

3

DESTINATARIOS Y DESTINATARIAS. OBJETIVOS

Personas destinatarias y expectativas

Este apartado ha sido realizado con la información obtenida de los padres, de las madres y de profesionales de la salud a través de la técnica de grupo nominal ⁴⁸.

PACIENTES

Accesibilidad

- Atención rápida por parte del pediatra.
- Atención por su pediatra siempre.

Comunicación – comprensión de lenguaje

- Que se nos escuche.
- Que la información sea individualizada y comprensible, en tono amable y tranquilizador.

Tangibilidad

- Entorno tranquilo y limpio.
- Sala de espera de uso exclusivo para Pediatría.
- Habitación y mobiliario adecuados a cada edad.
- Espacio común de juego.
- Buena calidad de las comidas, pensadas para niños o niñas y adecuadas a la patología que presenten.
- Habitación individual con facilidades para el descanso de la persona cuidadora.

Competencia

- Continuidad en el proceso por el mismo personal de salud.
- Evitar pruebas complementarias innecesarias o duplicadas.

Cortesía en el trato

- Provocarle el menor dolor posible.
- Buen trato con independencia de cómo se comporte el niño o niña

Seguridad

- Poder estar siempre acompañados.

Capacidad de respuesta

- Tratamiento que le alivie los síntomas más molestos.

FAMILIARES / PERSONAS CUIDADORAS

Accesibilidad

- Tener la posibilidad de consultar, sin demoras innecesarias, en cualquier momento tanto personalmente como por teléfono.
- Tener la posibilidad de que, en caso necesario, atiendan al niño o niña en el domicilio.

- Disponer de profesionales de referencia, tanto médicos como de enfermería, al que dirigirme.
- Que se solucione el problema en el menor número de desplazamientos y que, cuando sea necesario un traslado, éste se haga de la mejor forma posible.

Comunicación

- Que el personal de salud muestre capacidad de escucha activa, empatía, cordialidad y sensibilidad.
- Que la comunicación sea individualizada y adaptada al nivel sociocultural de cada familia.
- Que conozca el nombre del o de la profesional que nos atiende en el Centro de Salud, en Urgencias o en el Hospital.
- Recibir un informe oral y/o por escrito que sea comprensible, con el diagnóstico y la medicación adecuada.

Tangibilidad

- Entorno tranquilo y limpio.
- Facilitar la lactancia materna en un sitio tranquilo.
- Comidas adecuadas en caso de hospitalización.
- Un correcto funcionamiento de las comunicaciones telefónicas.

Competencia

- Que exista un funcionamiento coordinado de los diferentes profesionales y servicios, evitando duplicidad en las pruebas complementarias, sobre todo si éstas son dolorosas.
- Sensibilidad del personal de la salud en el momento de aplicar técnicas molestas o dolorosas.
- Que las y los profesionales tengan la cualificación adecuada.
- Que haya continuidad en el seguimiento del proceso al alta.

Cortesía en el trato

- Trato personalizado, respetuoso y amable tanto del personal sanitario como no sanitario.
- La posibilidad de encontrar comprensión y ánimo en los profesionales.

Seguridad

- Entorno seguro en cualquier nivel de atención.
- Que pueda disponer de un teléfono de consulta en caso de duda.
- Que tenga la posibilidad de poder acompañar al niño o niña en todo momento durante el proceso.

Capacidad de respuesta

- Rapidez en la respuesta para la confirmación diagnóstica.
- Instauración rápida del tratamiento adecuado independientemente de la fiebre que tenga.
- Capacidad de respuesta ante una situación urgente en cualquier nivel asistencial.

PERSONAL FACULTATIVO Y PROFESIONALES DE LA SALUD

Personal Médico y de Enfermería

- Disponibilidad de recursos materiales y diagnósticos.
- Comunicación fluida y cordial entre profesionales, niveles asistenciales y medios que la posibiliten.
- Reparto de cargas, plantillas dimensionadas y tiempo para realizar la asistencia.
- Disponibilidad de protocolos y guías comunes en todos los niveles y participación de todos los profesionales en la elaboración y desarrollo de los mismos.
- Relación con las personas cuidadoras presidida por la corrección, cordialidad, sin presiones y con respeto mutuo.
- Corresponsabilidad en la prescripción.
- Disponer de un sistema de clasificación según edad y gravedad.
- Formación continuada y específica orientada al proceso.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

PERSONA DESTINATARIA: **PACIENTE / PERSONA CUIDADORA**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESO AL SISTEMA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Accesibilidad y disponibilidad de citas en el primer contacto.
- Evitar demoras y tiempos de espera innecesarios.

FLUJOS DE SALIDA: **ATENCIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Facilitar la espera en entornos adecuados.
- Toma correcta de temperatura y aplicación de tratamiento sintomático, si se precisa.
- Entrevista con las personas cuidadoras.
- Facilitar la comunicación con el menor (p.ej: explicarle la exploración que se le está realizando).
- Argumentar a las madres y a los padres, en lenguaje comprensible, las tomas de decisiones de forma oral y/o escrita, tras la valoración clínica y las exploraciones complementarias, el tratamiento que se ha de seguir y la derivación o alta según proceda.
- Información a los padres y a las madres de las posibles variaciones o complicaciones que se puedan plantear durante el proceso.
- En caso de hospitalización habrá: un profesional de referencia, y un adecuado plan de acogida.
- Continuar lo realizado hasta el momento en el proceso de diagnóstico, evitando duplicidades.
- Informe clínico por escrito y Plan de Cuidados al alta hospitalaria o de urgencias

FLUJOS DE SALIDA: EDUCACIÓN SANITARIA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Explicación sobre dónde y cómo tomar correctamente la temperatura; y dar a conocer los rangos para considerar cuándo el menor tiene fiebre.
- Información acerca del manejo de la fiebre con respecto a medidas físicas y medicamentos.
- Dar a conocer los signos de alerta.
- Información sobre el circuito asistencial y nivel preferente al que dirigirse.
- Ofrecer a las personas cuidadoras la guía de información sobre fiebre en la infancia.

PERSONA DESTINATARIA: PERSONAL MEDICO Y ENFERMERA

FLUJOS DE SALIDA: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de canales para la comunicación entre profesionales de forma que aseguren el acceso fácil, rápido y completo a la información clínica sobre pacientes durante todo el proceso.
- Línea telefónica directa entre profesionales. Comunicación al alta para conocimiento en Atención Primaria. Intranet.
- Informes clínicos completos, adecuados, personalizados y en tiempo real.

FLUJOS DE SALIDA: RECURSOS

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponibilidad de recursos materiales (diagnósticos y terapéuticos) y humanos adecuados y suficientes.
- Acceso rápido a pruebas básicas necesarias para el diagnóstico.
- Tiempo suficiente en consulta.

FLUJOS DE SALIDA: **PROTOCOLOS COMUNES**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Participación activa de Enfermería en los distintos componentes del proceso.
- Guía de actuación basada en conocimientos científicos actualizados.
- Procedimientos terapéuticos consensuados entre niveles y de responsabilidad compartida.

FLUJOS DE SALIDA: **FORMACIÓN CONTINUADA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponibilidad de oferta, tiempo especialmente asignado, infraestructura (sustituciones...) y recursos (biblioteca, acceso a la red desde el ordenador de consulta, bases de datos, etc.) para formación tanto de carácter clínico como en habilidades de comunicación.
- Memoria de actividades docentes y de investigación.