

Calidad percibida en un Servicio de Urgencias *¿Y la madre qué opina?*

A. Sabater, D. Penela; J.M. Blanco, N. Ticó, J.L. Vega, C. Luaces
Servicio de Urgencias. Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

FUNDAMENTO

Asistencia sanitaria centrada en la familia

- Práctica **innovadora** cada vez más extendida
- Aporta **valor añadido** a aspectos estrictamente técnicos de diagnóstico y/o tratamiento acordes con el mayor nivel de evidencia
- La información/opinión que puede aportar la familia/usuario sobre su experiencia puede ser de gran utilidad para realizar **acciones de mejora** ante una perspectiva diferente y complementaria a la de los profesionales

TECHNICAL REPORT

American Academy
of Pediatrics



DEDICATED TO THE HEALTH OF ALL CHILDREN™

PEDIATRICS Volume 135, number 1, January 2015

Patient- and Family-Centered Care of Children in the Emergency Department

Nanette Dudley, MD, Alice Ackerman, MD, MBA, Kathleen M. Brown, MD, Sally K. Snow, BSN, RN,
American Academy of Pediatrics Committee on Pediatric Emergency Medicine,
American College of Emergency Physicians Pediatric Emergency Medicine Committee,
Emergency Nurses Association Pediatric Committee

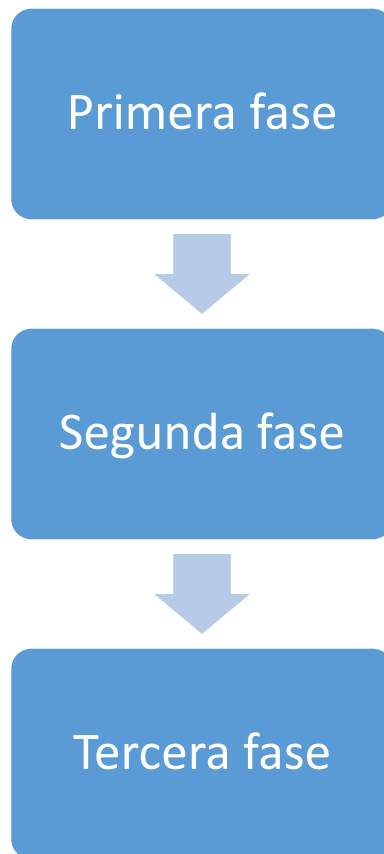
Modelo de atención centrado en el paciente y la familia



OBJETIVO

- Evaluar la **utilidad** de la inclusión de la **madre** de un paciente del Servicio de Urgencias Pediátricas (SUP) en las reuniones habituales de su órgano de gestión (**Comité Operativo de Urgencias – COU**) para aportar su valoración sobre la estructura y asistencia del servicio

MÉTODOS



Primera fase

Valoración estructura y
circuito asistencial

Valoración estructura y
circuito asistencial

Ítems

Admisión urgencias y sala espera pre-triaje

Triage y salas espera post-triaje

Box (visita médica, accesibilidad exámenes complementarios)

Valoración estructura y circuito asistencial

Método evaluación

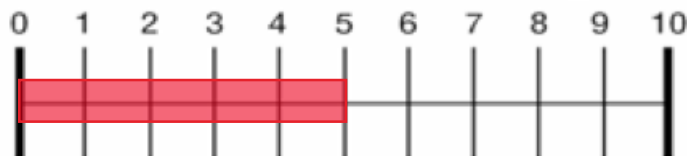
Escala 0 – 10 puntos



Valoración estructura y
circuito asistencial

Método evaluación

Escala 0 – 10 puntos



(< 5 = “puntos de dolor” o situaciones que le han generado frustración, angustia o malestar)

Valoración estructura y
circuito asistencial



Segunda fase

Valoración estructura y
circuito asistencial



Puesta en común y
consenso acciones mejora

Valoración estructura y
circuito asistencial



Puesta en común y
consenso acciones mejora



Tercera fase

Valoración estructura y
circuito asistencial



Puesta en común y
consenso acciones mejora



Aplicación medidas y
reevaluación

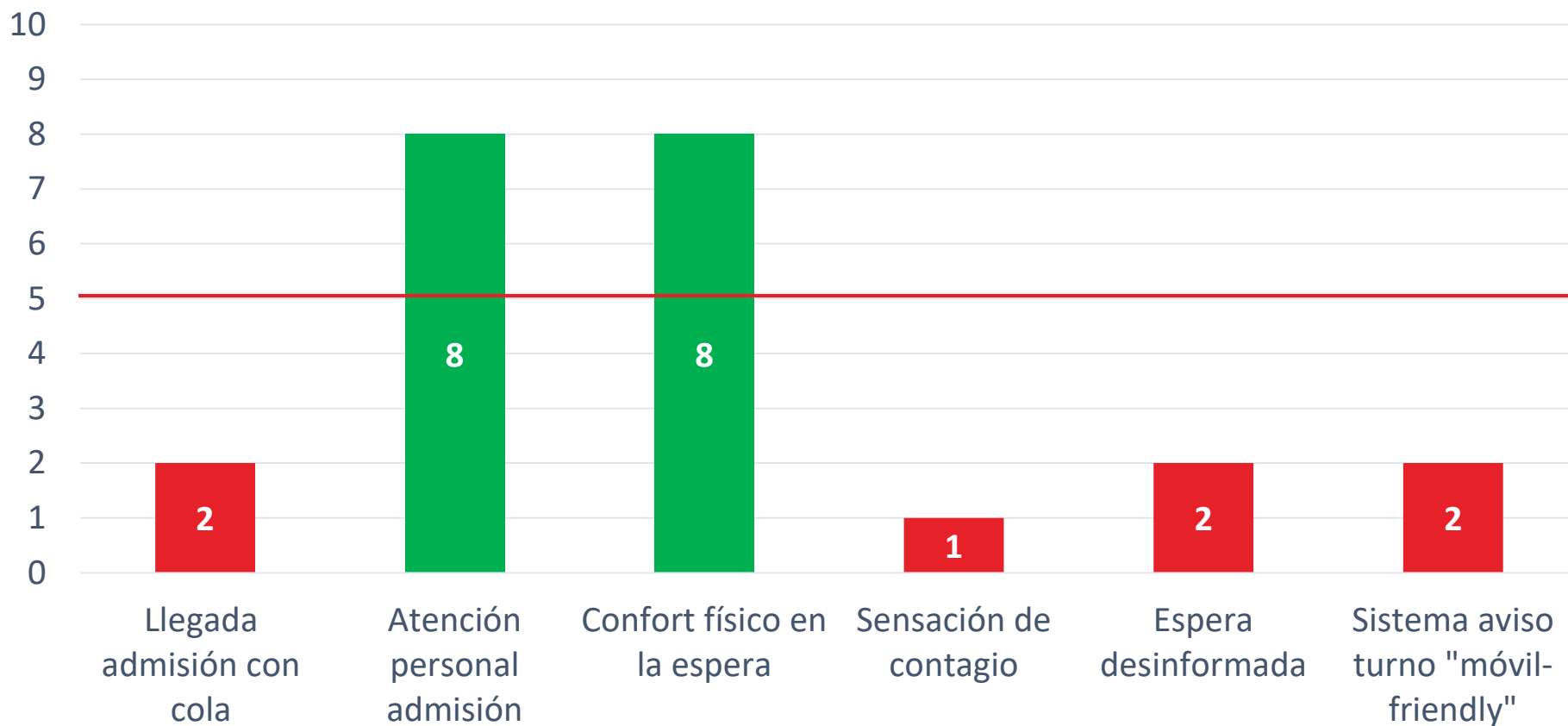
RESULTADOS

ADMISIÓN URGENCIAS y SALA ESPERA 1 (pre-TRIAJE)

ADMISIÓN URGENCIAS y SALA ESPERA 1 (pre-TRIAJE)

- “Puntos de dolor”

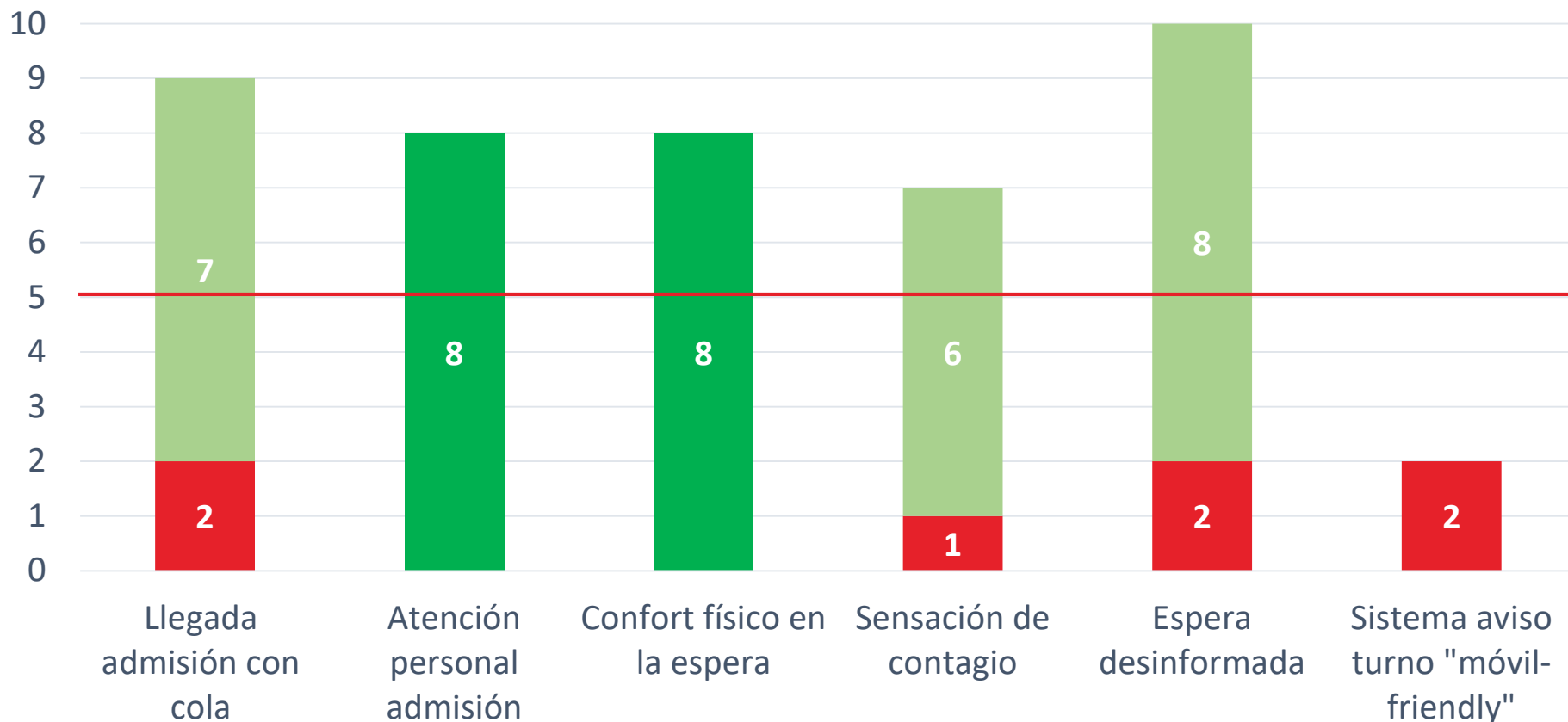
ADMISIÓN URGENCIAS y SALA ESPERA 1 (pre-TRIAJE)



ADMISIÓN URGENCIAS y SALA ESPERA 1 (pre-TRIAJE)

- “Puntos de dolor”
- Acciones de mejora

ADMISIÓN URGENCIAS y SALA ESPERA 1 (pre-TRIAJE)

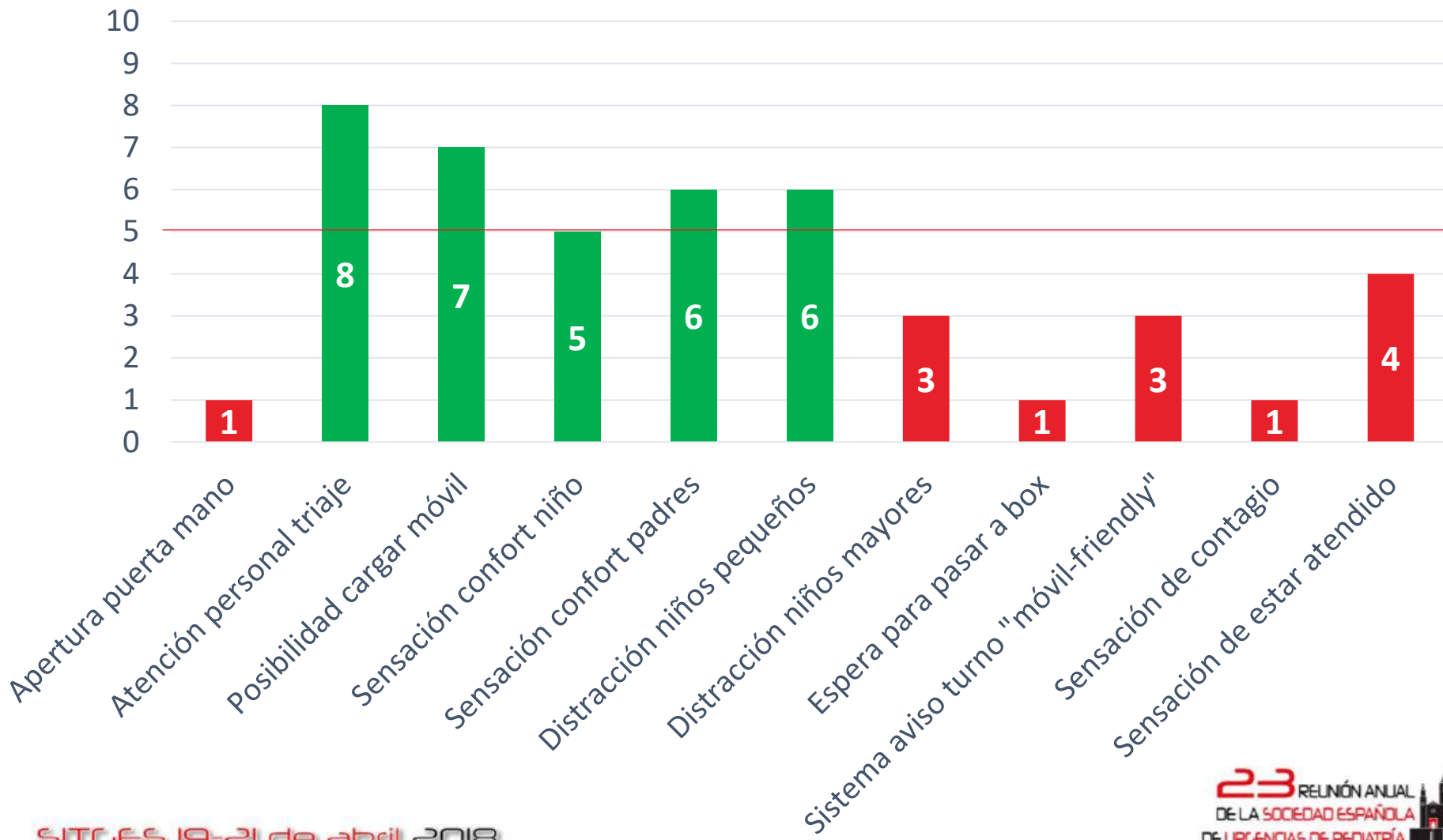


TRIAJE y SALA ESPERA 2 (pre-ENTRADA a BOX)

TRIAJE y SALA ESPERA 2 (pre-ENTRADA a BOX)

- “Puntos de dolor”

TRIAJE y SALA ESPERA 2 (pre-ENTRADA a BOX)



TRIAJE y SALA ESPERA 2 (pre-ENTRADA a BOX)

- “Puntos de dolor”
- Acciones de mejora

TRIAJE y SALA ESPERA 2 (pre-ENTRADA a BOX)



BOX urgencias

BOX urgencias

- “Puntos de dolor”

BOX urgencias



BOX urgencias

- Sensación de bienestar
- Acciones de mejora

BOX urgencias



— LIMITACIONES

- No aplicabilidad de todas las aportaciones ya que no dependen exclusivamente del SUP
- Opinión de una madre, puede no ser representativo de toda la población

CONCLUSIONES

- Participación de la **madre** en SUP en COU:
 - Ha permitido detectar y mejorar **aspectos deficitarios** bajo un prisma distinto al que valoran los profesionales
 - Aporta un **valor añadido** en la calidad percibida



Gracias