

3

DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

PACIENTES

- Que no me repitan pruebas innecesariamente.
- Que no me confundan, dándome recomendaciones diferentes.
- Que pueda acceder fácilmente y sin demora a la atención sanitaria.
- Que se respete mi intimidad y la confidencialidad de mis datos.
- Que pueda consultar mis dudas y necesidades con el personal sanitario.
- Que me atiendan de forma personalizada.
- Que las áreas de atención (consultas y hospitalización) tengan un entorno limpio y tranquilo y se garantice el buen funcionamiento de las instalaciones y del aparataje o material con el que se me asiste.
- Que me tengan informado del resultado de todas las pruebas y los tratamientos que me prescriban.
- Que me faciliten el acceso a una segunda opinión en caso de que la demande.
- Que se respete mi deseo de confidencialidad sobre la información de que deben disponer mis familiares y allegados.
- Que se me permita optar sobre diferentes opciones de tratamiento.

FAMILIARES

- Que me den información clara y precisa de lo que tiene mi familiar.
- Apoyo social y emocional.
- Que tenga posibilidad de acompañarlo en todo momento.
- Que se garantice la confidencialidad de los datos de mi familiar.
- Tener acceso a educación para la salud.
- Que mantengan la confidencialidad ante conductas de riesgo.
- Tener acceso a material preventivo (jeringuillas desechables, preservativos).

FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

Médico de Familia

- Disponibilidad suficiente de tiempo.
- Infraestructura adecuada en consulta.
- Accesibilidad a pruebas complementarias para apoyo al diagnóstico.
- Coordinación interniveles que permita la derivación ágil del paciente.
- Información periódica entre profesionales.
- Formación continuada, acceso y participación en proyectos de investigación.
- Que esté protocolizada la información sobre medidas preventivas y prácticas de riesgo que evite los mensajes contradictorios.

Enfermera

- Disponibilidad de tiempo suficiente.
- Información sobre el paciente.
- Mejor coordinación entre médico y enfermera.
- Formación continuada, acceso y participación en proyectos de investigación.
- Recursos destinados a educación para la salud.
- Que esté protocolizada la información sobre medidas preventivas y prácticas de riesgo que evite los mensajes contradictorios.

Trabajador Social

- Mejor coordinación con los demás profesionales implicados.

Digestivo

- Disponibilidad suficiente de tiempo.
- Infraestructura adecuada en la consulta.
- Compartir información del paciente (historia clínica compartida).

- Coordinación interniveles que permita la derivación ágil del paciente.
- Información periódica entre profesionales.
- Formación continuada, acceso y participación en proyectos de investigación.
- Derivación del paciente desde Atención Primaria con un informe clínico completo.
- Disponer de distintos recursos para la adecuada atención del paciente (tratamientos especiales, pruebas complementarias, hospitalización, hospital de día).
- Informe anatomopatológico, microbiológico, bioquímico y radiológico completos.

Anatomopatólogo-Microbiólogo

- Infraestructura suficiente.
- Que se envíen las muestras correctamente etiquetadas y procesadas.
- Que se aporte un informe clínico completo.

Sº de Farmacia

- Que la indicación de tratamiento esté cumplimentada de forma correcta y clara.

Banco de Sangre

- Derivación ágil y adecuada de pacientes.
- Coordinación con otros niveles asistenciales.

Servicios de Salud Pública

- Que se realice la declaración obligatoria individualizada en los diferentes niveles asistenciales.
- Utilización de un formato estándar para la recogida completa de información.
- Cumplimiento de instrucciones para la prevención de la infección nosocomial.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- El entorno en que se realice la consulta debe garantizar la intimidad.
- Los sistemas de información utilizados deben garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos del paciente.
- Deberá disponerse de información escrita estandarizada en lenguaje comprensible para complementar la facilitada por el profesional.
- Sistemas de información que garanticen el aviso de los cambios de citas con antelación suficiente.
- La información sobre el diagnóstico, el pronóstico y las opciones de tratamiento debe ser actualizada, estandarizada y suficiente para permitir al paciente participar en la toma de decisiones.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Coordinación adecuada entre las distintas estructuras asistenciales.
- Garantizar la accesibilidad del paciente a los servicios sanitarios.
- Tiempo de demora para la asistencia en AE inferior a 30 días.
- Establecer citas preferentes en función de la situación clínica del paciente.
- Realización de pruebas complementarias: la extracción sanguínea para la analítica general y la serología no debe demorarse más de 3 días, y la ecografía hepatobiliar no más de 3 semanas, salvo casos urgentes.
- Demora inferior a 7 días para conocer los resultados de la serología.
- Confidencialidad sobre los resultados de las pruebas solicitadas.

DESTINATARIO: FAMILIARES

FLUJOS DE SALIDA: INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de información sobre el proceso de atención que sigue el paciente.
- Establecer el lugar, el profesional y la periodicidad con que deben ser informados los familiares.
- Favorecer el acompañamiento del paciente cuando éste así lo desee.

DESTINATARIO: PROFESIONALES SANITARIOS

FLUJOS DE SALIDA: COORDINACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de acceso a las pruebas complementarias que determina el proceso.
- Mecanismos de contacto entre profesionales para el manejo compartido del paciente.
- Los informes del paciente en cada nivel asistencial deben recoger aquellos aspectos que se determinan como básicos.
- Las pruebas complementarias deben indicarse evitando la duplicidad, siendo para el manejo común de los diferentes niveles asistenciales.
- Evitar demoras y duplicidades en los procedimientos administrativos necesarios en el tratamiento y seguimiento de pacientes (renovación de tratamientos, visados, entrega de material preventivo...).
- Estudio e instauración de medidas de profilaxis y educación sanitaria oportunas para los convivientes.
- Aplicación de las medidas de profilaxis post-exposición en los casos necesarios.
- Existencia de protocolos consensuados de tratamiento, fundamentalmente en lo relacionado con la hepatitis C crónica.
- Documentación explícita de cada caso sobre indicación de tratamiento y revisión del mismo.