



Hospital Regional
Universitario
de Málaga



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Hospital Regional Universitario de Málaga

MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE URGENCIAS 2022

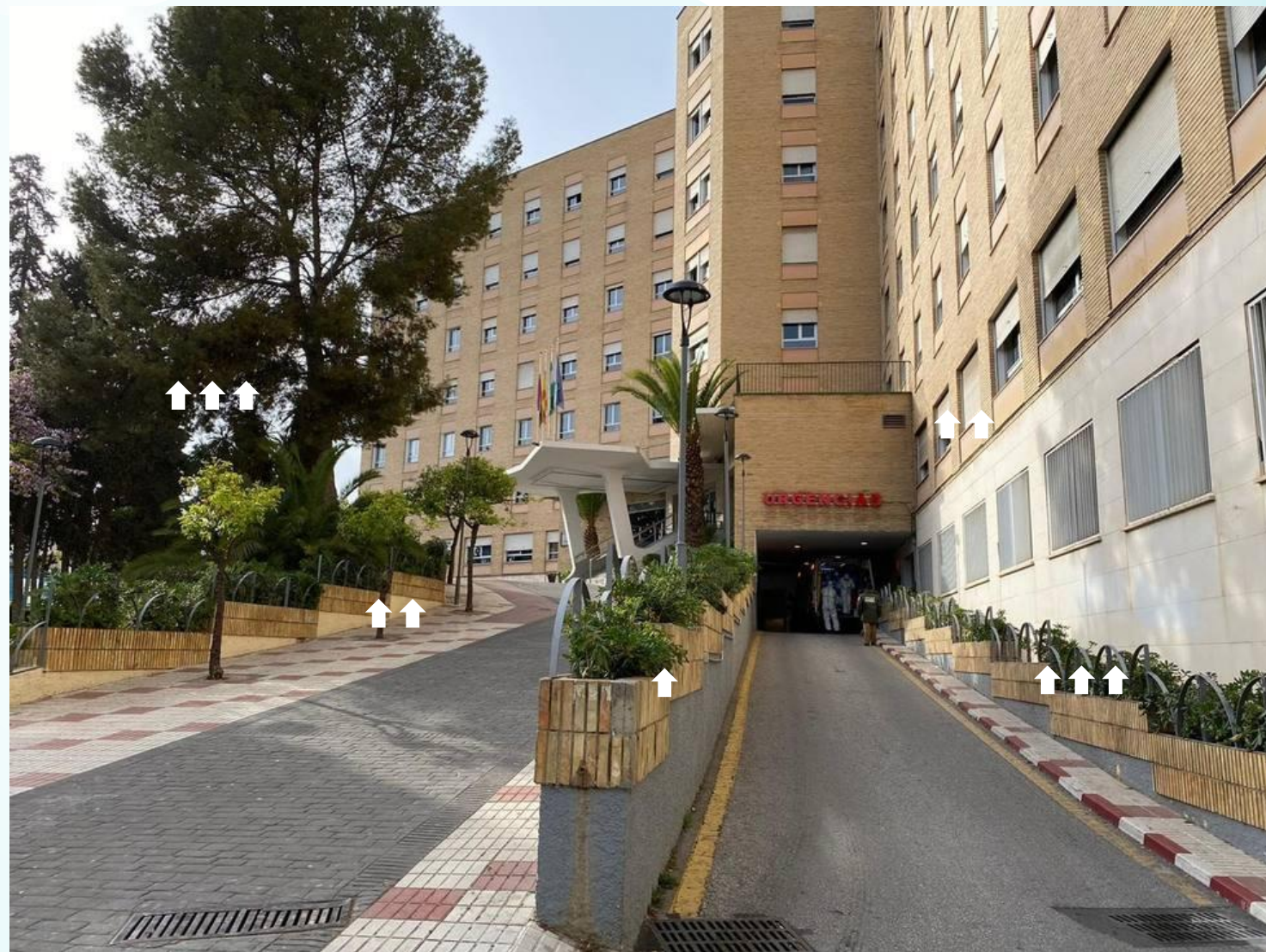


Contacto

HOSPITAL GENERAL
Planta (-1) Pabellón B

Secretaría:
secretaria.urgenc.hrmal.sspa@juntadeandalucia.es
Telf. 951290164

Admisión-Recepción: 951290162



Durante 2022 hemos continuado la remodelación arquitectónica del Servicio



Hemos trasladado el Circuito de Traumatología del “Pabellón A” a su ubicación definitiva en el “Pabellón B” : dos consultas, sala de yesos, sala de curas y sala de espera.



Se ha ampliado y mejorado la Sala de atención a prioridades 2. Iniciando el programa de atención al paciente frágil.

Se ha inaugurado un nuevo espacio de Observación con 10 camas dotadas de monitorización central



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía



CERTIFICACIÓN AVANZADA
012/26/22



El Servicio de
Urgencias del
HRUM se ha
acreditado por la
ACSA,
reconociendo su
nivel de calidad
dentro del SSPA

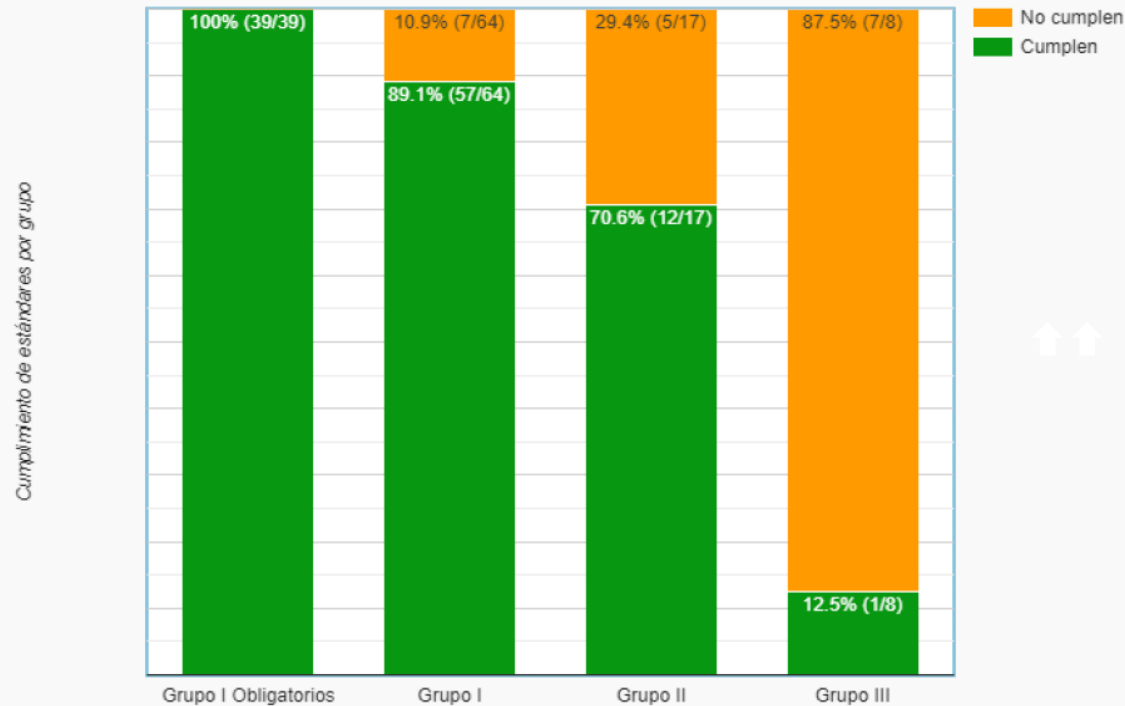


ANEXO I: Cumplimiento de evaluación

	No Cumplen	Cumplen
Grupo I	10,9% (7/64)	89,1% (57/64)
Grupo I Obligatorios	0% (0/39)	100% (39/39)
Grupo I No Obligatorios	28% (7/25)	72% (18/25)
Grupo II	29,4% (5/17)	70,6% (12/17)
Grupo III	87,5% (7/8)	12,5% (1/8)
Totales	21,4% (19/89)	78,6% (70/89)

Tabla 1. Cumplimiento de estándares por grupo

Gráfico de Evaluación. Nivel de cumplimiento 78.7%



Certificación en el nivel AVANZADO a la Unidad de Gestión Clínica Urgencias del Hospital Regional Universitario de Málaga (proyecto 2021/111), según lo dispuesto en el programa [ME 26 1_01].



Urgencias atendidas

161.920

Prioridad 1

1,93 %

Prioridad 2

5,65 %

Prioridad 3

54,04 %

Prioridad 4

34,62%

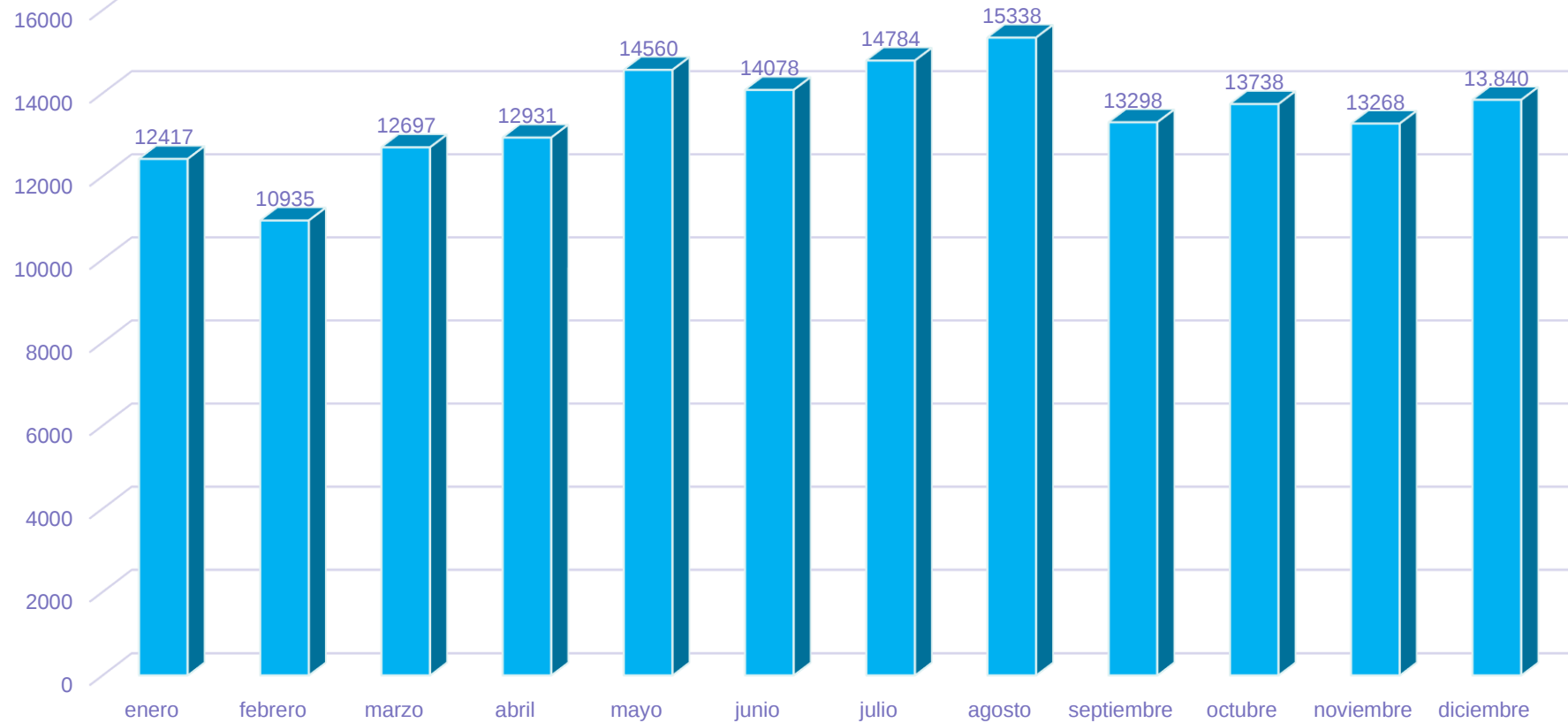
Prioridad 5

3,77 %



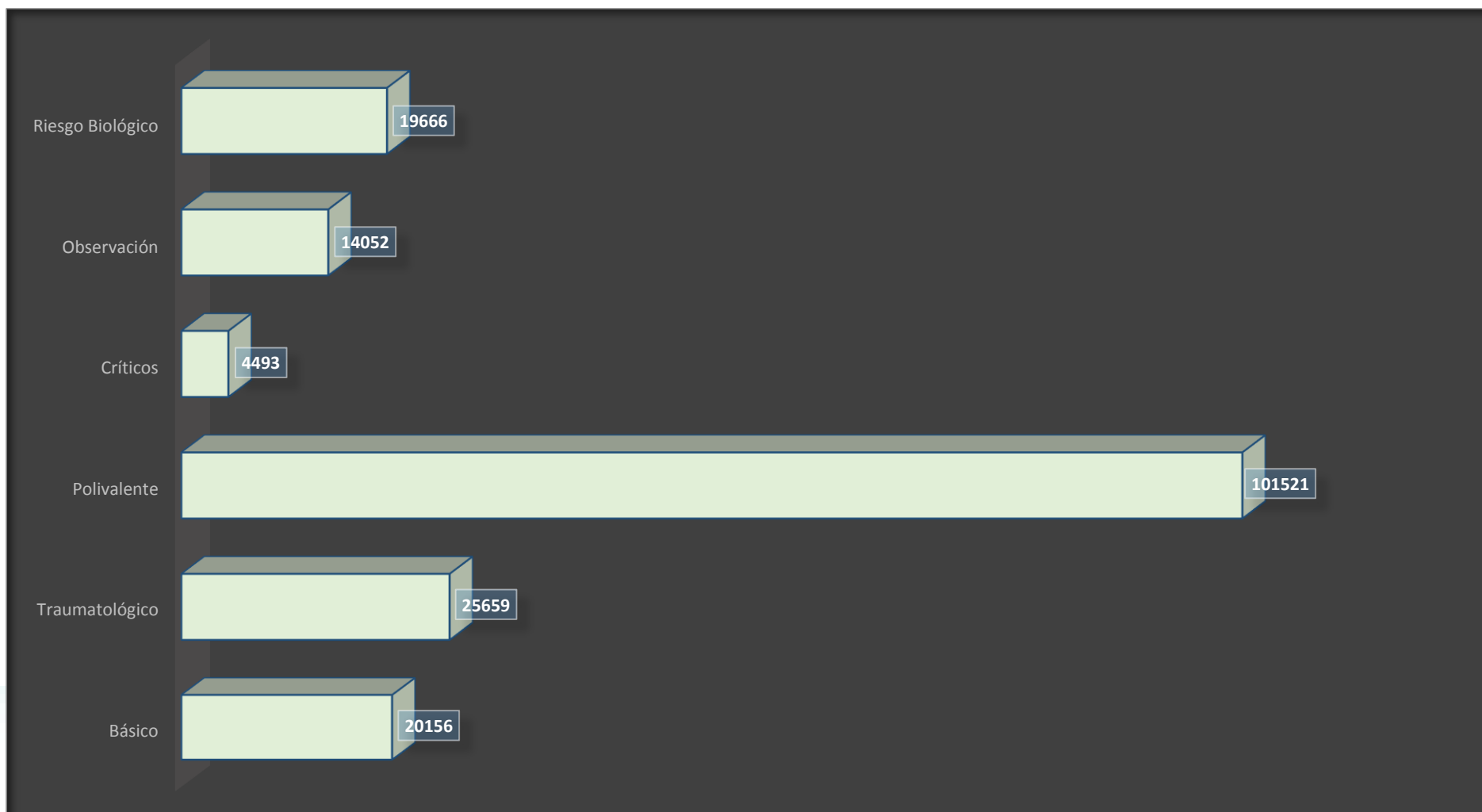
URGENCIAS TOTALES MENSUALES

SERVICIO DE
URGENCIAS
HRUM - 2022



Promedio diario ... 443 pacientes
Aumento del 18,72 %

URGENCIAS ATENDIDAS POR CIRCUITOS ASISTENCIALES



Urgencias Ingresadas

13.442

% de Urgencias Ingresadas ... 8,29 %



Actividad en Área de Observación

Ingresos en Observación

14.412

Ingresos desde Observación

7.939

**SERVICIO DE
URGENCIAS
HRUM**

Ingresos > 24 horas

724

Ingresos > 3 horas

7.199

Fuente:
Subdirección de Análisis y Gestión de la Información del H. UNIV. REGIONAL DE MALAGA
Cuadro de Mando Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias

Tiempo medio de espera en atención médica

	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Prioridad 5
2022	07,00 min.	45'06 min.	36'70 min.	36'60 min.
2021	07,80 min.	37,40 min.	34,50 min.	32,40 min.

Tiempo medio de asistencia médica en consulta

Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Prioridad 5
99,4 min.	173,1 min.	133,3 min.	50,3 min.	34,3 min.

Tiempo de espera de 1ª Consulta Facultativa

% Episodios que Cumplen objetivos de Calidad

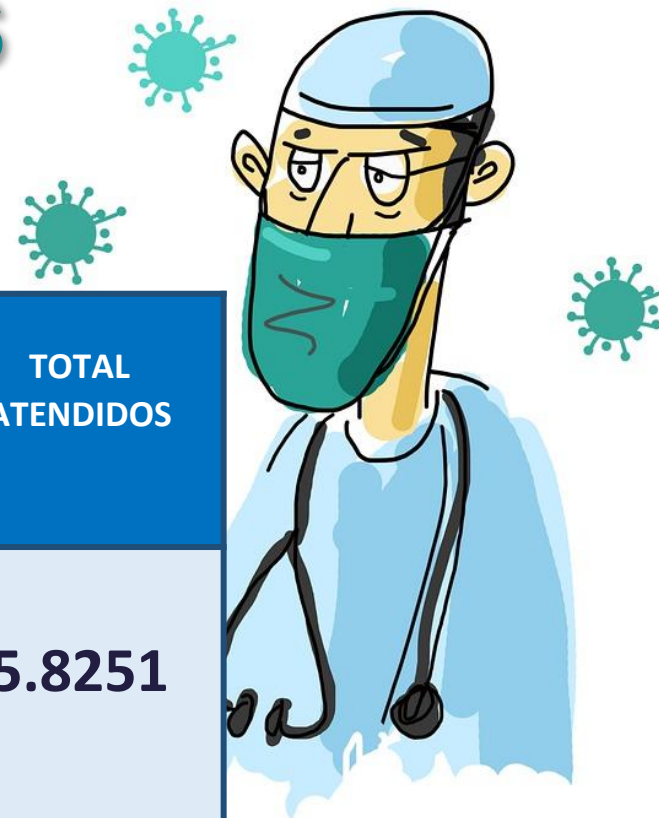
P2 <15 min	89,61%	>80%
P3 <60 min	71,43%	>80%
P4 <100 min	93,49%	>80%
P5 <120 min	95,64%	>80%



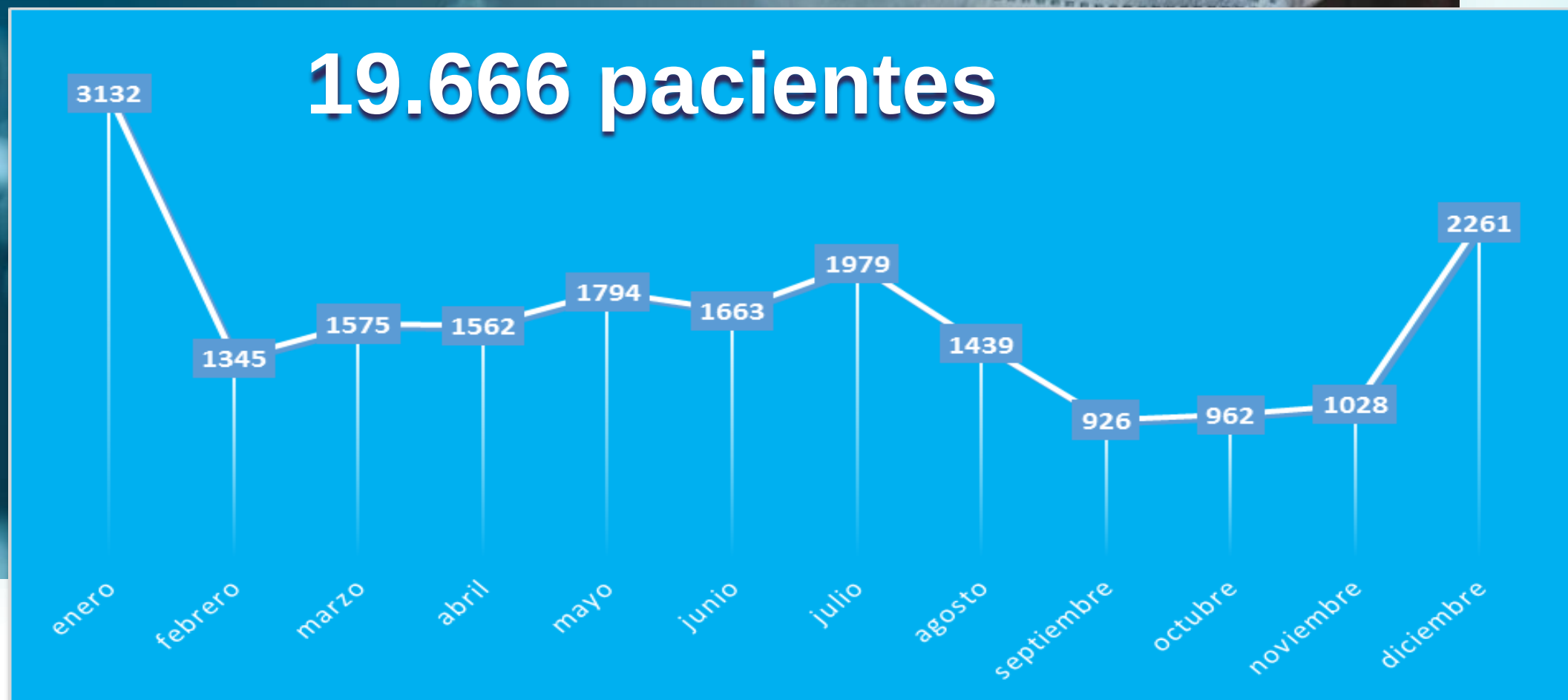
Fuente: Cuadro de Mando Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias

CIRCUITO DIFERENCIADO RIESGO BIOLÓGICO ATENCIÓNES EN URGENCIAS DURANTE LA PANDEMIA

Total 15 Marzo 2020 - 31 Diciembre 2022	Alta a domicilio	Ingreso Infecciosas y UCI	Ingreso en otras especialidades	Exitus	TOTAL ATENDIDOS
Destino de pacientes atendidos en Circuito RB	51.188	3.072	3.962	29	5.8251



CIRCUITO DIFERENCIADO RIESGO BIOLÓGICO ATENCIONES EN URGENCIAS DURANTE 2022



COSTES

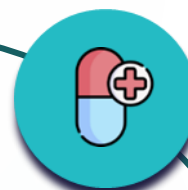
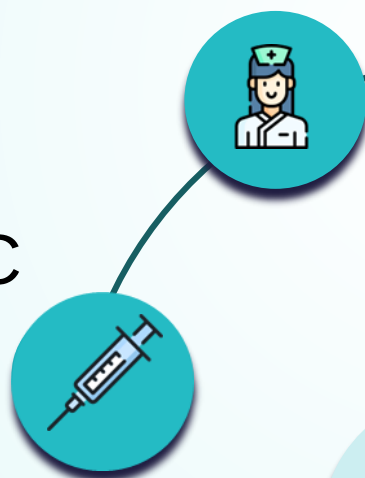


Capitulo I
20.000.936 €

Capitulo II: Farmacia
550.985 €

Capitulo II: GAC
1. 079.535 €

Material Ortoprotésico
21.587 €

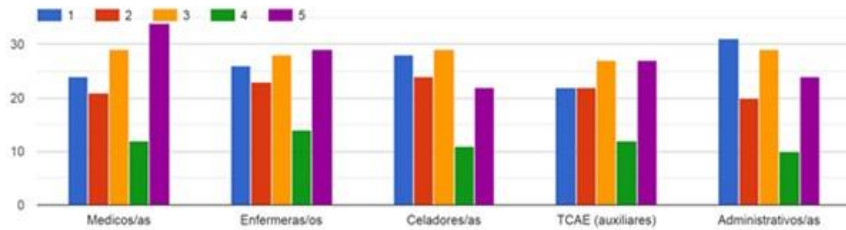


SERVICIO DE
URGENCIAS
HRUM

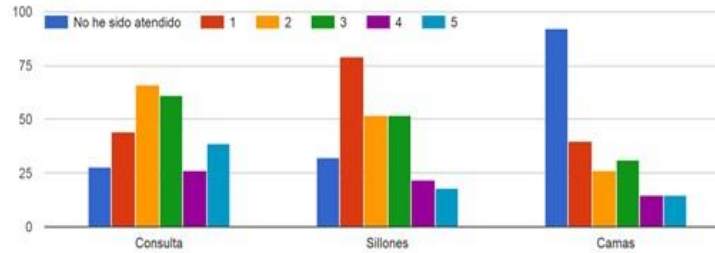
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Encuesta de satisfacción de usuarios mediante código QR.
- Han contestado 274 personas, es un porcentaje pequeño del total de asistencias, una media de 22,8 encuestas/mes frente a 13.361,5 asistencias/mes

¿Cómo valoraría el trato recibido por los profesionales?



¿Cómo calificaría los espacios donde ha sido atendido: comodidad, limpieza, luminosidad...?



SERVICIO DE URGENCIAS HRUM

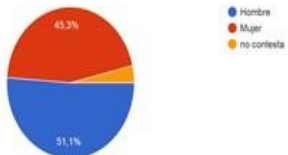


ACCIONES DE MEJORA

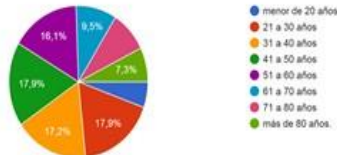
1. Mejorar la información sobre el proceso asistencial incidiendo en las exploraciones y las demoras que puedan acompañar a las mismas.
2. Aplicar de forma estricta las recomendaciones del Plan de Humanización.
3. Esfuerzo en cumplir la norma de identificarse ante el paciente y familia. Recordar que la amabilidad mejora el trato y relación con el paciente y la familia.
4. Estimular a los pacientes y familia para que tras la atención participen en la encuesta.

- ¿Han entendido con claridad la información recibida durante la asistencia? Respuesta 4 y 5 = 56,0% Respuesta 1
- ¿Los profesionales que le atendieron han respondido sus preguntas y dudas? Respuesta 4 y 5 = 53,4% Respuesta 1 y 2 = 33,9 %
- ¿Considera claras y comprensibles las recomendaciones dadas por los profesionales sobre el tratamiento y cuidados de su proceso al alta? Respuesta 4 y 5 = 63,1% Respuesta 1 y 2 = 23,3%
- ¿Cómo valora el tiempo en ser atendido? Respuesta 4 y 5 = 17,3% Respuesta 1 y 2 = 76,1%
- ¿Considera que se ha respetado el grado de confidencialidad adecuado al darle la información? Respuesta 4 y 5 = 63,1 % Respuesta 1 y 2 = 23,3%
- ¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su asistencia? Respuesta 4 y 5 = 60,0 % Respuesta 1 y 2 = 24,9 %
- ¿Los profesionales que le atendieron, se identificaron "soy médico, enfermera, etc.?" Respuesta 4 y 5 = 30,1% Respuesta 1 y 2 = 56,6%
- ¿Cómo le ha resultado la señalización para el acceso y movilidad por el área de urgencias? Respuesta 4 y 5 = 48,1% Respuesta 1 y 2 = 30,4%
- La satisfacción global durante la asistencia ha sido Respuesta 4 y 5 = 29,7% Respuesta 1 y 2 = 52,9%

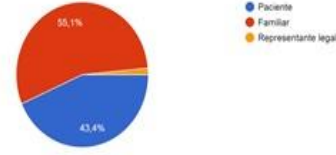
Género
274 respuestas



Edad
274 respuestas



Persona que responde a la encuesta
274 respuestas



ANÁLISIS DE RECLAMACIONES

NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES 214
Una reclamación por cada 749,24 asistencias.

NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES	214
% DE RECLAMACIONES POR ASISTENCIA SANITARIA	51,4 %
% DE RECLAMACIONES POR COMUNICACIÓN, TRATO Y ACTITUD	24,2 %
% DE RECLAMACIONES POR INFORMACIÓN	0,9 %
% DE RECLAMACIONES POR ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	52,3 %
% DE RECLAMACIONES POR CONFORTABILIDAD	5,6 %
% DE RECLAMACIONES POR ACCESIBILIDAD ASISTENCIAL	1,8 %
% DE RECLAMACIONES POR MOTIVOS ÉTICOS	1,8 %

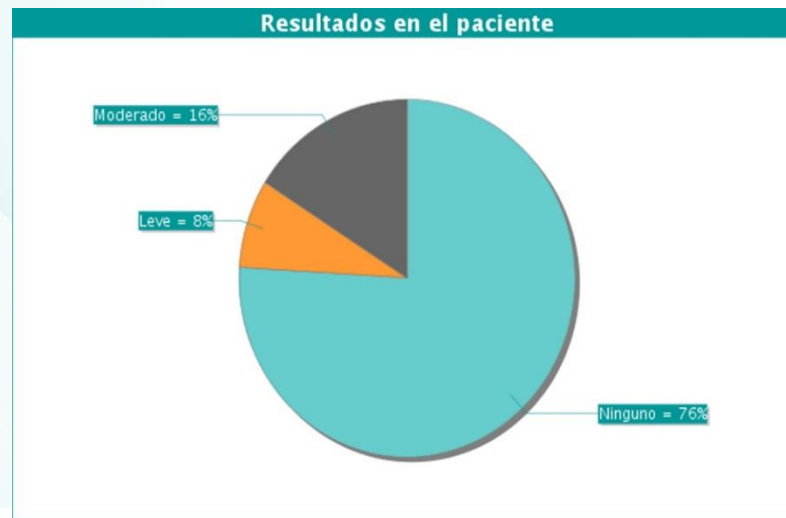
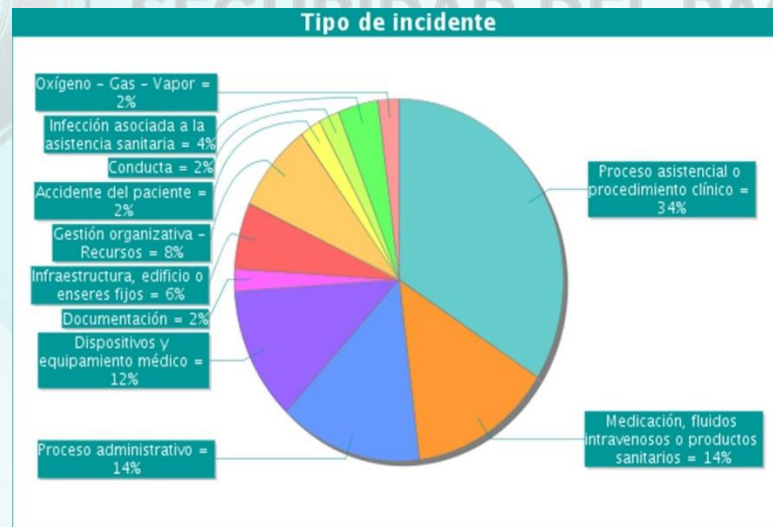
Según categoría profesional	Total
Celador/a	5
Enfermero/a	21
Medico/a	121
TCAE	4
Personal Administrativo	2

Fuente de datos:
Unidad de Atención a la Ciudadanía
a través de la aplicación RESUELVE.



ANÁLISIS ACTIVIDAD EN EL OBSERVATORIO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Eventos notificados y tipos de incidentes



Áreas de Mejora

- Abordaje de la gestión de incidentes. La unidad tiene un porcentaje de gestión alto a través de las observaciones, por las que se canalizan las propuestas.
- Revisar la adherencia a los procedimientos de gestión de camas y de transferencia de pacientes.
- Transferencia de pacientes, estableciéndose un PNT (protocolo normalizado de trabajo), actualmente pendiente de evaluación.
- Protocolo de planificación al alta de pacientes que no van a quedarse ingresados y van a ser alta a domicilio o a otros centros.
- Formación en lo referente a notificación y gestión de incidentes con objeto de mejorar la calidad de ambos aspectos.

FORMACIÓN

- **Sesiones clínicas acreditadas: total 40**
 - ✓ Sesiones propias: 32
 - ✓ Talleres prácticos : 9
 - ✓ Sesiones compartidas interservicios: 5
 - Neumología: 1
 - Anestesia: 1
 - Psiquiatría: 3
- **Talleres de autoformación no acreditada:**
 - ✓ Inmovilización y movilización en trauma grave para celadores y TCAE: 40 personas.
 - ✓ Material para vía aérea difícil para TCAE: 79 personas.
- **Sesiones clínicas no acreditadas: 8 (prevención de riesgos laborales, electromedicina, gestión medioambiental)**
- **Cursos Acreditados: 7**
 - ✓ ecografía clínica en el paciente politraumatizado (fast).
 - ✓ ecografía clínica en situación de shock (rush).
 - ✓ cuidados de enfermería en ventilación mecánica no invasiva en urgencias.
 - ✓ ventilación mecánica no invasiva en urgencias hospitalarias.
 - ✓ humanización de los cuidados para el equipo asistencial de urgencias.
 - ✓ técnicas y procedimientos avanzados en urgencias hospitalarias 1ª edición.
 - ✓ técnicas y procedimientos avanzados en urgencias hospitalarias 2ª edición.
- **Participación en Congresos: 5 comunicaciones, 2 ponencias, 2 cursos y talleres.**
 - ✓ Congreso Nacional SEMES VIGO 2022
 - ✓ XXIII Congreso Trasfronterizo. SEMES 2022
 - ✓ Programa-Actualización multidisciplinar en ETV



Atención a las mujeres Víctima de la Violencia de Género

El Servicio de Urgencias está comprometido con la atención y detección de los casos de Violencia y maltrato aplicado los protocolos en:

- Violencia de Género
- Sumisión química
- Agresiones sexuales
- Maltrato a mayores



PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Informar

Educar

Formar



SERVICIO DE
URGENCIAS
HRUM



SERVICIO DE URGENCIAS



**Hospital Regional
Universitario
de Málaga**



2022