

ATENCIÓN A PACIENTES VULNERABLES EN URGENCIAS HOSPITALARIAS

Autoras:

Cristina Gómez Enríquez y M^a José Rodríguez Rodríguez. Hospital de Jerez

Descripción

Implantación del circuito de pacientes vulnerables en las Urgencias hospitalarias con medidas de discriminación positiva.

Contexto y descripción del problema

El colectivo de pacientes vulnerables requiere múltiples recursos sanitarios y sociales siendo elevada la frecuentación en los servicios de Urgencias y las estancias medias son más prolongadas que el resto de la población.

Se precisa, por tanto, la creación de una red sanitaria que garantice su asistencia con el mínimo deterioro y complicaciones durante su estancia en Urgencias

Objetivos

- Identificar al paciente vulnerable en el triaje.
- Priorizar su asistencia.
- Garantizar la seguridad del paciente.
- Ubicar al paciente y cuidador/a en un lugar confortable.
- Asignar una enfermera referente.
- Favorecer el acompañamiento familiar.
- Informar al paciente y a su cuidador/a.
- Disminuir los tiempos de espera.
- Favorecer la continuidad de cuidados.

PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS DESARROLLADOS

El circuito se inicia con la captación de la población diana por la enfermera de triaje que realiza la valoración HEVULUR (escala que mide la vulnerabilidad) e identifica al paciente como vulnerable mediante un código en la pulsera identificativa y en la historia digital. Se conduce al paciente y cuidador a una ubicación adecuada según su situación clínica y se prioriza su asistencia médica y enfermera, además se agilizan las pruebas complementarias, el ingreso hospitalario o el alta domiciliaria.

Los criterios de calidad de este circuito se evalúan mediante los indicadores de proceso y resultado aplicados a dicha mejora.

-Indicadores de proceso:

a) Porcentaje de pacientes vulnerables valorados con la escala HEVULUR en el triaje del servicio de Urgencias.

Fuente: Registro de propia auditoría y Programa informático Diraya.

b) Porcentaje de pacientes vulnerables con acompañante en el servicio de Urgencias.

Fuente: Registro de propia auditoría.

-Indicadores de resultado:

a) Grado de satisfacción de pacientes vulnerables y cuidadores con la asistencia prestada.

Fuente: Elaboración de una encuesta de satisfacción para pacientes/familia de la población diana definida.

b) Grado de implicación de los profesionales con la mejora implantada.

Fuente: Elaboración de cuestionario para los profesionales de Urgencias.

Lecciones aprendidas

Las medidas implantadas suponen una mejora de la calidad en la asistencia a pacientes vulnerables incrementando la seguridad, confortabilidad y la continuidad de cuidados.