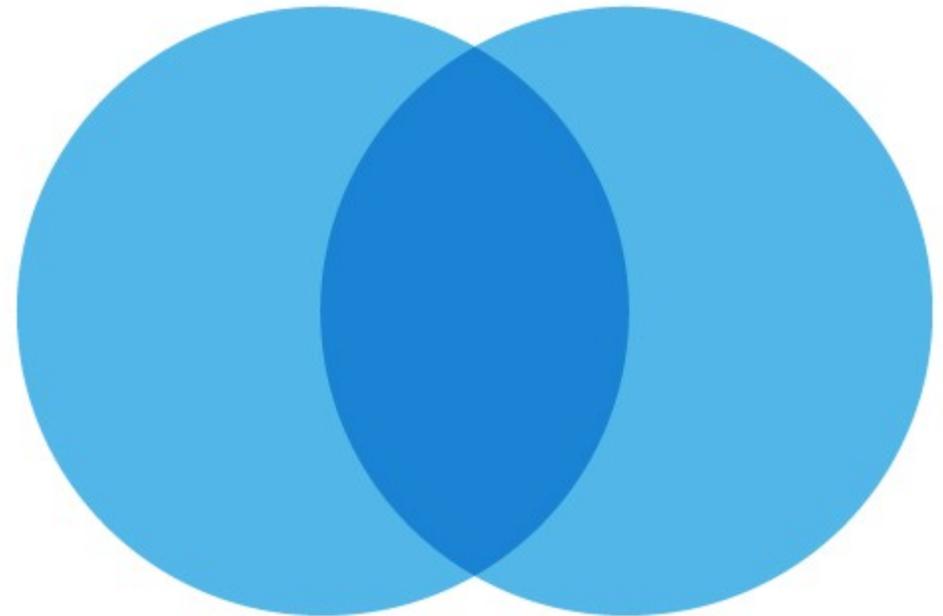


Plan de optimización y desarrollo de la actividad urgente

Enfoque del proyecto



En nuestro entorno, los servicios de urgencias a menudo cuentan con un modelo organizativo diseñado para atender un volumen de actividad inferior al real

La población accede cada vez más al hospital a través de la puerta de urgencias y muchas veces por problemas “no-urgentes” que deberían resolverse de manera coordinada y optimizada.

Hasta la fecha, tanto a nivel nacional como internacional, **se han desarrollado y puesto en marcha diversas estrategias y actuaciones** orientadas a reducir el uso inapropiado de las áreas y servicios de urgencias hospitalarias.

No obstante y a pesar de que **no existe una evaluación clara del resultado obtenido** con estas medidas, la experiencia parece demostrar que las actuaciones de contención de la demanda no están proporcionando resultados a corto plazo.

Por otra parte, la **organización del personal** de las áreas de urgencias ha ido **siguiendo modelos** que se diseñaron inicialmente, pero se ha constatado **ineficiente para atender la demanda** a la que se enfrentan actualmente.

En este contexto, es necesario plantearse cambios y adaptaciones en el modelo organizativo y de gestión de las áreas de urgencias, incorporando modelos, procesos y enfoques de atención que permitan mejorar la calidad y el funcionamiento de la atención urgente

El servicio de urgencias del Hospital Universitario Infanta Cristina (HUIC) es un servicio que, debido a su buena trayectoria y a su equipo de profesionales, ha tenido un desempeño positivo y reconocido en el hospital

El servicio de urgencias del HUIC, perteneciente a la red pública hospitalaria madrileña, atiende a la población de:

- Parla
- Batres
- Torrejón de la Calzada
- Cubas de la Sagra
- Serranillos del Valle
- Casarrubuelos
- Griñón



Con un total de 92.466 urgencias atendidas en 2014, es el hospital que más urgencias atiende en la Comunidad de Madrid entre los hospitales con su mismo nivel de complejidad.

Es por lo tanto, un área que destaca por sus resultados favorables y buen funcionamiento en el hospital y dentro de la región.

No obstante, la presión asistencial y las características propias del servicio hacen que su gestión sea relativamente más delicada de otras áreas del hospital

En general, la actividad urgente presenta una tendencia al crecimiento en volumen e importancia y con los siguientes condicionantes:

- **El área de atención urgente es la principal puerta de entrada del hospital (+60% de los ingresos totales)**
- **Es un área con enormes repercusiones en el resto del hospital y en su imagen hacia el exterior**

Estos factores, junto con la reducción de la inversión en recursos en el entorno sanitario resultante de la situación económica, puede poner en riesgo el buen modelo y funcionamiento que el servicio ha tenido siempre.

El equipo directivo del centro, consciente de la necesidad de adelantarse a estos posibles riesgos, cree que es oportuno realizar una reflexión interna sobre las necesidades del servicio de urgencias, para aprovechar el potencial de mejora del mismo, identificar vías de desarrollo clave para el futuro, y potenciar el desarrollo profesional del equipo de urgencias.

Este proyecto no nace como respuesta a un problema, sino que espera anticipar futuros retos para el servicio, altamente condicionado por el entorno y funcionamiento de otras áreas del hospital, para desarrollar herramientas y procesos organizativos que faciliten la atención urgente.

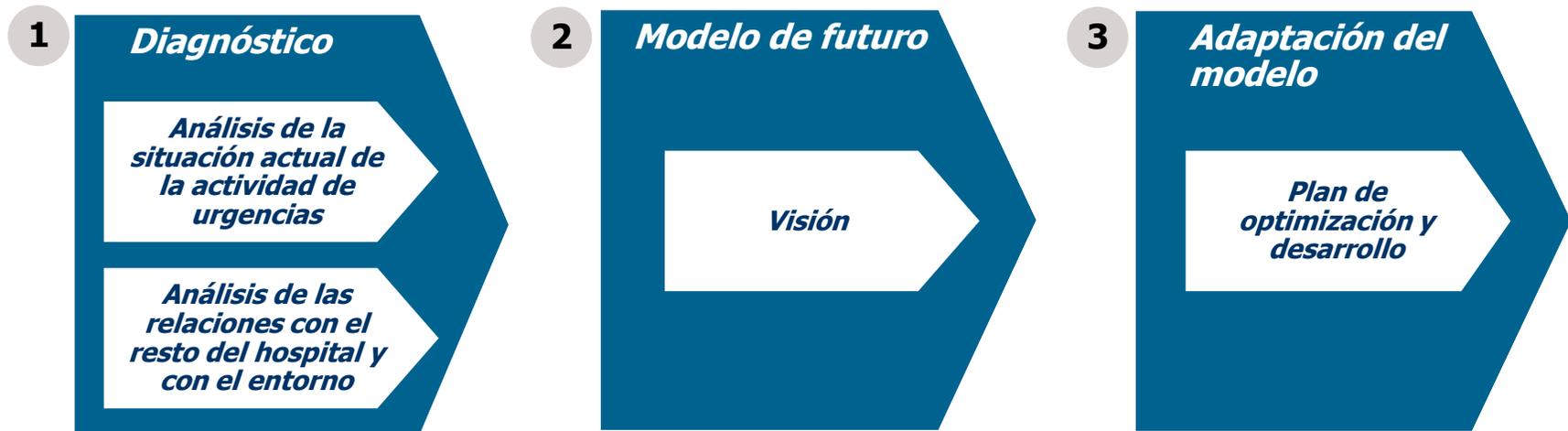
En este contexto, el Hospital Universitario Infanta Cristina desea desarrollar un proyecto para potenciar su atención urgente y el servicio de urgencias

El objetivo de este proyecto es disponer de un diagnóstico y una visión compartida para el desarrollo de futuro óptimo del servicio de urgencias, y estar en disposición de optimizar la eficacia y calidad de la atención en el HU Infanta Cristina.

Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos del proyecto:

- Mejorar la respuesta asistencial, aumentando la eficiencia, calidad y el valor añadido en los procesos de urgencias.
- Adecuar la organización, funcionamiento y coordinación de los recursos asignados a la actividad de urgencias para adaptarlos a las necesidades de los pacientes y profesionales, a partir de la optimización de los recursos disponibles y la integración de procesos con otros centros, servicios y unidades de la atención urgente.
- Dotar al equipo directivo, gestores y profesionales del hospital y del servicio de un plan de futuro, combinando la participación interna y externa para el desarrollo de acciones específicas de mejora.
- Identificar caminos de desarrollo para los profesionales del servicio, bajo la perspectiva de una mejora continua del servicio.

El proyecto se desarrollará en 3 fases consecutivas de trabajo



Objetivos de cada fase

- 1** Establecer un punto de partida común, desarrollado a partir de la participación del equipo, de los responsables y del análisis de los datos.
- 2** Definir un modelo de futuro a medio y largo plazo desde la perspectiva del equipo, sobre como quieren que sea el servicio de urgencias.
- 3** Diseñar un plan de desarrollo que identifique las acciones posibles y con mayor potencial para alcanzar el modelo definido.

El proyecto se desarrollará durante los meses de mayo y junio de 2016

Mayo 2016

	L	M	X	J	V
1	2	3	4	5	6
		Fase 1: Diagnóstico			
2	9	10	11	12	13
	Fase 1: Diagnóstico				
3	16	17	18	19	20
		Fase 1: Diagnóstico			
4	23	24	25	26	27
	Fase 1: Diagnóstico				
5	30	31			
	Fase 2: Visión				

Junio 2016

	L	M	X	J	V
5			1	2	3
			Fase 2: Visión		
6	6	7	8	9	10
	Fase 2: Visión				
7	13	14	15	16	17
	Fase 3: Plan de desarrollo				
8	20	21	22	23	24
	Fase 3: Plan de desarrollo				

Factores y elementos clave para el éxito del proyecto

Orientado a futuro:

- Este proyecto está enfocado hacia un plan de desarrollo, y en ningún caso supone una evaluación de lo realizado en el servicio hasta ahora

Participativo:

- La visión desde dentro del propio servicio es imprescindible para identificar sus líneas de desarrollo, y las perspectivas de diferentes perfiles del servicio y ajenas al mismo permitirán un plan que integre el desarrollo global del servicio

Dinamización externa:

- El apoyo de un equipo externo facilitará la formalización de unas conclusiones consensuadas por los profesionales en un plazo limitado

Compromiso:

- Compromiso del equipo directivo y de los profesionales para implementar las acciones identificadas como prioritarias para el servicio