

## PERSONALIZACIÓN, HUMANIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

### HOSPITAL QUIRÓNSALUD CÓRDOBA

#### DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

Nuestros hospitales Quirónsalud, se caracterizan por transmitir una forma de tratar al paciente de manera más humana, individualizada y cercana posicionando la salud persona a persona. En este sentido, desde el servicio de urgencias del hospital Quirónsalud Córdoba, hemos puesto en marcha un modelo de organización basado en la atención integral mediante planes de cuidados individualizados con un proceso de asignación primaria en el que a cada paciente se le destina una enfermera responsable de todos sus cuidados sanitarios durante su estancia en urgencias y tras el alta con un seguimiento a través de nuestros sistemas de digitalización en algunos casos concretos, consiguiendo un aumento en la satisfacción de la asistencia, una reducción en los tiempos de atención y una personalización real de nuestros cuidados. De esta manera buscamos Garantizar que los usuarios de nuestro servicio de urgencias reciban los cuidados que precisen de manera personalizada, resolviendo sus necesidades asistenciales a través de una atención accesible, continuada, eficiente, segura, integrada y humanizada con ayuda de los sistemas de digitalización más innovadores disponibles. La responsabilidad y la toma de decisiones sobre los cuidados del paciente recae sobre una enfermera que se convierte en la profesional experta capaz de responder a todas sus demandas, dudas, inquietudes... y es quién le informa en todo momento del estado de su proceso durante su estancia y cuando llega a su domicilio.



#### ACCIONES LLEVADAS A CABO

- Asignación de áreas a los profesionales por sus competencias
- Implantación del Sistema Español de triaje incorporando el concepto de vulnerabilidad.
- Personalización de cuidados y atención integral
- Planes de cuidados individualizados teniendo en cuenta expectativas y necesidades del paciente
- Digitalización adaptada a la personalización: información a tiempo real paciente y familia
- Asignación al paciente de equipo referente tras su recepción, acogida y clasificación
- Exposición en pantallas de las salas de espera de información sobre el tiempo estimado de atención por consultas.
- Musicoterapia y técnicas de distracción /entretenimiento en las salas de espera
- Ingreso directo a boxes o sillones de la sala interior y asignación directa a enfermera referente en el caso de pacientes con prioridades 2 y 3 tras su valoración en triaje (no se envía a sala de espera)
- Implantación de circuitos específicos de atención para pacientes con diversidad funcional.
- Gestión de casos de pacientes complejos
- Seguimiento de pacientes tras el alta para garantizar la continuidad de cuidados.

## RESULTADOS

- Realizamos un estudio descriptivo observacional de tipo retrospectivo para valorar algunos indicadores de evaluación del proyecto tras cinco meses de implantación, obteniendo resultados muy prometedores:
- Mejora la opinión de los pacientes con un aumento significativo del NPS con respecto a la misma fecha del año anterior. 62.3% frente a 32.39% año pasado.
- El tiempo medio para la primera atención en triaje ha mejorado de 6.47 min de media frente a 9.30 del año pasado.
- El tiempo medio para la primera atención médica es de 15.16 min mejorando los tiempos del año pasado de 28.88 min.
- El tiempo medio de permanencia es de 58.30 min frente a 82.9 del año pasado
- El índice de reclamaciones disminuye a un 2.41% respecto al año pasado que estaba en un 17.02%
- Mejora el número de pacientes valorados en triaje antes de 10 min es del 97.4% frente al 86.3% del año anterior.
- Llegan más pacientes a urgencias atendiendo un 17% más que el año pasado y un 29.67% solo utilizan el servicio de urgencias frente a un 16% del año anterior, lo que ha supuesto un 15% más de facturación.
- 0% DE AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES creemos que, en parte, se debe a la excelente valoración del paciente a la cercana relación terapéutica de ayuda que se crea con el equipo de referencia durante toda su estancia en urgencias.
- Disminuyen los incidentes de seguridad con respecto a la asistencia en un 35%.

## CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN:

Se cumple la hipótesis que barajábamos antes de la implantación del proyecto, mejorando significativamente los tiempos de asistencia, la satisfacción del paciente y la calidad percibida, garantizando la personalización de nuestros cuidados en todo el proceso asistencial a través de la digitalización de nuestro servicio y siendo fieles a la filosofía de nuestro compromiso con la innovación y el trato personalizado.

Somos conscientes del corto periodo de tiempo desde la puesta en marcha hasta la evaluación de los primeros resultados, aunque ya se puede interpretar una mejora sustancial en el funcionamiento de nuestro servicio de urgencias.

## EQUIPO

*Raúl Pérez González (Supervisor de urgencias)*

*Aránzazu Escalante González (Directora de enfermería)*

*Equipo de profesionales de Urgencias*