

Procedimiento operativo estandarizado (POE)

Accesibilidad y Continuidad en la asistencia

POE-ACA-013-V3

Fecha de entrada en vigor: Mayo 2011

FECHA	REALIZADO: 03/05/2011	REVISADO: 09/05/2011	APROBADO: 09/05/2011
NOMBRE	Isabel Pernía Oreña M ^a Isabel Rodríguez Mateo Antonio Barrera Criado Manuel Recio Rufián	Ignacio Muñoz Carvajal	Ignacio Muñoz Carvajal
CARGO	FEA de CCV Secretaría de CCV Secretaría de CCV Enfermería de CCV	Director U.G.C. de CCV	Director U.G.C. de CCV
FIRMA			
Lugar de archivo Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Cardiovascular			Fecha de revisión: Septiembre 2017

1. OBJETIVO

2. AMBITO DE APLICACIÓN

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4. BIBLIOGRAFIA

5. ANEXOS

1.- OBJETIVO

El objetivo de la realización de un procedimiento estandarizado para la accesibilidad y continuidad en la asistencia es garantizar los mecanismos necesarios para favorecer la accesibilidad de la persona a la cartera de servicios de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Cardiovascular (circulación de pacientes, adaptación de horarios, citación online, etc.).

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este POE afecta a los ciudadanos y ciudadanas que precisan atención especializada por la U.G.C. de Cirugía Cardiovascular, así como al personal administrativo y médico de los Centros de Atención Primaria y de Atención Especializada.

Los responsables que evalúan la accesibilidad de las personas a la cartera de servicios son el Dr. Ignacio Muñoz Carvajal, Director de la U.G.C., Dr. Carlos Manuel Merino Cejas y Dra. M^a Teresa Conejero Jurado, médicos adjuntos. El personal administrativo de la U.G.C. es el encargado de la tramitación de las solicitudes y la puesta en conocimiento de los pacientes.

La procedencia de las derivaciones recepcionadas por la Secretaría de Cirugía Cardiovascular demandando servicios incluidos en la Cartera de Servicios de la U.G.C. pueden ser clasificadas en tres grupos diferenciados:

Atención Primaria:

- Área de Gestión Sanitaria Norte de Córdoba: Centros de Salud, Consultorios locales y Consultorios Auxiliares.
- Área de Gestión Sanitaria Córdoba Sur: Centros de Salud, Consultorios locales y Consultorios Auxiliares.
- Área de Gestión Sanitaria Córdoba Centro - Guadalquivir: Centros de Salud, Consultorios locales y Consultorios Auxiliares.

Atención Especializada:

- Hospital Universitario Reina Sofía.
- Hospitales Comarcales: Hospital de Montilla, Hospital Infanta Margarita y Hospital Valle de los Pedroches.
- HARE.
- Centros Periféricos de Diálisis.

- Hospital de Especialidades (Complejo Hospitalario de Jaén), Hospitales Comarcales (Hospital Alto Guadalquivir de Andujar, Hospital San Agustín y Hospital San Juan de la Cruz) y HARE; todos ellos de la provincia de Jaén.

Servicio de Urgencias hospitalarias:

- Hospital Universitario Reina Sofía.

La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social.

La atención especializada comprende las actividades asistenciales, diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación y cuidados, así como aquellas de promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad, cuya naturaleza aconseja que se realicen en este nivel. La atención especializada garantizará la continuidad de la atención integral al paciente, una vez superadas las posibilidades de la atención primaria y hasta que aquél pueda reintegrarse en dicho nivel. La atención especializada se presta, siempre que las condiciones del paciente lo permitan, en consultas externas y en hospital de día.

El Servicio de Urgencias hospitalarias comprende las actividades asistenciales, diagnósticas, terapéuticas y cuidados cuya naturaleza aconseja que se realicen de forma urgente.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El usuario puede acceder a la Cartera de Servicios de la U.G.C. de Cirugía Cardiovascular por las siguientes vías:

- A través del médico de **Atención Primaria**, quién mediante la aplicación Diraya, remite online a la U.G.C. el informe clínico del usuario lo más detallado posible.

Las solicitudes son consultadas a través del buzón Diraya, impresas junto con el informe clínico remitido por el Médico de Atención Primaria y valoradas por el Director de la U.G.C, Dr. Ignacio Muñoz Carvajal, por el Dr. Carlos Manuel Merino Cejas, por la Dra. M^a Teresa Conejero Jurado o por la Dra. Isabel Pernía Oreña, médicos adjuntos de la U.G.C., quienes se encargan de:

- derivar al personal administrativo de la Secretaría de la U.G.C. de CCV aquellas solicitudes que demandan servicios incluidos en nuestra Cartera de Servicios para que sean citadas online mediante la aplicación Diraya en Consultas Externas, en el horario reservado

para los pacientes que acuden por primera vez (9.30 – 10.30 h.); así como las pruebas complementarias requeridas para la correcta valoración del enfermo, siendo avisado el paciente mediante notificación postal y/o llamada telefónica.

- desestimar aquellas solicitudes que no han sido correctamente tramitadas por distinta/s razón/es. Estas peticiones son pasadas a pasivo en el buzón Diraya y devueltas impresas vía correo interno, junto con una nota de circulación interior adjunta, informando de las distintas razones de devolución, para que sean subsanadas lo antes posible por el médico remitente: ya sea completar informe clínico o dirigir la derivación al especialista correspondiente en el caso de que la patología no esté incluida en la cartera de servicios de la U.G.C., etc. (ANEXO 1).

– A través del médico de **Atención Especializada**, que se puede subdividir a su vez en:

- Intrahospitalaria: comprende todas aquellas especialidades del H.U. Reina Sofía. En este caso, es el médico especialista quién, de acuerdo con la deficiencia observada en el paciente, remite por correo interno a la Secretaría de la U.G.C. el informe clínico del usuario lo más detallado posible, cumplimentado un Documento de Solicitud de Consulta de Asistencia Especializada (para pacientes ambulatorios) u Hoja de Consulta (pacientes ingresados), así como los resultados de pruebas complementarias realizadas, en el caso de que las haya. El personal administrativo de la U.G.C. se encarga de recepcionar dichas solicitudes e incluirlas en otra carpeta específica, siendo valoradas por el Dr. Ignacio Muñoz Carvajal, director de la U.G.C., quien, tras valorar al paciente in situ (en el caso de que el paciente se encuentre ingreso) o en sesión médico-quirúrgica con otras especialidades, cuando el caso lo requiere, se encargan de:

- derivar al personal administrativo de la Secretaría de la U.G.C. de CCV aquellas solicitudes que demandan servicios incluidos en nuestra Cartera de Servicios para que sean incluidas en lista de espera quirúrgica o citadas mediante la aplicación Diraya en Consultas Externas aquellos pacientes que precisen nuevas pruebas complementarias para la correcta valoración del enfermo, en el horario reservado para los pacientes que acuden por primera vez (9.30 – 10.30 h.), siendo avisado el paciente mediante notificación postal y/o llamada telefónica. Todos ellos, una vez aceptados para intervención, si dan su consentimiento, cumplimentan el

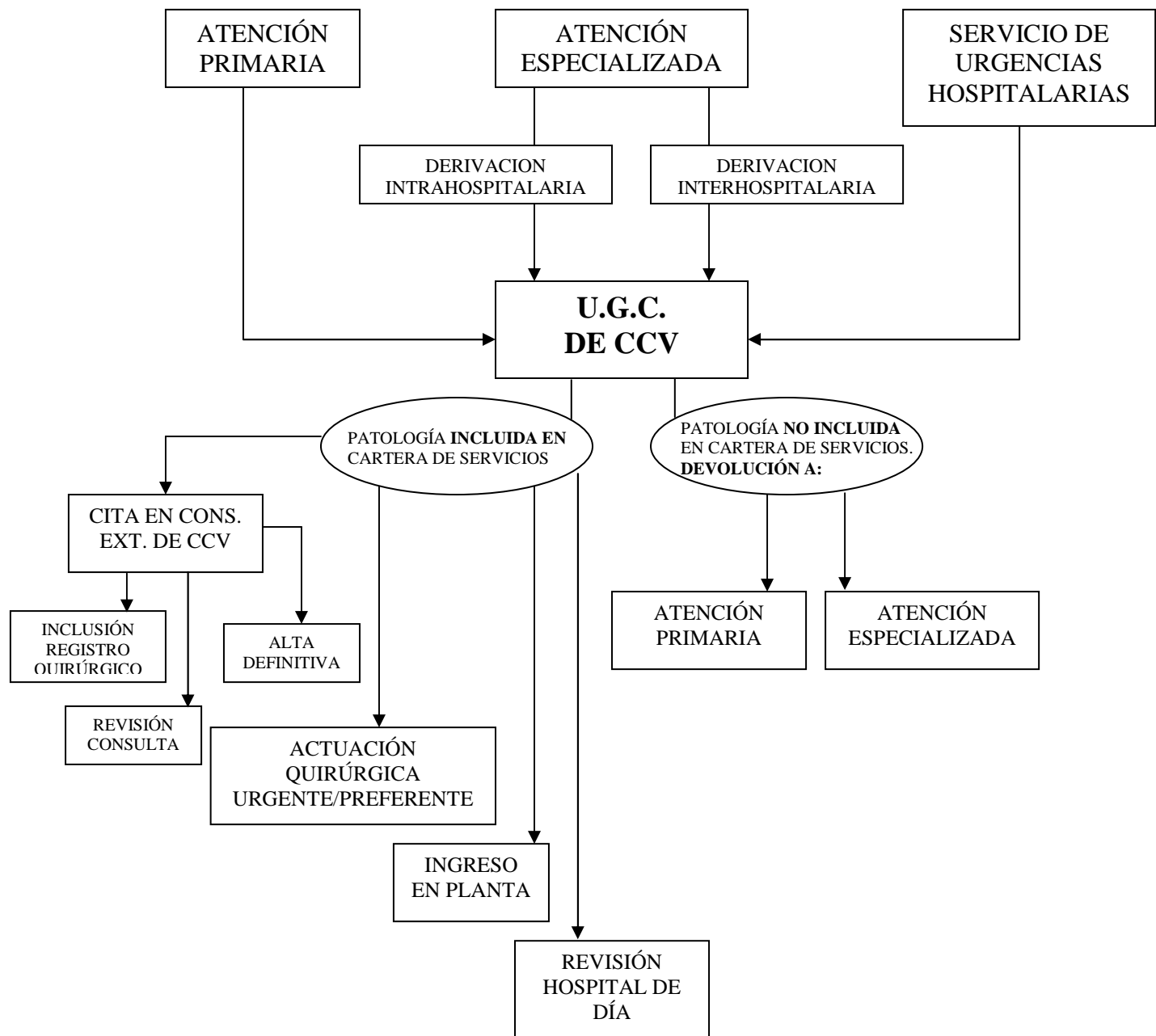
formulario de inclusión y son remitidos al **Servicio de Registro Quirúrgico**.

- desestimar aquellas solicitudes que no han sido correctamente tramitadas por distinta/s razón/es. Estas peticiones son registradas en la aplicación Diraya, para dejar constancia de su recepción, y devueltas por correo interno junto con una nota de circulación interior adjunta, informando de las distintas razones de devolución, para que sean subsanadas lo antes posible por el médico remitente: ya sea completar informe clínico o dirigir la derivación al especialista correspondiente en el caso de que la patología no esté incluida en la cartera de servicios de la U.G.C., etc. (ANEXO 2).
- Interhospitalaria: comprende todas aquellas especialidades de Hospitales Comarcales (Hospital de Montilla, Hospital Infanta Margarita y Hospital Valle de los Pedroches), HARE, Centros Periféricos de Diálisis, Hospital de Especialidades (Complejo Hospitalario de Jaén), Hospitales Comarcales de la provincia de Jaén (Hospital Alto Guadalquivir de Andujar, Hospital San Agustín y Hospital San Juan de la Cruz) y HARE de la provincia de Jaén, de los cuales el Hospital Universitario Reina Sofía es Centro de Referencia, son remitidas a la Secretaría de la U.G.C. por mensajería y/o vía fax, recepcionadas e incluidas en otra carpeta específica y valoradas por el Director de la U.G.C, Dr. Ignacio Muñoz Carvajal, o por el Dr. Carlos Manuel Merino Cejas, médico adjunto de la U.G.C., quienes, tras valorar el caso en sesión médico-quirúrgica con otras especialidades cuando el caso lo requiere, se encargan de:
 - derivar al personal administrativo de la Secretaría de la U.G.C. de CCV aquellas solicitudes que demandan servicios incluidos en nuestra Cartera de Servicios y que tras valoración se considera que requieren tratamiento quirúrgico, para que sean citadas en la consulta externa de Cirugía Cardiovascular. Es allí donde el paciente es informado personalmente de su inclusión en lista de espera quirúrgica, si da su consentimiento, cumplimentado el formulario de inclusión y remitido al **Servicio de Registro Quirúrgico**.
 - derivar al personal administrativo de la Secretaría de la U.G.C. de CCV aquellas solicitudes que demandan servicios incluidos en nuestra Cartera de Servicios y que tras valoración se considera que requieren tratamiento quirúrgico, además de algún estudio complementario, para que sean

incluidas en una carpeta específica de Casos pendientes. El personal administrativo de la U.G.C. tramita con el hospital remitente la realización del estudio necesario y una vez recepcionado el resultado y se confirma la indicación quirúrgica del caso, son citadas en la consulta externa de Cirugía Cardiovascular. Es allí donde el paciente es informado personalmente de su inclusión en lista de espera quirúrgica, si da su consentimiento, cumplimentado el formulario de inclusión y remitido al **Servicio de Registro Quirúrgico**.

- desestimar aquellas solicitudes que no han sido correctamente derivadas por que la patología no pertenezca a nuestra Cartera de servicios o bien no requiera tratamiento por nuestra parte, informando de los inconvenientes para ser aceptado para tratamiento por nuestra U.G.C. vía fax y/o telefónica al hospital remitente y/o al paciente.

- A través del **Servicio de Urgencias** cuando la situación requiera atención de forma urgente. Estos pacientes son revisados por el Cirujano Cardiovascular de guardia durante las 24 horas del día. Aquellos pacientes que no requieren tratamiento quirúrgico son citados para revisión en Hospital de Día (2ª planta de hospitalización); aquellos pacientes que requieren tratamiento quirúrgico urgente son trasladados al área de quirófanos y posteriormente citados para revisión en Hospital de Día (2ª planta de hospitalización); aquellos pacientes que requieren ingreso para valoración y estudio son trasladados al área de hospitalización.



4.- BIBLIOGRAFÍA

- Proyecto: potenciación de los servicios de atención al usuario. Servicio Andaluz de Salud.
- Libro de estilo del Servicio Andaluz de Salud.
- Manual de procedimientos de atención al usuario. Servicio Andaluz de Salud.

5.- ANEXOS

ANEXO 1:

NOTA DE CIRCULACION INTERIOR

Fecha:

De: Dr. Ignacio Muñoz Carvajal. Director de U.G.C. de Cirugía Cardiovascular

A: Técnico Salud de Atención al Usuario. Distrito Sanitario.

Asunto: Envío Documentación

Adjunto envío documentación recibida en este servicio, para su correcta tramitación por la razón/es que se especifican a continuación:

- **Falta información clínica para llevar a cabo una consulta externa en este servicio.**
- **Para cumplir el protocolo y asignar una cita en una consulta externa falta analítica y ó radiología.**
- **No existe indicación de revisión en este caso.**
- **Se devuelve por no estar incluida la asistencia solicitada en la cartera de servicios de este Centro ó Servicio.**
- **En la población de referencia este Centro no tiene incluido a este usuario.**
- **Este tipo de asistencia se debe comentar con el Servicio en el siguiente teléfono corporativo _____.**
- **Remitir a la Unidad de Patología venosa, ubicada en el C.P.E. Carlos Castilla del Pino.**
- **Otros: _____.**

Atentamente.

Fdo.: Dr. Muñoz Carvajal

ANEXO 2:

NOTA DE CIRCULACION INTERIOR

Fecha:

De: Dr. Ignacio Muñoz Carvajal. Director de U.G.C. de Cirugía Cardiovascular

A: Servicio de

Asunto: Envío Documentación

Adjunto envío documentación recibida en este servicio, para su correcta tramitación por la razón/es que se especifican a continuación:

- **Falta información clínica para llevar a cabo una consulta externa en este servicio.**
- **Para cumplir el protocolo y asignar una cita en una consulta externa falta analítica y ó radiología.**
- **No existe indicación de revisión en este caso.**
- **Se devuelve por no estar incluida la asistencia solicitada en la cartera de servicios de este Centro ó Servicio.**
- **En la población de referencia este Centro no tiene incluido a este usuario.**
- **Este tipo de asistencia se debe comentar con el Servicio en el siguiente teléfono corporativo _____.**
- **Citar en la Unidad de Patología venosa, ubicada en el C.P.E. Carlos Castilla del Pino.**
- **La solicitud debe ser valorada previamente por el Servicio de Cirugía General correspondiente a esa área hospitalaria.**
- **Otros: _____.**

Atentamente.

Fdo.: Dr. Muñoz Carvajal