

Hospital Regional Universitario de Málaga

MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE URGENCIAS 2023



**Hospital Regional
Universitario
de Málaga**

Contacto

HOSPITAL GENERAL
Planta (-1) Pabellón B

Secretaría:

secretaria.urgenc.hrmal.sspa@juntadeandalucia.es



951291164
951291462

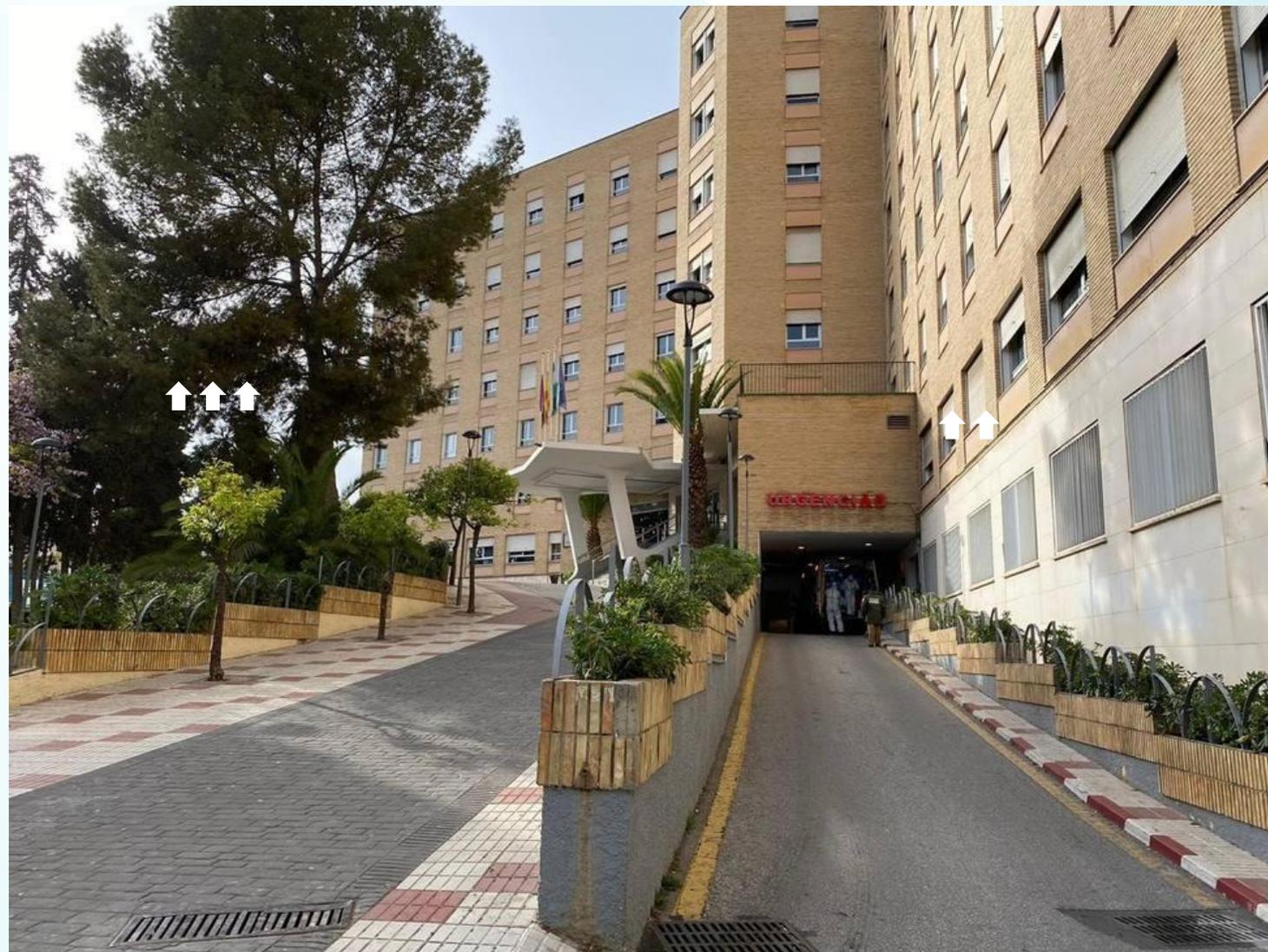
Admisión-Recepción: 951291162



SERVICIO DE URGENCIAS HRUM



Hospital Regional
Universitario
de Málaga





Hospital Regional
Universitario
de Málaga

Agencia de Calidad
Sanitaria de Andalucía



CERTIFICACIÓN ÓPTIMA
003/26/23



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



Fundación Progreso y Salud
Consejería de Salud y Consumo



SERVICIO DE URGENCIAS HRUM

ANEXO I: Cumplimiento de evaluación

Grupo	Nº Estándares	No Cumplen	Cumplen	No Aplican	% Cumplen
Grupo I	64	0	64	0	100%
Grupo I Obligatorio	39	0	39	0	100%
Grupo I No Obligatorio	25	0	25	0	100%
Grupo II	18	5	12	1	70,6%
Grupo III	8	7	1	0	12,5%
TOTALES	90	12	77	1	86,5%

Certificación en el nivel OPTIMO 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].

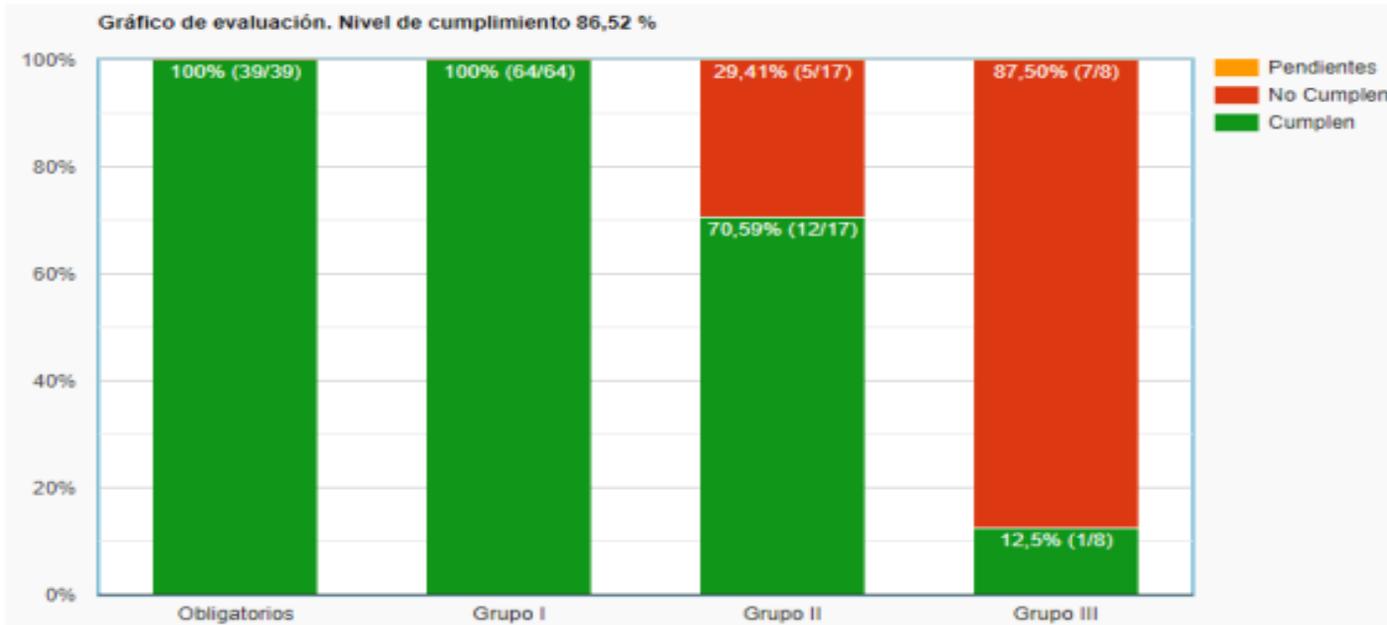


Gráfico. Cumplimiento de estándares por grupo



Imagen de Waldryano en Pixabay

Durante 2023 hemos incorporado nuevo material



Sistema de compresión torácica con capacidad demostrada de mejorar la calidad de las RCP sobre la marcha y en duraciones prolongadas sistema de compresión torácica.

Mejora de la seguridad y comodidad incrementado la dotación con 6 Camillas transporte y 2 Camilla de transporte para pacientes crítico



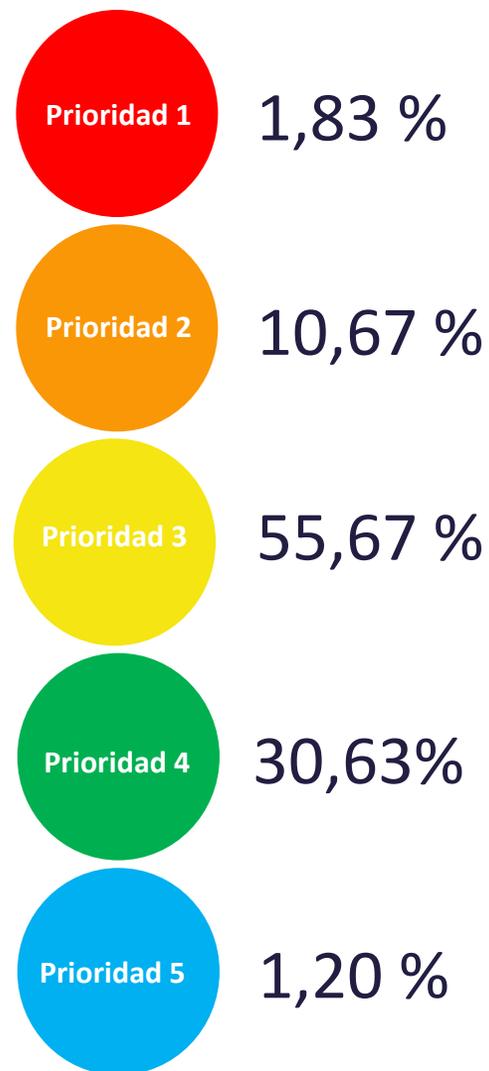
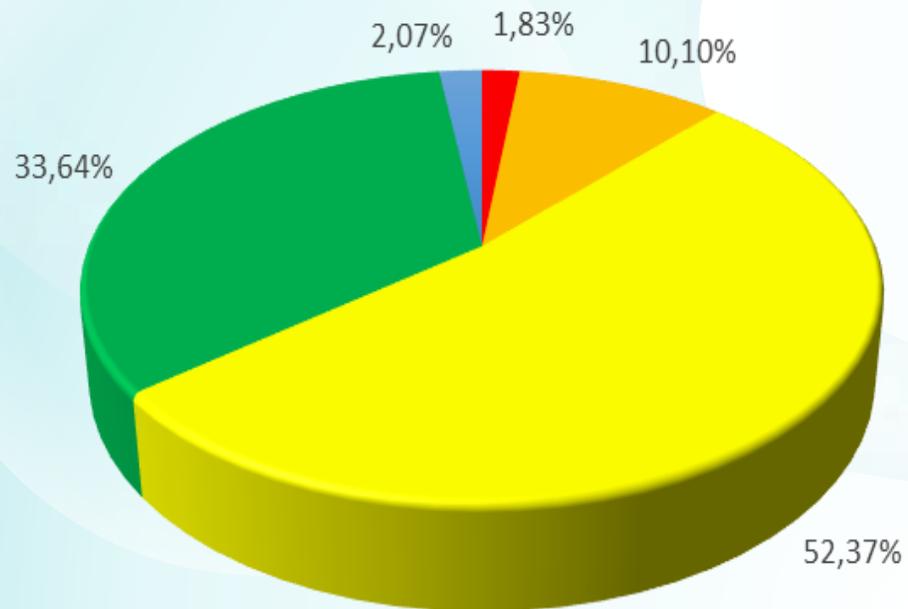
Aumento de 2 Electrocardiógrafos





Hospital Regional
Universitario
de Málaga

URGENCIAS POR PRIORIDAD



URGENCIAS ATENDIDAS

167.786

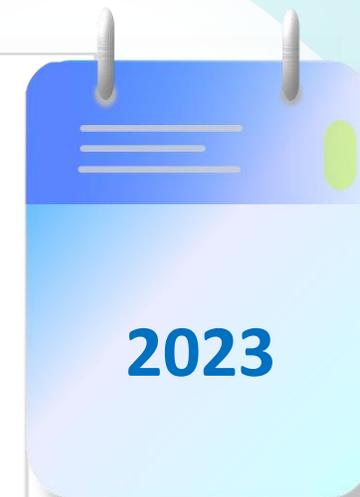
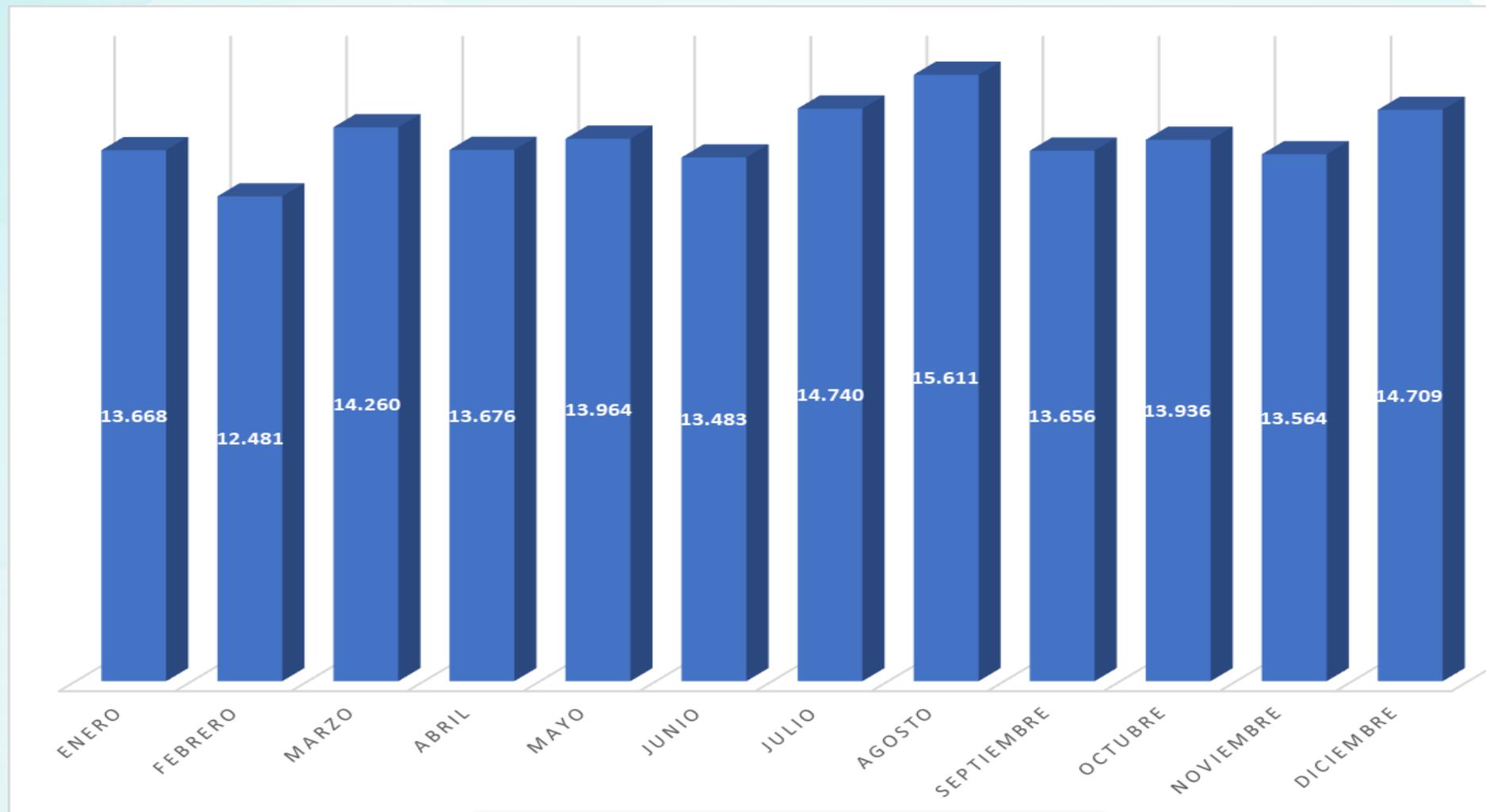


SERVICIO DE URGENCIAS HRUM

Fuente: Cuadro de Mando Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias



URGENCIAS TOTALES MENSUALES

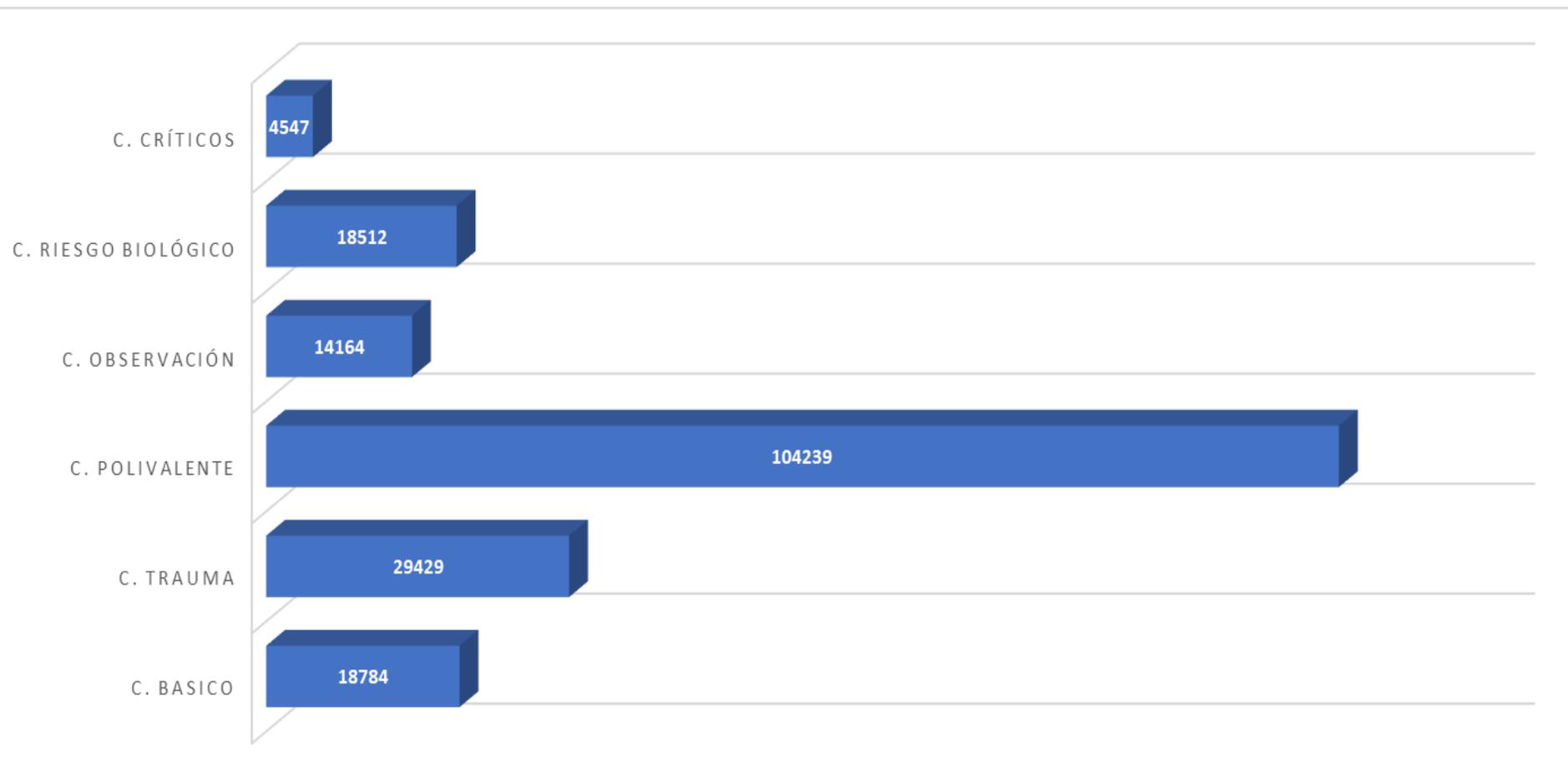


**Promedio diario ... 459 pacientes
Incremento del 3,66 % respecto 2022**

SERVICIO DE URGENCIAS HRUM



ASISTENCIAS POR CIRCUITOS



Urgencias Ingresadas

13.419

% de Urgencias Ingresadas 8%



Actividad en Área de Observación

Ingresos en Observación

14.164

Ingresos desde Observación

8.019

SERVICIO DE
URGENCIAS
HRUM

Ingresos > 24 horas

631

Ingresos > 3 horas

6.878

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
2023	06,60 min.	40,30 min.	35,50 min.	41,50 min.
2022	07,00 min.	45'06 min.	36'70 min.	36'60 min.

Tiempo medio de asistencia médica en consulta

Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Prioridad 5
106,6 min.	205,4 min.	129,3 min.	48,3 min.	34,2 min.

Tiempo de espera de 1ª Consulta Facultativa

% Episodios que Cumplen objetivos de Calidad

P2 <15 min	90,49%	>80%
P3 <60 min	76,60%	>80%
P4 <100 min	93,19%	>80%
P5 <120 min	93,55%	>80%

Fuente: Cuadro de Mando Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias

COSTES - 2023



Capitulo I

19.926.208 €

-1,55% -2022

Capitulo II: Farmacia

582.900 €

5,79% - 2022

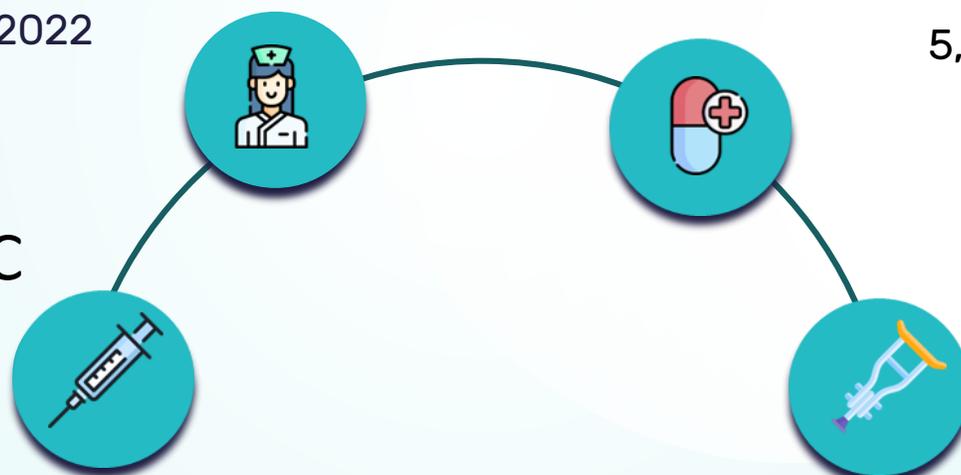
Capitulo II: GAC

984.506 €

-8,80% - 2022

Material Ortoprotésico

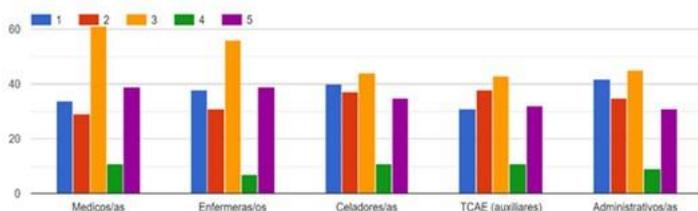
1.714 €



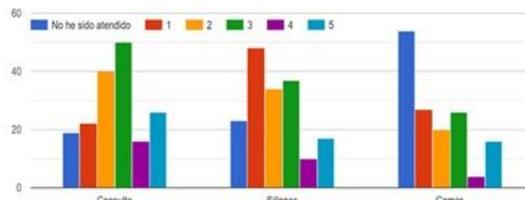
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Encuesta de satisfacción de usuarios mediante código QR.
- Han contestado 178 personas, es un porcentaje pequeño del total de asistencias, una media de 14,8 encuestas/mes frente a 13.916 asistencias/mes

¿Cómo valoraría el trato recibido por los profesionales?



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



¿Han entendido con claridad la información recibida durante la asistencia? Respuesta 4 y 5 = 58,5 % Respuesta 1 y 2 = 30,7 %

¿Los profesionales que le atendieron han respondido sus preguntas y dudas? Respuesta 4 y 5 = 55,7 % Respuesta 1 y 2 = 30,7 %

¿Considera claras y comprensibles las recomendaciones dadas por los profesionales sobre el tratamiento y cuidados de su proceso al alta? Respuesta 4 y 5 = 53,9% Respuesta 1 y 2 = 33,2%

¿Cómo valora el tiempo en ser atendido? Respuesta 4 y 5 = 21,4 % Respuesta 1 y 2 = 73,1 %

¿Considera que se ha respetado el grado de confidencialidad adecuado al darle la información? Respuesta 4 y 5 = 62,5 % Respuesta 1 y 2 = 18,7 %

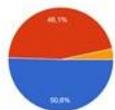
¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su asistencia? Respuesta 4 y 5 = 65,3 % Respuesta 1 y 2 = 21,6 %

¿Los profesionales que le atendieron, se identificaron "soy médico, enfermera, etc?" Respuesta 4 y 5 = 43,2 % Respuesta 1 y 2 = 47,7 %

¿Cómo le ha resultado la señalización para el acceso y movilidad por el área de urgencias? Respuesta 4 y 5 = 45,5% Respuesta 1 y 2 = 34,7 %

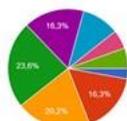
La satisfacción global durante la asistencia ha sido Respuesta 4 y 5 = 21,2% Respuesta 1 y 2 = 55,7 %

Género
178 respuestas



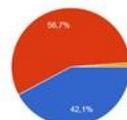
Edad
178 respuestas

● Hombre
● Mujer
● No contesta



Persona que responde a la encuesta
178 respuestas

● menor de 20 años
● 21 a 30 años
● 31 a 40 años
● 41 a 50 años
● 51 a 60 años
● 61 a 70 años
● 71 a 80 años
● más de 80 años



● Paciente
● Familiar
● Representante legal



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, es un pequeño esfuerzo con grandes resultados.
4. Implantar un Manual de Estilo en el Servicio de Urgencias.
5. Estimular a los pacientes y familia para que tras la atención participen en la encuesta. Si aceptamos el presupuesto de que tienden a participar más las personas descontentas, es de esperar una mejora de los resultados si aumenta la participación.



En el análisis hay que considerar el sesgo del número bajo de respuesta en relación al total de asistencia

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES

NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES 211
Una reclamación por cada 795,22 asistencias.

NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES	211
% DE RECLAMACIONES POR ASISTENCIA SANITARIA	49,7 %
% DE RECLAMACIONES POR COMUNICACIÓN, TRATO Y ACTITUD	26,06 %
% DE RECLAMACIONES POR INFORMACIÓN	7,58 %
% DE RECLAMACIONES POR ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	54,5 %
% DE RECLAMACIONES POR CONFORTABILIDAD	1,42 %
% DE RECLAMACIONES POR ACCESIBILIDAD ASISTENCIAL	0,94 %
% DE RECLAMACIONES POR MOTIVOS ÉTICOS	0,94 %

Según categoría profesional	Total
Celador/a	7
Enfermero/a	23
Medico/a	102
TCAE	5
Personal Administrativo	2

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

ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE EN HUMANIZACIÓN

- Adaptación del plan de humanización del Servicio de urgencias del HRUM al Plan de Humanización del SSPA 2021
- Encuesta de satisfacción mediante código QR. Análisis del Informe de evaluación de resultados 2022 con propuestas de mejora 2023. Análisis del Informe de Sugerencias y quejas no formales 2022 con propuestas de mejora 2023.
- Campaña de Humanización 2023 entre el personal del Servicio mediante píldoras formativas por e-mail corporativo.
- Propuestas e implementación de mejoras en confortabilidad e intimidad adoptadas en las diferentes actas de las sesiones de la Comisión durante 2023.
- Sesiones clínicas formativas y divulgativas.
- Promoción de la salud a través de la WEB pública.

FORMACIÓN CONTINUADA

- **Sesiones clínicas acreditadas: total 32**
- **Talleres de formación acreditada con simulación: total 12**
- **4 Cursos Acreditados**
 - Código sepsis en urgencias (2 ediciones).
 - Revisión sobre técnicas de enfermería en el paciente séptico (2 ediciones).
- **7 Cursos Acreditados con Simulación**
 - Ventilación mecánica no invasiva en urgencias hospitalarias (2 ediciones).
 - Cuidados de enfermería en ventilación mecánica no invasiva en urgencia (2 ediciones).
 - Canalización venosa central ecoguiada en paciente adulto (2 ediciones).
 - Curso de ecografía clínica en politraumatizado (e-fast) y en el paciente en shock (rush) con simuladores.

INVESTIGACIÓN/ PUBLICACIONES



EUSEM 2023: European Emergency Medicine Congress 2023 which was held from 16 September 2023 to 20 September 2023. In CCIB Barcelona – Spain

- Session: Poster session Session title: Miscellaneous Abstract number: 34603
- Session: Poster session Session title: Geriatrics Abstract number: 34602
- Session: Poster session Session title: Infectious Disease - Sepsis Abstract number: 34600
- Session: Poster session Session title: Imaging - Ultrasound - Radiology Abstract number: 34599

PUBLICACIONES

- Características sociodemográficas, estado funcional y uso de los recursos sanitarios de los pacientes mayores atendidos en los servicios de urgencias españoles: descripción de la cohorte EDEN. Emergencias. Diciembre de 2022; 34(6):418-427.
- Impacto de la pandemia de COVID-19 en la demanda de atención en el servicio de urgencias para pacientes mayores: el estudio de cohorte EDEN-7 COVID. Emergencias. Agosto de 2023; 35(4):270-278.
- Estudio EDEN-12: Análisis del acceso a las unidades de cuidados intensivos de pacientes mayores de 65 años que requieren hospitalización de urgencia. Med Intensiva (Engl Ed).28 de junio de 2023.
- Factores relacionados con el cateterismo vesical en pacientes mayores y su posible asociación con el pronóstico: resultados del estudio EDEN-30. Emergencias. Diciembre de 2023; 35(6):415-422.
- Influencia de los ingresos en la mortalidad intrahospitalaria en adultos mayores durante la primera ola de la pandemia de COVID-19: resultados del estudio EDEN-33. Emergencias. Diciembre de 2023; 35(6):423-431.
- Evaluación de las visitas a urgencias previas a un diagnóstico de VIH: oportunidades perdidas. Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica. Volume 41, Issue 7, August–September 2023, Pages 407-413

FORMACIÓN UNIVERSITARIA PREGRADO

Durante el curso académico 2022-23 han realizado su rotación de prácticas por el Servicio de Urgencias del HRUM: 44 alumnos de 6º curso de Medicina y 19 alumnos de 4º curso de Medicina

En Total se han desarrollado 4.130 horas de prácticas clínicas. Cada alumno se adscribió a un tutor clínico durante su periodo de rotación. Se impartió competencias en relación médico/paciente, historia clínica y exploración, diagnóstico y tratamiento de la patología urgente.

- La calificación media de los alumnos de 6ª curso fue 9.68 sobre diez y oscilo entre 7.60 la más baja y 10 la máxima.
- La calificación media de los alumnos de 4ª curso fue 8.90 sobre diez y oscilo entre 5.80 la más baja y 10 la máxima.



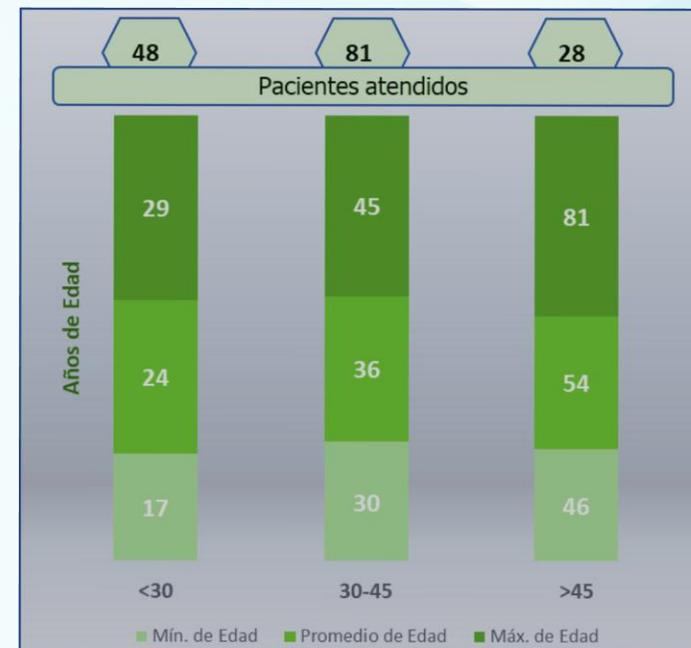
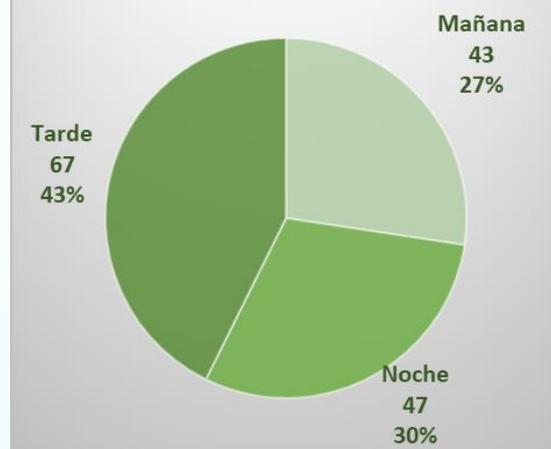
Atención a las mujeres Víctima de la Violencia de Género

Atenciones: 157

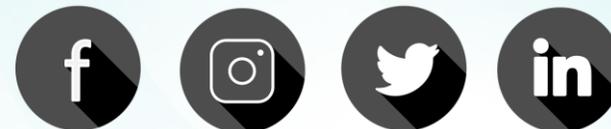
Por prioridad



Por Turno



PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Informar
Educar
Formar



Urgencias Hospital Regional Malaga
@urgenciashrum
Cuenta de Twitter oficial del servicio de Urgencias del Hospital Regional de Málaga
Ciencia y tecnología
Málaga, Andalucía
Se unió en noviembre de 2021



urgencias hrum
Urgencias HRUM
Medicina y salud
A 558 personas les gusta esto
Pagina dedicada a difundir conocimientos relacionados con lo...



Hospital Regional Universitario de Málaga
Junta de Andalucía
U.G.C. de URGENCIAS
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
La misión del Servicio de Urgencias es proporcionar a la población la mejor atención sanitaria urgente y emergente en tiempo y de forma integral, con la máxima calidad científica y técnica, todo ello en el marco del respeto y la cordialidad, de modo que logremos satisfacer las expectativas de resultados en salud de los usuarios.
El Servicio de Urgencias es un servicio integrado, comunitario e innovador, que tiene una estructura flexible y multidisciplinar, para así poder dar una respuesta asistencial integral, a una demanda de asistencia no programada y variable en el tiempo, y asegurando la continuidad del proceso asistencial.
Visión. El Servicio de Urgencias aspira a conseguir:
• Dar una respuesta asistencial integral a las necesidades de los pacientes basado en la igualdad y en la excelencia asistencial, tecnológica y de servicios.
• Ofrecer una atención multidisciplinar que satisfaga las necesidades de los pacientes en el contexto de la máxima colaboración con el resto de servicios del Hospital y del resto de hospitales de los que somos referencia, así como con las unidades de asistencia de

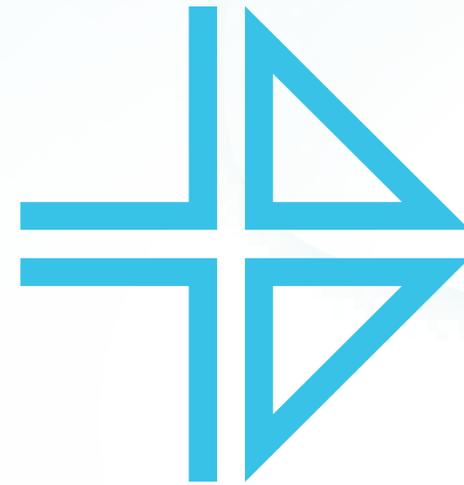
SERVICIO DE URGENCIAS HRUM
UR GEN CIAS HRUM

URGENCIAS XXI
SUSCRITO
100 suscriptores · 11 vídeos
Canal dedicado a actividades de int...

**SERVICIO DE
URGENCIAS**



**Hospital Regional
Universitario
de Málaga**



**UR
GEN
CIAS
HRUM**

2023