

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTE

- Citas flexibles, adaptadas a mi situación personal.
- Ausencia de barreras arquitectónicas y señalización clara que facilite mi acceso al centro, áreas de consulta y área quirúrgica.
- Que se me informe de las normas para el acceso, la permanencia y circulación en el Hospital y en el Bloque Quirúrgico.
- Que el entorno sea agradable, confortable y seguro.
- Que sea tratado con amabilidad, cortesía y respeto a mi intimidad por parte de todos los profesionales que intervienen.
- Información respecto a la necesidad de la intervención, del procedimiento anestésico, de las posibles alternativas, de los riesgos y resultados, en un despacho, de forma clara y comprensible para mí y acompañado de mis familiares.

- Que, tras la información oportuna, me sea solicitado el consentimiento para la intervención quirúrgica y anestesia, así como para todas las exploraciones y tratamientos extraordinarios.
- Que reciba información continua hasta la finalización de mi proceso quirúrgico de acuerdo a mis características personales, por parte de un profesional identificado por mí, que se responsabilice enteramente de mi asistencia.
- Que la valoración preoperatoria sea lo menos molesta posible, y se pueda concentrar en un mismo día.
- Conocimiento de la fecha de la intervención y garantía de que no se produce demora o suspensión de la misma.
- Que la preparación prequirúrgica y la intervención quirúrgica se resuelvan en el menor tiempo posible, con los mejores resultados y sin complicaciones.
- Que no me duela.
- Que las técnicas y medicamentos utilizados sean lo menos agresivos posible.
- Que las complicaciones se detecten y resuelvan con rapidez antes de tener consecuencias fatales o permanentes.
- Que el personal que me atiende tenga experiencia y preparación y esté identificado en todo momento.
- Que los cuidados y la vigilancia sea continuos.

## FAMILIARES

- Que pueda acompañar a mi familiar durante el proceso, sobre todo cuando se le informe de la necesidad de la operación y del riesgo anestésico.
- Que se me informe de manera clara y comprensible de todo lo que se prevé, en un entorno que respete la intimidad.
- Que se me informe de la fecha de la intervención y garantía de que no se produce demora o suspensión de la misma.
- Apoyo afectivo e información tranquilizadora. Accesibilidad al apoyo psicológico para afrontar la intervención quirúrgica.
- Que se me faciliten los justificantes que pueda necesitar.
- Que sea tratado con amabilidad, cortesía y respeto.
- Que se me facilite la información necesaria sobre circulación de pacientes y familiares, así como los horarios de visitas en el Bloque Quirúrgico.
- Que exista facilidad para contactar con los profesionales en todo momento y conocer el nombre y la categoría profesional de las personas que atenderán a mi familiar.
- Sala de espera adecuada, confortable y próxima a la URPA.
- Que se me informe de la evolución de la situación del paciente, siempre que haya un cambio en el procedimiento quirúrgico.

- Que se me garantice la continuidad de la atención de mi familiar una vez dado de alta del área quirúrgica.

## PROFESIONALES

- Que los recursos materiales y humanos sean suficientes para poder llevar a cabo el desarrollo del proceso.
- Que se disponga de la historia clínica y registros de Enfermería en el momento de la indicación quirúrgica, accesibles a todos los profesionales que intervienen en el proceso. Historia clínica informatizada, actualizada en tiempo real, que facilite el seguimiento del estado del paciente.
- Existencia de vías, guías y protocolos de actuación consensuados para reducir la variabilidad de la práctica clínica y asegurar la correcta atención pre y perioperatoria.
- Disponer de medios para solicitar cuantas pruebas complementarias sean necesarias.
- Presencia de medios informáticos que faciliten la programación quirúrgica.
- Que se garantice el ingreso del paciente en la fecha prevista para la intervención.
- Que los aspectos relacionados con la valoración preoperatoria y preparación sean asumidos por un profesional cualificado (Cirujano, Anestesiólogo, Enfermera).
- Acceso a los resultados del proceso y participación en los planes de mejora.
- Comunicación fluida y continua entre los diferentes profesionales que intervienen en el proceso.
- Conocimiento del estado de la situación clínica y administrativa de los pacientes incluidos en el Registro de demanda quirúrgica (RDQ).
- Discusión en sesión clínica de los procedimientos complejos.
- Que exista un protocolo de traslado de pacientes dentro del Bloque Quirúrgico y otros servicios, y que la información relacionada con la atención al paciente se traslade con éste para asegurar la continuidad de la misma.
- Instalaciones y equipamientos acordes con la actividad.
- Que no se produzcan demoras o suspensiones de la intervención quirúrgica relacionados con la prevención de la infección nosocomial y bioseguridad ambiental.
- Que la atención post-operatoria sea adecuada y se prevengan y/o eviten la mayoría de las complicaciones.
- Disponer de un sistema adecuado y ágil de comunicación con los responsables de aprovisionamiento.
- Formación continuada para todo el personal, en función de los resultados de la evaluación continua del proceso.
- Plan anual de incentivos ligado a la consecución de objetivos fijados.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

### DESTINATARIO: **PACIENTE**

#### FLUJO DE SALIDA: **ACCESO A LA ASISTENCIA**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Registro de demanda quirúrgica.
- Protocolo de programación acorde con el estado del paciente.

#### FLUJO DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- En todas las etapas de la atención, existirá un profesional cualificado e identificado como responsable de la atención al paciente.
- La historia clínica y los registros de Enfermería estarán a disposición de los profesionales que intervienen en cada etapa del proceso.
- Durante todo el proceso se suministrará información y atención personalizada al paciente y a la familia.
- Al paciente y/o familia se le facilitará toda la información sobre Consentimiento Informado, técnicas a las que va a ser sometido, resultados esperados, así como sobre sus derechos y deberes, de forma inteligible.
- Se elaborará un plan de cuidados personalizado con el objetivo de fomentar los autocuidados, la implicación en la preparación prequirúrgica, y los cuidados y la recuperación postquirúrgica.
- Existirá un protocolo de traslado de pacientes dentro del Bloque Quirúrgico y otros servicios. La información relacionada con la atención al paciente se trasladará con éste para asegurar la continuidad de la atención.
- En la hoja de informe al alta se incorporará el anestésico utilizado, tipo de prótesis, la marca y aquellos datos que sean relevantes para el paciente relacionados con los productos y las técnicas que se han utilizado. Se incluirá informe al alta de Enfermería para facilitar el seguimiento del paciente.

## DESTINATARIO: FAMILIARES

### FLUJO DE SALIDA: ACCESIBILIDAD

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Los accesos no tendrán barreras arquitectónicas y estarán debidamente señalizados.

### FLUJO DE SALIDA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Al ingreso del paciente se entregará a los familiares un plan de acogida que incluya información sobre horarios y acceso a los profesionales.
- Existirá un sistema de identificación de todo el personal que interviene en el proceso.
- La información será individualizada y se realizará en un entorno físico que permita la intimidad.
- Existirá permisividad para acompañar al paciente siempre que la situación lo permita.

### FLUJO DE SALIDA: ENTORNO, HOSTELERÍA

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- El Hospital y el Bloque Quirúrgico tendrán una señalización adecuada para mantener la seguridad.
- Las salas de espera reunirán buenas condiciones de habitabilidad y confortabilidad, próximas a la URPA o URM.
- Las directrices sobre el acompañamiento de familiares y las visitas serán adecuadas a las características del paciente.

## DESTINATARIO: PROFESIONALES

### FLUJO DE SALIDA: ACCESO A MEDIOS

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se garantizará el ingreso del paciente en la fecha prevista para la intervención.
- Se dispondrá de protocolos y guías de actuación conjuntos y consensuados.
- Los recursos materiales y humanos se planificarán de forma que permitan el desarrollo del proceso quirúrgico.
- Se establecerán los sistemas de comunicación eficaces con los responsables de aprovisionamiento.
- Existirá un catálogo de productos con una descripción amplia de los mismos en cada especialidad quirúrgica.

### FLUJO DE SALIDA: COORDINACIÓN Y ACCESO A OTROS NIVELES

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- La historia clínica facilitará la comunicación entre profesionales y el seguimiento del estado del paciente.
- Los resultados del proceso se difundirán de manera periódica a todos los profesionales implicados y se establecerán medios para recoger opiniones de mejora sobre el mismo.
- Existirán vías, guías y protocolos de actuación consensuados para todos los profesionales que reduzcan la variabilidad de la práctica clínica y aseguren el correcto funcionamiento de la atención pre y periperatoria.
- Se impartirán cursos de formación continuada para todo el personal.