



Murcia, 14 y 15 de junio de 2017

## AREA 2. CARTAGENA

Conesa Hernández, A; Cruzado Quevedo, JA; Martínez Andreu ,MC;  
Benítez Nieblas, A ; Mulero Martínez, MM; Ayala Sánchez, NE;

El servicio, comprometido con la mejora continua, a raíz de la encuesta de calidad percibida de 2013 y del *aumento del número de reclamaciones* tras la apertura del Hospital General Universitario Santa Lucía (HGUSL), inició una serie de acciones correctoras y cambios organizativos y funcionales.

Entre los principales motivos de las reclamaciones de pacientes y familiares que encontramos estaban los *excesivos tiempos de permanencia, la falta de privacidad e intimidad y el retraso en la información* tanto clínica como estructural.

### TRIAJE ENFERMERO

En 2014 Enfermería se hace cargo de forma autónoma del triaje.

La agilidad del actual sistema de clasificación de pacientes, ha permitido que los indicadores de *tiempos de permanencia, para el primer contacto asistencial y para el alta*, hayan mejorado.

### MEJORAS EN LA ASISTENCIA

1. Los pacientes son atendidos por un médico que es el que realiza toda su asistencia.
2. En cambios de turno la totalidad de pacientes han sido vistos por el facultativo.
3. Disminución del número de reclamaciones.

### MEJORA EN EL ACCESO Y LA INFORMACIÓN.

2015

1. Mejora en el control y acceso de familiares y profesionales.
2. *Localizador y Gestor de Colas. COSTE CERO*
3. Actualización de *protocolos de custodia* de pertenencias.
4. *Comprobación de información a familiares* en los pases de visita.
5. Tablet (SELENE Mobility). *Mayor accesibilidad*

	2013	2014	2015	2016		2013	2014	2015	2016
Tº ½ permanencia en urgencias(h)	4.94	4.11	4.42	3.88	Tº ½ de valoración inicial(m)	>10	4.31	3.00	2.61

LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS MEJORAN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, LA PRIVACIDAD AGILIZANDO EL PASO DE PACIENTES Y FAMILIARES POR EL SERVICIO.

EL SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIAS DEL ÁREA II (CARTAGENA) OBTIENE LA MEJOR VALORACIÓN (81) EN CUANTO A SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DE TODO EL SMS