

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y Expectativas

PACIENTE

Accesibilidad

- Quiero saber a quién tengo que llamar.
- Quiero que la respuesta a la llamada urgente sea rápida.
- Quiero que en todos los contactos con los servicios de salud me proporcionen la atención que necesito a tiempo (de forma rápida y sin demora).

Información

- Quiero que la señalización de los centros sea correcta.
- Quiero conocer las decisiones que se tomen sobre mi asistencia.
- Quiero saber lo que me hacen y las posibles alternativas.
- Quiero saber quién me está atendiendo en cada momento.
- Quiero que me expliquen el proceso de forma que lo entienda.
- Quiero saber qué puedo hacer para mejorar mi enfermedad.

Tipo de atención y trato

- Quiero que me atienda siempre el mismo profesional.
- Me gustaría que me trataran con respeto y educación.
- Quiero que me den un trato personalizado.
- Quiero que me entiendan y se tomen interés por mí.
- Quiero que respeten mi intimidad cuando me exploran y hacen pruebas.

Confort y hostelería

- Me gustaría tener una habitación individual y estar comunicado.
- Me gustaría estar acompañado todo el tiempo que quiera y pueda.
- Quiero tener un aseo individual y adaptado funcionalmente.
- Me gustaría comer bien y a una hora apropiada.
- Quiero tener salas de espera confortables.

Asistencia

- Quiero disponer de la mejor asistencia posible.
- Quiero recibir una asistencia organizada y bien coordinada.

Resultados de salud

- Quiero mejorar, a ser posible curarme, y volver a hacer vida normal.
- Quiero que no me vuelva a pasar.
- Quiero que no existan complicaciones de ningún tipo, en especial aquéllas no relacionadas con mi enfermedad (hospitalización, yatrogenia, fármacos, pruebas, etc..)

FAMILIAR / CUIDADOR

Accesibilidad

- Quiero saber a quién tenemos que llamar.
- Quiero que la respuesta a la llamada urgente sea rápida.
- Quiero que en todos los contactos con los servicios de salud me proporcionen a tiempo (de forma rápida y sin demora) la atención que necesitamos.

Información

- Quiero que la señalización de los centros sea correcta.
- Quiero conocer las decisiones que se tomen sobre la asistencia a mi familiar.
- Quiero saber lo que le hacen y las posibles alternativas.
- Quiero saber quién le está atendiendo en cada momento.

- Quiero que me expliquen el proceso de mi familiar de forma que lo entienda.
- Quiero recibir información sobre los cuidados que yo puedo proporcionar.
- Quiero recibir información sobre recursos asistenciales y ayudas físicas para manejar al paciente (ayuda de persona a domicilio, adaptaciones en domicilio, etc...).
- Quiero recibir información sobre recursos socio-laborales (ayudas económicas, informes de invalidez, etc. ...).

Tipo de atención, trato y confort

- Quiero que la atención la lleve a cabo siempre el mismo profesional.
- Me gustaría que nos trataran con respeto y educación a mí y a mi familiar.
- Quiero que nos den un trato personalizado.
- Quiero que nos entiendan y se tomen interés por mi familiar.
- Quiero que respeten la intimidad cuando exploren y le hagan pruebas a mi familiar.
- Me gustaría que mi familiar tenga una habitación individual y esté comunicado.
- Quiero acompañar a mi familiar siempre que sea posible.
- Quiero que mi familiar tenga un aseo individual y adaptado funcionalmente.
- Quiero que las salas de espera sean confortables.
- Quiero recibir apoyo emocional si lo necesito.

Asistencia

- Quiero que mi familiar reciba la mejor asistencia posible.
- Quiero que reciba una asistencia organizada y bien coordinada.
- Quiero colaborar en los cuidados de mi familiar contando con la información recibida.

Resultados de salud

- Quiero que mi familiar mejore, a ser posible que se cure, para volver a hacer vida normal.
- Quiero que no le vuelva a pasar.
- Quiero que no existan complicaciones de ningún tipo, en especial aquéllas no relacionadas con la enfermedad (hospitalización, yatrogenia, fármacos, pruebas, etc..).

CUIDADOR PROFESIONAL

- Quiero disponer de información continuada del estado del paciente.

PROFESIONALES DE URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Que exista un protocolo muy claro de actuación y derivación al Hospital.
- Que existan circuitos preestablecidos con respuesta rápida.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

PROFESIONALES DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Que exista un protocolo muy claro de actuación en los primeros momentos y circuitos preestablecidos con respuesta rápida.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

FACULTATIVO HOSPITALARIO RESPONSABLE DEL PACIENTE

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Que existan circuitos preestablecidos con respuesta rápida.
- Que exista un protocolo común de actuación en hospitalización.
- Rapidez en la realización de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Disponer de recursos específicos para la atención adecuada de los pacientes con esta enfermedad.
- Que el paciente llegue al máximo posible en cuanto a recuperación y reinserción socio-laboral y no sufra nuevos episodios.
- Creación de Unidades de *Ictus* en los casos en que sea posible.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Recibir información clínica clara y por escrito sobre el paciente.
- Identificación del facultativo responsable del paciente.
- Que el paciente y la familia tengan información puntual sobre la situación clínica, procedimiento y pronóstico.
- Cumplimiento de horario para actividades programadas.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

UNIDADES DE SOPORTE

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Justificación específica de todas las solicitudes fuera de protocolo.
- Disponer de tecnología adecuada al proceso.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Información en tiempo real de movimientos y necesidades del paciente en cuanto a gestión de citas, ingresos, prestaciones complementarias con el objeto de facilitar y simplificar los trámites.

TRABAJADOR SOCIAL

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Disponer de información respecto al estado de salud y evolución del paciente y situación socioeconómica de la familia.
- Disponer de tiempo suficiente para gestionar recursos externos.
- Actuación coordinada con el Trabajador Social de Atención Primaria y con otros organismos con disponibilidad de recursos sociales, así como con los diversos elementos implicados en la atención al paciente.

MÉDICO DE FAMILIA

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Que existan circuitos preestablecidos con respuesta rápida.
- Atención sanitaria adecuada y completa.
- Prevención de nuevos episodios.
- Que el paciente llegue al máximo posible en cuanto a rehabilitación y reinserción social y laboral.
- Disponer de condiciones y recursos adecuados para la correcta atención de los pacientes con esta enfermedad.
- Participación y colaboración del paciente y de sus familiares.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Atención sanitaria adecuada y completa.
- Pacientes y familiares colaboradores, participativos y adecuadamente informados.

- Disponer de condiciones y recursos adecuados para la correcta atención de los pacientes con esta enfermedad.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.

TRABAJADOR SOCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA

- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Actuación coordinada con el Trabajador Social del Hospital y de otros organismos con disponibilidad de recursos sociales, así como con los diversos elementos implicados en la atención al paciente.
- Disponer de información respecto al estado de salud y evolución del paciente.
- Disponer de tiempo para las visitas domiciliarias y la gestión de recursos externos.

FACULTATIVO DE REHABILITACIÓN

- Atención sanitaria adecuada y completa.
- Instalaciones adecuadas que permitan el acceso de los pacientes y los vehículos de transporte de los mismos, así como una señalización clara.
- Actuación coordinada, comunicación interniveles y continuidad asistencial.
- Que exista un protocolo común de actuación durante la hospitalización.
- Rapidez en la realización de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Disponer de recursos específicos para la atención adecuada de los pacientes con esta enfermedad.
- Que el paciente llegue al máximo posible en cuanto a recuperación y reinserción socio-laboral.
- Actividades docentes, formativas y de investigación.



Objetivos. Flujos de Salida. Características de calidad

DESTINATARIO: PACIENTE

FLUJOS DE SALIDA: ACCESIBILIDAD/INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Teléfono único y coordinado con los distintos dispositivos asistenciales implicados.
- Coordinación y organización de los sistemas asistenciales que permitan fluidez, rapidez, y comodidad para el paciente.
- Información básica sobre la enfermedad para el paciente y sus familiares.
- Información sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, y hoja de consentimiento informado, siempre que proceda.
- Información individualizada por parte del personal responsable implicado en el proceso y, como mínimo, por el facultativo responsable del proceso.
- Rótulos identificativos de las distintas áreas asistenciales y de los respectivos profesionales sanitarios.

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asistencia proporcionada por el profesional más cualificado en cada fase del proceso.
- Interrogatorio y exploración meticolosos y con tiempo de dedicación.
- Realización de exámenes complementarios necesarios y, a ser posible, no invasivos.
- Recomendaciones preventivas y terapéuticas unificadas.
- Atención rápida.
- Continuidad y coordinación en la asistencia.

- Existencia de un facultativo responsable o un equipo coordinado identificado por el paciente.
- Existencia y evaluación de encuestas de satisfacción del usuario y su uso para las mejoras oportunas.
- Reincorporación efectiva a la vida normal con el máximo nivel de independencia posible.
- Ausencia de recaídas.
- Instalaciones adecuadas a cada paciente y cómodas en función de sus necesidades (considerando luz, amplitud, temperatura, ruidos, limpieza, mobiliario, comunicación).

DESTINATARIO: FAMILIAR/CUIDADOR

FLUJOS DE SALIDA: ACCESIBILIDAD/INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Teléfono único y coordinado con los distintos dispositivos asistenciales implicados, que proporcione información y recomendaciones de emergencia.
- Coordinación y organización de los sistemas asistenciales que permitan fluidez, rapidez y comodidad para el paciente.
- Información básica sobre la enfermedad para el paciente y sus familiares.
- Información sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, y hoja de consentimiento informado, siempre que proceda.
- Información individualizada por parte del personal responsable implicado en el proceso y, como mínimo, por el facultativo responsable del proceso.
- Rótulos identificativos de las distintas áreas asistenciales y de los respectivos profesionales sanitarios.
- Disponibilidad de Trabajador Social.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asistencia proporcionada por el profesional más cualificado en cada fase del proceso.
- Interrogatorio y exploración meticolosos, y con tiempo de dedicación.
- Realización de exámenes complementarios necesarios y, a ser posible, no invasivos.
- Recomendaciones preventivas y terapéuticas unificadas.
- Atención rápida.
- Continuidad y coordinación en la asistencia.
- Autonomía en los cuidados del paciente.
- Disponibilidad de dispositivos asistenciales de ayuda.
- Prevención de complicaciones.
- Existencia de un facultativo responsable o un equipo coordinado identificado por los familiares del paciente.
- Contacto fluido con los profesionales implicados.
- Existencia y evaluación de encuestas de satisfacción del usuario y su uso para las mejoras oportunas.
- Instalaciones adecuadas a cada paciente y cómodas en función de sus necesidades (considerando luz, amplitud, temperatura, ruidos, limpieza, mobiliario, comunicación).
- Disponibilidad de apoyo emocional.
- Horario de visitas flexible y personalizado.
- Reincorporación efectiva a la vida normal con el máximo nivel de independencia posible.
- Ausencia de recurrencias.
- Normalización efectiva de la vida social y laboral.

DESTINATARIO: PROFESIONALES DE DCCU-AP

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA COORDINADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Definición clara de criterios de atención urgente, derivación al Hospital e ingreso hospitalario.
- Coordinación y comunicación fluida.
- Existencia de consulta rápida de especialistas correspondientes para los pacientes que no precisen ingreso, y sea necesario el diagnóstico y la valoración clínica evolutiva de los que se deriven una actuación terapéutica o preventiva efectiva.
- Participación en el equipo coordinador de *ictus* (ECI).

DESTINATARIO: PROFESIONALES DE SCCU-H

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA COORDINADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Definición clara de criterios de actuación urgente de ingreso hospitalario.
- Coordinación y comunicación fluida.
- Tomografía computarizada (TC) disponible las 24 horas.
- El estudio urgente del enfermo debe finalizarse antes de 6 h desde el inicio del *ictus* y, en su caso, antes de 4 h desde su llegada al Hospital.
- Existencia de consulta rápida de especialistas correspondientes para los pacientes que no precisen ingreso, y sea necesario el diagnóstico y la valoración clínica evolutiva de los que se deriven para una actuación terapéutica o preventiva efectiva.
- Participación en el equipo coordinador de *ictus* (ECI).

DESTINATARIO: FACULTATIVO HOSPITALARIO RESPONSABLE DEL PACIENTE

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA COORDINADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Definición clara de actuaciones y asistencia en hospitalización.
- Equipos multidisciplinares y con carácter participativo.
- Cumplimiento de tiempos establecidos para la realización de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Existencia de consulta rápida para los pacientes que no precisen ingreso, y sea necesario el diagnóstico y la valoración clínica evolutiva de los que se deriven para una actuación terapéutica o profiláctica eficaz.
- Memoria de actividades docentes y de investigación.
- Existencia y realización de encuestas de satisfacción de los profesionales.

DESTINATARIO: ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA COORDINADA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Definición clara de protocolos de actuación de Enfermería con evaluaciones periódicas.
- Hoja de información básica sobre la continuidad de cuidados de Enfermería.
- Existencia de Unidades de Educación Terapéutica.

- Cumplimiento de horarios en las actividades programadas.
- Cuantificación de las complicaciones relacionadas con los cuidados de Enfermería.
- Memoria de actividades docentes y de investigación.
- Existencia y realización de encuestas de satisfacción de los profesionales.

DESTINATARIO: UNIDADES DE SOPORTE

FLUJOS DE SALIDA: ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Definición clara de indicación y realización de procedimientos.
- Información sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, y hoja de consentimiento informado, siempre que proceda.
- Cumplimiento de tiempos establecidos para la realización de los procedimientos.
- Cuantificación de las complicaciones relacionadas con el procedimiento.

DESTINATARIO: UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

FLUJOS DE SALIDA: ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Gestión integrada de citas y prestaciones complementarias.
- Garantizar la comunicación interna de manera que se agilicen y acomoden las citas, y se movilice la información, y nunca al paciente o a los familiares.

DESTINATARIO: TRABAJADOR SOCIAL

FLUJOS DE SALIDA: ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Protocolos de informe social.
- Cuantificación de intervenciones eficaces en función de los objetivos del informe social.

DESTINATARIO: MÉDICO DE FAMILIA

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Historia clínica única.
- Informes clínicos completos, adecuados, personalizados y en tiempo real.
- Acceso rápido a pruebas diagnósticas básicas.
- Consultas especializadas en los tiempos establecidos.
- Contacto fácil y personalizado con el nivel especializado.
- Procedimientos terapéuticos consensuados con el nivel especializado y de responsabilidad compartida.
- Valoración de reacciones adversas y del cumplimiento de medidas terapéuticas y preventivas.
- Aplicación de escalas consensuadas y actualizadas para la cuantificación del déficit neurológico.

- Información para pacientes y familiares.
- Memoria de actividades docentes y de investigación.
- Realización de forma periódica de encuestas de satisfacción a los profesionales.

DESTINATARIO: ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Evaluaciones periódicas de los protocolos de continuidad de cuidados y de los registros de las actividades de Enfermería.
- Creación de Unidades de Educación Terapéutica.
- Hoja específica en la historia para el registro de actividades de Enfermería.
- La información será consensuada y básica.
- Memoria de actividades docentes y de investigación
- Realización de encuestas de satisfacción.

DESTINATARIO: TRABAJADOR SOCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA

FLUJOS DE SALIDA: ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Informe social protocolizado y consensuado con los servicios sociales del Hospital y otros organismos.
- Valoración y cuantificación de las intervenciones eficaces.

DESTINATARIO: FACULTATIVO DE REHABILITACIÓN

FLUJOS DE SALIDA: ASISTENCIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Guía de actuación consensuada entre todos los dispositivos implicados en la atención urgente al paciente con ACV que se basará en conocimientos actualizados, y tendrá en cuenta criterios de eficacia, efectividad y eficiencia.
- Participación en el ECI.
- Definición clara de actuaciones y asistencia en hospitalización y consultas externas.
- Equipos multidisciplinares y con carácter participativo.
- Cumplimiento de tiempos establecidos para la realización de procedimientos.
- Aplicación de normativa en cuanto a barreras arquitectónicas.
- Valoración y cuantificación de la discapacidad, mediante la aplicación de escalas consensuadas y actualizadas.
- Establecimiento de objetivos terapéuticos en función de la valoración y el estudio del paciente.
- Memoria de actividades docentes y de investigación.
- Existencia y realización de encuestas de satisfacción de los profesionales.