitis viral crónica. Información para pacientes.....	83
Anexo 8: Evidencia actual sobre el tratamiento de la hepatitis crónica C	85
Abreviaturas	87
Bibliografía	91