

## PRIVILEGIOS DE LA PRÁCTICA MÉDICA EN URGENCIAS

### HOSPITAL UNIVERSITARIO QUIRÓN SALUD MADRID

#### DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

Ante la búsqueda constante de mejora y de destacarnos por una atención médica de calidad, hemos implementado el modelo de definición, otorgamiento y seguimiento de privilegios en la práctica diaria de nuestros facultativos, y que lleva añadida, bajo supervisión constante, la autorización para la realización de técnicas específicas y la exigencia del conocimiento de protocolos en las patologías tiempo-dependientes.

En el proceso de selección de los facultativos de urgencias se deben comprobar unos requisitos generales esenciales para la práctica en urgencias. Sin estos requisitos básicos el facultativo no puede/debe ser contratado en un servicio de urgencias sin que se comprometa la seguridad en la asistencia de los pacientes.

Existen también una serie de competencias específicas de los facultativos de urgencias que el personal médico debería interesarse en adquirir a lo largo de su desempeño en el puesto. Algunas de estas son básicas y de obligado cumplimiento y otras son avanzadas y suponen un extra en la capacitación del facultativo.

Se debe establecer con el facultativo un compromiso para que adquiera al menos los privilegios básicos y programar evaluaciones periódicas de los mismos según vaya adquiriéndolos.

De igual forma, desde la coordinación médica se realiza un seguimiento de los facultativos, con reuniones mensuales donde conjuntamente se analizan los datos del mes anterior con respecto al ratio de pacientes/hora, NPS individual y grupal, media de pruebas complementarias solicitadas por paciente visto y seguimiento de excelencia y calidad clínica; con el fin de identificar aquellos puntos de mejora de forma individualizada.



#### ACCIONES LLEVADAS A CABO

Con la ayuda del cuadro de mandos mensual donde reunimos datos del total de pacientes vistos, tiempos de espera para el triaje, tiempo de primera atención, tiempo global de estancia en la urgencia, número total de pruebas solicitadas por paciente visto y reporte de NPS individual y del servicio; se realizan reuniones individuales con todos los facultativos de urgencia, se analizan y sacan conclusiones con planes de acción a corto plazo, los mismos se exponen ante la dirección médica y la gerencia de nuestro centro que muestran un apoyo constante en el proceso de mejora y adecuado funcionamiento del servicio, igualmente se analizan aquellos casos puntuales en los que se han notificado eventos con respecto a la seguridad del paciente.

Los privilegios se revisan de forma anual, otorgando nuevos si se han adquirido habilidades y formación específica que así lo avalen.

## RESULTADOS

Después de meses de trabajo y seguimiento, vemos que el facultativo de urgencias logra por sí mismo identificar esos puntos a trabajar planteando un plan de mejora conjunto con la coordinación médica, reflejado en una mejoría notable del NPS individual y en el Ratio de pacientes vistos por hora, primando siempre la atención de calidad, adquiriendo habilidades en su autogestión diaria en su jornada laboral, con los privilegios adquiridos y la otorgación de nuevos, complementamos la formación integral que deseamos tengan todos nuestros facultativos, siendo esta dinámica y de constante formación.

Este proceso ha permitido identificar igualmente la formación clínica en el área de urgencias desde antes de la contratación, limitando su actuación ante ciertas patologías o técnicas y estableciendo que en algunos casos el facultativo tenga que estar supervisado para la práctica de algunas de ellas hasta que ese privilegio sea confirmado y firmado por su responsable.

También nos ha permitido esta herramienta ver el desarrollo profesional de nuestros facultativos, el compromiso con el servicio y la mejora en la atención clínica.

## EQUIPO

Dr. Harold Garcia Fernandez – Coordinador Médico de Urgencias

Dra. María De La Mota - Directora Medico

Equipo de facultativos médicos de urgencias laborales y mercantiles