



## CUESTIONES CLAVES A REFLEXIONAR

**ASIGNATURA: PARTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PRACTICA: Plan de mejora de calidad**

**GRUPO:4.2.1**

**INTEGRANTES: Nerea Fernández Francisco, Eneritz Iruretagoyena Arruti, Cristina Hurtado Alonso, Natalia Lozano Domingo**

**FECHA:28/03/2020**

### TAREA

1. Atendiendo al proyecto que habéis desarrollado en la parte de la asignatura dedicada a la Gestión de Servicios en Enfermería. Se desarrollará un Plan de Mejora para el servicio y los objetivos propuestos en dicho proyecto. Para elaborarlo se seguirán los contenidos vistos en los temas 1, 2 y 3 que están locutados en la experiencia Flipped Classroom.

Pequeña introducción a nuestro trabajo y al tema elegido:

Los servicios de urgencias hospitalarias se ven colapsados y esto a su vez repercute en los servicios de urgencias de atención primaria con un aumento de visitas.

Son diversos los factores que influyen en este problema: el tiempo excesivo de espera para el especialista, la mala organización de citas, mayor confianza en pruebas complementarias, confiar menos en el centro de salud, creciente envejecimiento poblacional, mejor accesibilidad al hospital y que consten de más recursos materiales y humanos.

Lo que nos proponemos como objetivo o estrategia para una mejora de la utilización de los servicios sanitarios de AP es incluir un sistema de GEDU que ayude a encauzar la demanda hacia el profesional correcto. Debemos en este punto explicar que un GEDU consiste en la recepción, acogida y clasificación de los pacientes (RAC) y que se lleva a cabo en los servicios de urgencias y que, en el ámbito de atención primaria según la bibliografía consultada, encontraremos el término “gestión enfermera de la demanda urgente” (GEDU) consistente en dar una respuesta al usuario sobre cualquier demanda de salud y que precise una solución preferente. Mediante este proceso la enfermera de AP va a recibir la demanda urgente sobre aspectos relacionados en la asis-



UNIVERSIDAD DE BURGOS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DRA. MARÍA CONSUELO SÁIZ MANZANARES

tencia sanitaria, la clasifica según el nivel de gravedad o urgencia y orienta su resolución. La resolverá si estuviera entre sus competencias o la derivaría al médico de familia de AP (MAP).



### ESQUEMA PLAN DE MEJORA

Objetivos	Tareas	Responsables de las tareas	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Calendario Temporalización	Responsable del seguimiento
Mejorar la clasificación de los pacientes según gravedad de la patología.	Realizar un esquema con la clasificación de las patologías de más grave a menos grave.	Enfermera que se encarga del GEDU y el personal de administración que recibe al paciente al llegar.	Desde abril de 2021 que es cuando se pone en marcha el protocolo de gestora de la demanda urgente hasta junio del mismo año.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esquema de clasificación para valorar la gravedad. (Anexo 1)</li><li>- Material para exploración</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de la entrevista al paciente con una duración aproximada de 5 minutos.</li><li>• Clasificación de la patología con una duración aproximada de 5 minutos (incluyendo la prioridad de más grave a menos grave).</li><li>• Realización adecuada de anamnesis y exploración a los pacientes.</li></ul>	La evaluación se realizará durante los tres meses desde que se implanta el sistema GEDU.	Supervisora de enfermería.



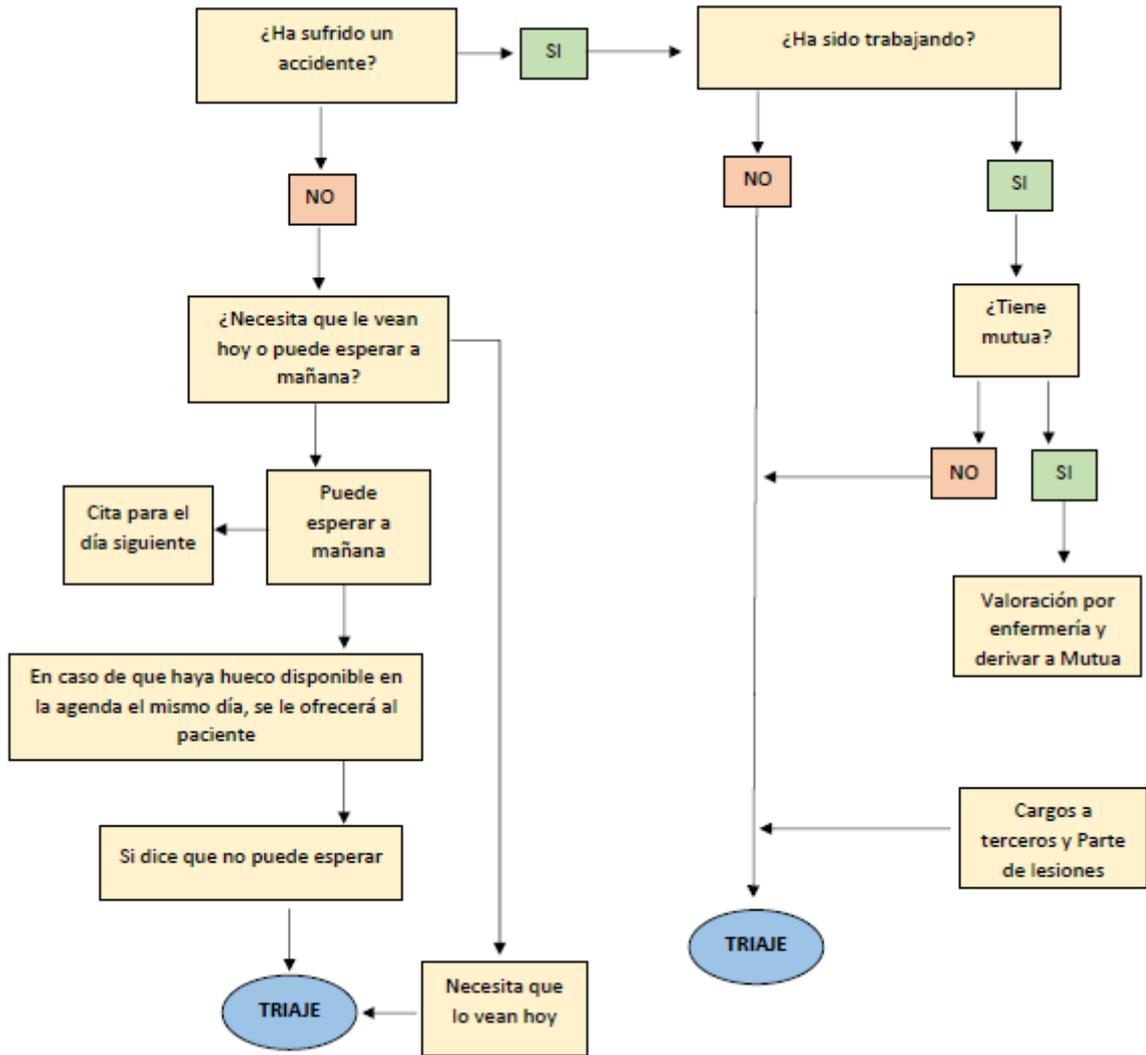
UNIVERSIDAD DE BURGOS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DRA. MARÍA CONSUELO SÁIZ MANZANARES

Valorando las fortalezas y las debilidades del sistema a implantar pudimos concluir lo siguiente:  
Fortalezas: La buena formación de los profesionales y la realización correcta de las competencias asegura una atención sanitaria a demanda adecuada para responder a las necesidades de las personas que acudan al centro. La comunicación fluida y una organización teniendo en cuenta a todo el personal asegura una atención sanitaria satisfactoria para resolver los problemas de los pacientes. Así como la implantación de protocolos para conseguir una uniformidad necesaria. Por eso observamos que había una deficiencia en la clasificación de los pacientes según su patología y que dependiendo de la enfermera que realizara la clasificación, había patologías que se clasificaban de una forma u otra. Por eso, con el protocolo se pretende que todo el personal siga la misma guía para evitar diferencias y fallos en el sistema de clasificación y tener una uniformidad.

Debilidades: Posible saturación de trabajo debido a que solo una enfermera se encarga de proporcionar esta atención y es fácilmente sobre pasable en situaciones como epidemias. El tener unas competencias fijas para cada profesional también puede dificultar la atención a algunos de los pacientes dependiendo de las características y patologías de estos. La mala comunicación entre los diferentes profesionales resiente el trabajo multidisciplinar disminuyendo la atención de esta asistencia. Además, el resultado puede estar sesgado ya que hay épocas del año en las que hay más afluencia de ciertas patologías que de otras. Por ejemplo, en la primavera comienzan las alergias y en los meses de invierno son frecuentes los casos de gripe.



ANEXO



Anexo 1