Consejería de Salud

PROCESO ASISTENCIAL INTEGRADO

DISFONÍA

JUNTA DE ANDALUCIA

PROCESO ASISTENCIAL INTEGRADO

PROCESO ASISTENCIAL INTEGRADO

DISFONÍA

DISFONÍA: proceso asistencial integrado.
--- [Sevilla] : Consejería de Salud, [2002]
130 p. ; 24 cm
ISBN 84-8486-079-5
1. Trastornos de la voz 2. Calidad de la atención de salud 3. Andalucía I. Andalucía. Consejería de Salud
WV 500

DISFONÍA
Edita: Consejería de Salud
Depósito Legal: SE-4883-2002
ISBN: 84-8486-079-5
Maquetación: Artefacto
Impresión: Escandón Impresores

Presentación

Con la configuración del Mapa de Procesos Asistenciales Integrados del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y con el objetivo común de ofertar a los ciudadanos andaluces unos servicios sanitarios de alta calidad, hemos iniciado un camino que esperamos sea de estímulo para todos los profesionales implicados.

La Gestión por Procesos es una herramienta con la que se analizan los diversos componentes que intervienen en la prestación sanitaria, para ordenar los diferentes flujos de trabajo de la misma, integrar el conocimiento actualizado y procurar cierto énfasis en los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las expectativas que tienen los ciudadanos y profesionales, e intentando disminuir la variabilidad de las actuaciones de estos últimos hasta lograr un grado de homogeneidad razonable.

Se trata, pues, de impulsar un cambio en la organización basado en la fuerte implicación de los profesionales y en su capacidad de introducir la idea de mejora continua de la calidad, y de llevarlo a cabo desde un enfoque centrado en el usuario.

Cuando nos referimos a la gestión por procesos en Andalucía estamos aludiendo a un abordaje integral de cada uno de ellos - incluidos en el Mapa que se ha definido - y ello conlleva el reanálisis de las actuaciones desde que el paciente demanda una asistencia hasta que ésta termina. En este contexto, la continuidad asistencial y la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales se convierten en elementos esenciales.

Cada uno de los libros que se presentan recoge el fruto del importante esfuerzo que han realizado la organización sanitaria pública de Andalucía y, en especial, los profesionales que prestan la asistencia, por analizar cómo se están haciendo las cosas y, sobre todo, cómo deberían hacerse, creando una propuesta de cambio razonable, coherente, innovadora y abierta para el Sistema Público de nuestra Comunidad Autónoma.

Por todo ello, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento al numeroso grupo de profesionales que han hecho posible que podamos contar con un Mapa de Procesos del Sistema Sanitario de Andalucía, que iremos desarrollando e implantando de forma progresiva, y que será, sin duda, el referente para instaurar una mejor práctica asistencial y avanzar en la idea de mejora continua de la calidad en nuestras organizaciones sanitarias.

Antonio Torres Olivera
Director General de Organización de Procesos y Formación

Equipo de Trabajo

José Mario Ceballo Pedraja (Coordinador); Agustina Cordero Fraile; Vicente L. González Andrés; Juan Miguel Jiménez Morales; Alberto Pareja Martínez; María José Serrano Serrano; Isabel Tirado Zamora; Antonio Zarallo Pérez.

Índice

1. INTRODUCCIÓN **11**

2. DEFINICIÓN GLOBAL **13**

3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS **15**

Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad 19

4. COMPONENTES **27**

Descripción general 27
Profesionales. Actividades. Características de calidad 36
Atención Primaria 36
Atención Especializada 39
Cáncer de Cuerda Vocal 64
Circuito Preoperatorio 74
Competencias profesionales 80
Recursos. Características generales. Requisitos 92
Unidades de soporte 94

5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA **97**

Arquitectura de procesos. Nivel 1 98
Arquitectura de procesos. Nivel 2A. Atención en AP 99
Arquitectura de procesos. Nivel 2B. Atención en AE 100
Arquitectura de procesos. Nivel 3A. Atención en AP 101
Arquitectura de procesos. Nivel 3B. Atención en AE 102
Arquitectura de procesos. Nivel 3C. Disfonía filiada 103
Arquitectura de procesos. Nivel 3D. Disfonía no filiada 104
Arquitectura de procesos. Nivel 3E. 2ª consulta ORL 105
Arquitectura de procesos. Nivel 3F. Cirugía y Logopedia 106
Arquitectura de procesos. Nivel 3G. Cáncer de cuerda vocal 107
Arquitectura de procesos. Circuito preoperatorio 110

6. INDICADORES **111**

Anexos

Anexo 1: Clasificación del cáncer de glotis 113
Anexo 2: Medidas generales de higiene vocal 115
Anexo 3: Recomendaciones del equipo de trabajo para la correcta implantación del Proceso Disfonía 117

Bibliografía **119**