

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTES

- Asistencia rápida, segura y eficaz (citas flexibles, adaptándolas a las condiciones de desplazamiento, trabajo y nuevas tecnologías), con trato adecuado e información suficiente para que el paciente participe en la toma de decisiones.
- Libre elección de centro y especialista.
- Entorno adecuado (limpieza de salas de espera y servicios, tranquilidad y silencio, asientos suficientes).
- Accesibilidad adecuada (no barreras arquitectónicas en los centros, buenas y frecuentes comunicaciones con los mismos).
- Confidencialidad asegurada.
- Trato respetuoso y personalizado (“humanización”).
- Adecuada identificación del personal sanitario.
- Agilización de los trámites, disminución y simplificación de los circuitos burocráticos.
- Asegurar en lo posible la práctica clínica con analgesia.
- Permisividad en el acompañamiento.
- Continuidad de la atención sanitaria en el domicilio, y realización de las revisiones necesarias hasta el alta definitiva.

## FAMILIARES

- Entorno adecuado (limpieza de salas de espera y servicios, tranquilidad y silencio, asientos suficientes).
- Accesibilidad adecuada (no barreras arquitectónicas, buenas y frecuentes comunicaciones con los centros sanitarios).
- Trato respetuoso y personalizado (“humanización”).
- Adecuada identificación del personal sanitario.
- Permisividad en el acompañamiento.
- Información clara y suficiente para conocer el estado actual y la posible evolución de la enfermedad del familiar.

## FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

### **Cirujano.**

- Que las derivaciones desde Atención Primaria (AP) cumplan los requisitos mínimos.
- Desmasificación de las Consultas Externas.
- Recursos materiales y humanos suficientes para poder llevar a cabo el desarrollo del proceso.
- Coordinación entre niveles.
- Acceso a la información sobre los resultados del proceso, así como participación en los planes de mejora del mismo.

### **Médico de Familia.**

- Informe completo y suficiente para la continuidad del proceso asistencial.
- Fluidez en la comunicación con Atención Especializada (AE).
- No demora en la primera cita de AE.
- Coparticipación en la elaboración de recetas.
- Establecimiento de la operatividad necesaria en el Centro de Salud (CS) que permita disponer del tiempo suficiente para la atención y correcta derivación de estos pacientes.
- Adecuación de la aplicación Tarjeta de Asistencia Sanitaria y Seguridad Social (TASS) al proceso.
- Acceso a la información sobre los resultados del proceso, así como participación en los planes de mejora del mismo.

### Otros especialistas: Anestesiastas, Internistas, etc.

- Derivación de pacientes justificada y con un informe que la documente.
- Solicitud de interconsulta con un informe adecuado que refleje el estado actual del proceso, las sospechas diagnósticas y el porqué de su colaboración.

### Enfermería.

- Fácil acceso al facultativo ante dudas en la asistencia o en los cuidados.
- Pautas claras que permitan, sin generar dudas, el conocimiento del tratamiento y los cuidados prescritos.
- Si hay solicitud de interconsulta de Enfermería: informe adecuado con el estado actual del proceso, las sospechas diagnósticas y el porqué de su colaboración.

### Unidad de Atención al Usuario.

- Existencia de un documento de derivación que recoja y se ajuste a las necesidades de los procesos.
- Cumplimentación clara y legible del documento de derivación.
- Coordinación entre las Unidades de Atención al Usuario (UAU).

### Profesionales para el apoyo diagnóstico.

- Peticiones claras y legibles, evitando duplicidades y con la información clínica adecuada.
- Selección y utilización racional de las pruebas diagnósticas para mejorar la calidad y racionalizar costes.

## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESO A LA ASISTENCIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD <sup>15</sup>

- Equidad en la atención en cualquier nivel asistencial (AP, AE).
- Libre elección de centro y facultativo.
- Disminución de las listas de espera en AP, con acceso directo mediante cita previa y una demora no superior a 24 horas.

- Reducción de las listas de espera en AE, y cita cuya demora no supere los 15 días, a partir de la derivación de AP.
- Asegurar el acceso a los centros sanitarios, eliminando las barreras arquitectónicas, y con buenas comunicaciones a los mismos.
- Proveer a los centros sanitarios de salas de espera confortables y tranquilas.
- Instauración de puntos de información (Información al Usuario) estratégicamente situados, junto con un sistema de señalización exhaustiva del centro.
- Identificación de los profesionales.
- Coordinación entre los distintos niveles asistenciales.
- Racionalizar las peticiones interconsulta y las derivaciones.
- Puesta en práctica de estrategias para la educación en salud.

## FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA SANITARIA AL PACIENTE

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD<sup>15</sup>

- Alta resolución de los distintos pasos del proceso, obteniéndose el diagnóstico y tratamiento en el menor número de consultas posible.
- Disminuir la variabilidad clínica de los profesionales, fomentando la colaboración activa de éstos en la Gestión por Procesos.
- Realización coordinada de pruebas diagnósticas y preoperatorias.
- Realización de las exploraciones complementarias necesarias y estandarizadas, basadas en protocolos de actuación consensuados, que lleven al diagnóstico y a la resolución de la hernia complicada en un plazo inferior a 6 horas.
- Realización de las exploraciones complementarias necesarias y estandarizadas, basadas en protocolos de actuación consensuados, que lleven al diagnóstico de la HPA no complicada en un plazo no superior a 15 días.
- Intervención quirúrgica, según protocolo de actuación, de la HPA no complicada en menos de 4 meses a contar desde la fecha de inclusión en el Registro de Demanda Quirúrgica (RDQ).
- Asegurar en todo momento la confidencialidad de los datos clínicos.

- Proporcionar un trato personalizado y respetuoso.
- Información individualizada al paciente o, en su caso, a los familiares, adecuada a sus características, de tal modo que les permita participar en las decisiones clínicas (consentimiento informado en aquellos tratamientos y procedimientos que lo requieran).
- Permisividad para estar acompañado siempre que la situación lo permita.
- Emisión de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por otros profesionales.
- Recetado del primer tratamiento por AE.

## DESTINATARIO: **FAMILIARES**

### FLUJOS DE SALIDA: **APOYO A LA FAMILIA**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asegurar el acceso a los centros sanitarios, eliminando las barreras arquitectónicas, y con buenas comunicaciones a los mismos.
- Proveer a los centros sanitarios de salas de espera confortables y tranquilas.
- Exhaustiva señalización del centro, siendo imprescindible un lugar bien visible de Información al Usuario.
- Identificación de los profesionales.
- Puesta en práctica de estrategias para la educación en salud.
- Proporcionar un trato personalizado y respetuoso.
- Información individualizada con estricta intimidad a los familiares, adecuada a sus características, de tal modo que les permita participar en las decisiones clínicas.
- Permisividad para acompañar al paciente siempre que la situación de éste así lo permita.

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL DEL MÉDICO DE FAMILIA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Emisión de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por otros profesionales.
- Puesta en práctica de estrategias para la educación en salud.
- Alta resolución de los distintos pasos del proceso, teniendo como meta realizar el diagnóstico y tratamiento en el menor número de consultas posible.
- Elaboración de guías y protocolos de actuación conjunta, perfectamente consensuados y adaptados a las características y el entorno de cada zona asistencial para disminuir la variabilidad clínica de los profesionales, fomentando la colaboración activa de éstos en la Gestión por Procesos.
- Incrementar la calidad asistencial y racionalizar las derivaciones.
- Coordinación entre los distintos niveles asistenciales.

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL DEL CIRUJANO

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Incrementar la calidad asistencial, racionalizar las peticiones de interconsulta y las derivaciones: correcta derivación de pacientes desde AP.
- Coordinación entre los distintos niveles asistenciales.
- Elaboración de guías y protocolos de actuación conjunta, perfectamente consensuados y adaptados a las características y el entorno de cada zona asistencial para disminuir la variabilidad clínica de los profesionales, fomentando la colaboración activa de éstos en la Gestión por Procesos.
- Reducción de las listas de espera en AE, asegurando una primera visita no más tarde de 15 días hábiles a partir de la derivación desde AP.
- Recetado del primer tratamiento por AE.

- Planificación adecuada de los recursos materiales y humanos que permita el desarrollo del proceso, en función de los estándares de calidad que se definan.
- Realización coordinada de pruebas diagnósticas y preoperatorias.

#### DESTINATARIO: **FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

##### FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN RECÍPROCA**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Incrementar la calidad asistencial y racionalizar las derivaciones.
- Realización coordinada de pruebas diagnósticas y preoperatorias.
- Emisión periódica (como máximo anualmente) de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso a todos los profesionales implicados, estableciendo medios para recoger opiniones de mejora sobre el mismo.

#### DESTINATARIO: **ENFERMERÍA**

##### FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE ENFERMERÍA DE DISTINTOS NIVELES**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asegurar la coordinación entre niveles.
- Emisión de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por otros profesionales.

DESTINATARIO: **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

FLUJOS DE SALIDA: **COORDINACIÓN ENTRE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Peticiones legibles y bien identificadas.
- Información suficiente para identificar el proceso y los criterios de prioridad.
- Coordinación entre las Unidades de Atención al Usuario de AP y AE.