

**Título:**

Es posible reducir las atenciones en los servicios de urgencias.

**Autores:**

**P. Busca Ostolaza, C. Gomez Calatrava, A. Aguillo Garcia, C. Oria Ponce I. Ventura Huarte, I. Huarte Sanz.**

**Servicio de Urgencias Hospital Donostia**

**Objetivos planteados:**

Conocer la evolución de las asistencias urgentes en los últimos cinco años en nuestro Servicio de Urgencias así como el origen de su derivación. Describir las alternativas puestas en marcha en los últimos años. Conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes con las medidas tomadas.

**Material y métodos:**

Recogida de las atenciones urgentes realizadas desde enero de 2003 hasta el 2008. Análisis de la derivación de pacientes así como reatenciones. Análisis de iniciativas realizadas los últimos 5 años: Altas desde triaje, citaciones y revisiones, creación de consultas rápidas, hospitalización a domicilio, derivación de volantes “urgentes” a consultas adecuadas, facilitación de ingresos programados y de traslados hospitalarios, acuerdos con otros servicios, información a través de medios de comunicación. Evaluación de la encuesta a nuestros pacientes.

**Resultados:**

Los últimos 5 años se ha producido un descenso del 9,5% en nuestras atenciones, representa una reducción de 9.754 atenciones. La iniciativa propia se ha reducido 7 puntos. Las reatenciones han disminuido. Tanto las citaciones como las revisiones prácticamente han desaparecido. Las altas desde triaje suponen entre 2 y 3%. Creación de circuitos alternativos para ingreso de pacientes desde consultas como para pacientes paliativos. Se han creado 15 consultas rápidas para urgencias. En el 2.007 el número de pacientes derivados a hospitalización a domicilio fue de 150. Circuitos adecuados de ingreso desde otros hospitales han facilitado el ingreso en su cama correspondiente directamente. Durante estos años en múltiples ocasiones a través de los medios de comunicación hemos intentando concienciar a la población acerca del buen uso del Servicio. Tras poner en marcha estas medidas los datos más relevantes de una encuesta independiente realizada a nuestros pacientes arroja los siguientes datos: Se cumplen o superan las expectativas de los pacientes en el 97%. Los pacientes volverían aunque pudieran elegir otro servicio en el 97,5% de los casos.

**Conclusiones:**

En los últimos años ha habido una reducción significativa en el número de atenciones posiblemente debido a la suma de las acciones tomadas al mismo tiempo los datos de la encuesta a pacientes revela un alto grado de sintonía con el Servicio.