

## SOY TU ENFERMERA Y ESTOY AQUÍ PARA AYUDARTE

HOSPITAL QUIRÓNSALUD SAN JOSÉ

### DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

Mejorar la experiencia y calidad percibida de los pacientes en urgencias



*Foto del equipo*

### ACCIONES LLEVADAS A CABO

Implantación de:

- Protocolo de información a pacientes
- Definición de roles: "rol de Triage"
- Triage avanzado en cada una de las especialidades: obstetricia-ginecología, pediatría y urgencias generales
- Mayor aprovechamiento de nuestra infraestructura
- Mejora de la destreza en técnicas y diferentes formaciones específicas
- Consolidación del equipo multidisciplinar

### RESULTADOS

- Resultado NPS global
- Reevaluar cada uno de los apartados de la multipregunta
- Reportes NPS mensuales por especialidad
- Informe diario de actividad del soporte BI
- Seguimiento de quejas, reclamaciones y agradecimientos

### EQUIPO

- Gerencia/Dirección Médica: Sari Mayoralas Alises
- Dirección de enfermería: María Carrasco Rivera
- Supervisora Servicios Especiales: Susana Seco del Pino
- Coordinador de hospitalización y urgencias: Omar Corchado
- Equipo enfermería urgencias
- Equipo operaciones
- Equipo DPI/Laboratorio
- Sistemas