

Título

IMPLANTACION DE UN SERVICIO DE INFORMACION A PACIENTES EN PUNTOS CRITICOS DE UN HOSPITAL

Clasificación

03- Atención al cliente y/o paciente

Palabras clave: PACIENTE, CRITICO

Autores

JUAN RIOS LAORDEN; MARIA CORTES GOMEZ CUERDA; FERNANDO BERNAD GUERRERO; MARIA JESUS GOMEZ-MANSILLA G

INTRODUCCION

La disponibilidad y la accesibilidad son dos de las características de los servicios condicionantes de la gestión de la calidad, y entre los principios básicos reguladores de la gestión de los servicios públicos destacan la igualdad de tratamiento para quienes se relacionan con ellos y la continuidad temporal y espacial de la prestación. La información es un elemento capital en las relaciones paciente-usuario/profesionales-sistema sanitario. Constituye un elemento fundamental del proceso asistencial, a la vez que una herramienta eficaz en la relación de confianza de los usuarios en el sistema sanitario, contribuyendo decisivamente a establecer el clima adecuado y proclive para prevenir y evitar insatisfacción y/o posibles reclamaciones. En este marco se ha planteado el desarrollo de la Información a Familiares y Usuarios del Hospital General de Almansa, con la finalidad de mejorar, no solo la calidad de la atención a los pacientes como usuarios, sino también la de los familiares que los acompañan, especialmente en áreas tan sensibles como urgencias, zonas quirúrgicas y cuidados especiales.

MATERIAL Y METODOS

OBJETIVOS: . Mejorar la calidad de la información a los familiares de los pacientes que están siendo atendidos en el Servicio de Urgencias, Cuidados Críticos y Bloque Obstétrico y Quirúrgico. . Impulsar la calidad percibida y la excelencia en el servicio a los ciudadanos, fortaleciendo la imagen institucional de nuestros hospitales. . Humanizar la asistencia a pacientes y familiares. **MATERIAL Y METODOS:** Los "Informadores" son profesionales, seleccionados y formados específicamente para este cometido, con las competencias necesarias para desempeñar satisfactoriamente los requerimientos y funciones del puesto de trabajo. Dependen orgánicamente de la Oficina de calidad y Atención al Usuario del Hospital General de Almansa, y en nuestra estructura están coordinados funcionalmente por la Supervisora de Calidad del centro. El equipo está formado por 9 informadores, Supervisora de Calidad, Supervisora de Urgencias y Jefe de Atención al paciente. Los informadores están perfectamente identificados, llevan un uniforme que les identifica como tal, de forma que los pacientes y familiares pueden localizar su presencia; llevan en lugar visible su nombre, independientemente de que cuando establecen relación con los usuarios, pacientes y/o familiares, se presentan e indican en que consiste su trabajo. La organización del trabajo desarrollado se establece a través de una Vía Clínica No asistencial, planificándose las diferentes ubicaciones, fases del proceso, tiempos, interacciones, informes y actividades en cada fase. Durante el proceso de información, se establecen los medios para garantizar la confidencialidad a la hora de informar. Se establecen básicamente cuatro circuitos de trabajo: Circuito de Espera; Circuito de Información Confidencial; Circuito de Contacto con Profesionales; Circuito del Área de Observación. El equipo de Informadores cuenta con los siguientes recursos materiales: Teléfono móvil; Teléfono fijo; Accesos informáticos (Tablet PC; Hoja de recogida de datos). En su formación están recogidas las técnicas de habilidades en

comunicación y contacto con otras personas, así como resolución de situaciones personales adversas. Horario: Diario: Todos los días del año (10:00 a 17:00); (17:00 a 24:00). Dos aspectos diferenciales tiene este Servicio: por un lado, la recopilación de información posterior respecto a la sensación del trabajo realizado por los Informadores, Encuesta de satisfacción (presencial o telefónica). Y, la completa integración con los Servicios implicados: Urgencias, Camas Especiales, Bloque Quirúrgico a través de una Reunión diaria de Incidencias; la Reunión diaria de incidencias se realiza en el inicio del turno de mañana, donde se ponen en evidencia los aspectos más relevantes, curiosos o enriquecedores del día anterior, en la que participan los Informadores, Atención al paciente, Supervisión de Urgencias y Supervisora de Área de Calidad Asistencial. Se han realizado 7.357 actuaciones, con una media de 2,6 intervenciones (contactos) sobre cada actuación. El perfil de persona con la que el informador se pone en contacto, es: hijos (23%), esposos (14%), amigos (12%), padre o madre (11%), otros familiares (9%), hermanos (8%), compañer@ (7%), esta solo (5%), cuidador (3%), otros (8%). El sexo de los contactos es de un 53% para mujeres y 47% para hombres. La distribución horaria cuando se realiza la primera intervención se comporta con un patrón de dos picos máximos de incidencia a las 14 horas y a las 22, coincidiendo los picos de atención con los familiares y la actividad en primeras horas de la jornada y en las horas de la tarde. La edad media de los usuarios atendidos es de 64 años. El tiempo medio empleado para el seguimiento desde la primera intervención hasta el final del episodio está en 5 horas y 42 minutos. Un 7% de familiares y usuarios ha mantenido información y seguimiento a través de teléfono. En la valoración global un 55% se han mostrado satisfechos, un 40% muy satisfechos, un 5% poco satisfecho y 0% muy insatisfecho. A la pregunta de ¿cuál ha sido el trato recibido?, se valora con un 8,90 / 10,00. A la pregunta de ¿la información recibida ha sido?, se valora con un 8,40 / 10,00. A la pregunta de ¿el modo en que se mantuvo informado ha sido?, se valora con un 8,20 / 10,00. A la pregunta de ¿el modo en que el personal prestó atención a sus consultas ha sido?, se valora con un 8,20 / 10,00.

CONCLUSIONES

El informador es el enlace entre el paciente y sus familiares, facilitando información por cualquiera de los medios establecidos, y colabora con los profesionales sanitarios responsables de la atención del paciente, en aspectos relacionados con la información y continuidad de la asistencia durante su permanencia en el servicio de urgencias. El número de reclamaciones en el Servicio de Urgencias ha descendido en un 12,75%. Todos los profesionales del Hospital General de Almansa conocen el Servicio de Información. De la encuesta se han obtenido aspectos de mejora que paulatinamente se han ido poniendo en práctica.