



## IMPACTO INICIAL DE LA IMPLANTACIÓN DE EQUIPOS DE ATENCIÓN INMEDIATA EN UN SERVICIO DE URGENCIAS

José Antonio Cano; Susana Álvarez; Elisabet Rovira; Jaume Domech; Raquel Fabregat; Luis Lores.

*Parc Sanitari Sant Joan de Déu*

### Introducción

La saturación de las urgencias y la pandemia han obligado a realizar propuestas de mejora con dispares resultados. Objetivo

Disminuir tiempos de espera para atención médica, estableciendo circuito de atención inmediata multidisciplinar para pacientes adultos con patología médica nivel de triaje III.

### Método

Creación de grupo multidisciplinar: responsables del servicio, personal asistencial, unidad de calidad y dirección asistencial.

Definición del nuevo circuito con equipos de atención inmediata para la atención de los pacientes adultos con patología médica de nivel de triaje III-MAT de 08h-20h.

Indicadores:

? N° urgencias

? N° y % de pacientes que marchan sin atención médica

? Tiempo de espera entre triaje-atención médica: promedio, mediana, percentiles 25 y 75

? Duración total de la urgencia: promedio, mediana, percentiles 25 y 75

? N° quejas/reclamaciones Fuente: cuadro de mando propio.

Seguimiento con reuniones periódicas. Inicio nuevo circuito: 09/01/2023.

Comparación periodos mes preimplantación-mes post-implantación. Resultados

? Disminuyen pacientes que marchan sin atención médica un 35% (219 a 143)

? Aumento de visitas atendidas (87,7% a 91,6%)

? Disminuye promedio de tiempo de espera triaje-atención médica (201 minutos a 160)

? Disminuyen mediana (212 a 100 minutos) y percentiles 25 (76 a 38 minutos) y 75 (404 a 232 minutos) de este tiempo.

? El promedio de la duración total de la visita aumenta ligeramente (438 a 497 minutos) pero disminuyen mediana (465 a 381 minutos) y percentiles 25 (270 a 219 minutos) y 75 (743 minutos a 612)

? Disminuyen quejas (4 a 3) y reclamaciones (40 a 18) Conclusiones

Resultados positivos:

? Disminución tiempo de espera para atención médica.

? Disminución pacientes que marchan sin atención médica.

? Mejora acceso a atención urgente y eficacia, seguridad y calidad de la atención.

Futuro:

? Verificar la sostenibilidad en el tiempo.

? Trabajar la continuidad 24h del nuevo circuito.