

MEMORIA DE ACTIVIDAD SERVICIO DE URGENCIAS 2021



Como Servicio de Urgencias de un Hospital referente a nivel Regional nuestra misión no es solo la atención a la demanda urgente y emergente de la población del área de Málaga asignada, sino también a la población de otras áreas hospitalarias de las que somos referencia y de la población Andaluza en general.

Contacto



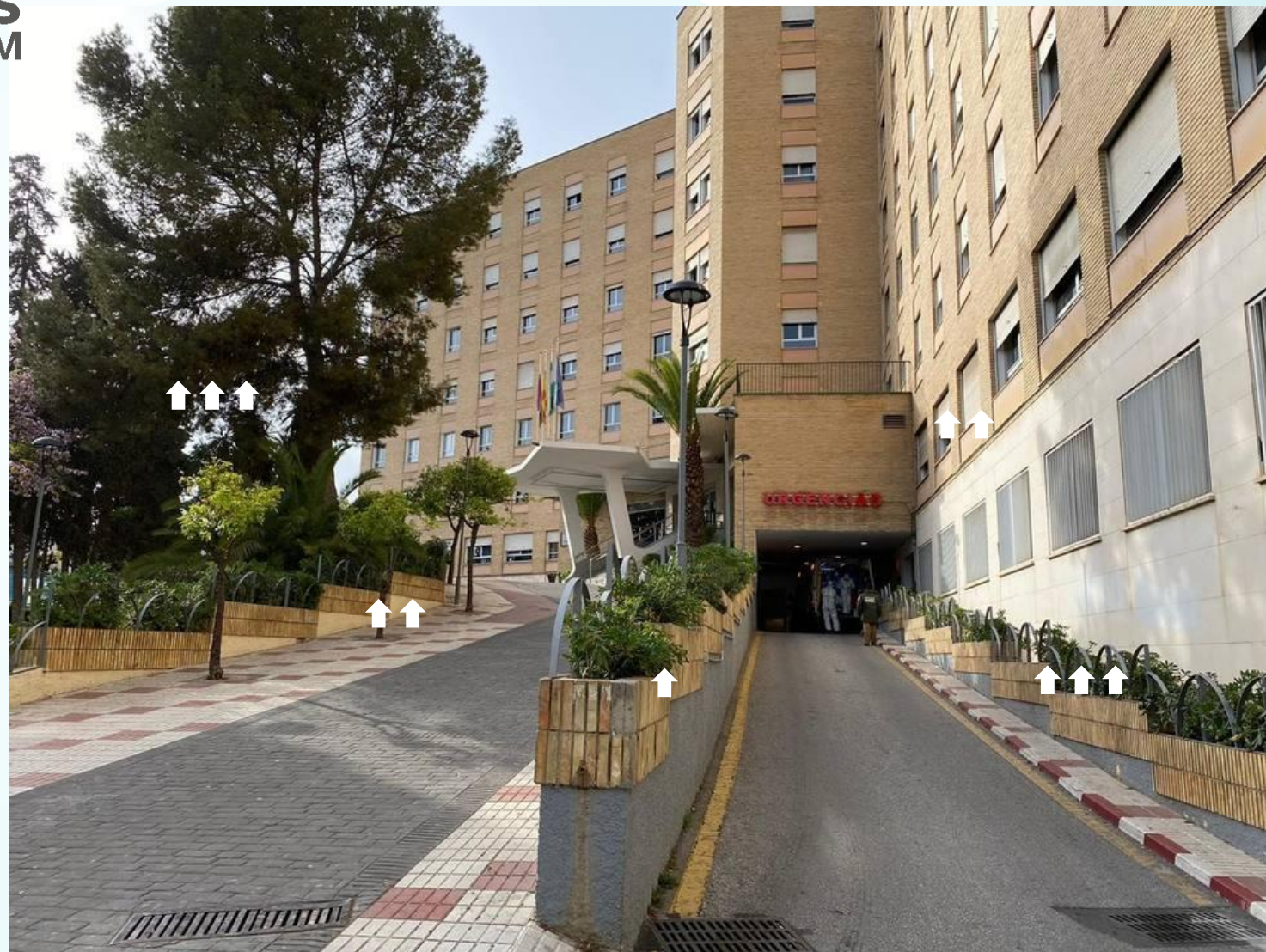
HOSPITAL GENERAL
Planta (-1) Pabellón B

Secretaría:

secretaria.urgenc.hrmal.sspa@juntadeandalucia.es

Telf. 951290164

Admisión-Recepción: 951290162





Urgencias atendidas

141.444

Prioridad 1

1,96 %

Prioridad 2

4,75 %

Prioridad 3

50,90 %

Prioridad 4

36,60 %

Prioridad 5

5,79 %

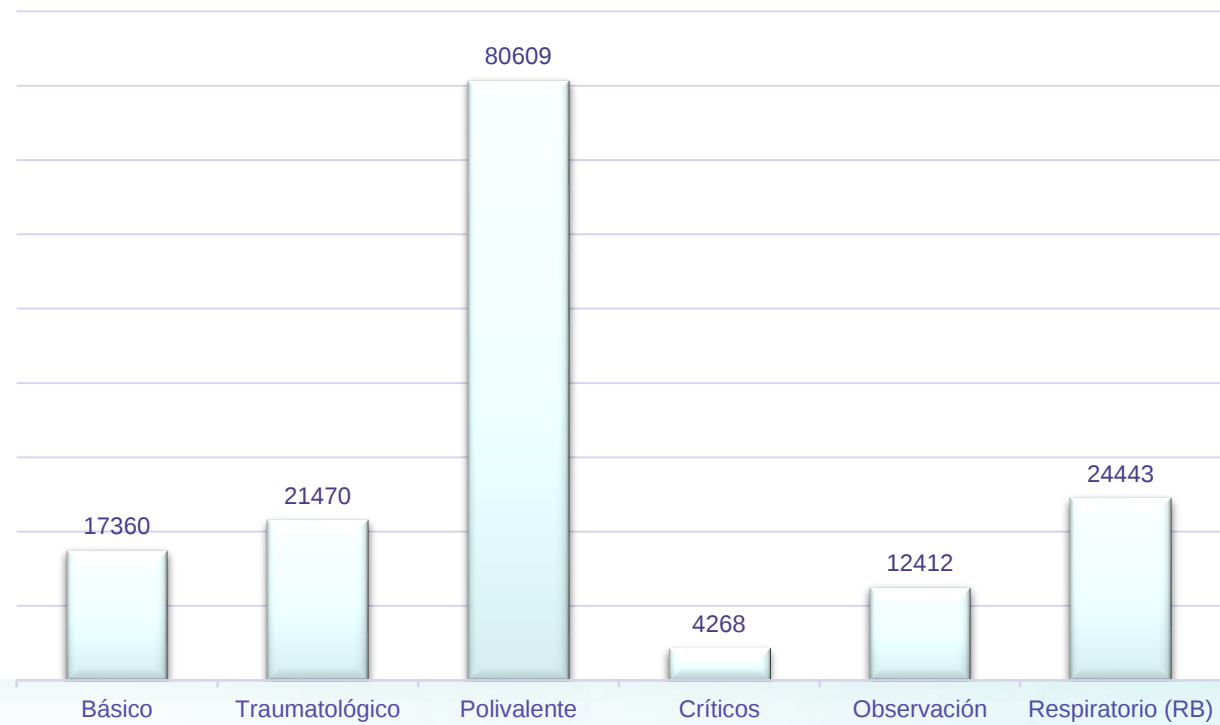


URGENCIAS TOTALES MENSUALES



Promedio diario ... 385 pacientes

URGENCIAS ATENDIDAS POR CIRCUITOS ASISTENCIALES



Urgencias Ingresadas

12.280

% de Urgencias Ingresadas ... 9,12 %

% de urgencias ingresadas en 2020 ... 10,30 %



Actividad en Área de Observación

Estancia media en Observación ... 450'85 minutos

Estancia media en Observación en 2020 ... 514,85 minutos

Ingresos en Observación

12.685

Ingresos desde Observación

7.267

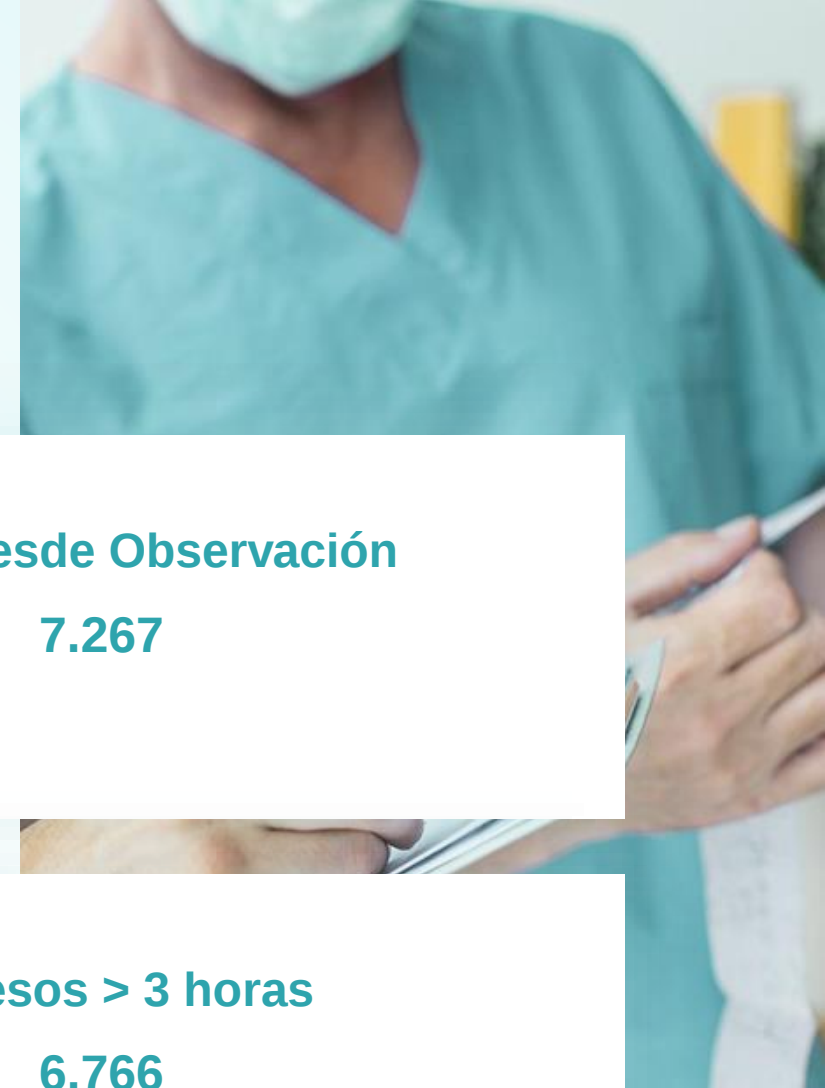


Ingresos > 24 horas

623

Ingresos > 3 horas

6.766



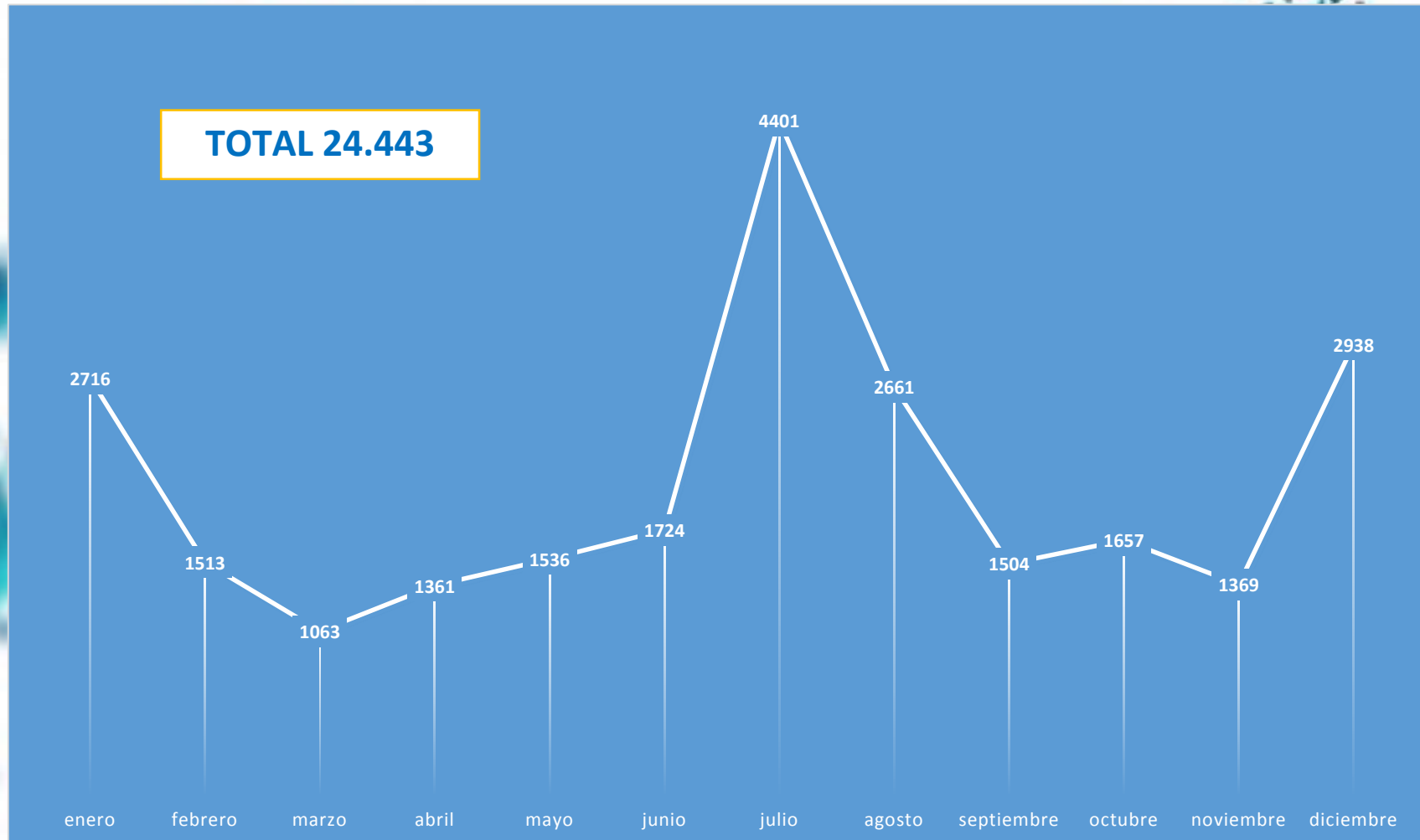
Tiempo médio de respuesta en atención médica (min.)

	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Prioridad 5
2021	13'26 min.	41'76 min.	34'53 min.	28'21 min.
2020	20,22 min.	42,36 min.	36,63 min.	32,07 min.

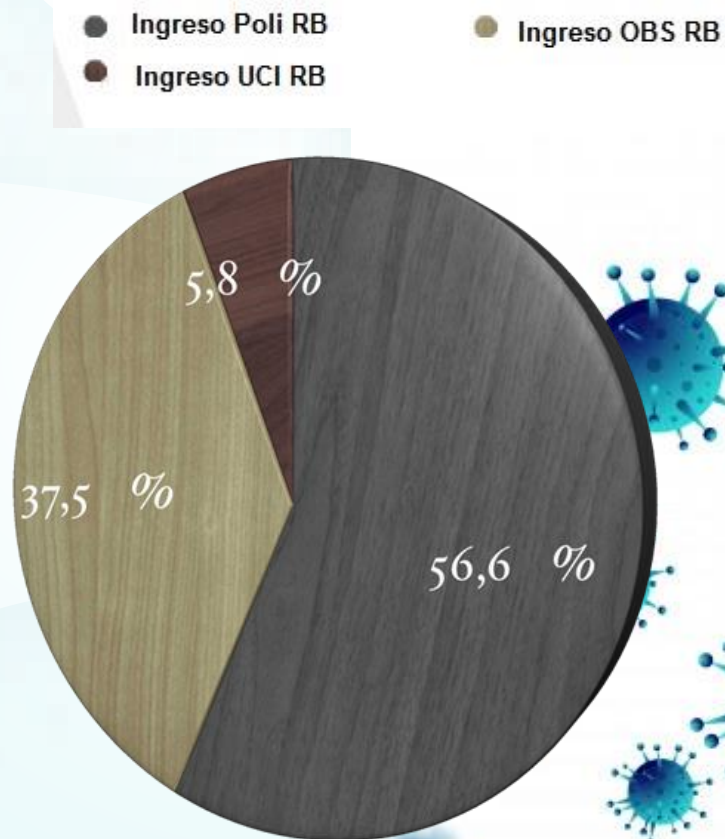
CIRCUITO DIFERENCIADO RIESGO BIOLÓGICO ATENCIÓNES EN URGENCIAS DURANTE LA PANDEMIA

Total 13 Marzo 2020 - 31 Dic 2021	Alta a domicilio	Ingreso Infecciosas y UCI RB	Ingreso en otras especialidades	Exitus	TOTAL ATENDIDOS
Destino de pacientes atendidos en Circuito RB	32419	2274	3068	22	37783

CIRCUITO DIFERENCIADO RIESGO BIOLÓGICO ATENCIÓNES EN URGENCIAS DURANTE 2021



CIRCUITO DIFERENCIADO RIESGO BIOLOGICO INGRESOS EN URGENCIAS 2021



Total Enero - Diciembre 2021	Ingresos Poli RB	Ingresos Obs RB	Ingresos UCI	TOTAL
ENERO	178	137	17	332
FEBRERO	141	65	9	215
MARZO	41	16	3	60
ABRIL	41	23	9	73
MAYO	52	16	4	72
JUNIO	30	7	1	38
JULIO	132	48	20	200
AGOSTO	109	67	4	180
SEPTIEMBRE	28	13	4	45
OCTUBRE	15	5	0	20
NOVIEMBRE	13	12	2	27
DICIEMBRE	61	22	7	90

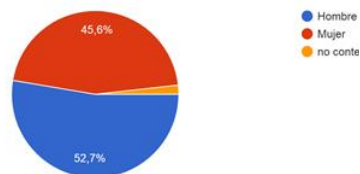
TOTAL ACUMULADO	1288	853	133	2274
-----------------	------	-----	-----	------

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

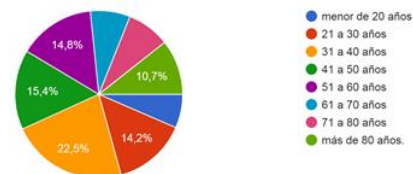
- Encuesta de satisfacción de usuarios mediante código QR.
- Han contestado 169 personas, es un porcentaje pequeño del total de asistencias, una media de 19 encuestas/mes frente a 11.873 asistencias/mes



Género
169 respuestas



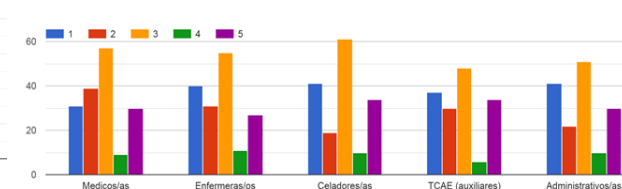
Edad
169 respuestas



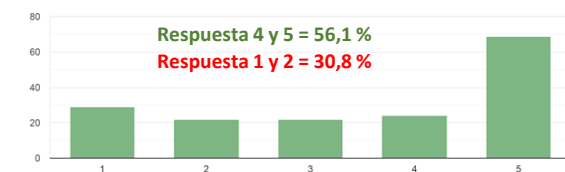
¿Ha entendido con claridad la información recibida durante asistencia?
166 respuestas



¿Cómo valoraría el trato recibido por los profesionales?
166 respuestas



¿Los profesionales que le atendieron han respondido sus preguntas y dudas?
166 respuestas



¿Considera claras y comprensibles las recomendaciones dadas por los profesionales sobre el tratamiento y cuidados de su proceso al alta?
159 respuestas



¿Cómo valora el tiempo en ser atendido?
166 respuestas



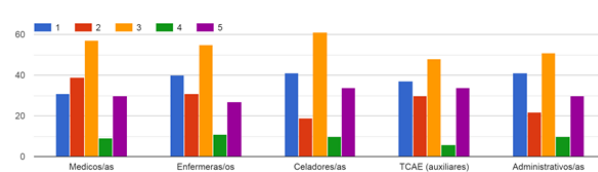
¿Considera que se ha respetado el grado de confidencialidad adecuado al darle la información?
164 respuestas



¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su asistencia?
164 respuestas



¿Cómo valoraría el trato recibido por los profesionales?
166 respuestas



La satisfacción global durante la asistencia ha sido
166 respuestas



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. Estimular a los pacientes y familia para que tras la atención participen en la encuesta.

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: 219.
Una reclamación por cada 645,86 asistencias.

NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES	219
% DE RECLAMACIONES POR ASISTENCIA SANITARIA	48,4 %
% DE RECLAMACIONES POR COMUNICACIÓN, TRATO Y ACTITUD	29,6%
% DE RECLAMACIONES POR INFORMACIÓN	7,7 %
% DE RECLAMACIONES POR ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	47,4 %
% DE RECLAMACIONES POR CONFORTABILIDAD	0,45 %
% DE RECLAMACIONES POR ACCESIBILIDAD ASISTENCIAL	1,8 %
% DE RECLAMACIONES POR MOTIVOS ÉTICOS	1,3 %

Según categoría profesional	Total
Celador/a	3
Enfermero/a	16
Medico/a	108
TCAE	2
Personal Administrativo	5
Otros	3

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





CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)



Aspecto evaluado	Preguntas	Resultados Médicos	Resultados Enfermería TCAE	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	24,5	20	> de 26
Despersonalización	5,10,11,15 y 22	9,5	6,8	> de 9
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19 y 21	34,9	37,5	< de 34

FORMACIÓN

Cursos acreditados

7

Sesiones clínicas y
Talleres acreditados

12

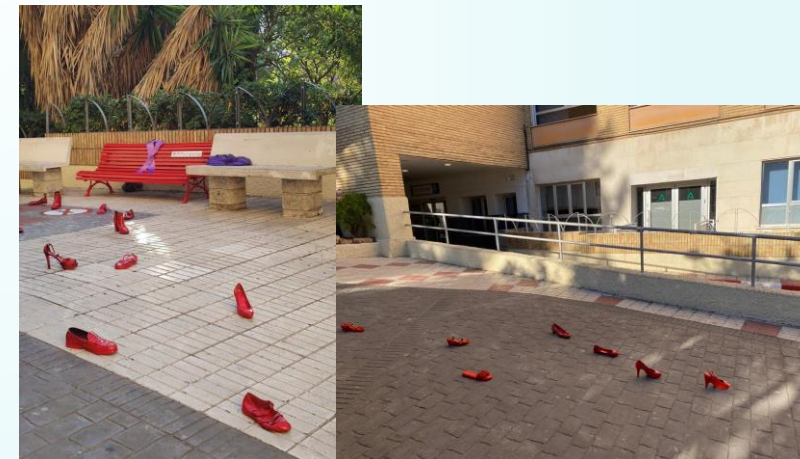


Atención a las mujeres Víctima de la Violencia de Género

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

Participo activamente en los actos del 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer



PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Informar

Educar

Formar

