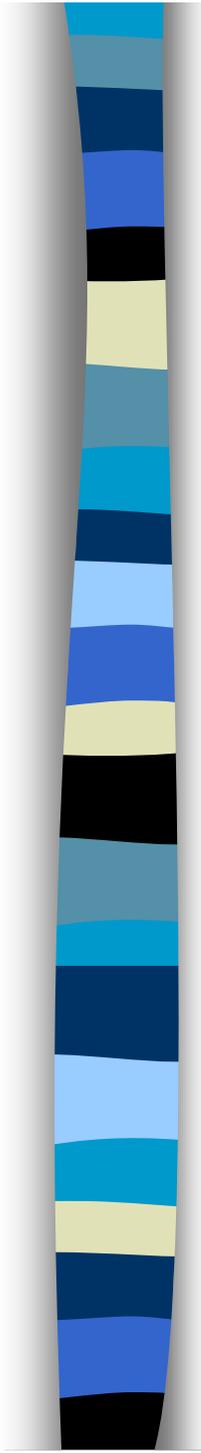


SESION ACERCA DE:

- * LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS,
- * SEGURIDAD,
- * PROCEDIMIENTOS INTERNOS,
- * PROTECCION DE DATOS,
- * RESULTADOS DE LA UNIDAD,
- * Y OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS
CON EL PROCESO DE ACREDITACION

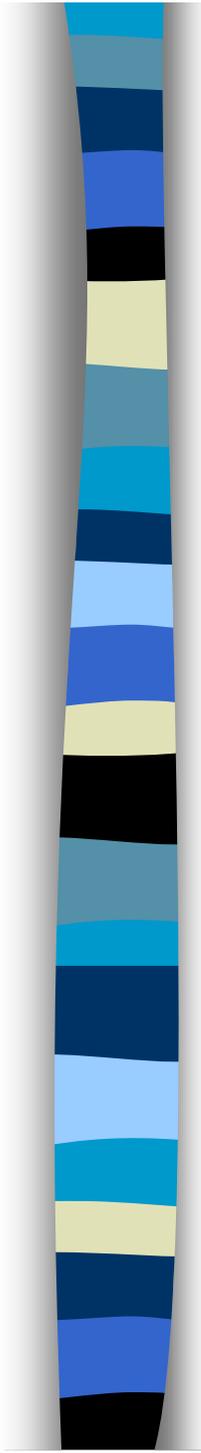
Dr. Pedro L. Carrillo Alascio
Director UGC Medicina
Interna
22/11/2011



CARTERA DE DERECHO Y DEBERES

- A la entrada en UGC en 8 idiomas. En español en cada habitación. En braille en la secretaria.
- Se hace alusión en la guía del usuario

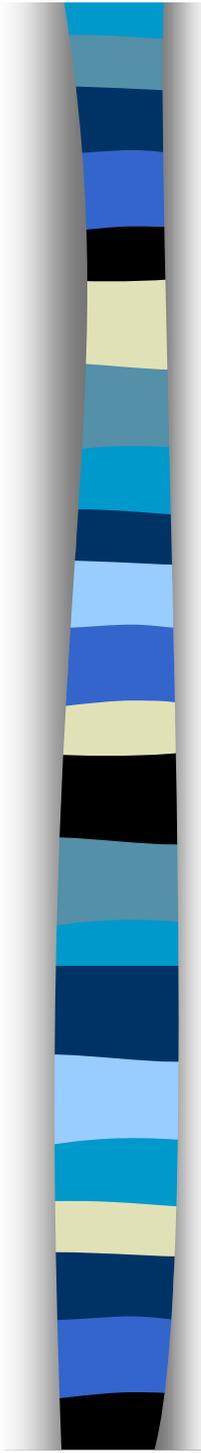
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



CONFIDENCIALIDAD

- Información a paciente / familiares, habitación o despachos habilitados
- Historias clínicas en zonas reservadas, que no sea legible el nombre (boca abajo), preferiblemente en cajetines específicos.
- Cuidado por la tarde llevan historias a las consultas y a el área de exploraciones, las consultas están abiertas y las historias a disposición de quién entre.

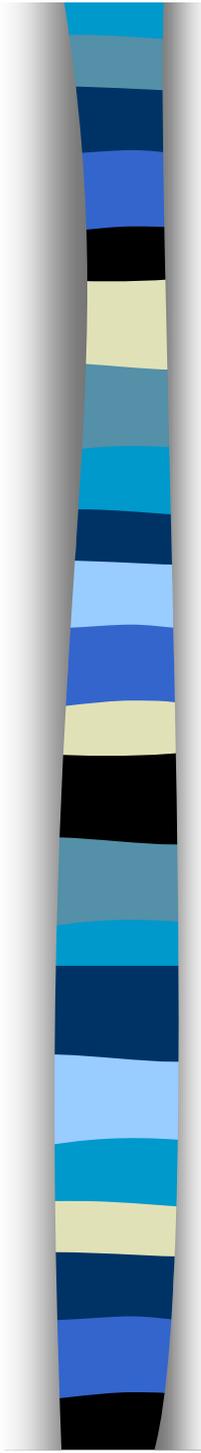
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



TELETRADUCCION Y PROBLEMAS SENSORIALES

- A través de salud responde, con teléfono específico.
- Por la mañana avisando a la trabajadora social y las tardes y noches avisando a la supervisora general.
- Paneles de comunicación en varios idiomas (pictogramas).

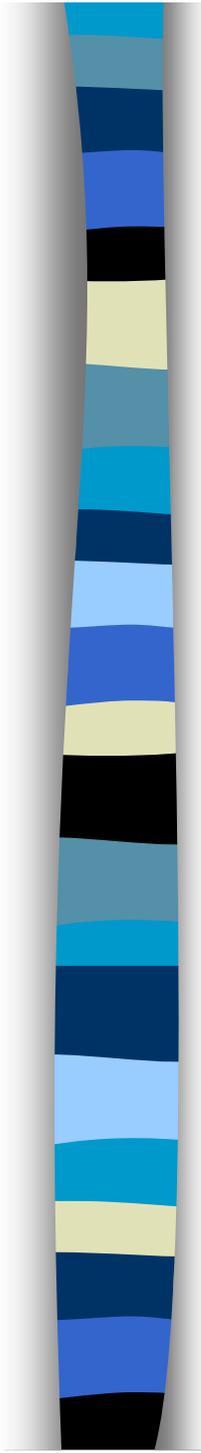
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



CONSENTIMIENTO INFORMADO

- En nuestra página WEB acceso directo a los procedimientos más frecuentes.

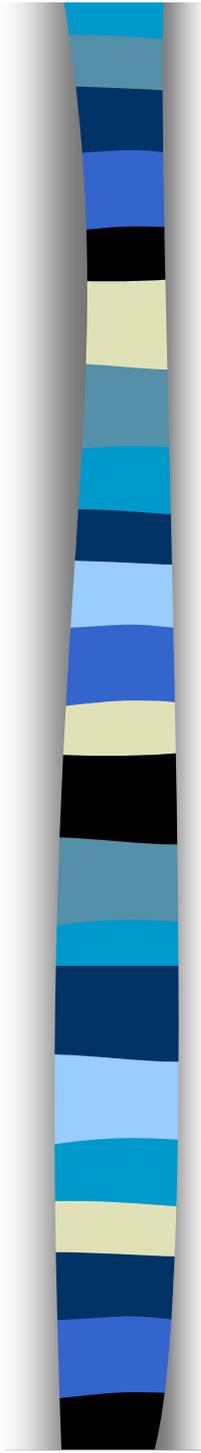
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



VOLUNTAD VITAL ANTICIPADA

- a) **Si el paciente quiere solicitarlo:** Bajar al despacho de la Trabajadora Social, que le entregará el impreso de solicitud y le concertará una cita en la Delegación de Salud de Almería para la firma.
- b) **Si el médico quiere consultarlo:** Contactar telefónicamente con Salud Responde (902 505 060), donde le informarán de si el paciente ha firmado o no el Registro de Voluntad Vital Anticipada, y de su contenido (se ha entregado una información adicional más detallada).

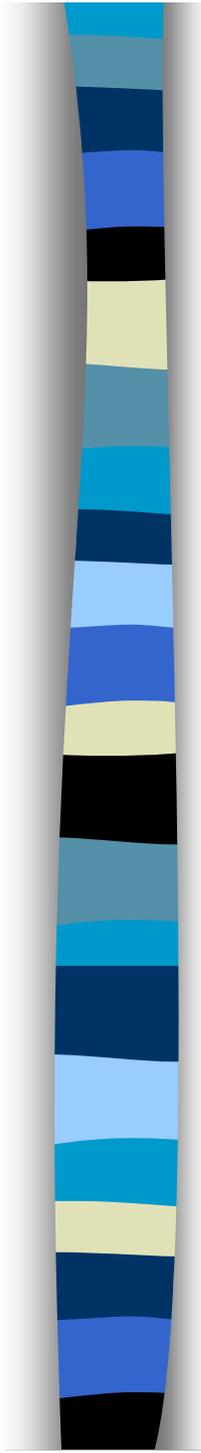
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



SUSTITUCION EN LA TOMA DE DECISIONES

- En caso de que el paciente sea incapaz física o psíquicamente de otorgar el consentimiento. Reflejarlo en la historia clínica, así como la opinión del propio paciente, y el nombre del tutor o representante legal.
- Aplicar el consentimiento informado, firmandolo “por representación” quien tome la decisión.

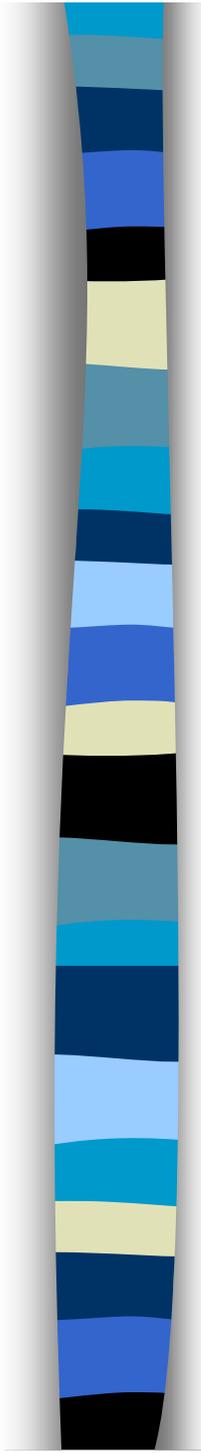
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



GUIA DE ACOGIDA A USUARIOS

- Colgada en nuestros tableros de anuncios y página web.
- Se entregan en la acogida del paciente.

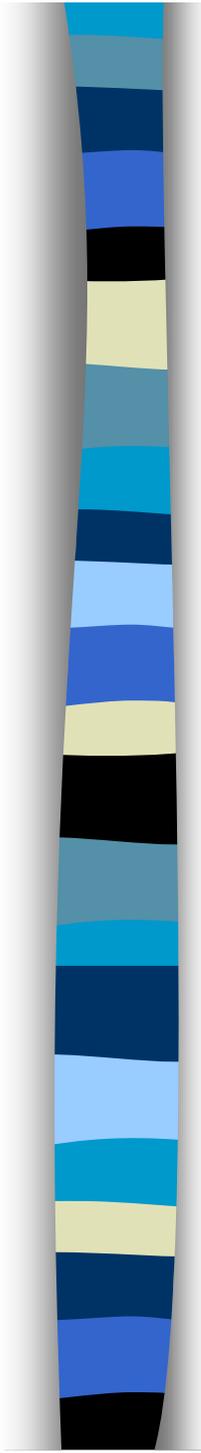
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



CONSULTAS AL COMITÉ DE ETICA

- Se rellena formulario específico y se dirige el escrito junto con los datos clínicos a la secretaría de la comisión de Etica.

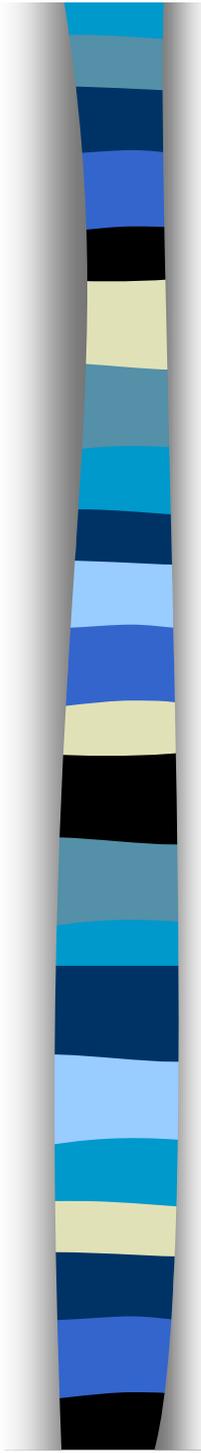
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



ASIGNACION DE PROFESIONALES SANITARIOS REFERENTES Y TARJETA IDENTIFICATIVA

- Todos los profesionales deben ir identificados con la correspondiente tarjeta identificativa.
- Enfermera/auxiliar referente reciben al paciente a su ingreso.
- Hay procedimiento para la asignación de médico / enfermera aux de enfermería referentes.

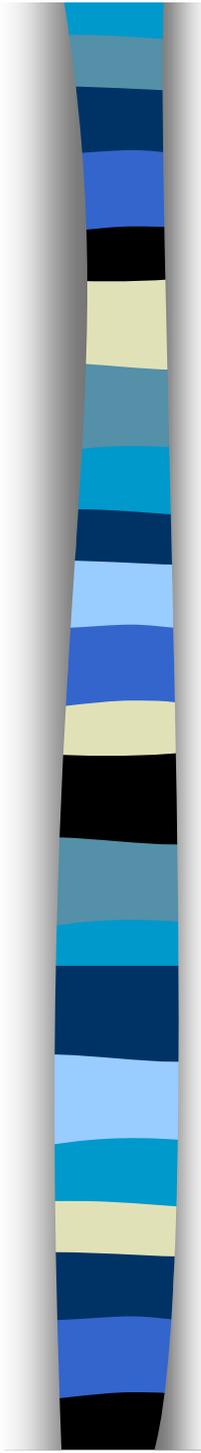
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



LIBRE ELECCION DE MEDICO

- **Pacientes hospitalizados:** No existe la libre elección de especialista en pacientes hospitalizados en Medicina Interna, aunque desde la dirección de la UGC, siempre que sea posible, se le asignará el facultativo que solicite el paciente.
- **Consultas Externas:** Corresponde a Atención Primaria, de tal forma que si un paciente al que su Médico de Familia le solicita una cita para Atención Especializada y el paciente quiere que sea con un facultativo en concreto, deberá indicarlo en su Centro de Salud.

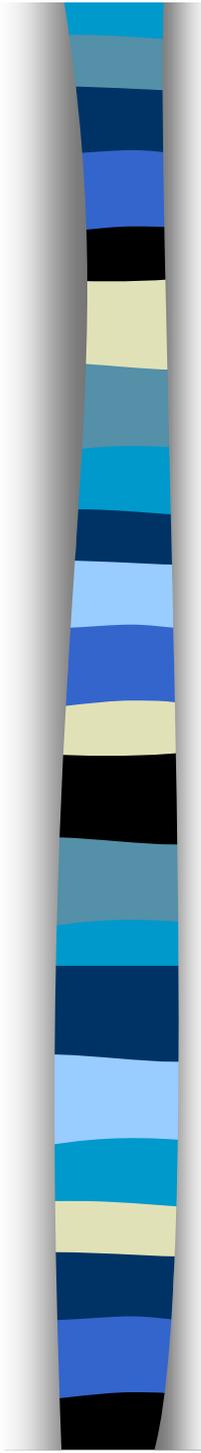
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

- Bajar a la Gestoría del Usuario, donde se le informará de las enfermedades que entran dentro del Decreto de Derecho a Segunda Opinión Médica y se le entregará el impreso de solicitud correspondiente. El equipo de expertos examinará la historia clínica del paciente (sin que éste esté presente) y emitirá antes de un mes un informe sobre si las acciones médicas realizadas son o no correctas. En ningún caso el paciente será trasladado.

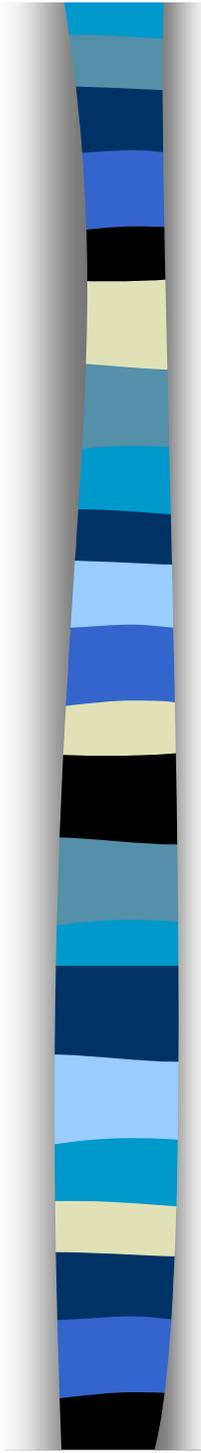
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



CARTERA DE SERVICIOS

- Se encuentra expuesta en los tabloneros de anuncios y en la página web, actualizada en 2011 con procesos asistenciales y procedimientos.
- Existen también una cartera de promoción de la salud.

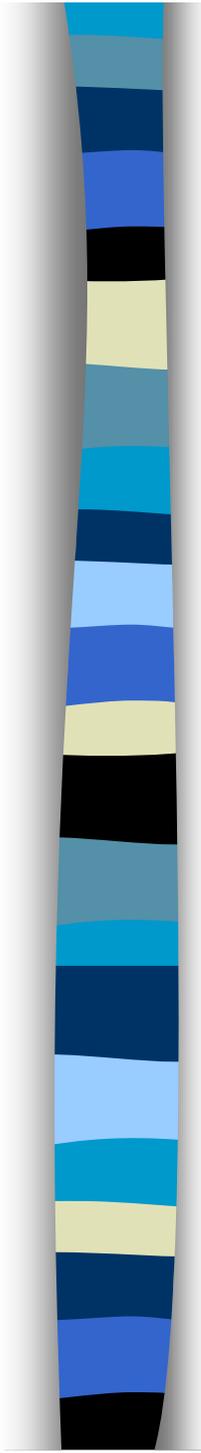
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RELACIONES CON OTROS SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA

- Procedimiento de Interconsultas con otras UGC del Hospital.
- Se ha remitido criterios generales de derivación a las CCEE de nuestra UGC.
- Firmado acuerdo con Endocrino sobre DM2.

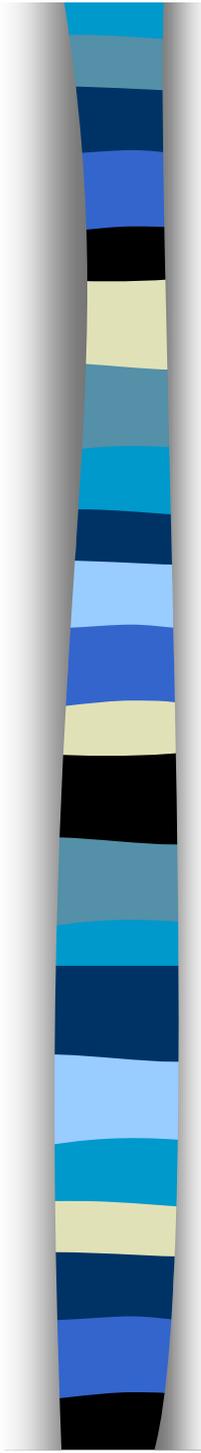
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE DUPLICIDAD EN LAS HISTORIAS CLÍNICAS

- Todos los usuarios deben disponer de un solo número de HC.
- En caso de detectarse duplicidades se informa a Archivo.
- En caso de necesitar abrir otro volumen se debe informar a Archivo.
- Toda la información generada se debe incluir en la historia clínica.

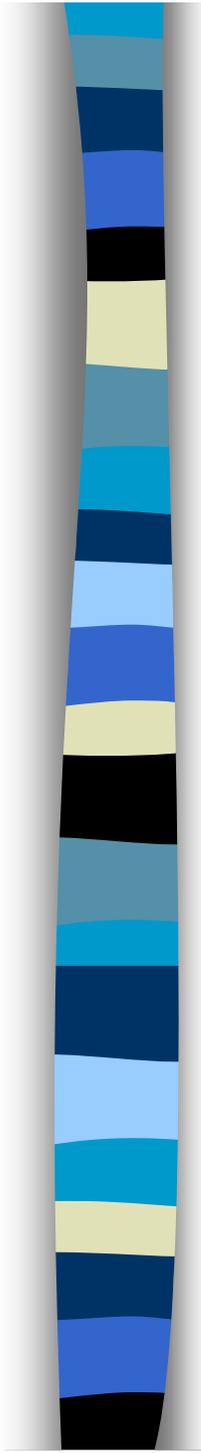
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



CONFIDENCIALIDAD Y ACCESO RESTRINGIDO A HISTORIAS DE SALUD

- Historias en Archivo General de Hospital, no archivos secundarios.
- Acceso restringido:
 - Planta en cajetines en área de enfermería.
 - Secretaria.
 - Consultas o Area de exploraciones: cajetines.
 - Siempre en cajetines o boca abajo (que no se vea el nombre), si quedan solas cerrar puerta con llave.

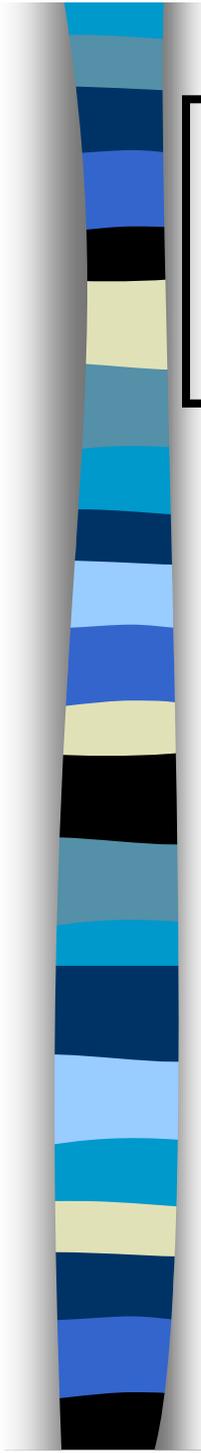
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



ACCESO DE LAS PERSONAS A LA HISTORIA DE SALUD

- Las personas pueden acceder dirigiéndose a la gestoría del usuario rellenando el correspondiente documento, puede hacerlo en nombre propio o autorizar a otra persona, siempre aportando fotocopia compulsada del DNI.

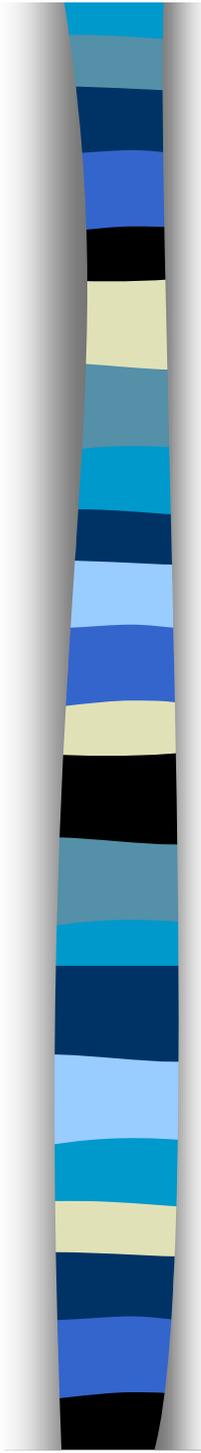
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RESULTADOS AUDITORIA CORRECTA ESTRUCTURA Y CONTENIDO HISTORIA DE SALUD Y CONSENTIMIENTO INFORMADO.

- La UGC realiza anualmente autoauditorias.
- Consentimiento informado, cumplimentar todos los apartados.
Año 2011: DNI y fechas de firma como áreas de mejora.
- Estructura y Contenido. Auditoria 2010: Areas de mejor firmar y poner etiqueta (o manuscrito) identificativa en todas las anotaciones y documentos de la historia.

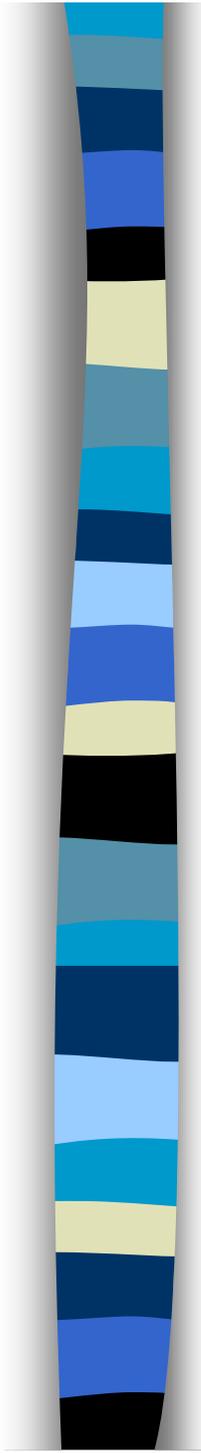
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



TRANSMISION DE LA INFORMACION CON CONFIDENCIALIDAD

- No informar en pasillos, siempre respetando la intimidad (habitación o despacho).
- No escribir o comentar evoluciones clínicas en el mostrador de enfermería (“pase de sala”).
- Ausencia de reclamaciones por falta de confidencialidad.

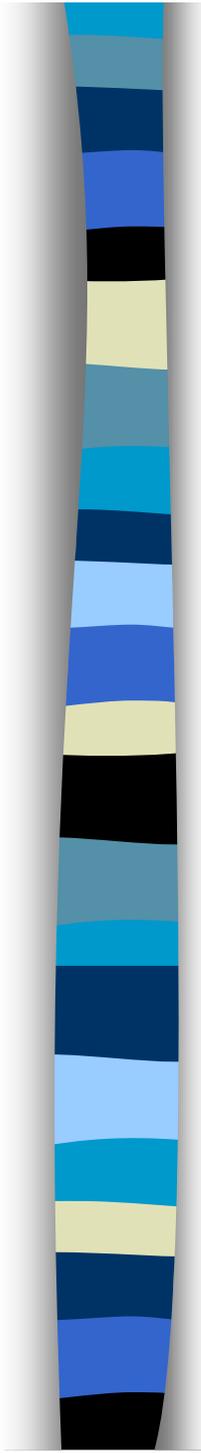
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PROCESOS ASISTENCIALES INTEGRADOS

- La UGC inicia un proceso de adaptación de los procesos a su estructura y funcionamiento, incluyendo elementos que salvaguarden la seguridad del paciente tras análisis AMFE.
- Se realizarán sesiones mensuales para difusión de los procesos.
- Información actualizada en página WEB.

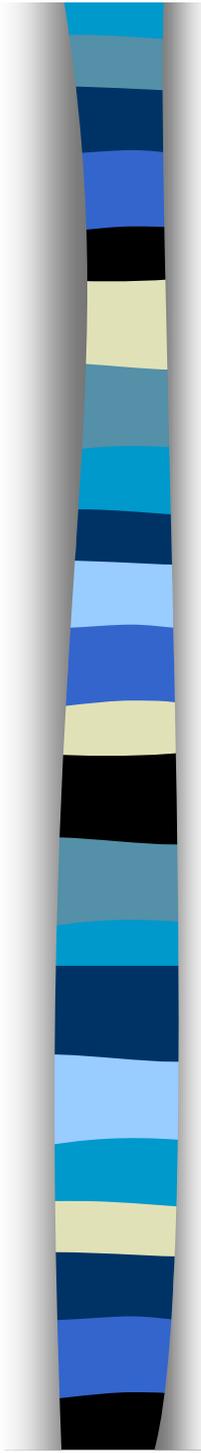
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PLANES INTEGRALES, LINEAS ESTRATEGICAS

- **PALIATIVOS:**
 - Implantación del ESMCP: Hospital y Domicilio.
 - Se registra en la historia la situación de terminalidad y el diagnóstico que lo provoca.
- **DIABETES:**
 - Acuerdo de colaboración con Endocrino de Torrecárdenas.
- **TABAQUISMO:**
 - Formación básica acreditada.
 - TSN en hospitalización.

Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PREVENCIÓN SECUNDARIA Y TERCIARIA. CARTERA DE SERVICIOS EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

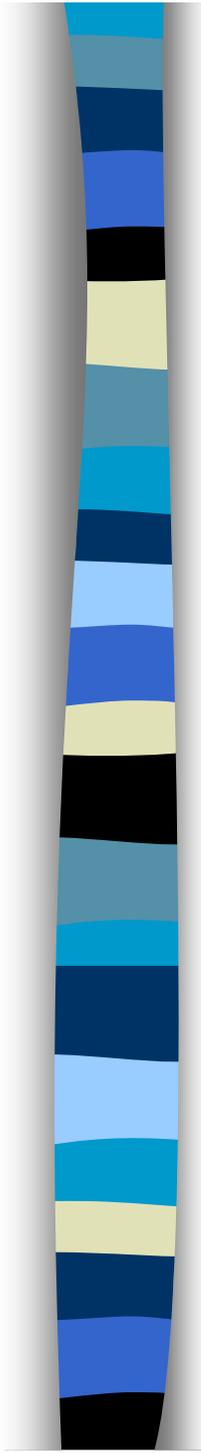
■ PREVENCIÓN SECUNDARIA:

- Screening cancer colon a familiares de primer grado (colonoscopia con agenda específica).
- Medidas para discapacitados: folletos informativos.

■ PREVENCIÓN TERCIARIA:

- Rehabilitación cardiaca: realización de ergometría.
- Disfagia: recomendaciones, implantación de sonda PEG.
- Valoración y suplementación nutricional.
- Activación precoz de Rehabilitación en ACV.

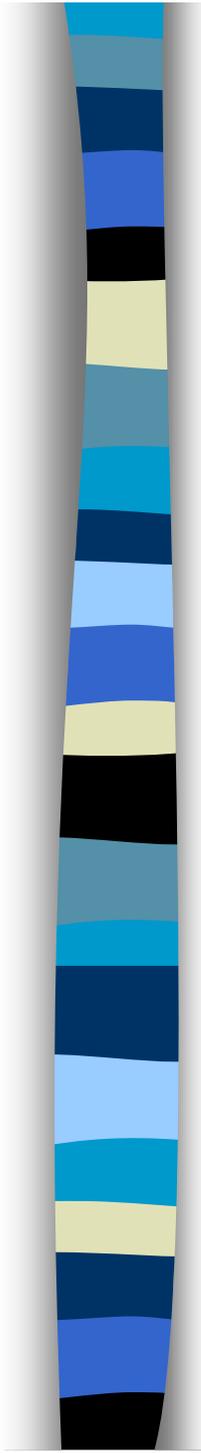
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PLAN DE MEJORA A LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADORAS

- **Objetivo:**
Identificar A Las Cuidadoras De Grandes Discapacitados.
Ofrecer Apoyo Y Ayuda A Las Cuidadoras.
- Realizar Índice De Esfuerzo Del Cuidador.
- **Tarjeta + Cuidados:**
Dieta, Descanso Evitando Que Permanezca Más De 24 Horas En El Hospital, Respetar La Opción O No De Estar Presentes Durante Los Cuidados, Proporcionarle Cuidados Puntuales De Enfermería A Aquellas Cuidadoras Que Por Su Situación De Salud Lo Requieran.
En La Planificación Del Alta Contactar Con La Enfermera Gestora De Casos.

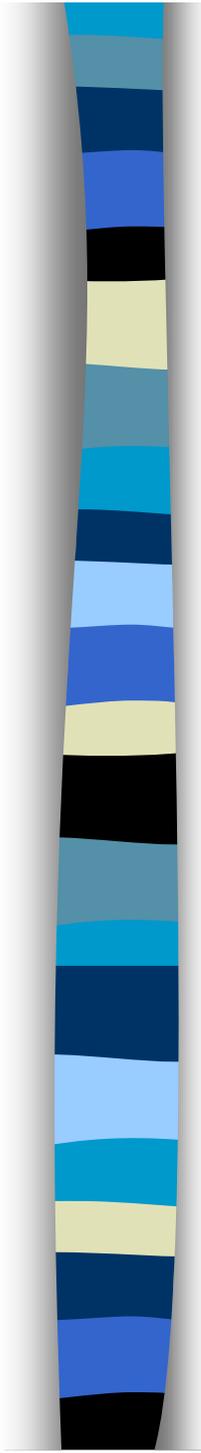
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



EDO Y BROTES EPIDEMICOS

- Existe un protocolo específico.
- Brotes epidémicos o EDO Urgente: Medicina Preventiva en horario de mañana o teléfono de Alertas en salud Pública (902.220.061)
- Formulario de EDOs en página WEB.
- Protocolos específicos para: Meningitis, Gripe A o infecciones nosocomiales, en página WEB

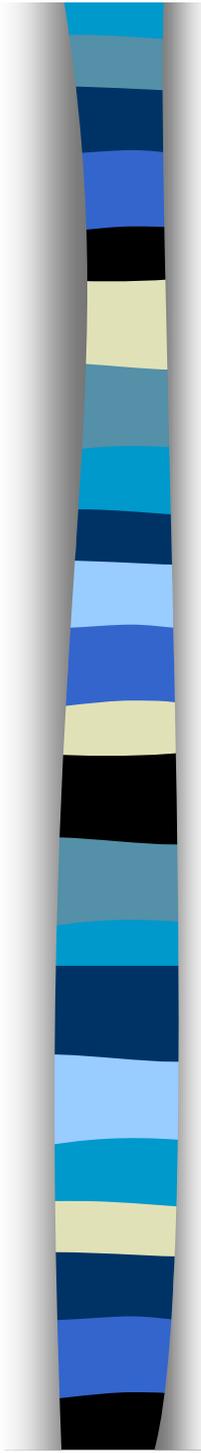
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DE CADA PUESTO DE TRABAJO

- Directrices de Hospitalización, Consultas y “Resultados críticos”
- Facultativos, diferenciados en especialidades
- Enfermeras
- Auxiliar de enfermería
- Enfermera de pruebas funcionales de cardiología
- Auxiliar de endoscopias
- Enfermera de endoscopias

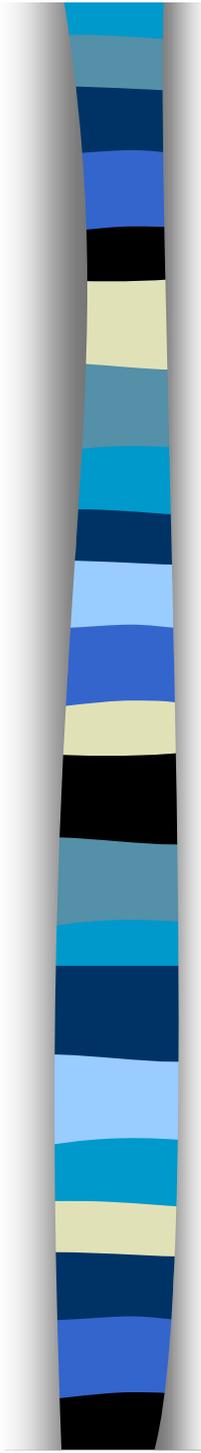
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RESULTADOS DE LA UNIDAD

- Disponibles en nuestra WEB en la página “PROFESIONALES”, subapartado “Resultados de la Unidad”.

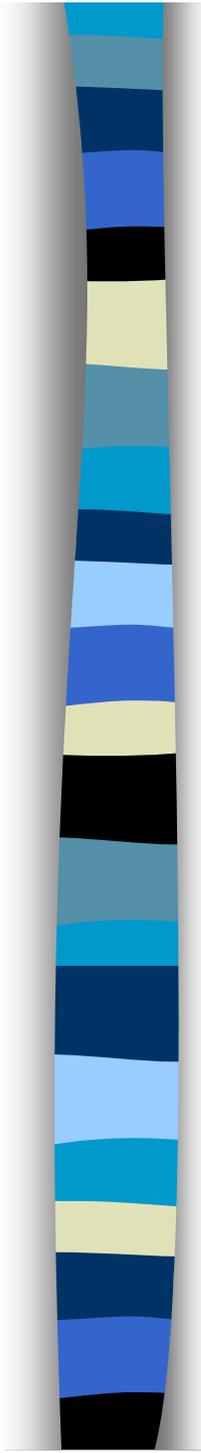
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



EQUIPAMIENTO Y PROVEEDORES

- Procedimiento para la resolución de incidencias en los servicios de soporte (Hostelería, restauración y Limpieza) en página WEB.
- Procedimiento de conservación y control de caducidades de medicamentos y productos sanitarios.
- Plan de emergencias.

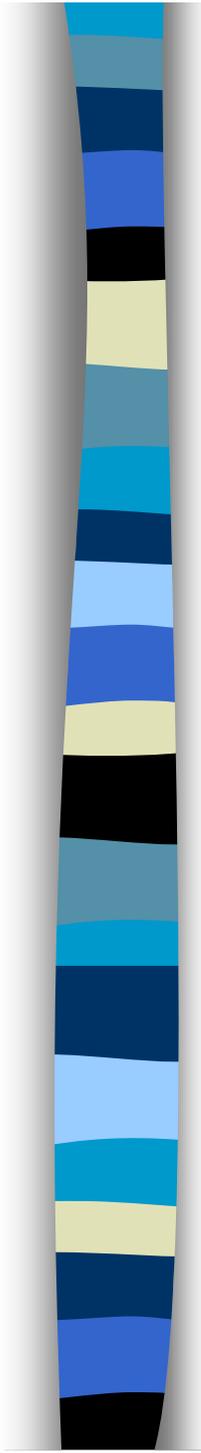
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PLAN DE CONTINGENCIAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION

- En caso de fallo informático avisar a:
 - Area de informática: 729055, 729074, 729075 ó 729079
 - Busca corporativo horario laboral: 764740
 - Busca para horario de “guardia”: 607.083.893

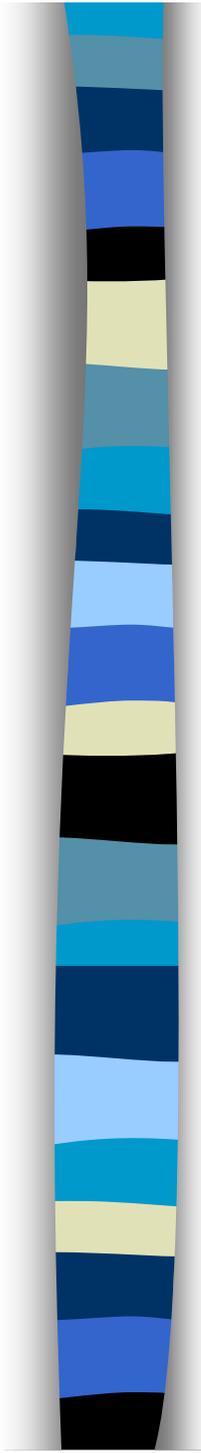
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



PROTECCION DE DATOS. USUARIOS INFORMATICOS.

- Documento de seguridad genérico en página WEB
- Escritorios con usuario y contraseña. Protector de pantalla con tiempo no prolongado. Bloquearlo al abandonarlo.
- Bases de datos con usuario y contraseña.
- Cumplir las normas de los carteles.

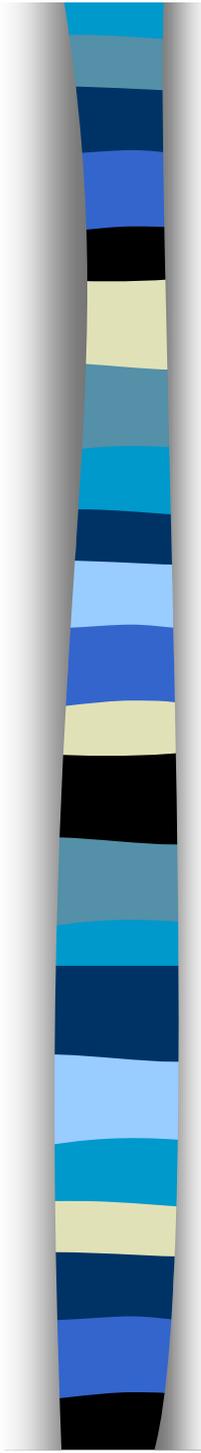
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA

- Instrumento AGREE-II (calidad de la GPC y aplicabilidad).
- Diferentes GPC, Protocolos, revisiones, Procedimientos enfermeros y Utilidades en la página WEB.

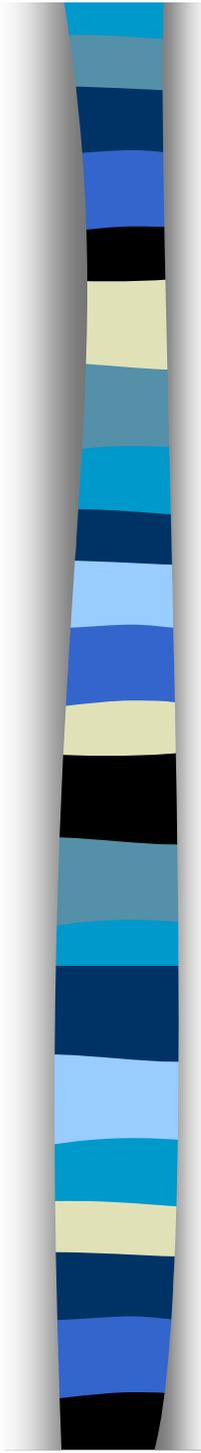
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

- AMFE: Metodología que promueve la detección de potenciales peligros para el paciente, los analiza, prioriza y plantea areas de mejora y preventivas, y responsables.
- Se priorizó errores de medicación y error en la identificación del paciente

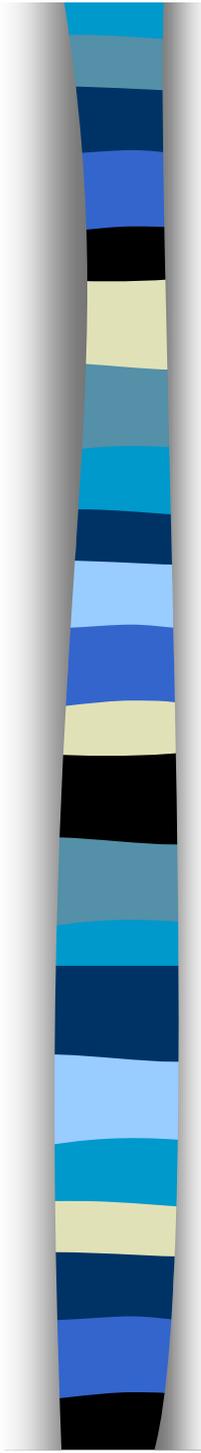
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



IDENTIFICACIÓN SEGURA DE LOS PACIENTES

- Pulsera identificativa.
- Comprobar antes de cada tratamiento y exploración, tanto la identidad como la técnica o producto a administrar.

Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



USO SEGURO DEL MEDICAMENTO

- Prescripción electrónica.
- Sesiones clínicas formativas: terapia secuencial, ...
- Informes clínicos (MEDICX3): conciliación de la medicación al alta.
- Confirmar paciente antes de administrar fármaco.
- Fármacos de alto riesgo en infusión: doble chequeo del fármaco y programación de la bomba.

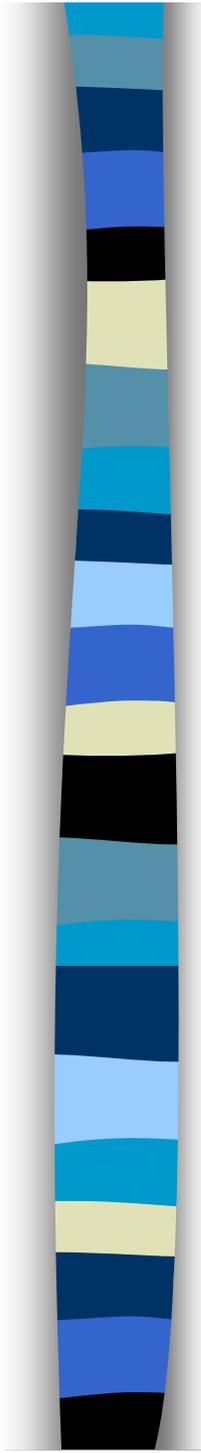
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC

NOTIFICACIÓN DE DIGITAL RIESGOS Y ACONTECIMIENTOS ADVERSOS

- En 2010 se comunicaron 55 efectos adversos (12 errores de medicación, 10 UPP, 6 flebitis)
- En 2011 se han comunicado hasta el momento 27 efectos adversos (14 caídas)
- Se propone procedimiento para la prevención y detección de caídas.

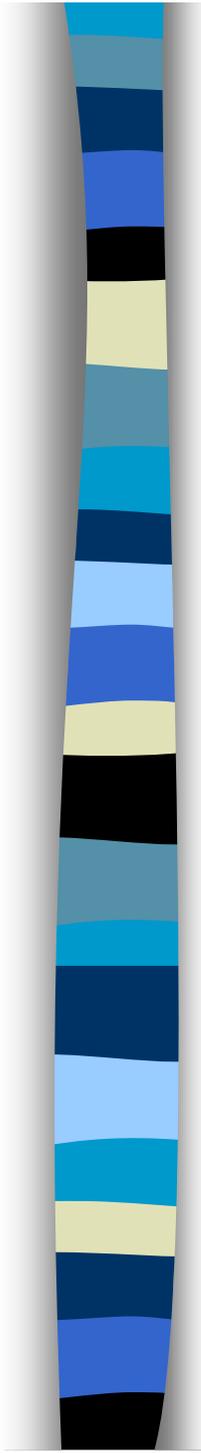


Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS MANTENIMIENTO/ELECTROMEDICINA

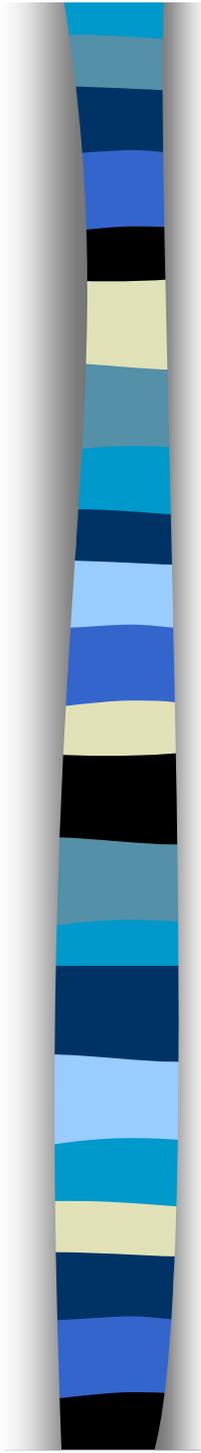
- INTRANET
- APLICACIONES
- MANTENIMIENTO/ELECTROMEDICINA
- minterna/minterna.



RECLAMACIONES Y ENCUESTAS DE SATISFACCION

- Reclamaciones por escrito en despacho de trabajadora social por las mañanas, el resto a través de Supervisor de Guardia.
- Encuestas de satisfacción autocumplimentada al alta analizadas hasta 2010. En 2011 se realizan las generales del hospital con buenos resultados.

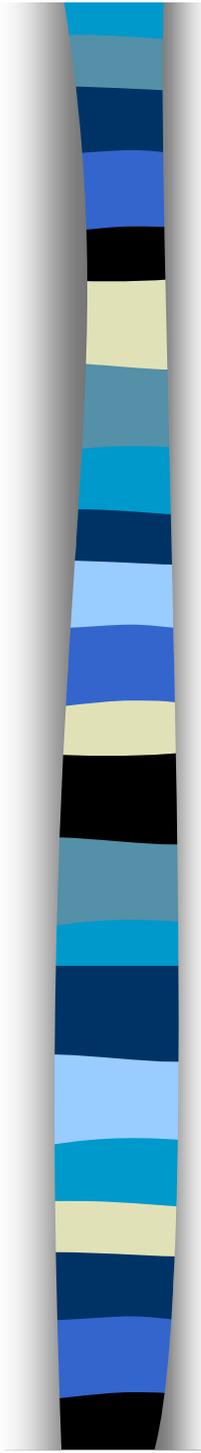
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RECORDAD

- Tarjetas identificativas.
- Calzado adecuado.
- Residuos en el correspondiente contenedor. (No tirar al contenedor del papel documentos identificados con nombre de los pacientes.)
- Llave de estupefacientes.
- Todas las pulseras identificativas.
- Cuidado con las historias clínicas.
- No informar en pasillos.
- Retirar cajas de medicación.
- Todos los documentos de la historia identificados con nombre y apellidos

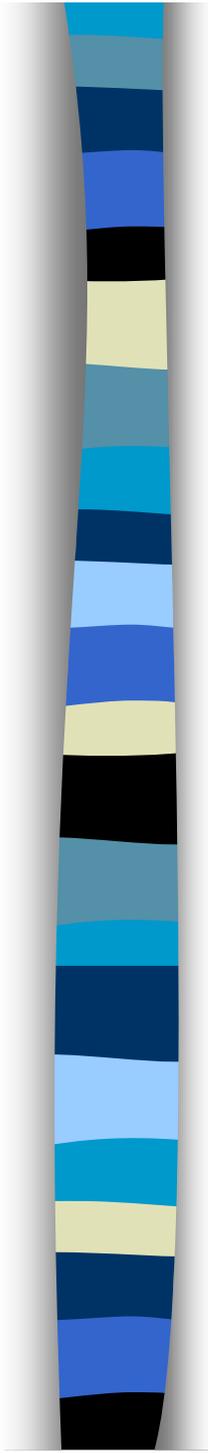
Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC



RECORDAD

- Hojas de interconsulta en sobre cerrados para ello en localización habitual.
- Ordenadores con protectores de pantalla.
- No dejar información de pacientes en lugares visibles al público.
- Retirar manteles y restos de comida que haya en la zona del sucio.
- Protocolos estarán colgados en la pagina web de la UGC a la que podemos acceder a través de la intranet y también los encontraremos en el escritorio de los ordenadores del estar de enfermería.
- Las claves para las distintas aplicaciones están az de protocolos.

Más información en la INTRANET del AGSNA o en Página WEB de la UGC

- 
- GRACIAS POR VUESTRA ATENCION
 - Y SOBRE TODO GRACIAS POR VUESTRO ESFUERZO

y ahora un pequeño paseo por la dichosa página WEB ...