

Unidad de Gestión Clínica de Urgencias del adulto



**Hospital Universitario “Reina Sofía”
Córdoba**

Memoria anual

2014



PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN	3
DATOS BÁSICOS	4
POBLACION ASISTIDA	4
FLUJO ASISTENCIAL	5
NÚMERO MEDIO DE URGENCIAS ATENDIDAS POR DIA DE LA SEMANA	5
CIUDADANOS	6
TIEMPOS DE RESPUESTA	6
SATISFACCIÓN	7
Reclamaciones	7
Buzón de sugerencias	9
Encuesta de satisfacción	11
RECURSOS HUMANOS	13
Comisión de Dirección	13
Profesionales por estamentos y área asistencial	14
GESTIÓN CLINICA	15
RESULTADOS ASISTENCIALES	15
RETORNO AL SERVICIO DE URGENCIAS EN LAS SIGUIENTES 72 HORAS	16
MORTALIDAD EN URGENCIAS	17
OBJETIVOS DE ACUERDO DE GESTIÓN 2014	18
FORMACIÓN	22
FORMACION CONTINUADA RECIBIDA	22
FORMACION IMPARTIDA	22
INVESTIGACIÓN	23
Líneas de investigación	23
Detalles de producción del año 2014	23
ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES	25
COMISIONES	26
EVENTOS MÁS DESTACADOS DE 2014	27



PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN

En esta memoria anual que el lector/a tiene en sus manos se muestra toda la actividad asistencial docente e investigadora que la Unidad de Gestión clínica de urgencias del adulto ha realizado durante el año 2014.

Su objetivo es, además de recopilar toda la información disponible generada durante el año 2014, dar a conocer a la población cordobesa toda la actividad desarrollada por el único Servicio de Urgencias de Hospital público existente en la ciudad de Córdoba.

En ella podrán apreciar los datos más relevantes acerca de la población que atendemos así como los resultados más importantes en cuanto a nuestra producción asistencial y muy especialmente en lo que respecta a nuestra capacidad de respuesta.

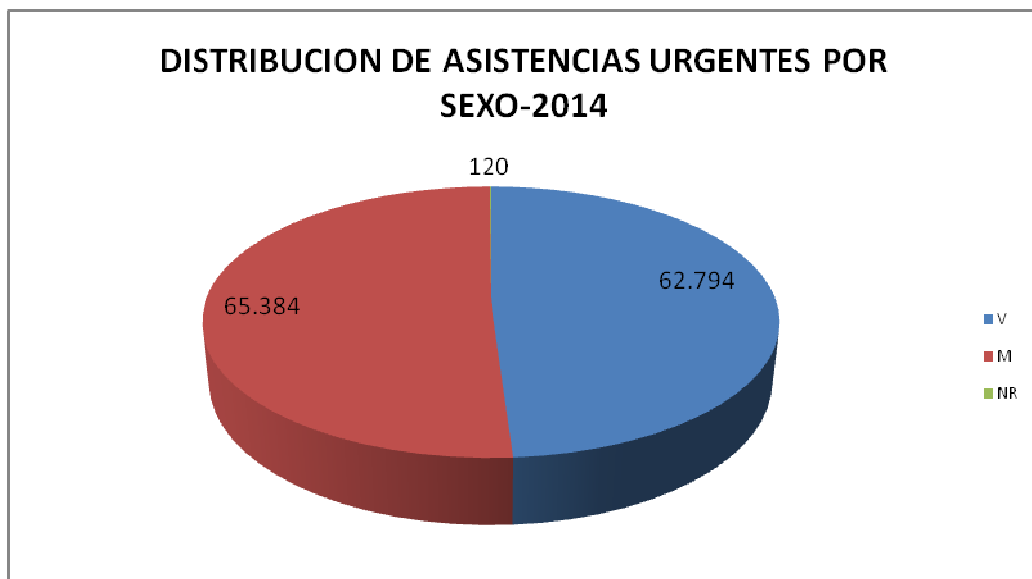
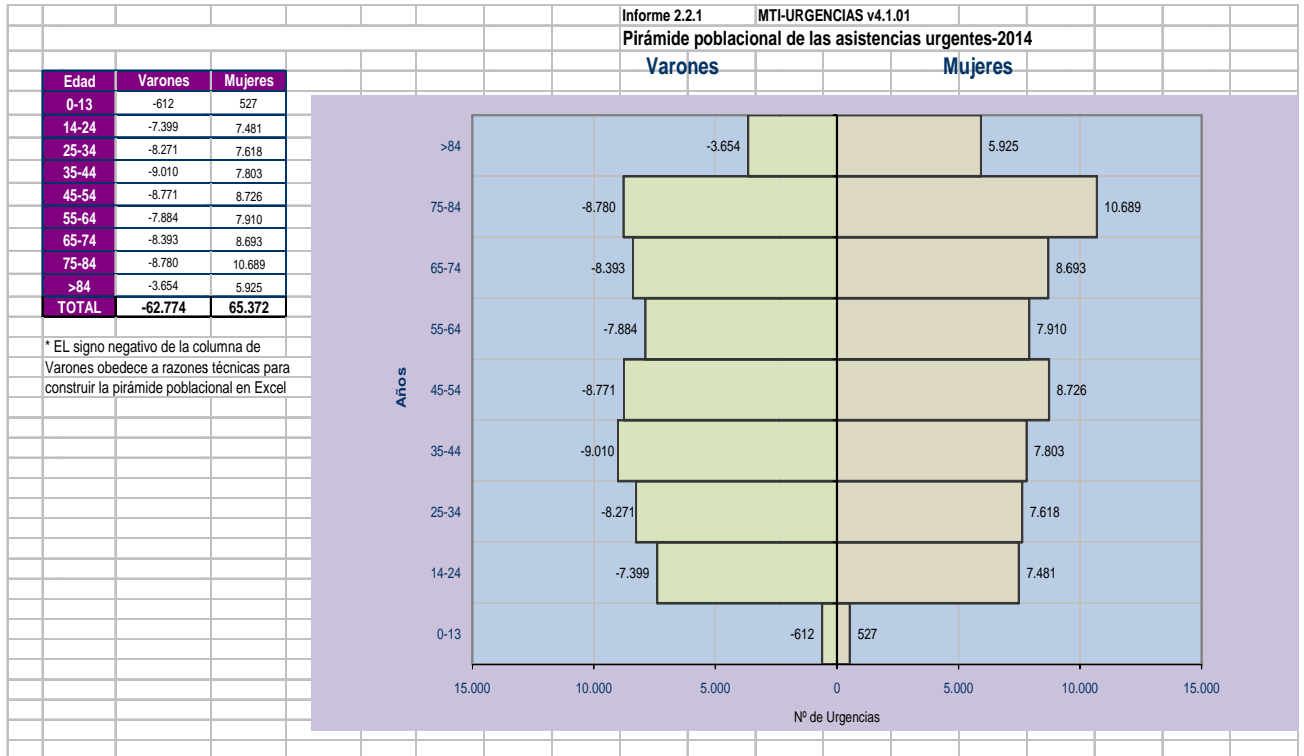
También se han incluido los resultados de calidad percibida obtenidos a través de herramientas de participación ciudadana como el análisis de las reclamaciones recibidas y el análisis de las sugerencias que los ciudadanos depositan en los buzones instalados en la Unidad a tal efecto.

Por último, hemos añadido los datos de recursos humanos y económicos así como nuestra producción docente e investigadora, y la formación recibida por nuestros profesionales.

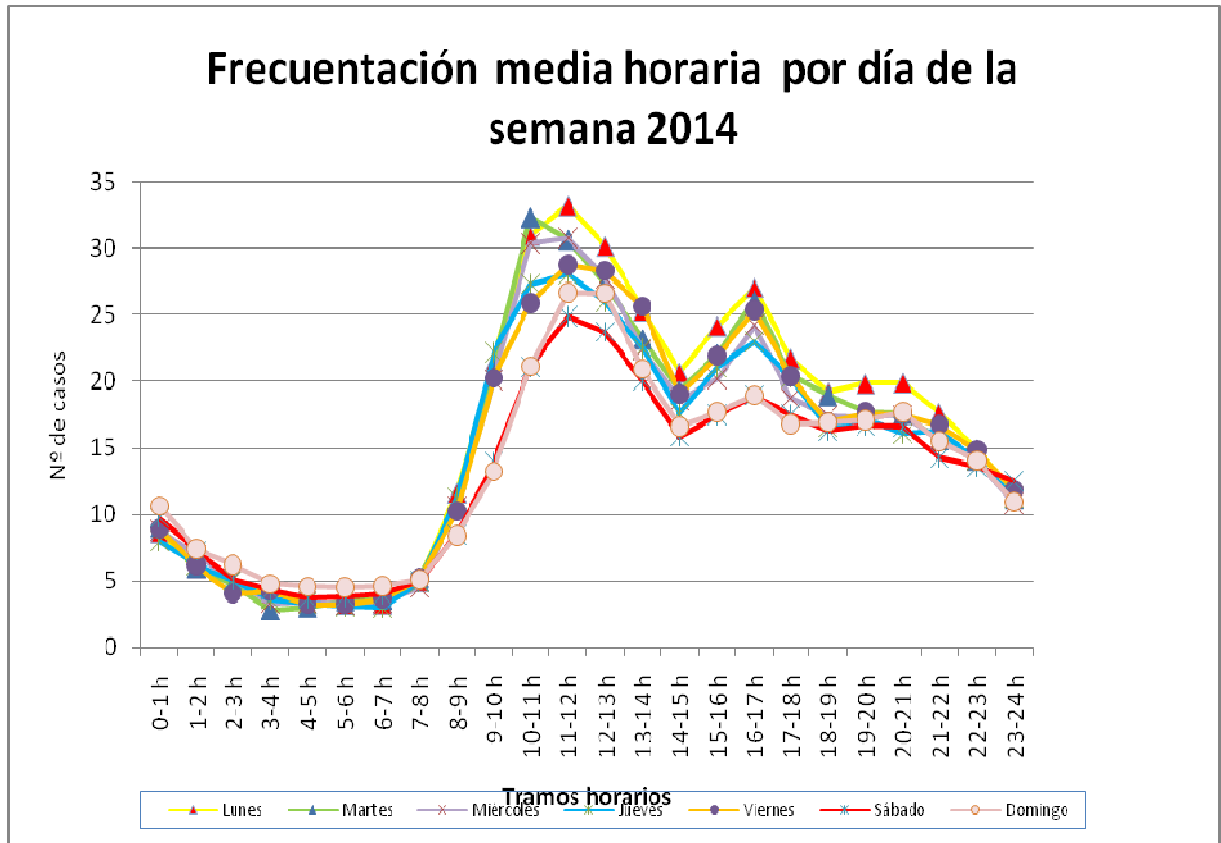
*Luís Jiménez Murillo
Director de la UGC de Urgencias del Adulto.
Hospital Universitario "Reina Sofía". Córdoba.*

DATOS BÁSICOS

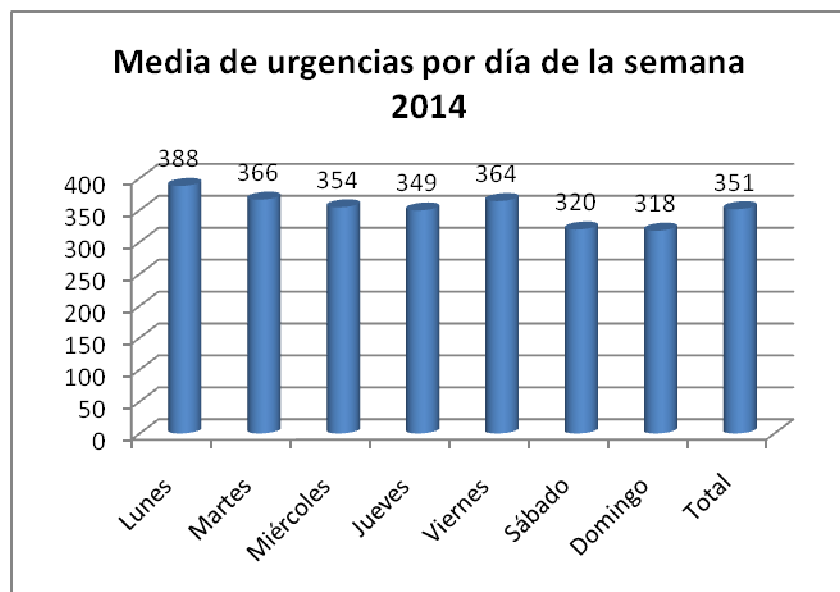
POBLACION ASISTIDA



FLUJO ASISTENCIAL

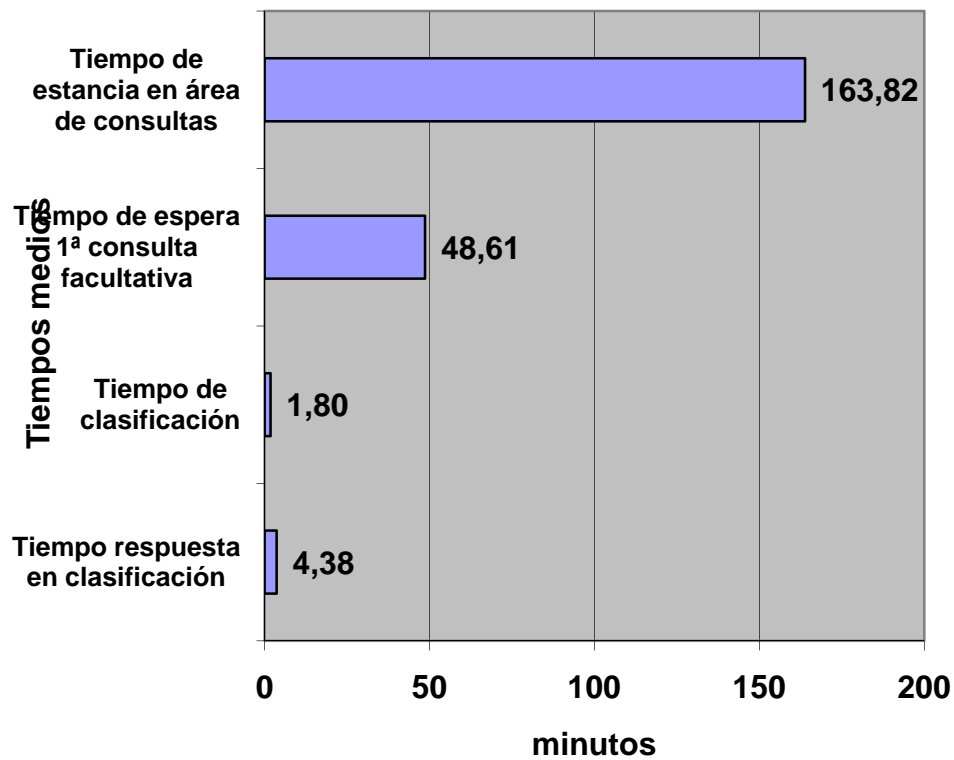


NÚMERO MEDIO DE URGENCIAS ATENDIDAS POR DIA DE LA SEMANA



CIUDADANOS

TIEMPOS DE RESPUESTA



SATISFACCIÓN

Reclamaciones

Motivo de las reclamaciones			Nº
CALIDAD ASISTENCIAL	100.00.0 0	NEGATIVA DE ASISTENCIA.	2
	101.00.0 0	ACCIDENTE ASISTENCIAL.	0
	102.01.0 0	CONFUSION/ERROR ASISTENCIAL DE ENFERMOS.	0
	102.04.0 0	CONFUSION / ERROR ASISTENCIAL DE DIAGNOSTICO.	16
	103.01.0 0	DESACUERDO DEL PACIENTE CON EL DIAGNOSTICO.	5
	103.02.0 0	DESACUERDO DEL PACIENTE CON EL TRATAMIENTO.	5
	103.93.0 0	DESACUERDO CON LA ATENCION MEDICA.	42
	103.99.0 0	DESACUERDO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA.	7
	104.00.0 0	ASISTENCIA POR PERSONAL INADECUADO.	1
	107.00.0 0	DESACUERDO CON ALTA HOSPITALARIA.	7
	114.00.0 0	OTROS.	2
COMPLEJIDAD DE TRAMITES	404.02.0 0	OR-TR-NO.TRAMITES DIFICULTOSOS.	0
DEMORA EN ATENDER PERSONALMENTE	401.01.0 0	ORG-TR-NOR.DEMORA EXCESIVA PARA ATENCION.	2
	401.03.0 0	DEMORA EXCESIVA INGRESO	1
	408.01.0 0	TRASLADOS INTERNOS.DEMORA PARA INGRESO EN LA UNIDAD CORRESPO	2
	408.02.0 1	TRASLADOS EXTERNOS.AMBULANCIAS DEMORA.	0
PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES	407.02.0 0	OR-TR-NO.PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES.	0
ESCASEZ DE FACULTATIVOS	499.01.0 0	ORG-TR-NOR.FALTA DE PERSONAL FACULTATIVO.	1
ESTADO DE MATERIAL Y CENTRO	501.02.0 0	INSATISFACCION HABITACION POR EQUIPAMIENTO.HOSTELERIA.	0
	502.02.0 0	INSATISFACCION CONSULTORIO POR EQUIPAMIENTO.HOSTELERIA.	1

Motivo de las reclamaciones			Nº
	503.02.0 0	INSATISFACCION SALA ESPERA POR EQUIPAMIENTO.HOSTELERIA.	1
	504.00.0 0	HOSTELERIA.INSATISFACCION CON OTRAS AREAS DE ATENCION.	1
ESCASEZ DE PERSONAL	499.02.0 0	ESCASEZ DE PERSONAL DE ENFERMERIA	0
	499.06.0 0	ESCASEZ DE PERSONAL CELADOR	0
NORMAS DEL CENTRO	406.01.0 0	OR-TR-NORMAS - DESACUERDO CON NORMAS DEL CENTRO	1
INFORMACION	300.01.0 0	NO SE FACILITA INFORMACION SANITARIA.	5
	300.03.0 0	INFORMACION SANITARIA INSUFICIENTE.	1
	300.04.0 0	INFORMACION SANITARIA INADECUADA/ INCOMPRESIBLE.	1
	300.05.0 0	INFORMACION SANITARIA ERRONEA.	1
	301.02.0 0	INFORMACION DE UBICACION DE SERVICIOS SANITARIOS.	1
	302.03.0 0	CARENCIA DE HISTORIA CLINICA.	1
	302.04.0 0	DEFICIENCIAS EN HISTORIA CLINICA.	1
	302.99.0 0	DENEGACION DE COPIA DE DOCUMENTACION CLINICA	1
	303.00.0 0	FALTA DE CONFIDENCIALIDAD.	0
LENTITUD EN LA ASISTENCIA	401.02.0 0	ORG-TR-NOR.DEMORA EXCESIVA PARA ATENCION URGENTE.	149
LISTA DE ESPERA	400.01.0 0	LISTA DE ESPERA PARA CONSULTA.	1
OTROS	600.02.0 0	REPRESALIAS RECLAMACIONES.TRATO INADECUADO.	0
	701.00.0 0	ETICOS.FAVORITISMOS EN LA ATENCION.	5
	702.00.0 0	ETICOS.FALTA DE IDENTIFICACION DEL PROFESIONAL.	1
	703.00.0 0	ETICOS.COMPORTAMIENTO INADECUADO EN LUGAR DE TRABAJO.	1
PERDIDA DE PRUEBAS	407.04.0 0	OR-TR-NO.PERDIDA DE MUESTRA CLINICA.	1
DEMORA RESULTADO PRUEBAS	405.01.0 0	OR-TR-NO.DEMORA ENTREGA DE INFORME CLINICO.	1
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	404.05.0 0	OR-TR-NO.DENEGACION DE PRESTACIONES.	1
	405.04.0	OR-TR-NO.NO EXTENSION DE RECETAS	1



Motivo de las reclamaciones			Nº
	0	MEDICAS.	
TRATO DEL PERSONAL	200.01.0 0	TRATO INADECUADO DEL PERSONAL MEDICO.	6
	200.02.0 0	TRATO INADECUADO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA.	10
	200.04.0 0	TRATO INADECUADO DEL PERSONAL CELADORES.	1
	201.00.0 0	FALTA DE INTIMIDAD.TRATO.	1
TOTAL RECLAMACIONES			288
Tasa reclamaciones respecto total asistencias (‰)			2,24 ‰

Otros indicadores de reclamaciones	Nº ó %
Agradecimientos	10
% de reclamaciones contestadas en < 15 días	48,20%

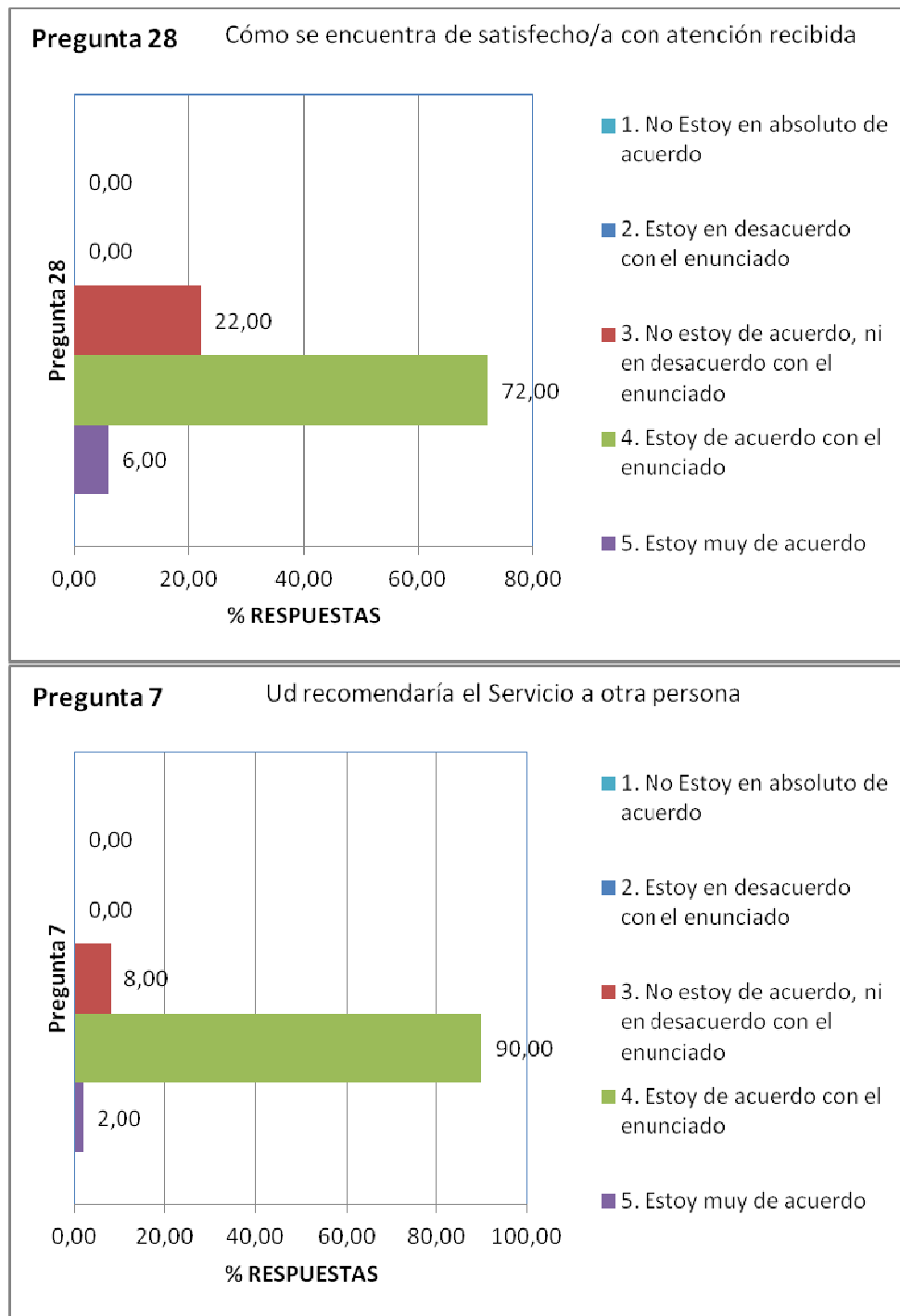
Origen: Servicio de Sistemas de Información del Hospital Universitario "Reina Sofía" 2012

Buzón de sugerencias

El número total de sugerencias recogidas de forma mensual en los buzones de las salas de espera de la UGC de urgencias ha sido de 131 sugerencias y 8 agradecimientos. A continuación se desglosan los motivos más frecuentes:

Tipos	Número	Motivo	Número
	2014		2014
Demoras	73	Atención	28
		Atención circuito traumatológico	23
		Ambulancia	4
		Ingreso	10
		Expl. Complementarias	6
Desacuerdo	4	En general , no especifican	2
		No acompañamiento familiar en área de Observación	2
Información	12	Falta de información	12
Personal	3	Uso abusivo del móvil	3
Confort	10	Limpieza	5
		En salas de espera(no adecuada refrigeración)	2
		Incumplimiento hospital sin humos	3
Trato	19	En general , no especifican	6
		Personal de Enfermería	4
		Celadores	3
		Personal Facultativos	6
Falta Atención en Salas de Espera	7	Falta de cuidados (atención al dolor)	7
Organización/ estructura	3	Puerta de emergencias del circuito traumatológico no accesible	2
		Mala señalización de la entrada a urgencias	1
		Móviles de familiares	0
		Ruido entrada urgencias (no se oye cuando llaman)	0
		Entrada visita del área del Observación	0
Agradecimientos	8		8
Total 2014	131 Sugerencias y 8 Agradecimientos		

Encuesta de satisfacción





Acciones de mejora realizadas en 2014.

- **Se han llevado reuniones diarias con todo el personal de la UGC de Urgencias desde Octubre de 2014 hasta Diciembre de 2014 para informar del resultado del análisis de las reclamaciones y sugerencias por parte de la Dirección de la Unidad con el objetivo de organizar y reordenar la atención en la Unidad algunas de las premisas que se han destacado:**
 - **Derecho a la información que tiene los usuarios.**
 - **Trato correcto y empático con los usuarios.**
 - **Reevaluación del paciente por parte del equipo asistencial.**
 - **Adecuación de las pruebas complementarias.**
 - **Atención en acto único del paciente del equipo asistencial referente del paciente.**

- **En relación a las demoras tanto en el proceso de atención, como en el ingreso desde Observación a planta como desde el área de consultas a Observación se han mantenido cambios organizativos y funcionales y los responsables tanto facultativos como de Enfermería para la gestión de pacientes (POE de gestión de pacientes en la UGC de Urgencias).**

- **En relación a la falta de atención en salas de espera, se ha continuado pactando en los acuerdos de gestión de 2014 la personalización de cuidados en dichas salas.**

RECURSOS HUMANOS

Comisión de Dirección



Luis Jiménez Murillo
Director de la Unidad de Gestión Clínica



José Manuel Calderón de la Barca Gázquez
Jefe de Sección



Angela Romero Bravo
Jefa de Bloque de Enfermería



Cecilia Ruiz Herrera
Supervisora de Enfermería



F. Javier Montero Pérez
Facultativo adjunto a la Dirección



Sara Requejo Arranz
DUE Adjunta a la Supervisión de Enfermería



Encarnación Rodríguez Sánchez
DUE Adjunta a la Supervisión de enfermería



Manuel Melero Peña
Responsable de celadores

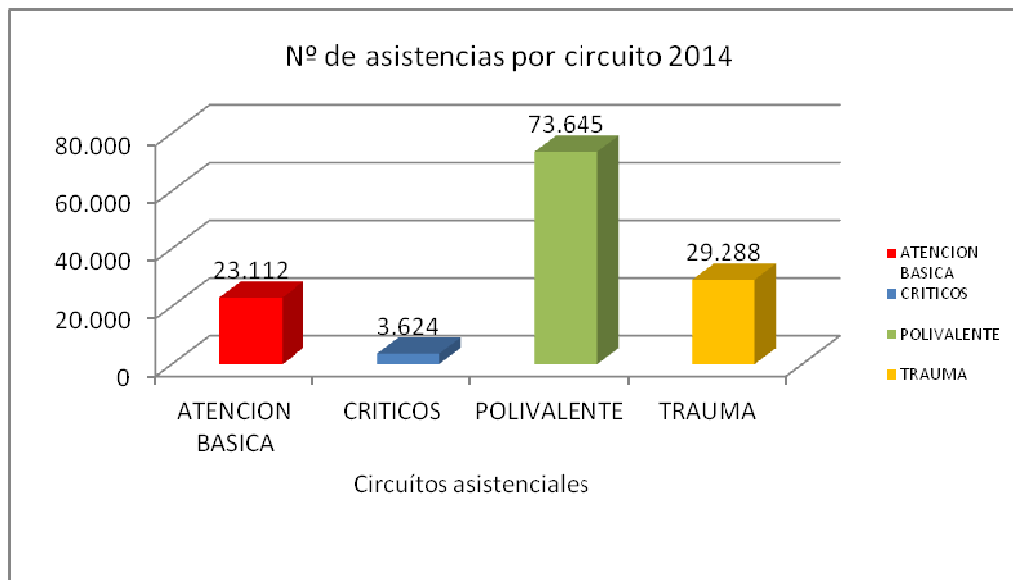
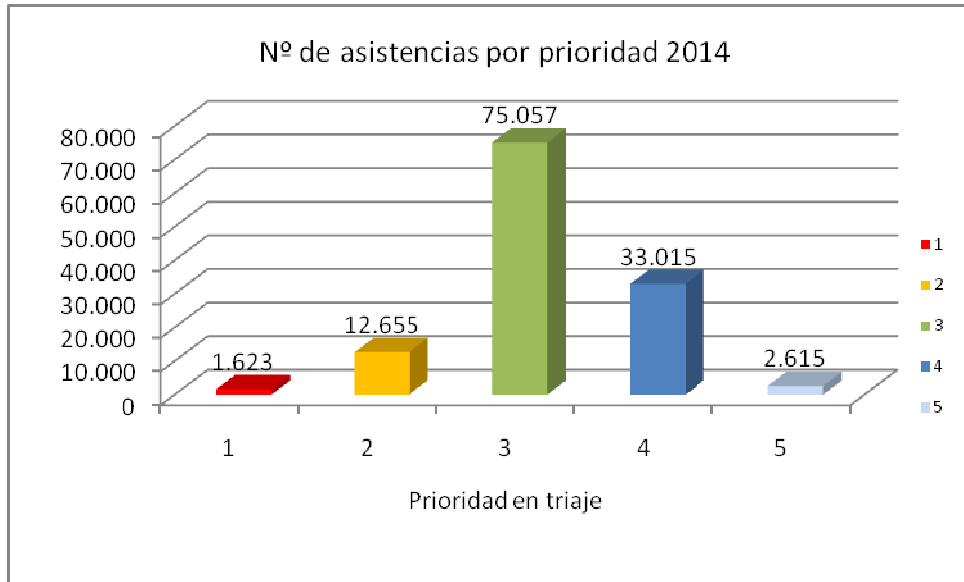
Profesionales por estamentos y área asistencial

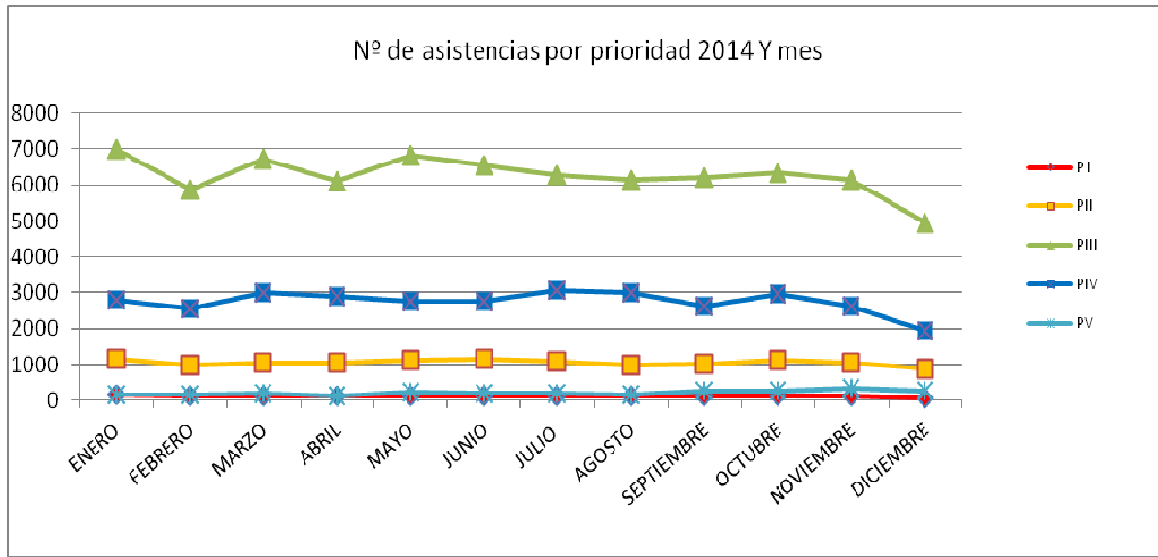
Estamento	Nº Total profesionales	Nº de profesionales por Área asistencial		
		Consultas	Observación	Gestión
Facultativos	49	31	15	3
DUES	93	59	31	4
Auxiliares	68	38	31	0
Celadores	52	45	6	1
Administrativos	13	12	1	0
TOTAL	274	185	81	8

GESTIÓN CLÍNICA

RESULTADOS ASISTENCIALES

Total asistencias 2014 = 128.226





RETORNO AL SERVICIO DE URGENCIAS EN LAS SIGUIENTES 72 HORAS

MES	% de retornos a Urgencias
Enero	5,13%
Febrero	5,10%
Marzo	5,35%
Abril	6,13%
Mayo	5,50%
Junio	5,79%
Julio	5,86%
Agosto	6,01%
Septiembre	5,30%
Octubre	5,34%
Noviembre	5,07%
Diciembre	5,42%
TOTAL	5,50%



MORTALIDAD EN URGENCIAS

Nº de Urgencias asistidas	Nº exitus	Tasa bruta de mortalidad (%)	Tasa de mortalidad por prioridades en triaje (%)				
			PI	PII	PIII	PIV	PV
128.226	244	0,19	5,67	0,68	0,07	0,01	0,22

Origen: Informe 2.5.8. DIRAYA URGENCIAS-MTI

OBJETIVOS DE ACUERDO DE GESTIÓN 2014

Área	Indicador/Objetivo	Peso	Límite óptimo	Límite inferior	Resultado obtenido	Nota
OBJETIVOS COMUNES						
Capítulo I	Cumplimiento presupuesto asignado cap. 1	3	Cumple	No cumple	Cumple	10
	Disminución de absentismo laboral	3	4,5%	5,5%	1,18%	10
Accesibilidad	% pacientes con Tiempo respuesta en clasificación < 5 min	4	70%	65%	74,87%	10
	% pacientes con Tº de clasificación ≤ 5 min	4	99%	95%	98,98%	10
	Tº medio de estancia en área de consultas PII y PIII (min)	6	200	220	188,85	10
	Tº medio de espera para 1ª consulta facultativa pacientes PII (min)	2	55	60	18,44	10
	Tº medio de espera para 1ª consulta facultativa pacientes PIII (min)	2	65	70	58,64	10
	Tº medio de espera para 1ª consulta facultativa pacientes PIV (min)	2	70	75	48,80	10
Observación	% pacientes con Tº máximo de estancia en Observación-CAMAS ≤ 24 h	6	85	80	87,04	10

Área	Indicador/Objetivo	Peso	Límite óptimo	Límite inferior	Resultado obtenido	Nota
Orientación al ciudadano	% pacientes con dolor evaluados mediante la escala Visual analógica	8	10 fallo	15 fallos	18 fallos	0
	Disminución de la tasa de reclamaciones por motivos seleccionados en Urgencias	1	3‰	5‰	1,67‰	10
	% de pacientes con Personalización de cuidados en salas de espera	1,5	60%	50%	76,91%	10
	% de pacientes con Personalización de cuidados en Observación	1,5	70%	60%	68,75%	8,75
Investigación	Índice de Impacto acumulado de publicaciones científicas publicadas	11	4	2	5,16	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS						
Asistencial	Proporción ingresos urgentes (%)	10	10,50	12%	10,42	10
Practica clínica y resultados	% de pacientes con dolor torácico agudo con ECG realizado en < 10 min	6	97%	96%	98,41%	10
Procesos asistenciales integrados (PAIs)	% de ACV con fibrinólisis indicada	6	90%	80%	100%	10
Calidad y seguridad del paciente	% de codificación diagnóstica en el Área de Observación	4	90%	80%	93,70%	10

Área	Indicador/Objetivo	Peso	Límite óptimo	Límite inferior	Resultado obtenido	Nota
	% de codificación diagnóstica en el Área de Consultas	4	80%	70%	90,63%	10
	Grado de cumplimentación correcta de historia clínica según POE de la Unidad	4	90%	87%	92,53%	10
	Recomendación NICE no realizar Rx en Traumatismo craneal	6	10	0	10	10
OBJETIVOS CRITICOS						
Económica	Control del gasto en material fungible: cumplimiento del presupuesto asignado	40	Cumple	No cumple	Cumple	10
Farmacia (Uso racional del medicamento)	Control del consumo interno en farmacia: Cumplimiento del presupuesto asignado	24	Cumple	No cumple	Cumple	10
	Inhibidores de la bomba de protones (IBPP)	6	90 %	76 %	91,59 %	10
	Antihipertensivos del eje renina-angiotensina	8	58 %	38 %	48,04 %	6,62
	Insulinas de elección	3	40 %	10 %	61,27 %	10
	Prescripción por principio activo	15	90 %	84 %	96,30 %	10
	Receta XXI	4	50 %	30 %	93,97 %	10
NOTA FINAL						8,64
Objetivos comunes y específicos						6,21
Objetivos críticos						2,43

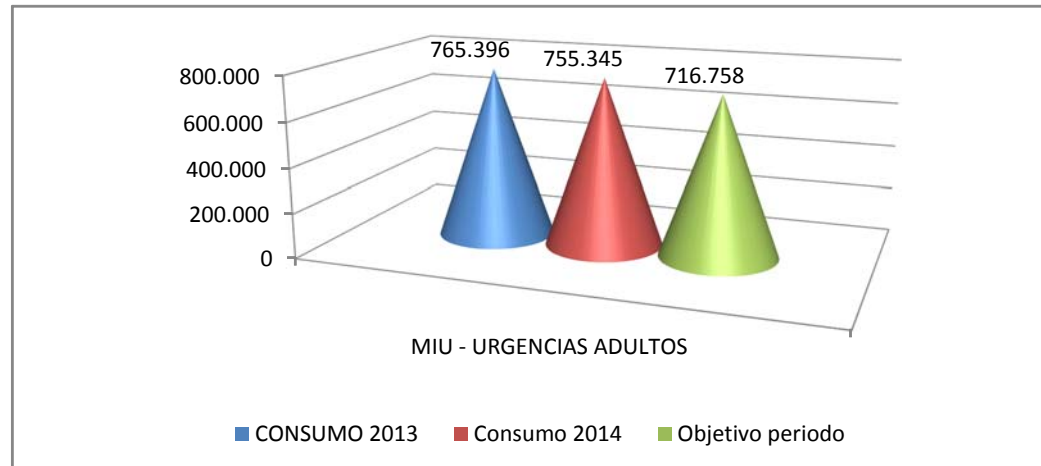
OBJETIVOS ECONÓMICOS DE ACUERDO DE GESTIÓN 2014

Resumen seguimiento Acuerdo de Consumo: Consumos acumulados

C_RESPONSABILIDAD	MIU - URGENCIAS ADULTOS				Diferencias con objetivo			
	consumo 2013	consumo 2014	dif 2014 - 2013	% desv.	objetivo anual	obj. teorico	dif. cons - obj.	% desv.
01/01/2014 al 31/12/2014 Replie	765.396	755.345	-10.050	-1,31%	716.758	716.758	38.587	5,38%
CAP II - IV - VI sin Art. 25 - OF	482.312	490.005	7.693	1,60%	467.285	467.285	22.720	4,86%
FARMACIA	283.066	265.256	-17.811	-6,29%	249.454	249.454	15.802	6,33%
ORTOPROTESIS	17	85	67	393,31%	20	20	65	330,33%

Regularización Dietas y Locomoción Plan Andaluz de Urgencias

01/01/2014 al 31/12/2014 Replie	765.396	748.009	-17.386	-2,27%
CAP II - IV - VI sin Art. 25 - OF	482.312	482.669	357	0,07%
FARMACIA	283.066	265.256	-17.811	-6,29%
ORTOPROTESIS	17	85	67	393,31%



FORMACIÓN

FORMACION CONTINUADA RECIBIDA

Estamento profesional	Nº de cursos recibidos	Nº de profesionales que han recibido formación
Facultativos	20	42
DUES y Auxiliares de Enfermería	25	136
Celadores	6	35

FORMACION IMPARTIDA

Tipo de alumnos	Nº de alumnos
Facultativos Máster en Medicina de Urgencias	14
Enfermeras/os Máster en Cuidados del enfermo en Urgencias y Emergencias	38
Facultativos residentes (MIR)	86
Estudiantes de Medicina	102
Estudiantes de Grado de Enfermería	90
Estudiantes Grado medio (celadores)	20

N/D= datos no disponibles



INVESTIGACIÓN

Líneas de investigación

1. Seguridad Del Paciente
2. Aspectos Clínicos Del Paciente Urgente
3. Gestión Clínica, Calidad asistencial
4. Diagnóstico en urgencias de la enfermedad coronaria
5. Seguridad del paciente

Detalles de producción del año 2014

1. Publicaciones en Revistas: 2

Mejora del proceso de un servicio de urgencias

de hospital mediante la metodología Lean. FERNANDO TEJEDOR-PANCHÓN, F. JAVIER MONTERO-PÉREZ, MARTÍN TEJEDOR-FERNÁNDEZ, LUIS JIMÉNEZ-MURILLO, JOSÉ MANUEL CALDERÓN DE LA BARCA-GÁZQUEZ, FRANCISCO BORJA QUERO-ESPINOSA. **Emergencias 2014; 26: 84-93.**

Impacto de una huelga de médicos internos residentes sobre la eficiencia de un servicio de urgencias de un hospital universitario. F. JAVIER MONTERO-PÉREZ, JOSÉ MANUEL CALDERÓN DE LA BARCA-GÁZQUEZ, RAFAEL CALVO-RODRÍGUEZ, LUIS MANUEL JIMÉNEZ-MURILLO, ABRIL TEJEDOR-BENÍTEZ, JUAN JOSÉ ROIG-RODRÍGUEZ. **Emergencias 2014; 26: 443-449.**



ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES

Universidad de Córdoba:

- Titulación propia de Máster en Medicina de Urgencias y Emergencias
- Titulación propia de Máster en Enfermería de Urgencias
- Docencia pregrado Medicina
- Docencia pregrado Enfermería

Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES-Andalucía)



COMISIONES

Comisiones propias de la Unidad

- Comisión de Dirección
- Comisión de Dirección ampliada Área de consultas
- Comisión de Dirección ampliada Área de Observación
- Comisión de Seguridad del paciente
- Comisión de Catástrofes externas

Comisiones en las que participan miembros de la Unidad

- Comisión Central de Calidad
- Junta Facultativa
- Junta de Enfermería
- Comité de implantación y seguimiento del Proceso Asistencial Integrado de Trauma grave/potencialmente grave
- Comité Local del Proceso Asistencial Integrado de Trauma Grave / Potencialmente grave
- Comité de implantación y seguimiento del Proceso Asistencial Integrado de Accidente Cerebrovascular.
- Comité de implantación y seguimiento del Proceso Asistencial Integrado de Dolor torácico.
- Comité de Asistencia en casos de Evacuación
- Comisión de Enfermería de Ulceras por Presión.
- Comisión de Calidad de los Cuidados.



EVENTOS MÁS DESTACADOS DE 2014

1. Culminan la formación 14 facultativos del Máster en Medicina de Urgencias y Emergencias y 26 enfermeros/as del Máster en Enfermería de Urgencias, titulaciones propias de la Universidad de Córdoba, que organizan e imparten miembros de nuestra Unidad de Urgencias.
2. Se realiza un estudio mediante metodología LEAN para analizar la dinámica asistencial en busca de obstáculos al flujo de pacientes.