

1. Presentación

El objetivo prioritario del Servicio de Urgencias de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, es atender de forma rápida y eficaz a los pacientes que presenten patologías potencialmente graves; para ello dispone de infraestructuras y aparataje muy sofisticados y de profesionales altamente cualificados.

El desarrollo de una adecuada planificación estratégica, la inequívoca orientación al paciente de nuestras actividades, la búsqueda de la satisfacción e implicación de los profesionales, el trabajo en equipo con objetivos bien definidos y compartidos..., todo ello nos ha permitido consolidar en los últimos años nuestro posicionamiento como centro de referencia de la asistencia urgente hospitalaria de la medicina privada de nuestro entorno.

En la Unidad de Urgencias trabajamos de forma permanente en el desarrollo de Planes Funcionales para una correcta organización en la asistencia y para la mejora continua. Señalar como hechos que evidencian nuestro firme compromiso con la calidad asistencial y la seguridad del paciente la obtención de diversas acreditaciones, como la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO-9001:2008) por AENOR, la acreditación como parte de la Clínica IMQ Zorrotzaurre por la Joint Comission International, la acreditación como Servicio Excelente en Urgencias y Emergencias por la Sociedad Española de Urgencias (SEMES), la certificación como finalista en los premios nacionales Best in Class como mejor Servicio en España al paciente y Urgente. señalar que el paciente es el centro del sistema en las Clínicas IMQ y que sus necesidades, demandas, expectativas y satisfacción son objetivos fundamentales de nuestra política en la atención en Urgencias, y dicho enfoque nos permite medir, evaluar y por consiguiente mejorar todas nuestras actuaciones en las que intervienen múltiples profesionales.

Fdo.:

Dr. Fidel Fuentes.
Jefe de Servicio de Urgencias

*“...Buena
medicina, trato
excelente y
atención rápida,
24 horas al día,
365 días al
año...”*



2. Misión, Visión y Valores

La Misión, Visión y Valores se despliegan de los corporativos de las Clínicas IMQ, si bien la Misión de nuestro servicio es explícita de la realidad de nuestro funcionamiento, objetivos y valores para con el resto de profesionales y pacientes/familiares.



Misión:

Proporcionar asistencia sanitaria **rápida segura, fiable y efectiva** a los pacientes que acuden al servicio de Urgencias, prestándoles los diagnósticos, cuidados y tratamientos, atendiendo a la priorización de la gravedad de la patología por la que acuden, aportando un **trato e información** adecuados al paciente /familiares por el médico responsable de su seguimiento.

Visión:

Ser un centro de prestigio consolidado e innovador, referente de la sanidad privada en el País Vasco, diferenciado por la excelencia de sus servicios y profesionales, impulsando la investigación y la docencia; todo ello basándose en el compromiso con los clientes y la sociedad.



Valores y compromisos:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Respeto a los derechos y deseos individuales de nuestros pacientes, ofreciéndoles una alta calidad técnica y de servicio, seguridad y trato personalizado.
- Orientación a resultados, potenciando la mejora continua y la eficiencia.
- Satisfacción de los profesionales, impulsando el trabajo en equipo y su motivación.
- Entorno seguro y agradable para las personas con respeto al medio ambiente.
- Innovación, tanto en el ámbito de la gestión como en la incorporación de nuevas tecnologías.

3. Cartera de Servicios

La Unidad de Urgencias atiende a los pacientes agudos con procesos que incluyen desde banales a graves y pudiendo requerir cuidados ordinarios, monitorización o cuidados de reanimación y estabilización de situaciones críticas. La atención en la Unidad se inicia con la recepción del paciente para evaluar su nivel de complejidad o gravedad, asignándole un nivel de prioridad para la atención, teniendo como objetivo fundamental que el paciente que llegue en situación comprometida sea atendido de forma inmediata.

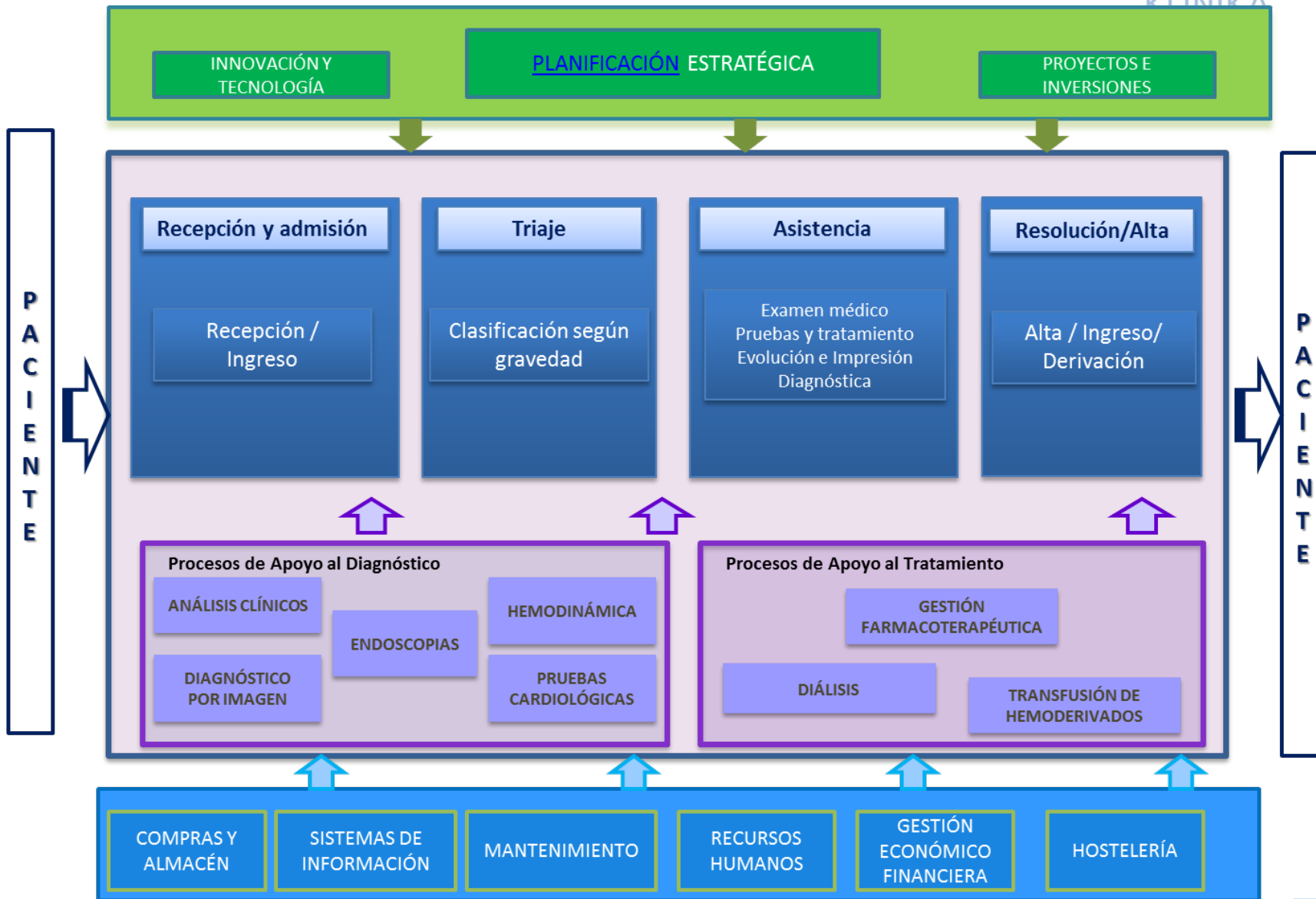
La cartera de servicios de la Unidad incluye desde la asistencia convencional en consulta, con posterior derivación al médico de cabecera o especialista adecuado, hasta la reanimación cardiopulmonar avanzada, pasando por los cuidados específicos en casos de urgencia, la observación en los casos moderadamente graves, la observación de la evolución de pacientes diversos especialistas de la clínica y el ingreso en los diferentes servicios como plantas de hospitalización y Unidad de Medicina Intensiva, cuando el proceso patológico supera la disponibilidad terapéutica y diagnóstica del dispositivo asistencial de la Unidad.

La Unidad de Urgencias incluye en su cartera de servicios prestaciones significativas, con disponibilidad en la CIZ de Unidad de Cuidados Intensivos y Coronarios, Servicio de Neurocirugía, sala de hemodinámica..., que permite la asistencia en primera instancia a la cardiopatía isquémica aguda – síndromes coronarios, insuficiencia respiratoria aguda, sepsis, TCE, intoxicaciones agudas, realizando el proceso diagnóstico terapéutico adecuado en cada caso y la estabilización del cuadro hasta su tratamiento definitivo.

Las Urgencias obstétricas y pediátricas, comparten la admisión y el triaje con nuestro Servicio, si bien son atendidas en otras áreas y por diferentes profesionales de nuestra Clínica.



5. Mapa del Proceso de Urgencias



ABRIL 2011

6. Áreas Estructurales- Funcionales



**RECEPCIÓN-
ADMISIÓN
DEL
PACIENTE**



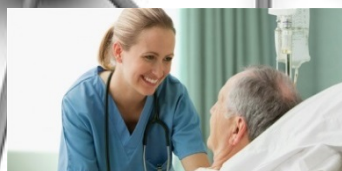
2. TRIAJE



**3. AREA DE
PACIENTES
CRÍTICOS**



4. CONSULTAS



**5. AREA DE
BOXES Y
OBSERVACIÓN/
EVOLUCIÓN**



**6. AREAS DE
APOYO Y
SERVICIOS
GENERALES**

6. Áreas Estructurales- Funcionales



RECEPCIÓN- ADMISIÓN DEL PACIENTE

Su misión es facilitar el acceso de los pacientes y familiares, cumplimentar la faceta administrativa, facilitar un lugar de espera para la familia y proporcionar la información necesaria.

Salas de espera:

Está dotada de TV, megafonía, y máquina expendedora de vending. Los aseos se encuentran o bien dentro o bien colindantes a las salas de espera.

1. **Sala de espera de Pacientes**, se encuentra junto a la recepción y las salas de triaje.
2. **Sala de espera de Familiares de pacientes que se encuentran en Boxes**
3. **Sala de espera de Consultas.**



SALAS DE ESPERA

6. Áreas Estructurales- Funcionales

Su misión es valorar al paciente a su llegada para determinar la urgencia del problema por el cual acude, y asignar el recurso apropiado para el cuidado del problema identificado, es decir, clasificar al paciente de acuerdo a sus prioridades de salud.

En circunstancias normales, una vez que el paciente o su familiar han pasado por Admisión, se le llamará al paciente - que podrá estar acompañado de un familiar- a una de las dos salas de triaje, donde el personal DUE procederá a realizar la clasificación de la gravedad del paciente, es decir, el triaje. Si el paciente llega en ambulancia o su estado clínico impresiona gravedad, pasará directamente al área de boxes para ser triado allí. Posteriormente serán registrados los datos de filiación.



2. TRIAJE

Siempre un facultativo del equipo médico se encarga de la evolución, control y apoyo directo del triaje.

Nivel de triaje	Descripción	Ubicación
Nivel I Resucitación	Riesgo vital inmediato	Box estabilización
Nivel II Emergencia	Alto riesgo Inestabilidad fisiológica y / o dolor intenso	Box
Nivel III Urgencia	Paciente estable Riesgo vital potencial Generalmente requieren exploraciones diagnósticas	Box Siempre que sea posible
Nivel IV Menos urgente	Situaciones potencialmente serias y de complejidad significativa	Sala espera / box
Nivel V No urgente	Problemas clínico-administrativos de baja complejidad	Sala de espera

Información al paciente y ubicación en función de la prioridad: el personal DUE de triaje informa al paciente sobre el procedimiento a seguir y, en función de la gravedad y de la urgencia que requiera su atención médica, le indica si debe esperar en la sala (con indicación del tiempo aproximado de espera) o debe pasar a un box para ser examinado por el médico.

6. Áreas Estructurales- Funcionales



3. AREA DE PACIENTES CRÍTICOS

Su objetivo es permitir la atención inmediata y eficiente de las emergencias, incluida la Parada Cardiorrespiratoria (PCR) externa y las detectadas en el área de Urgencias.

6. Áreas Estructurales- Funcionales



4. CONSULTAS

Se disponen de:

- 4 Salas de Consultas (Consulta nº2 y nº 3) y área U4.
- 1 Sala Polivalente (Consulta nº1)
- 2 salas de yesos y 1 sala de curas y suturas:



6. Áreas Estructurales- Funcionales

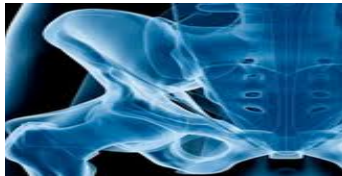


5. AREA DE BOXES Y OBSERVACIÓN/ EVOLUCIÓN

- Es una zona para vigilancia, monitorización y tratamiento médico de procesos agudos y crónicos reagudizados que, por su complejidad diagnóstica y terapéutica, precisan un nivel asistencial por encima del de otras áreas de Urgencias. Consta de 12 boxes individuales (cama + sillón de acompañante). El tiempo máximo de estancia en este área no deberá sobrepasar las 24 horas. Este área tiene como objetivos:
 - Estabilización de pacientes agudos y crónicos inestables.
 - Manejo de pacientes que requieren vigilancia médica o/y de enfermería periódicas.
 - Valoración de la evolución clínica de los pacientes, en ocasiones con responsabilidad compartida con otros médicos de guardia de otras especialidades.
 - Evaluación preliminar de pacientes con cuadros clínicos que precisen de monitorización continua, que presenten dolor intenso, fiebre alta, hemorragia, disnea intensa, dolor torácico, mal estar general significativo, necesidad de permanecer en decúbito...



6. Áreas Estructurales- Funcionales



6. AREAS DE APOYO Y SERVICIOS GENERALES

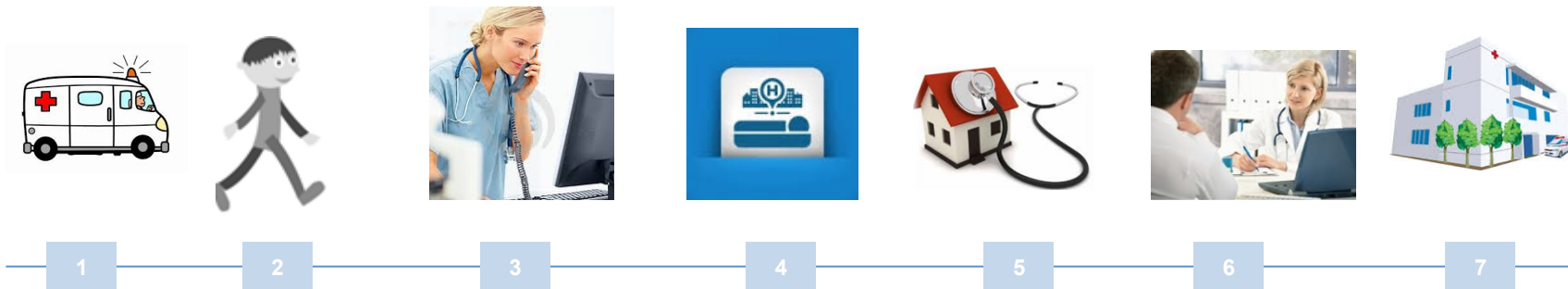
Está compuesta por Despachos (jefe de servicio y supervisora) , Sala de Estar, Aseos, Sala de Informes, etc. Es donde se desarrolla la labor:

- Administrativa: que genera la actividad asistencial
- Docente: sesiones clínicas, bibliográficas, de protocolos, etc.
- Informativa: entrevista con familiares de pacientes ingresados en los boxes de observación/ evolución ,
- Descanso: de todo el personal.
- Almacenes: de lencería y material sanitario



7. Circuitos Asistenciales

1. Circuito de Emergencias (atención al paciente en estado crítico)
2. Circuito Ordinario (paciente al que se le da el alta a domicilio)
3. Circuito de interconsulta a especialistas desde el Área de Urgencias
4. Circuito de Hospitalización desde el Área de Urgencias
5. Circuito de Hospitalización a Domicilio desde el Área de Urgencias,
6. Circuito de remisión al paciente desde el Área de Urgencias a Consultas Externas de la Clínica
7. Circuito de remisión al paciente a otro centro sanitario (traslado interhospitalario)



8. Recursos Humanos

Las personas que prestan su actividad en el Servicio de Urgencias, disponen todas ellas de las competencias técnicas y habilidades necesarias para desarrollar con éxito su actividad. Los perfiles profesionales adscritos a este servicio, responden a las siguientes categorías:

- Celadores
- Administrativos
- Auxiliares de Enfermería
- Enfermeras/ D.U.E.s
- Supervisora
- Facultativos
- Jefe de Servicio

Está implantado un Sistema de gestión por Competencias en el Servicio, que se fundamenta en la realización anual de la Evaluación del Desempeño a todos aquellos profesionales (no médicos) y un Sistema de Evaluación de Objetivos y Privilegios para los facultativos.

9. Calidad y Seguridad Clínica

La seguridad clínica es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Mejorarla requiere una labor compleja que afecta a todo el sistema, en la que intervienen una amplia gama de medidas relativas a: la mejora de los circuitos organizativos, la seguridad del entorno, la gestión del riesgo, la lucha contra las infecciones, el uso inocuo de medicamentos, la seguridad del equipo, las prácticas clínicas seguras y un entorno de cuidados saludable. Prácticamente todos los procesos de las clínicas y los profesionales están implicados, por ello, la seguridad del paciente requiere un enfoque general y multidisciplinar para identificar y gestionar los riesgos reales y potenciales.

La apuesta de la Clínica en el 2010 por acreditarse conforme a los estándares del Modelo de la Joint Commission International, uno de los modelos más exigentes y comprometidos con la calidad y seguridad clínica a nivel internacional, deriva en un trabajo frenético a nivel estructural y organizativo en las clínicas, siendo necesario el trabajo, esfuerzo, colaboración e impulso de todos los servicios y profesionales, siendo Urgencias, uno de los Servicios en los que se despliegan la práctica totalidad de los estándares de la JCI.

Es por ello, el Servicio de Urgencias, dispone de su propio **Plan de Calidad y Seguridad Clínica de Urgencias** en el cual se despliega directamente del general de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Las dimensiones que engloba dicho Plan, se despliegan en los siguientes apartados:



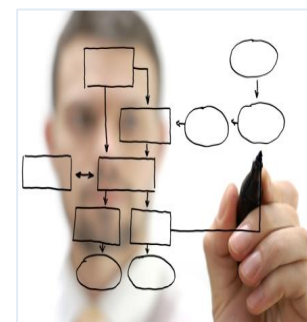
A. SEGURIDAD CLÍNICA



B. IMPLICACIÓN Y COMPROMISO DE LAS PERSONAS



C. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



D. DOCENCIA, INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN

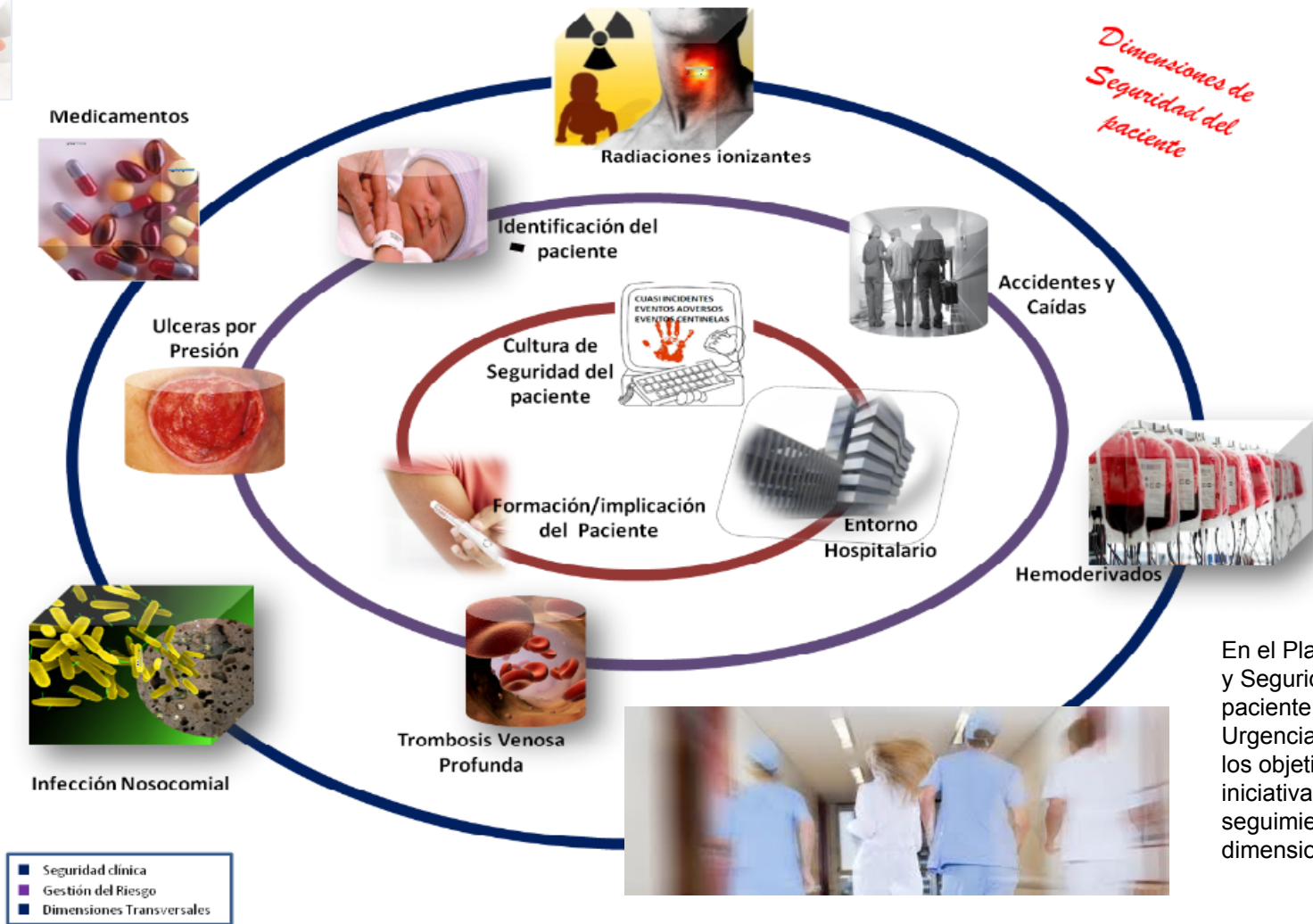


E. RECONOCIMIENTOS

9. Calidad y Seguridad Clínica



A- Seguridad Clínica



En el Plan de Calidad y Seguridad del paciente en Urgencias, se detallan los objetivos, iniciativas y seguimiento de dichas dimensiones.

9. Calidad y Seguridad Clínica



D- Docencia

Por la Urgencia, rotan cada año, diferentes estudiantes de pregrado tanto de Medicina como de Enfermería. Todos los estudiantes tienen tutores asignados y son evaluados durante su periodo de prácticas con los objetivos establecidos en cuanto a la adquisición de conocimientos y puesta en práctica de sus habilidades y competencias..

9. Calidad y Seguridad Clínica

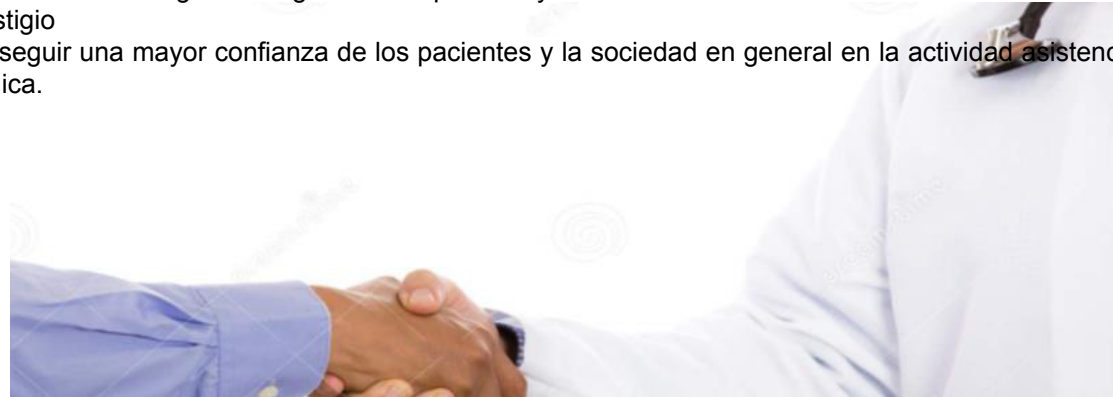


E- Reconocimientos



La apuesta por la Calidad y la Seguridad Clínica, implica además no solo un compromiso con los pacientes/ familiares y los profesionales, sino con la sociedad en general. Por ello, los reconocimientos externos, entendemos e se convierten en una vía necesaria para:

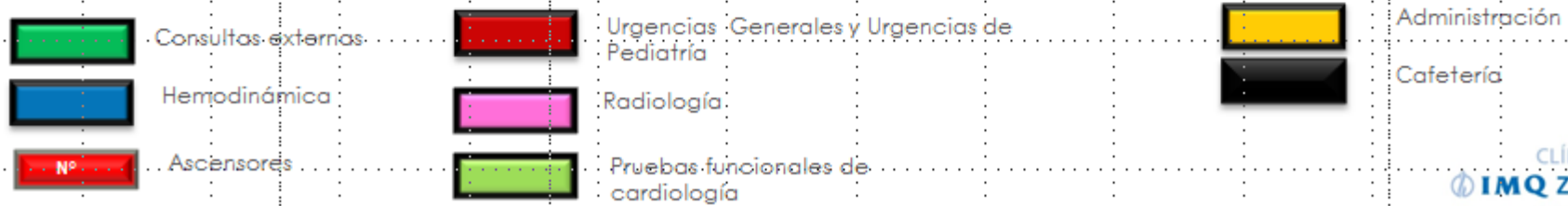
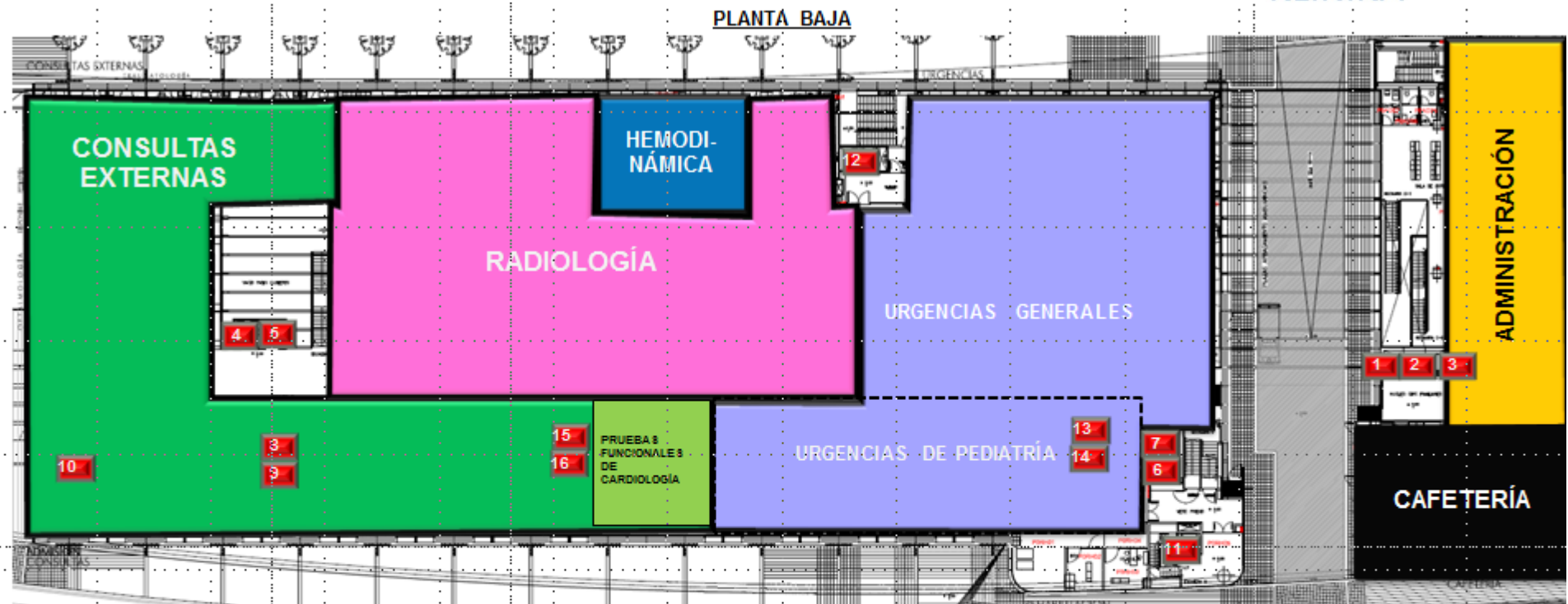
- evidenciar por profesionales acreditados externos el cumplimiento con los estándares de las Normas/ Modelos de Calidad
- establecer sistemáticas de evaluación de manera continua en el tiempo
- lograr un mayor compromiso con los planes de mejora/ compromisos de mejora adquiridos con las entidades auditoras.
- poder dar una imagen de riguroso compromiso y adhesión con las normas nacionales e internacionales de mayor prestigio
- conseguir una mayor confianza de los pacientes y la sociedad en general en la actividad asistencial realizada en la Clínica.



Es por ello, el Servicio de Urgencias, esté implicado en los siguientes y modelos y normas de aplicación general de la Clínica como son:

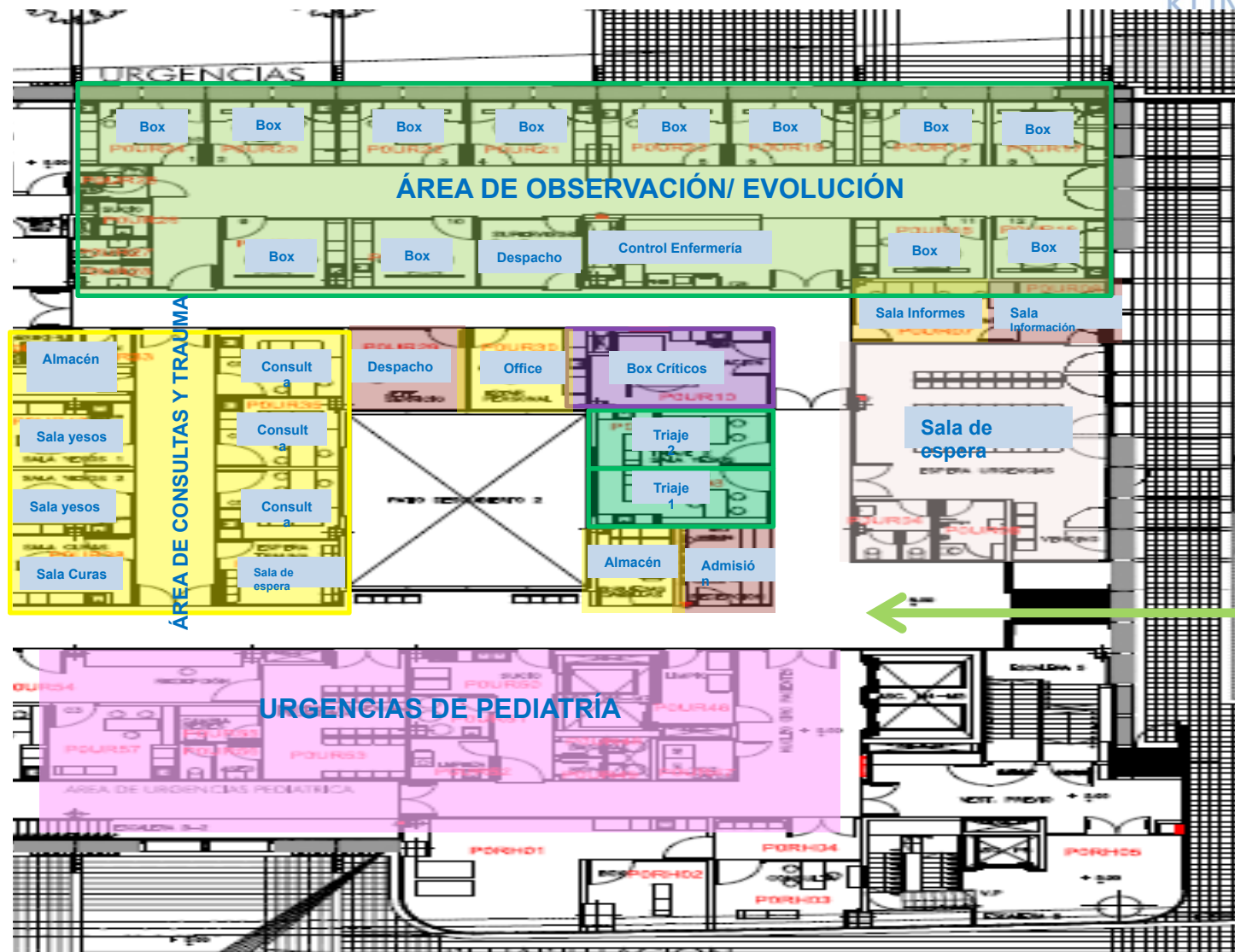
- **ISO 9001: 2008** → “Gestión de la Calidad”
- **ISO 14.001** → “Gestión Medioambiental”
- **UNE . 173.003** → Seguridad del Paciente
- **Modelo Joint Commission** → “Calidad y seguridad del paciente”
- **SEMES**
- **Best In Class**

12. Planos del Servicio



Planta baja

12. Planos del Servicio



Urgencias