

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

PACIENTES

- Tiempo de espera inferior a 24 horas para acceder a la consulta de Atención Primaria.
- Agilidad en los trámites administrativos.
- Acceso al especialista cuando se necesite.
- Posibilidad de obtener cita por teléfono.
- Información veraz y clara, y tiempo para plantear preguntas y dudas.
- Asegurar el intercambio de información entre todos los profesionales que intervienen en el proceso.
- Asegurar la participación del paciente en las decisiones que le afectan.
- Garantizar la confidencialidad a lo largo del proceso.
- Contemplar y facilitar el derecho a una segunda opinión.
- Disponer de los correspondientes informes por escrito que permitan la continuidad de la atención.

- Entorno adecuado con instalaciones agradables.
- Atención puntual y personalizada con identificación de interlocutores, respeto, cortesía, y tiempo adecuado.
- Seguimiento del proceso por el mismo facultativo, según el nivel asistencial donde se esté.

FAMILIARES

- Permisividad en el acompañamiento.
- Información adecuada sobre la enfermedad, el pronóstico y las pautas que se deben seguir.
- Horario flexible y tiempos de espera mínimos para acceder a la consulta.
- En caso de ingreso o intervención quirúrgica, reforzar la permisividad en el acompañamiento y la información.

FACULTATIVOS Y PROFESIONALES SANITARIOS

Médico de Familia

- Necesidad de elaborar las agendas de consulta de manera que se pueda disponer del tiempo necesario para la atención adecuada a cada paciente (tiempo medio estimado: 10 minutos).
- Respuesta ágil para las interconsultas. Informe actualizado, cuando son atendidos por otros especialistas, en el que se contemple: juicio clínico y pautas de actuación en el tratamiento y seguimiento.
- Disponibilidad de los medios diagnósticos necesarios.
- Disponer de desarrollos en tecnologías de la información que faciliten la actividad (historia de salud digital).
- Que se eviten duplicidades en las pruebas complementarias “de rutina”.
- Que los criterios y las normas de actuación sean homogéneos y estén consensuados por todas las partes implicadas.

Personal de Enfermería

- Realización de trabajo en equipo (Médico-Enfermera)
- Mejor coordinación interniveles.
- Buen entendimiento con los usuarios.
- Coherencia de la información transmitida a los pacientes y familiares.
- Medios técnicos suficientes para la atención de los pacientes.
- Distribución de las cargas de trabajo que permita garantizar el adecuado ejercicio profesional.

- Actualización de conocimientos específicos requeridos para el manejo de este tipo de pacientes.
- Disponibilidad de protocolos y guías de práctica clínica actualizados en ambos niveles asistenciales.

Endocrinólogo

- Derivación de los pacientes con arreglo a criterios de buena práctica.
- Recibir la mejor información disponible sobre el paciente.
- Agenda de consultas bien dimensionada.
- Personal de apoyo en la actividad asistencial.
- Dotación adecuada de recursos materiales.
- Disponibilidad de estudios complementarios en los plazos acordados.
- Respuesta ágil a las interconsultas y a través de un informe escrito (comunicación personal en caso necesario).
- Disponer de desarrollos en tecnologías de la información que faciliten nuestra actividad.
- Disponer de historia de salud digital.

Especialistas en Medicina Nuclear

- Cumplimentación adecuada de la solicitud para el procedimiento de Medicina Nuclear.
- Comunicación personal con el Endocrinólogo, en caso necesario.
- Existencia de indicación para el procedimiento solicitado.

Unidad de Atención al Usuario

- Que los circuitos estén establecidos con claridad y de acuerdo a los recursos disponibles.
- Que se conozcan los circuitos y procedimientos por parte de los profesionales.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

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

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Buena situación y visibilidad del Servicio de Información.
- Señalización adecuada de los centros sanitarios.
- Reducir el número de trámites, y la diversidad de "ventanillas", evitando pasos innecesarios.
- Identificación de los profesionales sanitarios.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Buena comunicación entre el paciente y el personal sanitario.
- Trato correcto y respetuoso.
- Tender a la consulta por acto único.
- Coordinación para la realización de pruebas complementarias.
- Información comprensible sobre pruebas, procedimientos y tratamientos.
- Participación en las decisiones.
- Confidencialidad de los datos clínicos.
- Intercambio de información entre todos los profesionales implicados.
- Posibilidad de acompañamiento.
- Registro de informes médicos y de enfermería para el posterior seguimiento del proceso por otros profesionales.
- Posibilidad de segunda opinión.

DESTINATARIO: MÉDICO DE FAMILIA

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Prescripción del primer tratamiento por parte del especialista correspondiente.
- Disponer de canales de información fluida con los especialistas, para resolver dudas o desacuerdos con los tratamientos prescritos.
- Emisión de informes con los datos suficientes para permitir el seguimiento del proceso por otros profesionales.
- Puesta en práctica de estrategias de educación para la salud.
- Alta resolución de los distintos pasos del proceso, con el fin de realizar el diagnóstico y el tratamiento en el menor número de consultas posible.
- Tecnología que permita conocer los resultados analíticos en tiempo real.
- Disminuir la variabilidad clínica de los profesionales, fomentando la colaboración activa de los profesionales en la Gestión por Procesos.
- Incrementar la calidad asistencial y racionalizar las derivaciones.
- Coordinación entre los distintos niveles asistenciales.
- Garantizar el acceso a consulta en 24 horas.

DESTINATARIO: PERSONAL DE ENFERMERÍA

FLUJOS DE SALIDA: CUIDADOS DE ENFERMERÍA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información y coordinación entre Enfermería de diferentes niveles.
- Satisfacción de las necesidades del paciente durante el proceso.
- Buena comunicación entre paciente y Enfermería.
- Asegurar la continuidad de cuidados entre los diferentes niveles.
- Fomentar la detección oportunista de pacientes con posible disfunción tiroidea.
- Establecimiento de planes de cuidados consensuados con el paciente y la familia.

- Educación para la salud individualizada según las características del paciente y de la familia.
- Valoración general del estado de salud del paciente:
 - Utilización de metodología científica de cuidados.
 - Instrumentación a través de planes de cuidados.
 - Orientación de Enfermería a través de un modelo.

DESTINATARIO: ENDOCRINÓLOGO

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Tratar de que un mismo especialista atienda al paciente a lo largo de todo el proceso.
- Rapidez en la realización de pruebas complementarias.
- Informes con la calidad necesaria para el seguimiento del proceso por otros profesionales.
- Garantizar una primera visita dentro de los 20 días hábiles posteriores a la derivación.
- Asegurar que el diagnóstico y el tratamiento o la inclusión, si procede, en la lista de espera quirúrgica no excede de los tres meses.
- Información recíproca entre los profesionales que intervengan en el proceso.

DESTINATARIO: OTROS ESPECIALISTAS

FLUJOS DE SALIDA: DIAGNÓSTICO POR IMAGEN

- Valoración por el especialista de la idoneidad del procedimiento solicitado.
- Información al paciente sobre el procedimiento.
- Valoración morfológica del tiroides (tamaño y características).
- Intervencionismo en caso necesario: punción aspiración con aguja fina (PAAF).
- Emisión de informe completo sin demora.

DESTINATARIO: CIRUJANO

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Valoración por el especialista de la idoneidad del procedimiento que se ha de emplear.
- Información al paciente sobre el procedimiento quirúrgico propuesto.
- Solicitud del consentimiento informado.
- Ausencia de complicaciones.
- Informe de alta completo.
- Revisión, en caso de ser necesaria, por parte de un miembro del equipo quirúrgico que realizó la intervención.

DESTINATARIO: ESPECIALISTA EN MEDICINA NUCLEAR

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Remisión del paciente por parte de Atención Especializada a Medicina Nuclear, de acuerdo con el Catálogo de Procedimientos de este Servicio.
- Información completa para realizar estudios diagnósticos y/o terapéuticos con radioisótopos que incluya:
 - Información del estado funcional tiroideo del paciente (valores hormonales tiroideos).
 - Tratamiento que sigue o ha seguido.
 - Informe completo de Anatomía Patológica en caso de carcinoma.
 - Otras exploraciones realizadas o pendientes.
- Medios o canales de comunicación fluidos con los especialistas solicitantes.
- Valoración por parte del especialista en Medicina Nuclear de circunstancias o agentes que pueden producir artefactos, invalidar o contraindicar la realización del estudio o tratamiento.
- Información general y específica sobre el procedimiento al paciente.
- Consentimiento informado en el caso de tratamiento con radioisótopos.

- Información ágil y adecuada al paciente y al especialista del procedimiento realizado y de cualquier cambio en el tratamiento.
- Capacidad de respuesta adecuada a la gravedad o urgencia médico-social del proceso:
 - Urgente: dentro de las 72 horas.
 - Normal: 14 días.
 - Diferido, en función de las características del procedimiento.

DESTINATARIO: UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Medios tecnológicos adecuados.
- Coordinación entre UAUs de AP y AE.
- Monitorización de los tiempos establecidos para el desarrollo del proceso.
- Asegurar la información necesaria para cada profesional implicado en el proceso.
- Informar al paciente sobre el conjunto de actuaciones previstas; guiar su paso por las distintas fases del proceso y agilizar los aspectos administrativos.
- Conocer la satisfacción global del paciente en relación con el proceso.