
 UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  HOSPITAL UNIVERSITARIO	Atención Ambulatoria en Unidad de Admisión (UDA)	Nro. 04.02/2 Proceso General
<p>Objetivo General</p> <p>Iniciar y mantener la relación paciente-hospital desde una mirada integral de la persona y su proceso salud-enfermedad, fundándola en los valores y principios del HU.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, escuchar y entender la problemática de la persona. • Clasificar la situación del paciente e iniciar el proceso asistencial correspondiente (triage). • Prevenir enfermedades, promover la salud, e informar/orientar sobre las prestaciones del HU. • Generar involucramiento y protagonismo en la toma de decisiones referidas a procesos de salud-enfermedad. • Captar información en forma metódica y actualizada para realizar vigilancia y direccionar screening epidemiológico. 		
<p>Responsable</p> <p>Coordinador de UDA</p>		
<p>Destinatarios directos e indirectos del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de UDA se brindan a toda la población que concurre al HU, mayor a 14 años de edad, en la primer visita al hospital y posteriores –cuando la información captada en UDA supera los 12 meses de antigüedad-. Si el proceso de admisión no fue completado (por derivación rápida a guardia, por ejemplo) debe completarse cuando el paciente se recupere o en la visita inmediata posterior. • Personal de la guardia. • Especialistas. • Personal de enfermería. • Profesionales de laboratorio e imágenes 		
<p>Expectativas de los destinatarios</p> <p><u>Accesibilidad:</u> Trámites administrativos previos al servicio de UDA simples y rápidos, accesibilidad física adecuada (especialmente ante requerimientos o necesidades puntuales), espera reducida para pacientes con trámite administrativo finalizado, disponibilidad de médicos/consultorios de UDA y cumplimiento de horarios de inicio de cada consulta.</p> <p><u>Comunicación:</u> Escucha de la problemática y comprensión del lenguaje utilizado por los pacientes, participación y protagonismo del usuario/a de su situación de salud-enfermedad e información/orientación sobre servicios y propuestas del HU.</p> <p><u>Cortesía:</u> Amabilidad y consideración de situaciones particulares (atención personalizada).</p> <p><u>Competencia:</u> Conocimiento y habilidades por parte de los profesionales involucrados en acciones de UDA, para prestar un servicio de calidad con precisa coordinación y comunicación interhospitalaria.</p> <p><u>Capacidad de respuesta:</u> Proactividad en la generación de los insumos de información y</p>		

alertas para que el HU responda en tiempo y forma ante las demandas y necesidades de sus pacientes.

Tangibilidad: Todo el personal del HU comprometido para que el/la paciente, su entorno familiar y los profesionales en contacto con el/ella tengan todos los elementos para garantizar una atención de calidad.

(Evaluación adaptada al modelo SERVQUAL, de satisfacción de la atención sanitaria. Fuente: "Gestión por Procesos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía- 2002")

Entradas/Comienzo

Entrada: paciente que ha cumplido la etapa de confirmación de turno e intervención de Mesa de Entradas y Caja, y figura en el listado de pacientes disponibles para ser atendidos en el sistema informático.

Salidas/Fin

Paciente atendido en UDA que ha sido evaluado respecto a información básica y riesgos de salud, informado respecto a sus opciones, direccionado respecto a la asistencia médica que debe buscar y de las opciones dadas por el HU, y consejería pertinente.

Elementos/Recursos/Condiciones Especiales

- Módulo "Gestión Asistencial" del Sistema de Información funcionando correctamente.
- Profesionales disponibles para atender la demanda
- Consultorios con equipamiento básico, disponibles para atender la demanda
- Información sobre servicios y prestaciones del Hospital
- Listado actualizado de profesionales por especialidad.
- Material impreso sobre factores de riesgo, estilos de vida saludable, institucional del Hospital, etc.
- Papelería en general
- Historia Clínica física cuando el sistema no esté disponible

Procedimientos Existentes Relacionados

- Gestión de Admisión
- Gestión de Historia Clínica
- Gestión Integral de Atención Odontológica

Registros

- Historia Clínica Electrónica e Impresa

Detalle de Actividades

Actividad	Descripción	Responsable
1	Llamar al paciente que corresponda según orden del listado del sistema (con trámite administrativo finalizado) utilizando nombre y apellido correctos, saludar cordialmente y presentarse con nombre y apellido. ➤ Ver proceso "Gestión de Admisión"	Paciente/ Médico de UDA

2	Presentarse y dar una introducción/explicación al usuario/a sobre la UDA	Médico de UDA
3	Conocer motivo de consulta e interrogar sobre situaciones generales de salud, direccionando hacia necesidades puntuales del paciente a partir de los datos clínicos, socio-económicos, conductas, historia etc. del cuestionario de Historia Clínica de UDA.	Médico de UDA
4	Completar los campos de la Historia Clínica de UDA en sistema, a medida que se realiza el interrogatorio.	Médico de UDA
5	(Triage) Derivar a guardia en casos que requieren atención urgente, sin completar los campos restantes de la HC.	Médico de UDA
6	(Triage) Verificar la consistencia entre el cuadro clínico presentado y la especialidad en que el/la usuario/a tiene turno asignado, y sugerir cambios en caso que corresponda.	Médico de UDA
7	(Triage) Proveer consejería en prevención y promoción de la salud.	Médico de UDA
8	Orientar al paciente sobre conducta a seguir en base a lo captado en la HC y sobre los servicios del HU.	Médico de UDA
9	Entregar material impreso.	Médico de UDA
10	Comunicarse con profesional en Guardia, Especialista, Enfermería, Administración etc. respecto de pacientes derivados con situaciones que requieren atención especializada o inmediata	Médico de UDA
12	Imprimir y firmar Informe de UDA	Médico de UDA

Marco normativo

- Ordenanza N°70 – Consejo Superior

Indicadores

- Satisfacción del paciente
- Satisfacción del médico interno y externo respecto al rol/atención dada en UDA
- Efectividad de la UDA en derivación a especialista de consultas espontáneas (correcta fundamentación)
- Porcentaje de asistencia a turnos diferidos desde la UDA.
- Porcentaje de realización de estudios sugeridos desde la UDA
- Tiempos de espera y atención
- Porcentaje de campos de la HC efectivamente completados
- Porcentaje de pacientes derivados a guardia

- Proporción (porcentajes) de derivación a especialista de consultas espontáneas, según especialidad (cambio de turno anterior y o turno sugerido).
- Porcentaje de folletería entregada del total de pacientes atendidos.

Estándar de Control

- Satisfacción positiva de pacientes en encuesta sobre calidad del servicio en UDA superior a 90% (90 % de encuestados que respondan afirmativamente el o los grados de mayor satisfacción en la pregunta de la encuesta (dependerá de la escala y opciones usadas en el cuestionario)
- 70 % de los casos atendidos en el horario establecido y comunicado al paciente
- 95% de campos en HC completos

Observaciones

- La Unidad de Admisión será atendida por médicos propios del área o de cualquier Coordinación o Servicio del Hospital, con la misma metodología, objetivos e instrumentos.
- La población objetivo es la referida en la entrada del proceso; independientemente si dichos usuarios/as vienen en forma espontánea, con un motivo de consulta, especialista o especialidad definidos, con derivación externa, tanto por consulta médica, hospitalización o realización de prácticas médicas/laboratorio/imágenes.
- El triage consiste en clasificar la situación del paciente, a partir de lo cual: a) deriva a guardia en casos que requieren atención urgente, b) provee consejería en prevención y promoción de la salud y orienta sobre la especialidad que da inicio a la atención en caso de consulta espontánea, y c) provee consejería en prevención y promoción en caso de consultas direccionadas a especialistas.
- La opinión y percepción de los pacientes respecto al servicio UDA será evaluada en forma sistemática para garantizar su mejora continua.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	FIRMA DEL DIRECTOR COMPETENTE