

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTE

#### Asistencia

- Que se asegure la equidad a todos los usuarios para recibir el tratamiento más adecuado por parte del SSPA.
- Recibir una asistencia rápida: demora “cero” en Atención Primaria (AP) y máxima de dos semanas en Atención Especializada (AE).
- Que pueda conectar fácilmente y sin demora con el Sistema Sanitario.
- Que los trámites administrativos y las tareas burocráticas no retrasen la atención.
- Que no me hagan esperar innecesariamente antes de atenderme.
- Que no me repitan pruebas innecesariamente.
- Que no me confundan dándome recomendaciones diferentes.
- Que haya un estándar de calidad de atención al paciente y no se actúe improvisadamente (adherencia a guías de práctica clínica y planes de cuidados de Enfermería).

- Que el centro sanitario que me atiende disponga de la tecnología necesaria para resolver mi problema de la forma más adecuada.
- Que el centro y el equipo que me atiende tengan unos resultados contrastados en cuanto a complicaciones, mortalidad y tasa de reintervenciones.
- En caso de ingreso hospitalario, que el alta no se demore más de lo debido, así como que no se me dé el alta antes de estar recuperado, teniendo que reingresar después por el mismo motivo.
- Que una vez que sea dado de alta, tenga un fácil acceso al centro en caso de surgirme algún problema.
- Que el SSPA asuma la rehabilitación vocal de los pacientes con disfonía.

### **Trato e información**

- Que se respete mi intimidad.
- Confidencialidad.
- Trato respetuoso y personalizado.
- Adecuada identificación del personal sanitario.
- Siempre que sea posible, tener asignado, durante mi hospitalización, sólo un Facultativo al que poder dirigirme y consultarle todas mis dudas.
- Que me tengan informado de los resultados de todas las pruebas y tratamientos que me prescriban.
- Que me informen acerca de si podré recuperar mi voz normal, en cuánto tiempo, y si podré volver a realizar correctamente mi trabajo.
- En caso de necesitar una cánula de traqueotomía, que me informen adecuadamente de los posibles riesgos o complicaciones así como de su mantenimiento y limpieza.
- Permisividad en el acompañamiento.

### **Instalaciones / Hostelería / Comodidad**

- Que exista un entorno adecuado en las instalaciones sanitarias: limpieza de las salas de espera, asientos suficientes, cómodos y en buen estado, limpieza en los servicios, tranquilidad y silencio, vigilancia, respeto a la prohibición de fumar en establecimientos sanitarios.
- Que se garantice el buen estado de las instalaciones y del material con que se me asiste.
- Accesibilidad adecuada mediante la inexistencia de barreras arquitectónicas con buenas y frecuentes comunicaciones con los centros sanitarios.
- Que se pueda disponer de cama cuanto antes en la hospitalización y, a ser posible, de una habitación individual o compartida con otro paciente en situación aceptable o similar.

- Que se asegure la calidad de las comidas y que se controle la ingesta de las mismas.
- Que exista un servicio de lencería adecuado, con cambios frecuentes de sábanas y toallas.

## FAMILIARES

- Que me traten con respeto y amabilidad.
- Que me permitan aportar la información que considere importante.
- Que me informen de lo que tiene mi familiar, de una manera clara, suficiente y comprensible, así como de la gravedad, la evolución y las pruebas que se le deben realizar.
- Que me informen en un entorno adecuado, a ser posible en un despacho donde se respete la confidencialidad.
- Que pueda acompañar al paciente el mayor tiempo posible y en un entorno cómodo y confortable.
- Información y educación sobre el uso y mantenimiento de las cánulas de traqueotomía.
- Apoyo institucional a las asociaciones de pacientes y familiares (laringectomizados).

## FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

### Médico de Familia

- Recibir informes completos por parte de AE, en los que se defina explícitamente el diagnóstico, el resultado de las exploraciones complementarias y el tratamiento recibido por el paciente, así como el tratamiento que debe seguir para que exista una continuidad en el proceso asistencial.
- No demora en las citas con AE.
- Que se asegure la continuidad asistencial interniveles, evitando duplicidades innecesarias y dejando claramente programadas las revisiones que precise el paciente.
- Que se deje claramente definido si el paciente va a ser seguido en el futuro en AP, o si precisa ser asistido nuevamente por AE.
- Coparticipación en la racionalización del uso de recetas y medicamentos.
- Corresponsabilidad AP-AE en la toma de decisiones en cuanto al alta laboral del paciente.

### Otorrinolaringólogo (ORL):

- Recibir a los pacientes con indicación clara de su sintomatología y la duración de los síntomas.

- Que las interconsultas sean contestadas con rapidez y a través de un informe completo.
- Priorización de las consultas de apoyo al diagnóstico y tratamiento según la gravedad del proceso.
- Priorización de la consulta de AE según la sospecha diagnóstica.
- Poseer los instrumentos adecuados para establecer un diagnóstico correcto.
- Unificación de los criterios terapéuticos según el diagnóstico entre todos los profesionales.
- Poseer apoyo logopédico, formando un equipo con ORL, para realizar un tratamiento completo de los problemas de disfonía.

### **Especialistas que sirven de apoyo al diagnóstico y tratamiento: Radiólogos, Anatomopatólogos, Analistas clínicos, Oncólogos, Anestesiólogos, Intensivistas.**

- Peticiones realizadas de forma clara y pertinente, con letra legible y con abreviaturas universales.
- Selección y utilización racional de las pruebas diagnósticas para mejorar la calidad y racionalizar los costes.

### **Logopeda**

- Trabajar en equipo con el ORL.
- Recibir a los pacientes con exploración laríngea y auditiva previa realizada por el ORL.
- Poseer una adecuada y suficiente dotación instrumental para el correcto tratamiento.
- Dotación suficiente de profesionales cualificados y creación de Unidades de Logopedia en los centros de especialidades y en los hospitales.
- Reconocimiento por parte de la Administración de la cualificación profesional (Diplomatura en Logopedia).
- Trabajar en equipo con el Psicólogo.
- Unificación de los criterios entre el ORL y el Logopeda a la hora de abordar el manejo terapéutico de la disfonía.

### **Enfermería**

- Fácil acceso al Facultativo ante dudas en la asistencia y los cuidados.
- Pauta clara que permita, sin generar dudas, el conocimiento del tratamiento y los cuidados prescritos.

- Información adecuada sobre el proceso con el fin de elaborar planes de cuidados estandarizados propios de Enfermería.
- Reuniones interniveles Enfermería-Médicos para actualizar conocimientos y usar una única directriz a la hora de informar al usuario.

### Unidad de Atención al Usuario (UAU)

- Existencia de un documento de derivación que recoja y se ajuste a las necesidades de la gestión por procesos.
- Cumplimentación clara y legible del documento de derivación.
- Coordinación entre las UAUs de AP y AE.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESO A LA ASISTENCIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Coordinación asistencial entre AP-AE, aplicando la libre elección de Especialista por parte del usuario.
- Asistencia preferente en consulta de AE, según la sospecha diagnóstica.
- Asegurar la equidad en la atención, tanto en AP como en AE, evitando que se produzcan retrasos en la asistencia.
- Asignación de un único Facultativo durante todo el proceso, asegurando la libre elección del mismo.
- Disminución de las listas de espera en AP.
- Reducción de las listas de espera en la consulta de AE hasta llegar a un máximo de 15 días a partir de que se cursa la petición desde AP.

- Proveer a los centros sanitarios de salas de espera confortables, limpias, amplias y tranquilas.
- Existencia en los centros hospitalarios de un servicio de lencería adecuado.
- Exhaustiva señalización de los centros sanitarios, con un punto de información al usuario bien visible (imprescindible).
- Eliminación de las barreras arquitectónicas en el acceso a los centros sanitarios.
- Identificación homologada de los profesionales.
- Coordinación de los criterios de derivación a AE de forma racional.
- Fomentar la puesta en práctica de programas de educación de la salud vocal tanto en AP como en AE.
- Coordinación entre la Consejería de Salud y la de Educación para la puesta en práctica de programas de salud vocal en los centros escolares para alumnos y docentes.
- Educación sanitaria audiovisual en las salas de espera de los centros sanitarios.

## FLUJOS DE SALIDA: ATENCIÓN SANITARIA

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Tiempo suficiente de consulta con cada paciente con el fin de realizar un diagnóstico correcto.
- Disminuir la variabilidad de la práctica clínica mediante el uso de protocolos y guías de práctica clínica, fomentando la colaboración activa de los profesionales en la gestión por procesos.
- Tratar de disminuir al mínimo el número de consultas, unificando los actos médicos necesarios para llegar a un diagnóstico.
- Realización de las exploraciones con anestesia-analgésia.
- Participación del paciente en la decisión clínico-terapéutica tras recibir una información adecuada e individualizada.

- Recibir información escrita de las exploraciones diagnósticas, los posibles tratamientos, así como de las medidas higiénicas, hábitos tabáquicos y uso de la voz.
- Que las exploraciones previamente realizadas al paciente estén disponibles, para evitar tener que duplicarlas innecesariamente.
- Recetado del primer tratamiento por parte de AE.
- Asegurar en todo momento la confidencialidad de los datos clínicos.
- Emisión de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por parte de otros profesionales.

## DESTINATARIO: FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES

### FLUJOS DE SALIDA: INFORMACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información médica sobre todo el proceso desde la consulta inicial hasta la resolución final del mismo, de forma personalizada, incluyendo: etiología, pronóstico y estadio evolutivo.
- La información se proporcionará de forma adecuada: de forma inteligible para paciente y familia, con trato amable y correcto, y en un entorno apropiado, evitando dar la información en pasillos o en lugares inadecuados.
- Conocimiento de “quién es el Médico responsable del proceso”, el cual deberá estar siempre identificado.
- Entrega de un informe médico de asistencia y/o alta, incluyendo la fecha y el lugar de cualquier citación posterior.
- Se proporcionará una guía de educación de la voz, orientada a evitar los hábitos no saludables para la voz, así como los factores de riesgo.
- Información a la familia sobre los cuidados higiénicos que han de recibir los pacientes portadores de cánula de traqueotomía y/o laringectomía, a ser posible con normas impresas.

## FLUJOS DE SALIDA: APOYO PSICOLÓGICO Y PERSONAL

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trato humano y personal, por su nombre.
- Apoyo psicológico en los casos que lo requieran debido al trauma ocasionado por algunos tratamientos quirúrgicos que conllevan la pérdida de la voz.
- Proporcionar información complementaria sobre las posibles soluciones a las evoluciones del proceso que más preocupen al paciente o a la familia.

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS DE ATENCIÓN PRIMARIA (MÉDICO DE FAMILIA)

## FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Ausencia de demora en la asistencia en AP.
- Cumplimiento de los criterios de derivación, evitando derivaciones innecesarias así como retrasos en las necesarias.
- Prescripción de tratamientos adecuados según la patología subyacente, evitando los tratamientos de escasa o nula utilidad.
- Derivación con sospecha diagnóstica, así como con los resultados de las exploraciones y pruebas realizadas.
- Información comprensible al paciente y a familiares sobre su problema de salud y sobre las posibles soluciones y actuaciones, comprobando que asimilan la información.
- Información comprensible al paciente y a los familiares sobre el motivo de la derivación y la expectativa sobre ella.
- Aplicación de educación para la salud, así como de las recomendaciones preventivas de su proceso.
- Coparticipación en el seguimiento del proceso, aun cuando éste sea prioritariamente seguido desde AE.

- Comentar personalmente con el profesional de AE las posibles dudas en cuanto al paciente, evitando utilizar al mismo como intermediario, por lo que tanto el profesional de AP como de AE deben estar correctamente identificados.
- Captación activa de casos en aquellos pacientes con conductas de riesgo: fumadores, bebedores...

## DESTINATARIO: FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA OTORRINOLARINGÓLOGO (ORL)

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Racionalizar las peticiones de consulta y las derivaciones.
- Coordinación con los distintos niveles asistenciales.
- Incrementar la calidad asistencial, disminuyendo la variabilidad clínica mediante la implicación de todos los profesionales en la gestión por procesos.
- Unificación de criterios terapéuticos por los profesionales con el fin de disminuir la variabilidad clínica.
- No modificar los tratamientos correctamente indicados por otros de similar utilidad.
- Realización coordinada de pruebas diagnósticas.
- Poseer la dotación instrumental adecuada y necesaria para un correcto diagnóstico y tratamiento.
- Tiempo adecuado (mínimo 30´) para dedicar a los pacientes en la primera consulta con el fin de llegar a un diagnóstico correcto.
- Facilitar al paciente las primeras recetas, evitando así tener que desplazarse a AP.
- Proporcionar la información adecuada a los pacientes sobre su proceso y sobre el tratamiento, principalmente el quirúrgico.
- Enviar informe escrito al Médico de Familia con el diagnóstico y la propuesta de tratamiento, donde se identifique de manera legible al Facultativo responsable.

## DESTINATARIO: OTROS FACULTATIVOS DE AE

### FLUJOS DE SALIDA: INFORMACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- No demorar el resultado de las peticiones que se le solicitan.
- Emisión de los informes con los datos suficientes y con la calidad aceptable para el seguimiento del proceso.
- Aportar la información suficiente sobre el estado general del paciente, con el fin de ayudar en la toma de decisiones terapéuticas.

## DESTINATARIO: LOGOPEDA

### FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD ASISTENCIAL

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Trabajar coordinadamente con el ORL y con el Psicólogo.
- Trabajar en un ambiente espacioso y con una acústica adecuada.
- Poseer la dotación material adecuada y suficiente.

## DESTINATARIO: ENFERMERÍA

### FLUJOS DE SALIDA: GESTIÓN E INFORMACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Aumentar la calidad asistencial, trabajando según planes de cuidados estandarizados.
- Emisión de informes de Enfermería con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por parte de otros profesionales.
- Asegurar la coordinación interniveles.

DESTINATARIO: **UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO (UAUs)**

FLUJOS DE SALIDA: **GESTIÓN E INFORMACIÓN**

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Peticiones legibles y bien identificadas.
- Información suficiente para identificar el proceso y los criterios de prioridad.
- Coordinación entre las UAUs de AP y AE.