

	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD	Código:	PRO-XXIPS-CLN-18	
	programa	Fecha REALIZACIÓN:	2023	
	SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR	Edición:	01	

## SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR

### JUSTIFICACIÓN

Los pacientes con Trastorno del espectro autista;- Enfermedad de Alzheimer; Parálisis cerebral; Discapacidades intelectuales tiene prioridad desde la instrucción 18/2012 que regula la Tarjeta de asistencia sanitaria "AA" y el protocolo de acogida a esos pacientes.

### ENFOQUE

- Mejorar la accesibilidad y favorecer el acompañamiento por sus familiares en los pacientes con tarjeta sanitaria AA en consultas externas, servicios de urgencias, hospitalización

### DESARROLLO Y EJECUCIÓN

A. El equipo de trabajo realizar una sesión de Creative Solving Problems en base a las siguientes preguntas:

1. Qué podemos hacer para atender mejor a Pacientes AA
2. Qué hacer para que el personal conozca la atención a pacientes AA
3. Qué puede salir mal en esta mejora del paciente AA?

B. Definición de las promesas: "Las Promesas al paciente con tarjeta AA"

### DESPLIEGUE ( y Responsabilidades)

Comenzaremos el despliegue en todas las CONSULTAS EXTERNAS del HOSPITAL PROVINCIAL MONTECELO Y HOSPITAL DO SALNÉS (total 728 camas) Y CENTRO DE ESPECIALIDADES MOLLABAO, ATENCION PRIMARIA (TOTAL 44 Centros de Salud. Continuará servicio de Urgencias y Hospital de Día.

### RESULTADOS:

- 100% de paciente con tarjeta Sanitaria AA, han recibido la prioridad asistencial

 SERVICIO GALEGO DE SAÚDE ÁREA SANITARIA DE PONTEVEDRA E O SALNÉS	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD	Código:	PRO-XXIPS-CLN-18	
	programa	Fecha REALIZACIÓN:	2023	
	SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR	Edición:	01	

## EVALUACION Y REVISIÓN

- Evaluación dinámica de la puesta en marcha y evaluación final.

## CARÁCTER INNOVADOR

Mapeo de la experiencia del paciente, con los allegados y familiares referentes

## DIVULGACION

A través de RRSS, y con la participación de las Asociaciones de Pacientes y de nuestro Consejo de Pacientes.

## APLICABILIDAD

*“Solo escuchando podemos mejorar”, no es solo el título, sino que es una forma de hacer a partir de la experiencia del paciente. Aplicable y con resultados efectivos y afectivos*

## PLANIFICACIÓN /CRONOGRAMA

# Sólo escuchando podemos mejorar

Diagrama GANTT: Servicio "AA"

CODIGO	HITO CLAVE	ENTREGABLE	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
AA_001	<b>HITO</b>	Creación grupo técnico (AP;ADM;ENF;SUBALT;PSX...)							
AA_002		Elaboración procedimiento/flujoograma general							
AA_003		Elaboración procedimientos/flujoogramas específicos							
		"AA" en Consultas externas							
		"AA" en Pruebas diagnósticas							
		"AA" en Hospitalización							

	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD	Código:	PRO-XXIPS-CLN-18	
	programa	Fecha REALIZACIÓN:	2023	
	SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR	Edición:	01	

	AA_ESPEC_O	"AA" en otras gestiones					
	AA_ESPEC_AP	"AA" en Atención Primaria					
	AA_ESPEC_URG/PAC	"AA" Urgencias/PAC					
AA_004		Revisión/valoración/por Servicios-unidades implicadas					
AA_005	<b>HITO</b>	Revisión/valoración/por Dirección (COMISION DIRECCION)					
AA_006	<b>HITO</b>	Formación de profesionales implicados en Servicio "AA"					
AA_007		Información a colaboradores externos					
AA_008		Señalización de puntos "AA" (hospital-ccee-hosp-urg/AP)					
AA_009	<b>HITO</b>	Prueba piloto (1. Simulación)					
AA_010		Prueba piloto (2. Real)					
AA_011	AA_INFORME	Análisis/evaluación Prueba piloto					
AA_012	<b>HITO</b>	Revisión/valoración/ aprobación por Dirección					
AA_013		Difusión Servicio "AA"					
		Gabinete Comunicación, Intranet...					

## DESPLIEGUE

AA_014	<b>Aplicación del Servicio "AA" en centros hospitalarios</b> ("continuum")		
AA_015	Control/evaluación Servicio "AA" en centros hospitalarios		
	la QU/A. Paciente realizarán auditoría	<b>E*</b>	<b>E</b>
AA_016 003	<b>Aplicación del Servicio "AA" en centros Atención Primaria</b> ("continuum")		
AA_017	Control/evaluación Servicio "AA" en centros Atención Primaria		

	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD		Código:	PRO-XXIPS-CLN-18	
	programa		Fecha REALIZACIÓN:	2023	
	SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR		Edición:	01	

la QU/A. Paciente realizarán auditoría

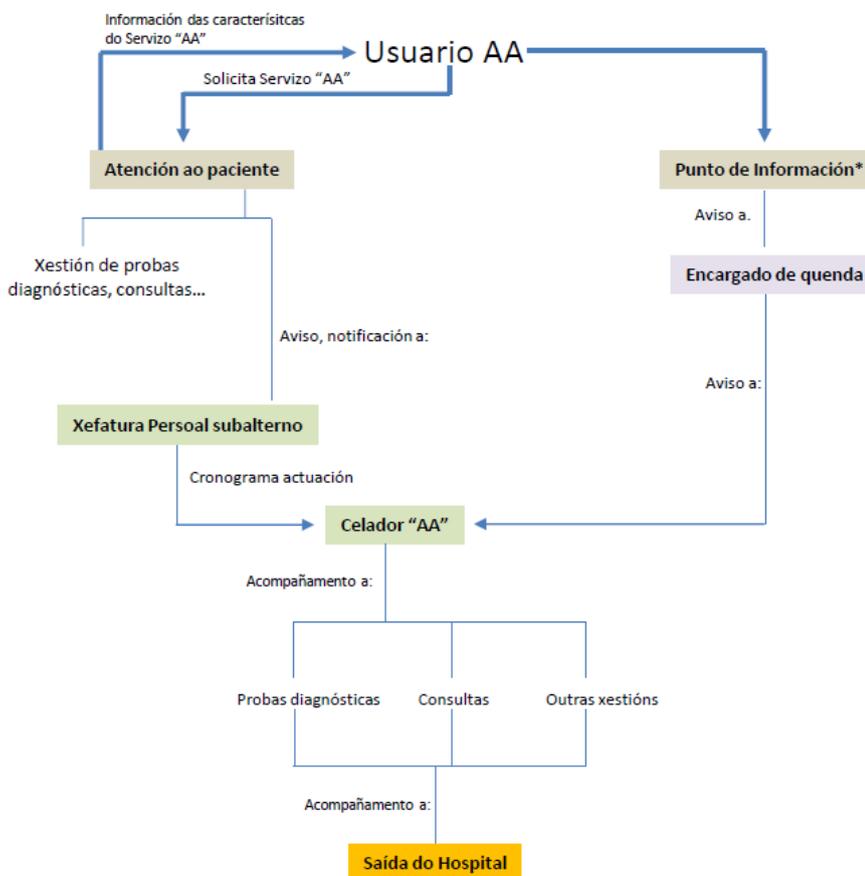
E

E

 SERVIZO GALEGO DE SAÚDE ÁREA SANITARIA DE PONTEVEDRA E O SALNÉS	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD	Código: PRO-XXIPS-CLN-18
	<b>programa</b>	Fecha REALIZACIÓN: 2023
	<b>SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR</b>	Edición: 01

## Anexo 1- Flujograma

 SERVIZO GALEGO de SAÚDE   <b>Gestión Integrada Pontevedra e O Salnés</b>	<b>Mellora da accesibilidade dos pacientes con prioridade "AA"</b>	Edición : 01 Revisión: 00
	CÓDIGO: XXX.00.XXX.00	Fecha: 31/03/16
	Página 1 de 1	



\* Porta de entrada física do usuario "AA" ao Servizo "AA"

 SERVICIO GALEGO DE SAÚDE ÁREA SANITARIA DE PONTEVEDRA E O SALNÉS	DIRECCION ENFERMERA, DIRECCIÓN ASISTENCIAL, UNIDAD DE CALIDAD	Código:	PRO-XXIPS-CLN-18	
	<b>programa</b>	Fecha REALIZACIÓN:	2023	
	<b>SOLO ESCUCHANDO PODEMOS MEJORAR</b>	Edición:	01	

 SERVICIO GALEGO de SAÚDE <b>Xestión Integrada Pontevedra e O Salnés</b>	<b>Mellora da accesibilidade dos pacientes con prioridade "AA"</b>	Edición : 01
	CÓDIGO: XXX.00.XXX.00	Revisión: 00 Fecha: 31/03/16 Página 1 de 1

