

Tu espera, más segura y  
llevadera.



## **JUSTIFICACIÓN.**

Cada día una enorme cantidad de personas son atendidas en el servicio de Urgencias del Hospital Universitario Torrecárdenas. Se admiten una media aproximada de 9000 personas mensuales, siendo en 2022, un total de 106.536 pacientes. Cuando un paciente acude a Urgencias, permanece junto a su acompañante en la Sala de Espera a ser atendido. Esta situación habitualmente se repite en diferentes momentos del proceso asistencial, durante la obtención de resultados de pruebas, evolución, o información por parte del equipo asistencial.

Las salas de espera en Urgencias cumplen un papel importante en el control del flujo de la atención sanitaria, las sensaciones que se transmiten y perciben los usuarios en estas zonas contribuyen a mejorar la espera y crear un ambiente humanizado. Normalmente son espacios saturados de cartelera, donde se intenta transmitir con folletos informativos y de educación sanitaria, información importante para el paciente, sin embargo, estos carteles en ocasiones generan que ese espacio sea poco agradable y no generan interés alguno al usuario.

Por otro lado, es importante analizar cómo dentro de un complejo hospitalario, las unidades de Urgencias, son escenario de especial riesgo dada su especial idiosincrasia, son servicios que por sus características tienen un alto riesgo de que ocurran eventos adversos. Existen múltiples factores que predisponen a este elevado riesgo, como son la gran cantidad de pacientes que acuden, la edad y vulnerabilidad de estos, la complejidad de los cuidados, la comunicación en ocasiones escasa entre el paciente y los profesionales, sin olvidar el propio personal, una plantilla muy amplia, que en ocasiones tiene personal de nueva incorporación, y trabaja con una elevada presión asistencial.



Según establece la Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Sanitario Público de Andalucía, ésta se considera una dimensión clave, esencial y transversal de la calidad asistencial. Las prioridades se sitúan en desarrollar una cultura de seguridad, implantando prácticas seguras y desarrollando nuevas herramientas. Hasta hace poco el paciente era considerado como mero receptor de los servicios sanitarios, pero el cambio de enfoque de atención centrada en el paciente ha promovido la implicación de éste como sujeto activo, participando en su propia seguridad. Es por esto, que nace una necesidad de sensibilizar, informar y formar al paciente de forma proactiva para que participe en su seguridad. No se trata de traspasar responsabilidades, sino de facilitar y promover su participación reforzando su seguridad durante el proceso asistencial.

Los progresos en nuevas tecnologías y conocimiento, crean una nueva línea de trabajo, y nos permiten ofrecer y promover información sanitaria en la seguridad de los pacientes, siendo la tecnología una aliada para ofrecer una atención más segura que mejore la práctica asistencial.

Asumiendo que los servicios de urgencias son considerados escenarios de especial vulnerabilidad, el gran número de personas que acuden a ellos y pasan gran parte del tiempo en las salas de espera, la necesidad de promover el cambio del concepto de seguridad del paciente haciendo que éste sea sujeto activo de su proceso, junto con la necesidad de humanizar las salas de espera y añadir el uso de las nuevas tecnologías, podemos concluir que el objetivo de este proyecto fue fomentar la humanización de las salas de espera de Urgencias a través de las nuevas tecnologías y el uso de pantallas informativas, de manera que se transmita información a los pacientes orientada a mejorar su seguridad, y hacerles partícipes del proceso asistencial.



## PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA.

A principios de 2022 en la Unidad de Gestión de Urgencias del hospital se decide llevar a cabo este proyecto. Siendo el cronograma que se lleva el siguiente:

	AÑO 2022											
ACTIVIDADES/MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>1. PLANIFICACIÓN</b>												
Establecimiento y validación de la idea	■											
Establecimiento de objetivos	■											
Creación de los diferentes grupos		■	■									
Distribución de tareas		■	■									
<b>2. TRABAJO DE CAMPO</b>												
Elaboración de vídeos				■	■	■	■	■				
Reuniones con mantenimiento.								■				
Reuniones con calidad y dirección				■								
Adquisición de medios audiovisuales									■			
<b>3. PUESTA EN MARCHA</b>												
Montaje de medios audiovisuales									■			
Inicio de la visualización vídeos										■	■	■



## **ENFOQUE.**

En las primeras reuniones se establecen 2 áreas principales:

- Elaboración de vídeos orientados a la seguridad del paciente en el proceso de Urgencias. Estos grupos de trabajo abarcarán toda la temática sobre los principales problemas de seguridad que pueden coexistir en Urgencias. Como son:
  - Identificación inequívoca del paciente.
  - Atención a pacientes Vulnerables y frágiles.
  - Dispositivos venosos.
  - Pacientes con discapacidad.
  - Intimidad y confidencialidad en Urgencias.
  
- Elaboración de vídeos orientados a la educación para la salud en los procesos más comunes atendidos en urgencias.
  - Traumatismos e inmovilizaciones.
  - Administración de medicamentos.



## **DESARROLLO Y EJECUCIÓN.**

Una vez elaborado el cronograma, se llevan a cabo las diferentes actividades tal y como estaban planteadas.

1. Planificación. En esta primera fase se analizaron las necesidades percibidas por el equipo de trabajo en torno a la seguridad y su posible aplicación con el uso de nuevas tecnologías. Además, se incluyó otro grupo de trabajo ya establecido en el servicio y en concordancia con la seguridad, que era la educación para la salud.  
Se establecieron los diferentes objetivos a tratar, la creación de grupos y distribución de tareas estableciendo plazos para su ejecución.
  
2. Trabajo de Campo. Durante los siguientes meses se trabajó desde campos diferentes:
  - a. Por un lado, la elaboración de los vídeos e imágenes que se iban a visualizar en las salas de espera.
  - b. Reuniones con Mantenimiento, para la viabilidad del proyecto y la adquisición de los diferentes medios audiovisuales.
  - c. Y, por último, la autorización del equipo directivo y la unidad de Calidad del hospital.
  
3. Puesta en Marcha. En los últimos meses del año se instalaron por parte de Mantenimiento los televisores en las dos salas de espera que dispone el servicio de Urgencias, y su visualización se llevó a cabo en octubre de 2022, tal y como se había marcado.



## **EQUIPAMIENTO NECESARIO.**

Para poder llevar el proyecto a cabo fue necesario:

- Salas de Reuniones.
- Material para la grabación de los vídeos.
- Equipos informáticos con diferentes aplicaciones y programas con acceso a la red.
- Televisores de plasma de 43 pulgadas.

## **RESULTADOS.**

Una vez finalizado el plazo para la elaboración de vídeos e imágenes para visualizar en la sala de espera se realizaron:

- Tres vídeos orientados en la educación para la salud del paciente: cuidados al alta: administración de enoxaparina, cuidados al alta: inmovilización de miembros, cuidados al alta inmovilización: velpau. Además, a la finalización del vídeo, se elaboró y proyectó un enlace QR, con el fin de facilitar al paciente o familiar su escaneo para visualizarlo en cualquier otro momento.
- Vídeo explicativo de la importancia de la pulsera identificativa, así como dónde llevarla.
- Información sobre la app disponible Cuidaven.
- Información sobre los recursos disponibles por el servicio para personas con discapacidad.
- Información acerca del buzón de sugerencias disponible en Urgencias, así como un correo electrónico donde poder dirigirse.
-



- Información sobre la media de tiempos previstos en Urgencias según su prioridad asignada.
- Información sobre el circuito de pacientes vulnerables disponible en el servicio.
- Información sobre el circuito y los recursos disponibles para pacientes con trastorno del espectro autista.
- Información sobre la importancia de la intimidad y confidencialidad en Urgencias.





## **EVALUACIÓN Y REVISIÓN.**

Es común que los pacientes y sus familias se enfrenten a largas esperas en las salas de urgencias, siendo en ocasiones percibido por ellos como un tiempo perdido, largo e incluso aburrido. Es importante que esta espera sea más amena y confortable para los usuarios. Las salas de espera siguen siendo una asignatura pendiente, suelen ser sitios oscuros, fríos y tristes, los pacientes y sus familias se enfrentan en este espacio a momentos duros y con mucha carga emocional. En los últimos años se está prestando más atención e importancia, intentando crear espacios dinámicos, agradables y confortables.

Los avances tecnológicos de los que somos partícipes, deben ser incorporados en este proceso de humanización de las salas de espera, y la implantación de los televisores informativos, son un ejemplo de cómo amenizar los tiempos, además de ofrecer información útil orientada al usuario, su proceso y seguridad.

Tras tres meses desde el inicio de la puesta en marcha de la visualización de los vídeos informativos en la sala de espera, las primeras impresiones son muy positivas. Se ha avanzado en la información ofrecida al usuario, la concienciación y formación a la población. A través de las nuevas tecnologías, el uso de televisores con la proyección de imágenes y vídeos se lleva a cabo la difusión de buenas prácticas, y la innovación en la seguridad del paciente haciendo sentir a éste como el eje principal y convirtiéndolo en el protagonista activo y partícipe en su proceso asistencial.

Se ha diseñado una herramienta adaptada a las nuevas tecnologías y la seguridad del paciente como eje activo, pero es solo el inicio de un proyecto dinámico, donde es necesario su constante revisión para incluir nuevas infografías adaptadas a la evolución de los diferentes procesos atendidos en



Urgencias, y la creación de nuevos protocolos. Los resultados nos han permitido comprobar cómo, a través de pequeñas iniciativas, podemos conseguir grandes mejoras para el paciente y su familia.