

## MEMORIA 2008

### Indice:

- 1.- Indicadores:
  - 1.1. Indicadores asistenciales
  - 1.2. Indicadores de proceso
  - 1.3. Indicadores clínicos
- 2.- Actividad investigadora:
  - 2.1.-Proyectos de investigación.
  - 2.2.-Presentación de comunicaciones
  - 2.3. Premios
- 3.- Actividad docente:
  - 3.1.-Sesiones clínicas
  - 3.2.-Participación como moderadores o ponente en cursos y/o congresos
  - 3.3.-Cursos formativos
  - 3.4.-Publicaciones
  - 3.5.-Participación en los Comités de Organización o Científicos de Jornadas y/o Congresos.
- 4.- Valoración de los pacientes
  - 4.1. Quejas, reclamaciones y agradecimientos.
  - 4.2. Encuesta de satisfacción a los pacientes
  - 4.3. Encuesta al personal
- 5.- Auditorias y Premios en Calidad
  - 5.1. Certificación ISO
  - 5.2. Premio Best in Class
- 6.- Reuniones generales del Servicio
- 7.- XIII Jornada de EKALME y III Jornada transfronteriza de Urgencias.
- 8.- I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias.
- 9.- Página web del Servicio.
- 10.- Protocolos y acuerdos con otros servicios.
- 11.- Visitas a otros Servicios.
- 12.- Informatización.
- 13.- Varios



## 1.-Evolución de los indicadores de calidad:

Ver el "Resumen del Sistema de Gestión de la Calidad 2008" donde se analiza la evolución de los principales indicadores de calidad que se monitorizan periódicamente en nuestro Servicio:

### 1.1. Indicadores asistenciales:

Número de urgencias atendidas	92.295
Número de urgencias ingresadas	23.036
% Urgencias ingresadas	24,96
Número de fallecidos en Urgencias	99
% de pacientes fallecidos en Urgencias, incluidos ingresos cadáver	0,1
Número de derivaciones a otros centros	126

### 1.2. Indicadores de proceso:

% de pacientes triados en < 6 minutos	94.5%
% de pacientes clasificados en cada prioridad: <ul style="list-style-type: none"><li>• P1:</li><li>• P2</li><li>• P3</li><li>• P4</li><li>• P5</li></ul>	6,1% 5,7% 28,6% 56,3% 3,4%
% de pacientes ubicados en las diferentes áreas: <ul style="list-style-type: none"><li>• A:</li><li>• B</li><li>• C</li><li>• Especialidades</li></ul>	38,9% 32,7% 26,2% 2,1%
Tiempo medio transcurrido entre el triaje y el inicio de la atención sanitaria de los pacientes es según la prioridad asignada: <ul style="list-style-type: none"><li>• P1 &lt; 10 min</li><li>• P2 &lt; 30 min</li><li>• P3 &lt; 60 min</li><li>• P4 &lt; 120 min</li><li>• P5 &lt; 180 min</li></ul>	100% 91,5% 92,7% 91,2% 96,0%



% de pacientes a los que se solicitan Pruebas Complementarias	69,4%
% de pacientes a los que se solicitan pruebas complementarias del LUD	48,8%
Tiempo medio transcurrido entre el envío de la muestra y recepción de resultados del LUD :	114min
% de pacientes a los que se solicita exploración radiológica	54%
Tiempo medio transcurrido entre solicitud y realización de la exploración radiológica. $\leq 35$ min	79,9%
% de pacientes a los que se solicita exploración radiológica con informe	55,8%
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la exploración radiológica y la realización del informe. $\leq 60$ min	86,3%
Nº de interconsultas realizadas (excl. HaD, pr.esfuerzo, endoscopias)	19,1%
% de pacientes con código CIE-9 al alta	96,5%
Estancia media en Observación < 36 h	94,6%
El tº transcurrido desde el triaje hasta el alta es < 4.30h (excep pacientes con interconsulta, destino CCEE, ingreso en Observación)	83,9%
% de readmisiones urgentes en < 72h de las altas a domicilio y de los traslados a otro centro	2,9%
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de cama y disponibilidad de la misma	30,3 min
% de pacientes triados que son altas sin atención / altas voluntarias	1,7%
% pacientes dados de alta por médico adjunto de urgencias	71,8%
Número de quejas y reclamaciones tramitadas en el SAPU	71
Número de agradecimientos tramitados en el SAPU	23

### **1.3. Indicadores clínicos:**

% de reatenciones urgentes de pacientes con hemorragia subaracnoidea	0,0
% pacientes con diagnóstico al alta de IAM a los que se administra AAS	93,5
Nº de pacientes con diagnóstico al de IAM con atención en Urgencias en los 7 días previos	0,1
Prioridad 1 asignada en el triaje y/o atención inmediata a los pacientes con diagnóstico al alta de IAM.	89,5
% pacientes de los que acuden por intoxicación medicamentosa a los que se realiza valoración psiquiátrica.	98,7



% de pacientes con diagnóstico al alta de Asma a los que se ha registrado la frecuencia respiratoria.	96,4
% de pacientes con diagnóstico al alta de Asma a los que se ha realizado y registrado el pick-flow.	88,4
Detección precoz de la hipoglucemia.	82,2
% de pacientes con diagnóstico al alta Lumbalgia a los que se pauta gastroprotección según criterios de adecuación.	92,2
% de pacientes con diagnóstico al alta Lumbalgia a los que se realiza Rx columna.	38,3
% de pacientes con diagnóstico al alta epistaxis reatendidos en <72h por el mismo motivo.	13,8
Nº de pacientes que acuden por problemas relacionados con la sonda uretral o de nefrostomía, tipo obstrucción, retención de orina, etc.	26,7
% de pacientes con sangrado activo por HDA por los que se avisa al endoscopista.	95,1
% de pacientes con sangrado activo por HDA tratados con Somatostatina.	93,3
Consumo de opiáceos: sumatorio de ampollas de Cloruro mórfico+Fentanest dividido entre el nº de pacientes atendidos en el mismo período.	3,7
% de pacientes con cólico nefrítico en los que se registra el grado dolor según la EVA.	55,0
% de pacientes con TVP a los que se mide la frecuencia respiratoria.	85,0
% pacientes politraumatizados a los que se trata con opiáceos.	85,2

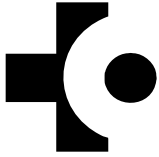
## 2.-Actividad investigadora:

### 2.1.-Proyectos de investigación. (Estudios de calidad. Contrato Programa 2006-2008.)

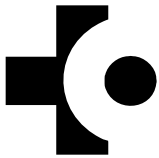
1. **Protocolización de actuaciones del grupo de atención inicial al paciente politraumatizado.** C.Marcellán, L.Calzada, A.Ortega, Ana M<sup>a</sup> Echave.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2008.
2. **Divulgación del protocolo de violencia doméstica y sistema de registro de casos en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.** D.López, P.Pérez, Z.Keirheddine, A.Aranzabal.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2008.



3. **Plan de mejora en la atención al paciente intoxicado en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.** J.Avilés  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2008.
4. **Análisis de la adecuación y priorización de las peticiones de TAC craneales urgentes solicitados desde un Servicio de Urgencias Generales.** JR.Aginaga, H.Lertxundi, R.Palenzuela, MK.Villar, L.Larrea, A.Morales, MT.Martienz Zabaleta, K.Arbelaz, G.Arenaza, P.Busca, I.Ventura.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2008.
5. **Indicación y adecuación del uso de antibioticoterapia en los procesos infecciosos graves en el Servicio de Urgencias.** X.Goikoetxea  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2008.
6. **Estudio de validación de la regla de San Francisco para la evaluación del síncope en el Servicio de Urgencias.** A.Aguillo, C.Oria, X.Goikoetxea, O.Ormazabal, P.Busca, C.Salvador, L.Calzada, M<sup>a</sup>Jose Rodríguez, S.Sánchez.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
7. **Aplicación de indicadores de calidad en el proceso diagnóstico y terapéutico inicial del paciente politraumatizado.** C.Marcellán, P.Busca, R.Palenzuela, JA.Redín, MJ.Preciado.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
8. **Transfusiones de sangre en el Servicio de Urgencias Generales. Analisis de la utilización, revisión de las indicaciones clínico-terapéuticas, valoración de la adecuación y propuesta de mejora.** JR.Aginaga, H.Lertxundi, R.Palenzuela, I.Gallastegi, I.Ventura, JR.Furundarena.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
9. **Análisis de pacientes reingresadores. Puesta en marcha del protocolo de identificación mediante PCH en Urgencias de reingresadores y alternativas a ingreso en Hospital de agudos.** I.Gurrutxaga, E.Elosegi, JM.Begiristain, A.Boyero, P.Busca, I.Dorronsoro, O.Ormazabal, JA.Veras.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
10. **Rediseño de un proceso de prescripción y administración segura de medicamentos en Urgencias.** P.Busca, MJ.Preciado, A.Aranzabal, J.Avilés, M.Azpiazu, D,López, A.Hernando, J.Orbegozo.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.



11. **Diseño de un sistema de alerta sanitaria ubicado en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.** P.Busca, L.Larrarte, I.Dorronsoro, R.Iglesias, JA.Veras.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
12. **Creación y validación de una escala simple y compuesta de valoración de la gravedad de la exacerbación de la EPOC para su uso en Urgencias hospitalarias.** I.Gurrutxaga, I.Salegi, E.Elosegi, JM<sup>a</sup>.Begiristain, B.Elizalde, P.Busca.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2007.
13. **Evaluación de los ingresos adecuados desde los Servicios de Urgencias Hospitalarios, en la exacerbación de la EPOC.** Validez de los criterios explícitos y estudio de la variabilidad entre centros del Servicio Vasco de Salud / Osakidetza de Gipuzkoa. Subproyecto del Estudio multicéntrico IRYSS-ADECUACIÓN-EPOC. (2008-2009) I.Gurrutxaga, I.Salegi, E.Elosegi, JM<sup>a</sup>.Begiristain, B.Elizalde, P.Busca.
14. **Mejora de la codificación de los diagnósticos al alta de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias Generales.**  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2006.
15. **Estudio de adecuación de ingreso de los pacientes dados de alta en un plazo inferior a 48 horas. Valoración de alternativas al ingreso adecuado.**  
Gurrutxaga I, Boyero A, Busca P, Moto S, Aginaga JR.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2006.
16. **Análisis de tiempos transcurridos entre la admisión del paciente en urgencias y la realización de procedimientos y/o cuidados directamente relacionados con el resultado de salud.**  
Preciado MJ, Aranzabal A, Hernando A, Calzada L, Hermoso A, Salvador C. Estudios de Estudios de calidad. Contrato Programa 2006.
17. **Análisis de la eficacia de la analgesia en urgencias Generales.**  
Aranzabal A, Preciado MJ, Hernando A, Calzada L, Hermoso A, Salvador C.  
Estudios de calidad. Contrato Programa 2006.
18. **Estudio GEDAIUR.**  
Estudio transversal descriptivo multicéntrico a nivel nacional sobre las urgencias en pacientes portadores de DAI. M.Cancio.
19. **Estudio PROCAMIO.**  
Estudio comparativo de Amiodarona y Procainamida para el tratamiento de la taquicardia regular de QRS ancho con aceptable tolerancia clínica. M.Cancio.



## **20. Estudio SEMESTOX.**

Intoxicaciones en Urgencias. J.Avilés..

## **2.2.-Presentación de comunicaciones (2008)**

### **1. Análisis de indicadores de calidad relacionados con la solicitud / realización de pruebas de radiología.**

JR.Aginaga Badiola, P.Busca Ostolaza, E.Ortiz Villacian, C.Marcellán Narros, A.Hernando Uzkudun, A.Morales Santos.

XXIX Congreso Nacional de la SERAM. Sevilla 23-26 de Mayo de 2008.

### **2. Análisis de las solicitudes y adecuación de las TAC craneales urgentes solicitados desde un Servicio de Urgencias.**

I.Ventura Huarte, JR.Aginaga Badiola, H.Lertxundi Arrieta, I.Gallastegi Ruiz de Eguino, R.Palenzuela Arocena, MK.Villar Ezeiza.

XXIX Congreso Nacional de la SERAM. Sevilla 23-26 de Mayo de 2008.

### **3. Análisis de las radiografías de tórax portátiles urgentes realizadas en un Servicio de Urgencias.**

M.García Aizpurua, M.Lekuona Sanz, MJ.Bordagaray Iribar, JR.Aginaga Badiola, L.Larrea Azkorra, P.Busca Ostolaza

XX Congreso Nacional SEMES. Salamanca 11-14 de Junio 2008.

### **4. Adecuación de la monitorización en urgencias a pacientes graves no críticos.**

MT.Ruiz de Larramendi Fernandez, E.Larrarte Pérez, M.Gala de Andrés, M.Cancio Fanlo, MA.Aranzabal Conde, MJ.Preciado Barahona.

XX Congreso Nacional SEMES. Salamanca 11-14 de Junio 2008.

### **5. “osasonLingua” sistema multilíngüe de atención sanitaria en urgencias. Herramienta para la mejora de la comunicación con los pacientes que desconocen nuestro idioma.**

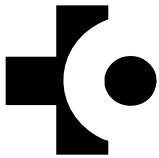
JR.Aginaga Badiola, I.Ventura Huarte, R.Palenzuela Arocena, H.Lertxundi Arrieta, P.Busca Ostolaza, MC.Valois Nuñez.

XX Congreso Nacional SEMES. Salamanca 11-14 de Junio 2008.

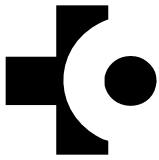
### **6. Transfusiones de sangre en Urgencias: análisis de la utilización y valoración de la adecuación.**

R.Palenzuela Arocena, JR.Aginaga Badiola, I.Ventura Huarte, H.Lertxundi Arrieta, JR.Furundarena Salsamendi, I.Gallastegi Ruiz de Eguino.

XX Congreso Nacional SEMES. Salamanca 11-14 de Junio 2008



- 7. Análisis de los pacientes con trombosis venosa profunda (TVP) derivados desde un Servicio de Urgencias Hospitalario para seguimiento por Hospitalización a domicilio (HAD)**  
D.del Valle Peña, MG.Diaz Sanchez, A.Gonzalez Querejeta, M.Conde Iriondo, JR.Aginaga Badiola, JA.Carrera Macazaga.  
IX Congreso Nacional de Hospitalización a Domicilio. Donostia, 11-13 de Junio de 2008.
- 8. Larrialdi zerbitzu batetik etxeko ospitalizazioko zerbitzu batetara bidalitako zelulitisa duten gaixoen azterketa.**  
A.Illarramendi, H.Esnal, N.Ibarra, M.Goyeneche, B.Viguria, JR.Aginaga  
OEE Jardunaldia. Bilbo, 3-4 de octubre de 2008
- 9. Larrialdi zerbitzu batetik etxeko ospitalizazioko zerbitzu batetara bidalitako pneumonia duten gaixoen azterketa.**  
J.Agirrezabal, L.Bein, I.Etxegoyen, N.Brocal, A.Cuende, JR.Aginaga  
OEE Jardunaldia. Bilbo, 3-4 de octubre de 2008
- 10. Indicadores de calidad para la gestión del Servicio de Urgencias: selección y establecimiento de los básicos.**  
P.Busca, JR.Aginaga, M.Cancio, I.Gurrutxaga, MJ.Preciado, A.Aranzabal  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008
- 11. Diseño de un sistema de vigilancia sanitaria ubicado en el servicio de Urgencias del Hospital Donostia.**  
P.Busca, I.Dorronsor, MC.Cantera, M.Basabe, I.Gallastegi, L.Arriola  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008
- 12. Análisis de la evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción a los pacientes, en un servicio de urgencias generales: 2005-2008.**  
A.Hernando, JR.Aginaga, MJ.Preciado, A.Aranzabal, I.Gurrutxaga, P.Busca  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008
- 13. Aplicación de indicadores de calidad en el proceso diagnóstico y terapéutico inicial del paciente politraumatizado**  
C.Marcellán, L.Calzada, M.Ortega, AM.Echave, O.Ormazabal, E.Ortiz.  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008



**14. Discrepancias y concordancias entre los datos objetivos y la calidad percibida por el paciente atendido en Urgencias.**

A.Hernando, P.Barandiaran, J.Redín, R.Iglesias, E.Ansa, P.Busca  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**15. Es la analgesia adecuada en nuestro Servicio de Urgencias**

MJ.Preciado, MJ.Araistegui, A.Hermosa, J.Larrañaga, C.Marcellán, M.Romeu.  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**16. Es posible reducir las atenciones en los Servicios de Urgencias**

P.Busca, C.Gómez, A.Aguillo, C.Oria, I.Ventura, I.Huarte  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**17. Indicadores de calidad para la gestión del Servicio de Urgencias: selección y establecimiento de los básicos**

P.Busca, JR.Aginaga, M.Cancio, I.Gurrutxaga, MJ.Preciado, A.Aranzabal  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**18. Diseño de un sistema de alerta sanitaria en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.**

P.Busca, I.Dorronsoro, L.Gonzalez, MK.Villar, F.Aramburu, L.Arriola  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**19. Diseño y puesta en marcha de una página web del Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.**

J.Avilés, X.Goikoetxea, E.Ortiz, I.Guirado, M.Cancio, P.Busca  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**20. Estudio comparativo de las altas hospitalarias en el Hospital Donostia. Influencia de las festividades.**

E.Elosegi, JA.Veras, MJ.Ayerdi, MT.Arzamendi, MJ.Preciado, MI.Andrés  
26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008



**21. Unidad de corta estancia (UCE) médica en un hospital terciario.**

JA.Veras, E.Sánchez, E.Elosegui, MJ.Preciado, O.Albizua, MC.Martínez.

26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**22. Seguridad clínica en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia.**

P.Busca, M.Cancio, D.López, J.Orbegozo, I.Gracia, MA.Azpiazu, A.Aranzabal.

26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**23. Mapa de riesgos del paciente atendido en Urgencias generales según AMFE.**

D.López, A.Hernando, N.Mauleon, S.Unanue, D.Arranz, J.Avilés

26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. Zaragoza, 21-24 de Octubre de 2008

**24. Evaluación de la calidad de la Historia Clínica en el diagnóstico de apendicitis aguda en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia**

M. Arrese, L. Alba Coria, C.Oria Ponce, P.Busca Ostolaza, R.Rotaeche del Campo, MK.Villar Ezeiza.

XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

**25. OsasunLingua. Desarrollo de una aplicación informática para facilitar la comunicación con los pacientes que desconocen nuestro idioma en los Servicios de Urgencias**

JR.Aginaga Badiola, I.Ventura Huarte, MC.Valois Núñez, H.Lertxundi Arrieta, R.Palenzuela Arocena, P.Busca Ostolaza

XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

**26. ¿Es adecuada la analgesia que prestamos en el Servicio de Urgencias?**

MJ.Rodríguez Merchán, M.Romeu Antelo, S.Sánchez Yuste, R.Zubizarreta Susperregui, R.Iturriza Garbizu, L.Aramburu López

XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

**27. Pancreatitis aguda**

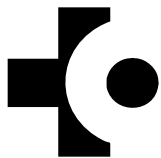
MK.Villar Ezeiza, O.Urbina Aguirrebengoa, A.Illarramendi Irure, E.Intxaurza Hernández, A.Bernal Martín, L.González Conde

XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

**28. AMFE del paciente atendido en Urgencias Generales**

D.López García, A.Hernando Uzcudun, N.Mauleón Echeverría, S.Unanue Rodríguez, D.Arranz Izquierdo, J.Avilés Amat

XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.



### 29. Otra forma de comunicación: Página Web del Servicio de Urgencias del Hospital Donostia

Jesús Aviles Amat, X. Goikoetxea Iraola, E. Ortin Villacian, I. Péres Guirado, M. Cancio Fanlo, P. Busca Ostolaza  
XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

### 30. Indicadores en el paciente politraumatizado

Candido Marcellán Narros, E. Ortiz Villacian, L. Calzada González, AM. Ortega Durantez, a Echave Ruiz de Alegria, I, Gallastegui Ruiz de Eguino  
XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

### 31. Características de los pacientes a los que se les solicitan radiografías portátiles de tórax en un servicio de urgencias

M. Lecuona Sanz, M. Garcia Aizpurua, M. Castro Nacarino, JR. Aginaga Badiola, L. Larrea Azkorra, G. Arenaza Choperena  
XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

## 2.3. Premios (2008)

- **Evaluación de la calidad de la Historia Clínica en el diagnóstico de apendicitis aguda en el Servicio de Urgencias del Hospital Donostia**

M. Arrese, L. Alba Coria, C.Oria Ponce, P.Busca Ostolaza, R.Rotaeché del Campo, MK.Villar Ezeiza.

Premio a la mejor comunicación de la XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre de 2008.

## **3. Actividad docente:**

### 3.1.-Sesiones clínicas (2008)

nº	FECHA	TÍTULO	AUTOR
1	10-ene-08	Análisis de las transfusiones en urgencias	JR.Aginaga
2	22-ene-08	Actualización en el tratamiento con insulinas	E.Intxaurza
3	29-ene-08	Recurrencia de las TVP	A.Illarramendi
4	05-feb-08	Datos asistenciales a Hospitalización a domicilio	J.Carrera
5	05-feb-08	Cefalea: trombosis de senos venosos cerebrales	O.Urbina
6	12-feb-08	Tétanos	E.Ansa
7	19-feb-08	Escroto agudo	JC.Garmendia
8	26-feb-08	Altas precoces desde planta de hospitalización	P.Barandiaran
9	04-mar-08	Vendajes funcionales	C.Gómez



10	04-mar-08	Keppra	JF.Martí Masso
11	11-mar-08	Úlceras en el pie diabético	X.Goikoetxea
12	11-mar-08	Intoxicación por organofosforados	J.Avilés
13	01-abr-08	Cefalea en un paciente inmigrante. Cisticercosis	L.Gonzalez
14	08-abr-08	Dolor en el paciente anciano	R.Iglesias
15	15-abr-08	Vólvulos gastrointestinales. Caso clínico	I.Huarte
15	15-abr-08	Vólvulos gastrointestinales	I.Huarte
16	22-abr-08	Arritmias Siglo XXI	A.Martín
17	29-abr-08	Obstrucción intestinal	A.Bernal
18	06-may-08	Foster	JR.Aginaga
19	13-may-08	Formodual	J.Avilés
20	13-may-08	osasanLingua	JR.Aginaga
21	23-sep-08	Luxaciones de hombro	R.Palenzuela
22	24-sep-08	Proyecto de creación de la UGC de Urgencias	U.Calidad
23	30-sep-08	Dolor lumbar	J.Belzunegui
24	30-sep-08	Análisis de los pacientes con neumonía derivados a HaD	A.Illarramendi
25	30-sep-08	Análisis de los pacientes con celulitis derivados a HaD	A.Illarramendi
26	07-oct-08	Crisis addisoniana	C.Marcellán
27	21-oct-08	Monitorización de pacientes en Urgencias	M.Cancio
28	28-oct-08	Plan de euskera en el Hospital Donostia	G.López
29	28-oct-08	Mapa de riesgos del paciente atendido en urgencia	D.López
30	04-nov-08	Protocolo de diverticulitis aguda	I.Ruiz
31	18-nov-08	Sesión general del Servicio	P.Busca
32	02-dic-08	Trombofilia	X.Antolínez

### **3.2.- Participación como moderadores o ponente en cursos y/o congresos (2008)**

#### **1. Servicio de Urgencias del Hospital Donostia: Acreditado por AENOR y SEMES.**

JR.Aginaga (ponente). I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias. Donostia, 10-11 de Abril de 2008.

#### **2. ¿Cuál es el sistema de triaje ideal? evaluación de diferentes sistemas.**

M.Romeu (ponente). I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias. Donostia, 10-11 de Abril de 2008.

#### **3. Protocolos, guías y medicina basada en la evidencia.**

X.Goikoetxea (ponente). I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias. Donostia, 10-11 de Abril de 2008.

#### **4. Diseño y seguimiento de procesos.**

P.Busca (ponente). I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias. Donostia, 10-11 de Abril de 2008.



**5. Acuerdos interservicios para mejorar los procedimientos, alternativas a la hospitalización.**

I.Gurrutxaga (ponente). I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias. Donostia, 10-11 de Abril de 2008.

**6. Acreditación de dos Servicios de Urgencias.**

P.Busca (ponente). Xestión e organización dos Servizos de Urgencias Hospitalarios. Vigo. 25 de Abril de 2008.

**7. Acreditación de dos Servicios de Urgencias.**

P.Busca (ponente). Xestión e organización dos Servizos de Urgencias Hospitalarios. A Coruña. 26 de Abril de 2008.

**8. Factores pronósticos de respuesta. Claves en el manejo de la infección grave en Urgencias.**

X.Goikoetxea Iraola (ponente). XX Congreso Nacional SEMES. Salamanca 11-14 de Junio 2008

**9. Innovación en la Gestión de Servicios de Urgencias.**

P.Busca (ponente). Jornada de Innovación en la Gestión de Servicios de Urgencias Hospital Universitario Fundación Alcorcón. 14 de Octubre de 2008.

**10. Encuentro las TIC en la sanidad. Mesa redonda.**

P.Busca (ponente). eWeek ibermatica. Donostia, 12 de Noviembre de 2008.

**11. Nuevas tendencias en la relación con los pacientes.**

I.Gurrutxaga. (moderadora). XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**12. Tiene aplicación la MBE en la práctica diaria de las Urgencias.**

A.Aguillo (ponente). L.Calzada (ponente). XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**13. Mesa de comunicaciones.**

M.Cancio. (moderador). MJ.Preciado (ponente) XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**14. Taller de CPAP de Bousignac.**

X.Antolinez. (moderador). XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.



**15. Taller de suturas.**

C.Marcellán. (moderador). E.Ortiz (ponente). XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**16. Taller de quemaduras.**

A.Mendoza. (moderadora). A.Hermosa (ponente). XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**17. Seguridad en los Servicios de Urgencias.**

P.Busca (moderador) XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008.

**18. Atención sanitaria en las playas**

D.López (moderador) III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**19. ¿Cuáles son los límites de la monitorización en los servicios de urgencias?**

M.Ruiz de Laramendi (ponente) III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**20. Taller de CPAP de Bousignac.**

X.Antolinez. (moderador). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**21. Tratamos adecuadamente al paciente psiquiátrico?**

F. de Aramburu (ponente). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**22. Indicadores de calidad de los procedimientos de Urgencias.**

JR.Aginaga (ponente). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**23. Presentación de casos clínicos.**

X.Antolinez (ponente). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

**24. ¿Cuál es el mejor procedimiento en las luxaciones de hombro? Técnica y sedación**

R.Palenzuela (moderador). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.



### 25. Actualización en el tratamiento de los pacientes quemados.

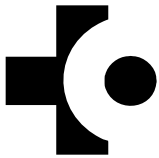
A.Hermosa (ponente). III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.

### 3.3. Cursos formativos

NOMBRE CURSO	DIRIGIDO A	FECHA	HORAS
RCP básica	A.E. y Celadores	28 y 29 Abril	9 horas
Curso de Gestión Clínica	Médicos	10 y 11 Abril	14 horas
Quemaduras, heridas y suturas	Due	14 y 15 Abril	9 horas
RCP avanzada	Due	26 y 27 Mayo	9 horas
Actualización en la atención urgente	Médicos	03 Julio	8 horas

### 3.4. Publicaciones

- **“Guía de práctica clínica sobre el manejo del traumatismo craneoencefálico en el ámbito extra e intrahospitalario de la CAPV”.** Osakidetza. GPC 2007/2. Vitoria-Gasteiz.  
Garibi J, Aginaga JR, Arrese-Igor A, Barbero E, Capapé S, Carbayo G, Catalán G, Corral, E, Echevarria E, González S, Ibarguren K, Iraola B, Iruretagoyena ML, López de Argumedo, M, Moles L, Pascual R, Pomposo I, Sáez ML.
- **Estándares de acreditación para Servicios de Urgencias de Hospitales. 2ª edición 2008. SEMES.** ISBN 978-84-87450-17-4. DL. M-28135-2008.  
L.Lopez Andujar, M.Tejedor, J.Valderrama, J.Benito, L.Jimenez, R.Torres, J.Algarra, FJ.Aramburu, F.Aranda, G.Burillo, P.Busca, et al.
- **Intoxicaciones agudas: perfil epidemiológico y clínico y análisis de las técnicas de descontaminación digestiva utilizadas en los servicios de urgencias españoles en el año 2006 –Estudio HISPATOX– Emergencias 2008; 20: 15-26 15**  
G.Burillo Putze, P.Munneé Mas, A.Dueñas Laita, Mªdel Mar Trujillo Martín, A.Jimenez Sosa, MªJesús Adrián Martín, J.Avilés Amat, M.Berruete Cilveti, A.Bajo Bajo, et al.
- **Guía de actuación en intoxicaciones agudas: Generalidades de tratamiento. Libro EspidiGuía (Zambon) .** ISBN 978-84-936633-6-0. DL: M-6.406-2008.  
G.Burillo Putze, A.Dueñas Laita, J.Puiguriguer Ferrando, J.Avilés Amat, A.Bajo Bajo, M.Chánovas Borrás, M.Pinillos Echeverría, P.Munneé Mas,



- **Guía de actuación en intoxicaciones agudas: Intoxicaciones específicas. Libro EspidiGuía** (Zambon) . ISBN 978-84-936633-7-7. DL: M-6.406-2008  
A.Dueñas Laita, G.Burillo Putze, J.Puiguriguer Ferrando, J.Avilés Amat, A.Bajo Bajo, M.Chánovas Borrás, M.Pinillos Echeverría, P.Munneé Mas,

### **3.5.- Participación en los Comités de Organización o Científicos de Jornadas y/o Congresos.**

1. **IX Congreso Nacional de Hospitalización a Domicilio. Donostia, 11-13 de Junio de 2008.**  
Comité científico: JR.Aginaga.
2. **XIII Jornada EKALME. Donostia, 19 de Noviembre 2008**  
Comité organizador: P.Busca, JR.Aginaga, A.Aranzabal, R.Iglesias, J.Larrañaga.  
Comité científico: I.Gurrutxaga, D.López, M.Cancio, F.de Aramburu, MJ.Preciado.
3. **III Jornada internacional transfronteriza de Urgencias, 20 de noviembre de 2009.**  
Comité organizador: P.Busca, JR.Aginaga, A.Aranzabal, R.Iglesias, J.Larrañaga.  
Comité científico: I.Gurrutxaga, D.López, M.Cancio, F.de Aramburu, MJ.Preciado.

## **4.-Valoración de los pacientes**

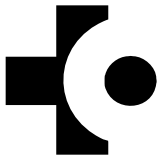
### **4.1. Quejas, reclamaciones y agradecimientos.**

De las 82 Quejas y Reclamaciones del año 2005, 77 del año 2006, 104 en 2007, en 2008 se recogieron un total de 71, aunque sólo se detectaron problemas de calidad en 5 de las reclamaciones.

Por motivos destacan:

- Demora en la atención: 17
- Disconf. con la asistencia: médico: 20
- Disconf. con la organización /Burocráticas: 9
- Disconf. con la información: 6
- Disconf. con la asistencia: 9
- Disconf. con el trato: médicos: 6
- Extravío/sustracción/rotura de objetos: 7

De los 12 Agradecimientos del año 2005, 5 del año 2006, 18 en 2007, en 2008 se recogieron un total de 23.



## **4.2. Encuesta de satisfacción**

Se realizó en Marzo de 2008, obteniendo los siguientes resultados:

### **Lo que hacemos bien en Urgencias Generales. (Valoración positiva mayor del 90%)**

- El trato es confidencial (99%), se respeta la intimidad (98.5%) y el personal médico y de enfermería es amable y respetuoso (98% y 99.5%)
- Los pacientes volverían aunque pudieran elegir otro servicio (97.5%)
- Que se cumplan o superen las expectativas de los pacientes (97%)
- La limpieza (97,8%)
- La ayuda que prestan los celadores de la entrada o el personal de Admisión y la persona que realiza el triaje (96.2% y 97%).
- Los conocimientos y la competencia de los profesionales (96.5%)
- El interés para escuchar y comprender los problemas del paciente (95.9%)
- La claridad de la información sobre lo que deben hacer en casa los pacientes y la claridad del informe de alta (95.4% y 91.8%)
- La asistencia en general (94.9%)
- La claridad de la información sobre el ingreso o traslado a otro centro (92.9%) y las explicaciones del médico, en general (93.3%)
- La oportunidad de estar acompañado (92.5%)

### **Áreas de mejora en Urgencias Generales. (Valoración positiva menor del 90%)**

#### **Prioridad alta**

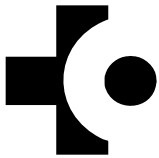
- La información del tiempo estimado de espera para ser atendido (17.7%)
- La valoración del tiempo de espera en Urgencias desde que se decide el ingreso en el Hospital (60.5%)
- El tiempo de espera hasta la atención médica (65.4%)

#### **Prioridad media**

- Mejoría de los problemas por los que acuden a Urgencias (71.3%)
- La identificación en el triaje (73.4%)
- La orientación desde Admisión sobre qué hacer o a dónde dirigirse (76,5%)

#### **Prioridad baja**

- La comodidad y el ambiente tranquilo, sin ruidos, de las instalaciones (79,5% y 89.3%)
- Las preguntas repetidas e innecesarias (87.6%)
- La información sobre el resultado de las pruebas realizadas (88.3%)
- La información sobre la necesidad o no de controles médicos posteriores (89.5%)



### **Conclusiones sobre las Urgencias Generales**

**Los aspectos que han mejorado más de 5 puntos, o han pasado de área de mejora a punto fuerte, respecto a la encuesta de 2007 son:**

- El tiempo medio hasta la primera atención y la reducción del tiempo total de estancia en urgencias
- Las preguntas repetidas e innecesarias
- La claridad de la información sobre el ingreso o traslado a otro centro y las explicaciones del médico, en general sobre el proceso
- El interés del personal médico y de enfermería para escuchar y comprender los problemas del paciente
- La valoración sobre los conocimientos y la competencia de los profesionales
- La tranquilidad del ambiente, la ausencia de ruido
- La valoración de la asistencia, en general
- El cumplimiento o superación de las expectativas de los pacientes

**Los aspectos cuya valoración ha empeorado más de 5 puntos, o han pasado de punto fuerte a ser área de mejora, respecto a 2007 han sido:**

- La identificación del triaje
- La información del tiempo estimado de espera para ser atendido
- La información sobre el resultado de las pruebas realizadas

**Los aspectos que consideran más importantes**, siguen siendo el trato, la competencia del personal sanitario y el tiempo de espera y la información

En cuanto al uso del **euskera**, el 45% de los pacientes refiere estar satisfecho.

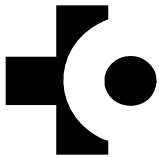
### **4.3. Encuesta de satisfacción al personal**

Teniendo en cuenta que se realiza con carácter bienal, el año 2008 no se realizó.

## **5.-Auditorias y Premios en Calidad**

### **5.1. Certificación ISO.**

En Febrero de 2008 se realizó la auditoria interna y en Abril del 2008 la 1ª Auditoria externa por AENOR de seguimiento, superándolas sin incidencias.



## **5.2. Premio Best in Class.**

En Diciembre de 2008 el Servicio fue galardonado en Barcelona en la 3<sup>o</sup> edición de los Premios Best in Class al “Mejor especialidad en Atención al Paciente en Urgencias 2008”.

## **6.- Reuniones generales del Servicio**

- 20 de Mayo de 2008.
- 18 de Noviembre de 2008.

## **7.- XIII Jornada de EKALME y III Jornada transfronteriza de Urgencias**

Los días 19 y 20 de Noviembre de 2008 el Servicio de Urgencias fue el encargado de organizar estas dos Jornadas en el Parque tecnológico de Miramón, con éxito de participación y ponentes.

## **8.- I Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias**

Los días 10 y 11 de Abril de 2008 se celebró el 1<sup>o</sup> Curso de Gestión Clínica de los Servicios de Urgencias“ en el Hotel Palacio de Aiete con participación de más de 50 Jefes de servicios del estado y ponentes de prestigio.

## **9.- Página web del Servicio**

Se crea la página web externa del servicio de urgencias: [www.urgenciasdonostia.org](http://www.urgenciasdonostia.org)



## 10.- Protocolos y acuerdos con otros Servicios

Durante el año 2008 se han incorporado y actualizado los siguientes protocolos y acuerdos

- Medición de presión venosa central
- Recogida de muestras de exudado uretral
- Solicitud de estudios de parásitos en heces
- Acuerdo con el Servicio de Cirugía General y Digestiva
- Punción y mantenimiento del catéter central con reservorio (Port-a-cath)
- Aspiración naso gástrica
- Técnica extracción y recogida de muestra punción venosa
- Bomba de infusión con jeringa Perfusomar® fms B/BRAUN
- Bomba de infusión Infusomat® fms B/BRAUN
- Férula de Braum
- Cuidados de la fístula arteriovenosa interna
- Taponamiento nasal
- Registro de seguimiento de accidentes
- Tratamiento ambulatorio de la diverticulitis aguda no complicada
- Sondaje rectal
- Lavado gástrico
- Patología anal más frecuente en urgencias
- Acuerdo con el Servicio de Hematología
- Acuerdo con el Servicio de Cirugía plástica
- Manual de acogida para estudiantes de medicina
- Proceso de información al paciente y acompañantes

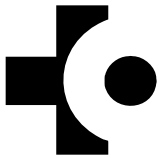
## 11.- Visitas a otros Servicios

Desplazamientos de una representación del Servicio a diferentes Servicios de Urgencias para conocer in situ el funcionamiento, ventajas e inconvenientes en la atención urgente:

- Febrero: Hospital Central de Oviedo
- Marzo: Hospital Miguel Server de Zaragoza

## 12.- Informatización

- Se crea la opción de “Informes para terceros”.



## **13.- Varios**

- En Abril se crea la “Hoja de anatomía”.
- Se instala el telefono Tetra como sistema de comunicación para situaciones de emergencia.
- Se crea el box de información para los acompañantes en el área A.
- Se inaugura la nueva susperketa.