

Millora de processos a un servei d'urgències

Joaquim Valmaña Rodríguez¹; Elisabet González Lao¹

¹*Consorti Sanitari de Terrassa*

Temàtica: 2. Continuum assistencial

Paraules clau: processos, qualitat assistencial, indicadors, urgències

Introducció: El sistema sanitari actual està sotmès a una creixent despesa sanitària a causa de múltiples factors com l'augment de l'edat de vida, major taxa de patologies cròniques, implementació de noves tecnologies entre altres repercutint en major mesura en serveis polivalents d'urgències i emergències.

Tot això, repercuteix en una major taxa de visites, controls i seguiments per part del personal com també una afectació en el volum de treball dels professionals sanitaris.

La implementació de la metodologia per processos pretén crear una cadena de valor, d'una forma descriptiva i normativa de tots els actes que han de realitzar-se, qui els realitza i com contribueixen a aconseguir els resultats en salut més rellevants per al pacient.

Objectiu: Implantació d'una metodologia per processos en el nostre servei d'urgències. Definició d'indicadors per a una gestió clínica adequada i sostenible.

Material i Mètode: El desenvolupament dels processos contempla una reorganització segons la metodologia Lean en l'àmbit sanitari. Mitjançant grups focals es dissenyen els processos, subprocesos i activitats operatives del nostre servei d'urgències, definint un mapa de processos. A partir del mapa de processos, es revisen els indicadors de qualitat habituals, la participació en programes de benchmarking i els resultats obtinguts d'aquests.

A partir de la identificació de punts crítics segons els resultats obtinguts dels indicadors habituals, així com els riscos identificats en els processos per part dels grups focals, es defineixen nous indicadors que aportin informació de valor i qualitat.

Els indicadors establerts són assignats als processos i contemplen obtenir resultats mesurables per a una correcta interpretació i gestió dels resultats, així com una millora de la qualitat assistencial dels nostres pacients.

Resultats: S'ha realitzat una estandardització de tots els processos i subprocesos del servei d'urgències permetent una visió global de l'atenció continuada a l'usuari, i de les principals activitats del servei. Els processos establerts són els següents:

- Entrada i recepció del pacient
- Admissió
- Triatge
- Breathing
- Ubicació
- Atenció assistencial
- Post-atenció
- Alta-derivació-ingrés del pacient

Inicialment a la definició dels processos es disposaven d'un total de 21 indicadors, que després d'identificar els punts crítics es van ampliar a 34. Els principals aspectes que van contribuir a la ampliació dels indicadors són els següents:

- Distribució dels pacients per origen i % d'ingressos
- Temps de resposta en la interacció amb serveis de suport clínic
- Temps de resposta en el procés de sortida del pacient (alta, derivació del pacient o ingrés)
- Nom absolut i % de pacients ingressats segons especialitat i patologia prevalent

Conclusions: L'estandardització del mapa de processos ens permet monitorar tota l'activitat que es produeix en el servei a partir dels indicadors de qualitat per a un major control i gestió.

El treball amb els grups focals permet disposar d'una informació més objectiva .

Les dades obtingudes a partir els indicadors de qualitat ens permeten identificar punts crítics dels subprocesos i establir accions de millora.