

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

PACIENTE

Tangibilidad

- Que el centro sanitario disponga de los recursos necesarios (humanos, técnicos y estructurales) para garantizarme una adecuada asistencia.
- Que el centro reúna las condiciones de higiene adecuadas y tenga instalaciones cómodas, amplias y limpias.

Accesibilidad

- Que me faciliten un horario adecuado a mis circunstancias personales.
- Que pueda pedir cita por teléfono y éste no comunique constantemente.
- Ser atendido en cualquiera de los niveles asistenciales sin demora y según la cita horaria.
- Que me faciliten una cita única y coordinada para la consulta médica y las pruebas complementarias que necesite.
- Poder elegir al facultativo que me va a atender tanto en el ámbito de AP como de AE.

Capacidad de respuesta

- Que me realicen las pruebas necesarias en el menor tiempo posible.
- Que exista coordinación entre AP y AE.
- Que tenga siempre el mismo médico de referencia y que me comuniquen los cambios que pueda haber.

Cortesía

- Que me trate con amabilidad y cortesía todo el personal encargado de mi asistencia.
- Que los médicos me dediquen suficiente tiempo en la consulta.
- Que el ordenador no sea una barrera que obstaculice la atención.

Comunicación/información

- Que me expliquen en lenguaje comprensible el diagnóstico, la evolución y el tratamiento de mi enfermedad.
- Que pueda preguntar todo lo que no entienda y disipar los temores que pueda tener sobre mi enfermedad y sobre la realización de pruebas complementarias.
- Que pueda disponer de informes escritos sobre mi historial.

Competencia

- Asistencia integral e individual por parte del personal sanitario capacitado.
- Que se disponga del material necesario.
- Que exista una adecuada comunicación/cooperación entre los médicos de AP y de AE, con el fin de reducir la demora en las citas y de evitar la repetición de pruebas.

Seguridad

- Que me apliquen los tratamientos que hayan demostrado eficacia y seguridad.
- Que me garanticen la confidencialidad de los datos de mi historial clínico.

FAMILIARES Y/O CUIDADORES

Accesibilidad

- Facilidad para acceder a las citas en todos los niveles asistenciales.

Comunicación

- Que nos expliquen de forma comprensible el diagnóstico, la posible evolución de la enfermedad y los cuidados al paciente.

FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

Médico de Familia

Accesibilidad

- Que tenga facilidad para consultar a otros especialistas en caso necesario.
- Informes actualizados de los pacientes emitidos por los facultativos de AE, en los que conste: juicio clínico, pautas de actuación, tratamiento y seguimiento.

Cortesía

- Consideración por parte del paciente y familiares.

Tangibilidad

- Disponer de espacio y tiempo para la asistencia adecuada a los pacientes.
- Disponer de sistemas informáticos en las consultas para la recogida de datos de la historia clínica y la posterior evaluación de los mismos.
- Que pueda tener acceso a formación continua.

Capacidad de respuesta

- Que se realicen las pruebas complementarias en el menor tiempo posible.
- Que haya continuidad en la asistencia del paciente.
- Que la primera receta la realice el especialista de AE.

Comunicación/información

- Que exista comunicación entre los pacientes/familiares y el médico de familia.
- Que exista uniformidad en los sistemas de registro de todos los profesionales.
- Respuesta adecuada del paciente a las modificaciones de su estilo de vida.

Enfermera de AP y AE

Tangibilidad

- Que exista suficiente personal en relación a las cargas reales de trabajo.
- Que exista material e instrumentos suficientes para el desarrollo de mi actividad.

Comunicación

- Que se me aporten datos clínicos sobre alergias medicamentosas, enfermedades crónicas y otros datos que permitan individualizar los cuidados.
- Adecuada coordinación interniveles.
- Colaboración del paciente y/o cuidador en la educación sanitaria sobre estilo de vida y cuidados.

Médico de Atención Especializada

Comunicación/coordinación

- Que el paciente llegue con un informe en el que conste: historia clínica, exploración, pruebas complementarias, tratamientos administrados y diagnóstico de presunción.
- Que el estudio y las derivaciones realizadas por el médico de familia estén basados en guías clínicas/protocolos consensuados.
- Coordinación interniveles.
- Comprensión por el paciente de la naturaleza de su enfermedad y limitaciones del tratamiento.

Tangibilidad

- Disponer de un espacio físico confortable y funcional.
- Que exista suficiente personal en relación a las cargas reales de trabajo.
- Disponer de sistemas informáticos en las consultas para la recogida de datos en la historia clínica y la posterior evaluación de los mismos.
- Que la relación con otras especialidades sea fluida a nivel institucional.
- Acceso a formación continuada.

Unidad de Atención al Usuario

Tangibilidad

- Que exista suficiente personal en relación a las cargas de trabajo.

Capacidad de respuesta

- Disponer de circuitos claramente establecidos y con información actualizada para el paciente respecto a la demora y realización de pruebas.
- Disponer de circuitos para pruebas preferentes, gestionándolas el mismo día de la solicitud.

Cortesía

- Recibir trato cortés por parte del paciente y los familiares.

Comunicación

- Comunicación con los profesionales de forma periódica para el conocimiento de los circuitos y la actualización de los cambios.
- Recibir la solicitud de consulta con los datos administrativos y clínicos completos e indicación del tipo de asistencia: normal o preferente.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTES**

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Historia clínica completa
- Exploración exhaustiva.
- Realización de las pruebas complementarias necesarias.
- Tratamiento según la mejor evidencia disponible.
- Coordinación/cooperación entre niveles asistenciales.
- Seguimiento.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información sobre el proceso asistencial en lenguaje comprensible.
- Información detallada sobre las pruebas complementarias, sus resultados y tratamientos prescritos.
- Atención personalizada y cordial por parte de todo el personal que interviene en el proceso.
- Conocimiento sobre complicaciones en caso de enfermedades crónicas asociadas.
- Información sobre revisiones.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Educación sanitaria orientada a la adopción de hábitos de vida saludables.
- Enseñanza sobre autocuidados (curas...).

FLUJOS DE SALIDA: APOYO PSICOLÓGICO

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Dar apoyo psicológico según las circunstancias individuales del paciente.

DESTINATARIO: FAMILIARES Y/O CUIDADORES

FLUJOS DE SALIDA: INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trato respetuoso por parte de todo el personal.
- Información sobre el proceso asistencial.
- Información sobre las pruebas complementarias solicitadas.
- Importancia de los cambios en los estilos de vida y prevención de complicaciones.

DESTINATARIO: MÉDICO DE FAMILIA

FLUJOS DE SALIDA: COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Las pruebas complementarias se realizarán en el menor tiempo posible.
- Informe que incluya pruebas diagnósticas, juicio clínico, tratamiento y seguimiento para continuidad asistencial indicando si el paciente va a ser seguido en AP o en AE.
- Derivación de los pacientes a AE según protocolos consensuados.

DESTINATARIO: ENFERMEROS DE AP Y AE

FLUJOS DE SALIDA: CUIDADOS DE ENFERMERÍA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Registro de toda actividad (curas, tratamiento compresivo, administración de fármacos, etc..) durante el tratamiento y el seguimiento del proceso.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Modificación de estilos de vida y prevención de complicaciones.

DESTINATARIO: **FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN/COORDINACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Los informes enviados a AE han de contener diagnóstico de presunción y resultados de pruebas complementarias.
- Realización de la primera receta.

DESTINATARIO: **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD DEL USUARIO**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Tener un trato personalizado y respetuoso con el usuario y resolver la solicitud en un solo contacto.
- Gestión administrativa coordinada entre niveles asistenciales.