

Introducción

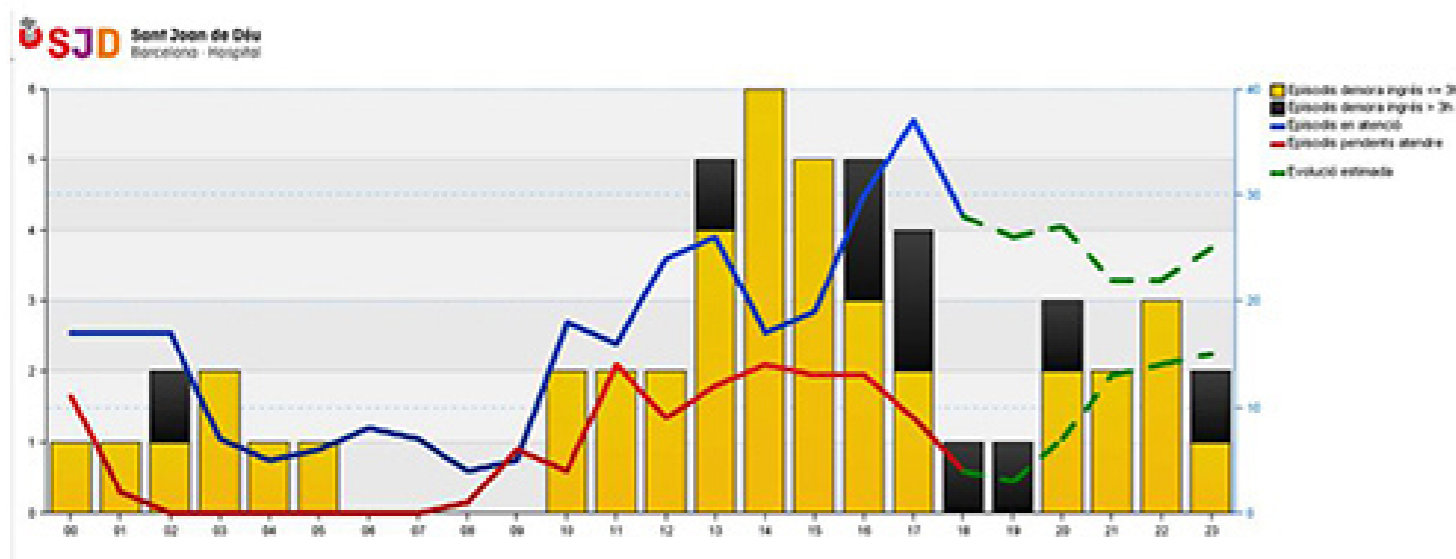
El contexto del servicio de urgencias pediátricas del Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona es de elevada frecuentación -102.000 visitas anuales-, con un componente estacional significativo -incremento de más de 70 visitas de promedio diario en época de invierno-, con elevada variabilidad entre diferentes días de la semana así como en un mismo día. Con la finalidad de dar una respuesta ágil y flexible a esta realidad, se hace imprescindible disponer de herramientas de ayuda a la optimización de la gestión de profesionales y espacios.

Metodología

Se ha desarrollado un dashboard interactivo en tiempo real, implementado cómo una capa por encima de la Historia Clínica Electrónica. La información se presenta de manera estructurada siguiendo el mismo flujo de atención de pacientes, la segmentación de los mismos por especialidad y nivel de prioridad (triaje), así como el uso de los espacios. De modo que se consigue visualizar de forma clara e intuitiva la situación del Servicio en cada momento.



Esta información se complementa con la visión de la demanda y actividad de las últimas horas y efectúa una predicción de lo que va a suceder en las seis siguientes. El componente predictivo está basado en el número y tipología de pacientes que se encuentran en urgencias en cada momento, a los que se aplica de manera individualizada el estándar de comportamiento obtenido del histórico, así como una estimación ajustada del flujo de llegadas.



Conclusiones

- ✓ El uso del dashboard permite anticipar la toma de decisiones y se demuestra especialmente útil frente a situaciones de saturación del servicio, motivadas por el desajuste entre la demanda y la capacidad de atención, optimizando los recursos disponibles y colaborando en la mejora de la calidad asistencial.
- ✓ Esta herramienta ofrece una misma visión compartida de la situación del flujo de pacientes para todos los profesionales del servicio, colaborando en la mejor cohesión de los miembros del equipo

Cuándo se superan los tiempos máximos establecidos, de acuerdo con los estándares validados, los pacientes se muestran de forma diferenciada en otro color en la totalización.

Esta herramienta permite profundizar en la información, de manera interactiva, hasta llegar a identificar el nivel de prioridad de paciente (nivel de triaje), especialidades (pediatría/traumatología/cirugía/psiquiatría en nuestro caso) o dispositivo (convencional/de atención rápida o *fast-track*).



Resultados

Esta herramienta ha permitido a los responsables y al conjunto de miembros del servicio, tomar conciencia de la situación a tiempo real y adoptar decisiones dirigidas a la optimización de recursos: cambio de asignación de profesionales y la activación o cambio de uso de espacios asistenciales.

Así,

- Se muestra útil para la activación-desactivación y dotación del dispositivo *fast-track*, pensado para atender niveles de triaje de menor prioridad y agilizar el servicio en momentos de alta demanda.
- Permite detectar rápidamente aquellos casos individuales con demoras excesivas en cada estadio del flujo de atención y en el drenaje de los pacientes hacia la hospitalización.
- Pone en evidencia las disfunciones de drenaje de pacientes pendientes de ingreso, pudiendo identificar cuando son gestionables desde el propio servicio o si las circunstancias son ajenas al mismo.
- Generaliza una misma visión global de la situación objetiva del servicio para todos los profesionales.