



Germans Trias i Pujol
Hospital

**GRUP DE TREBALL DEL PROCÉS
D'ATENCIÓ URGENT**

PROCÉS D'ATENCIÓ URGENT SUBPROCÉS: ADULTS

TIPUS DOCUMENT: FITXA DE PROCÉS

Elaborat per:

Equip Directiu d'Urgències:

Dra. Anna Carreres
Dra. Antònia Segura
Dra. Neus Robert
Dra. M^a Jesús Domínguez
Lluïsa García
Flora Aceituno
Marta Samaranch

Pàgina núm. 1 de 6

DISTRIBUCIÓ DEL DOCUMENT

DESTINATARI
Membres de l'equip de treball del procés
Disposició lliure a la intranet



PROCÉS D'ATENCIÓ URGENT

Ubicació del procés

NOM DEL PROCÉS:	ATENCIÓ URGENT
RESPONSABLE DEL PROCÉS:	Anna Carreres
DIRECTIU DEL PROCÉS:	Antònia Segura Cap de Servei d'Urgències / Lluïsa Garcia Vidal Adjunta Direcció d'Infermeria - Atenció urgent
TIPUS DE PROCÉS:	Clau- subprocés adult

Equip de treball del procés

Nucli del procés:

- Anna Carreres Molas. Urgències
- Antònia Segura Egea. Urgències
- Neus Robert Boter. Urgències
- M^a Jesús Domínguez Tordable. Urgències
- Lluïsa García Vidal. Urgències
- Flora Aceituno Castillo. Urgències
- Marta Samaranch Gusi. Urgències

Grups de treball específics



Missió del procés

La missió del Servei d'Urgències (SU), en consonància amb la de l'HUGTIP, és oferir una atenció sanitària integral i de qualitat a la demanda d'atenció urgent dels pacients adults [no gineco-obstètrics], en funció de la seva gravetat, garantint una orientació diagnòstica i un tractament escaient i amb un enfoc basat en la priorització clínica, la seguretat del pacient i els recursos hospitalaris. Així mateix, el SU ha de dur a terme activitats de docència i de recerca orientades a la millora de la pràctica clínica.

Objectius del procés

1. Proporcionar una assistència resolutiva, de qualitat, segura i eficient amb una mínima variabilitat clínica.
2. Prioritzar adequadament les demandes d'atenció urgent per tal de situar-les en el dispositiu més adequat.
3. Accessibilitat: minimitzar els temps d'espera, en funció de la gravetat
4. Obtenir una orientació diagnòstica correcta en el termini de temps més curt possible
5. Aplicar el tractament i les cures més adequades
6. Aconseguir l'alta amb la millor situació possible, garantint la continuïtat assistencial
7. Oferir la màxima seguretat per als pacients, minimitzant els errors i les complicacions relacionades amb els procediments
8. Aconseguir uns fluxos d'entrada òptims d'acord amb la política territorial de l'àrea.
9. Agilitar el flux dels pacients atesos cap a altres dispositius garantint la continuïtat assistencial entre els diferents àmbits d'atenció.
10. Garantir la coordinació intrahospitalària i extrahospitalària.
11. Aconseguir la màxima satisfacció dels pacients atesos i dels seus acompanyants.
12. Oferir atenció amb empatia, respecte i comunicació efectiva amb els pacients i els seus acompanyants.



1. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Àmbit

INICI DEL PROCÉS:	Arribada del pacient a Urgències
FINAL DEL PROCÉS:	Alta d'Urgències (amb diferents destinacions)

Entrades

Pacient amb problema de salut que requereix atenció urgent
Familiars i acompanyants
Informe de trasllat del SEM
Informe de derivació del metge d'atenció primària o d'un altre centre hospitalari o sociosanitari
Documentació clínica d'episodis anteriors (via SAP – Història Compartida de Catalunya)
Material fungible del Servei d'Urgències
Medicació del Servei d'Urgències
Aparells de tecnologia assistencial del Servei d'Urgències

Sortides

Pacient amb problema de salut urgent resolt o en situació estabilitzada
Pacient i acompanyants informats sobre les actuacions a l'alta, amb pla terapèutic i instruccions (informe d'alta)
Recepta electrònica
Pacient derivat per noves visites, exploracions i/o procediments
Pacient derivat al procés d'hospitalització (convencional o de crítics): amb els tràmits d'ingrés realitzats i la informació clínica adequada
Pacient derivat al procés d'atenció quirúrgica: amb els tràmits realitzats (ordre quirúrgica, sol·licitud de proves complementàries...) i preparació prequirúrgica realitzada
Derivació inversa (AP - CUAP)
Pacient traslladat a un altre centre: amb els tràmits realitzats, informació al centre receptor i amb la informació clínica adequada
Pacient derivat a alternatives a l'hospitalització convencional (UHAD, H.Dia, CCEE de diagnòstic ràpid, Unitats de Diagnòstic Ràpid de Càncer)
Èxits: amb els tràmits realitzats (informe d'epícrisi, polseres d'identificació i certificat de defunció...).

SORTIDES NO DESITJADES

Mort evitable del pacient.
Fugues.
Abandonaments.
Altes sense resolució adequada.
Residus del procés (materials, residus biològics).

Activitats que afegeixen valor

1. Admissió
2. Triatge
3. Atenció clínica
4. Proves complementàries
5. Interconsultes
6. Estada/ cures a boxes
7. Accions del o la facilitador/a
8. Accions del o la treballador/a social
9. Farmacèutic/a assignat/da a Urgències
10. Estada/ cures a UCE
11. Alta
12. Garantir el contínuum assistencial

Punts de control

- Procedència dels malalts
- Admissió
- Triatge
- Espera en sala d'espera
- Ubicació segons resultat del triatge i de la complexitat
- Atenció mèdica
- Atenció infermera
- Proves complementàries
- Interconsultes
- Estada/ cures a UCE
- Estada/ cures a boxes
- Alta
- Trasllats a altres centres
- Èxitus
- Ingrés hospitalari (unitats d'hospitalització convencional o de crítics)
- Cirurgia urgent
- Us d'alternatives a l'hospitalització convencional (UHAD/H.DIA/UACO)

Documents guia (metodologia)

1. DC-NF-004. Normativa de funcionament de les Urgències (intranet)
2. Manual d'Urgències (intranet)
3. Protocols mèdics (intranet)
4. Protocols i plans de cures d'infermeria (intranet)
5. URG-PM-14. Circuits assistencials a Urgències

Recursos

HUMANS

- Metges especialistes (del Servei d'Urgències, d'altres serveis- guàrdies)
- Residents de diverses especialitats
- Infermeres del Servei d'Urgències
- Auxiliars d'infermeria del Servei d'Urgències
- Zeladors assignats al Servei d'Urgències
- Administratius de la Unitat d'Admissions assignats al del Servei d'Urgències
- Facilitador/a (UAC)
- Treballador/a Social
- Farmacèutic/a
- Administratius assignats a la Coordinació d'Urgències
- Personal de Seguretat (empresa externa)
- Personal de neteja (empresa externa)

MATERIALS

- Material fungible del Servei d'Urgències
- Medicació del Servei d'Urgències
- Aparells de tecnologia assistencial del Servei d'Urgències
- Ordinadors i PC tablets
- Mobiliari del Servei d'Urgències
- Wifi
- Programes (Silicon, Gacela, web e-PAT, Geslin, Gimweb, Logaritme, Nutricare, pre-ALT, GT, ProSP)



Registres

1. Història clínica electrònica: SAP, Silicon
2. Registres d'infermeria Gacela
3. Reaccions adverses a medicaments
4. Sistema de notificació d'incidències de seguretat dels pacients (SNISP)

13. Indicadors

Els indicadors del procés d'atenció urgent es troben a:

- Quadre de comandament d'Urgències
 - BO (Business Object)
- Informe Urgències
- Quadre de comandament de les cures infermeres