

# ***FAMILIAS. Aprendiendo a escuchar; generando confianza***

Fundación Hospitalarias Betanzos



Proyecto para la mejora de la  
comunicación con las familias. LEAN  
y experiencia del usuario

### • Introducción, equipo y sesiones

Este proyecto surge con el propósito de mejorar la comunicación con los familiares a través de la implementación de la metodología Lean y Experiencia del Usuario.

La estructura que sigue el presente documento, denominado "Informe A3" en la metodología Lean, se divide en los siguientes apartados:

- Información del contexto de partida.
- Descripción de la situación inicial de la cual partimos.
- Toma de datos e insights a través de la observación y grupos focales.
- Identificación de las oportunidades de mejora.
- Análisis de las causas de los problemas e identificación de cuellos de botella.
- Propuestas de mejora.
- Elaboración del plan de acciones.
- Medición del impacto a través de indicadores.

Además, el proyecto pretende:

- Trasladar a los profesionales del equipo la filosofía KAIZEN, basada en la implementación de pequeñas mejoras constantes.
- Explicar algunas de las herramientas Lean, para que el propio equipo sea capaz de usarlas y aplicarlas para mejorar su día a día.
- Acompañar al equipo aportando una visión transversal del proceso objeto de estudio, para lograr que sea más seguro y eficiente, tanto para los profesionales como para el usuario final, la ciudadanía.

# 1. CONTEXTO

Es el punto de partida, los motivos por los cuales la organización considera interesante realizar este proyecto y cuál es el escenario concreto del que partimos. Es donde se presenta por qué hablamos de este problema (GAP) y qué efectos tiene a nivel general.

La comunicación entre los profesionales y las familias es un componente fundamental para garantizar una atención segura, de calidad y centrada en la persona, especialmente en un entorno residencial donde los usuarios presentan discapacidad intelectual y distintos niveles de dependencia.

En los últimos meses, el centro ha observado un incremento de quejas relacionadas con la falta de información sobre el estado y las rutinas diarias de los usuarios, lo que genera preocupación e inseguridad entre los familiares respecto al acompañamiento que reciben sus seres queridos.

Las familias destacan la necesidad de disponer de información clara, periódica y accesible sobre aspectos esenciales como la higiene, los cuidados básicos, el seguimiento de salud y las actividades de ocio. Estos momentos forman parte del proceso asistencial diario y su adecuada comunicación contribuye directamente a fortalecer la confianza entre los profesionales y los familiares. Sin embargo, la ausencia de un sistema homogéneo y estructurado para transmitir esta información provoca incoherencias y variabilidad en la experiencia comunicativa.

Con el fin de comprender en profundidad estas necesidades y recoger la voz real de los familiares, el centro ha impulsado **la realización de un proyecto de experiencia de los familiares para identificar sus preocupaciones y expectativas en los distintos momentos del cuidado.**

Los aprendizajes obtenidos se convertirán en la base para diseñar un proyecto integral de experiencia del familiar, orientado a reforzar la transparencia, mejorar los canales de comunicación y fortalecer la relación entre familias y profesionales, asegurando así un acompañamiento más humano, cercano y coherente con las necesidades del día a día tanto para el usuario como para el familiar.

GAP



Total quejas = 106  
Total quejas C = 54

51%



Total quejas = 107  
Total quejas C = 43

40%

## 2. SITUACIÓN INICIAL

Es donde se presenta el diagnóstico de la situación de partida de manera objetiva y con datos. Se realizan **grupos focales** con familiares de los usuarios de la residencia, con el propósito de **escuchar y recoger sus opiniones, percepciones y experiencias** respecto a la comunicación que reciben sobre el estado y las actividades diarias de sus familiares. Este proceso permitirá identificar oportunidades de mejora en los diferentes momentos del día —ropa, higiene, cuidados de salud, alimentación y ocio—, las cuales se representarán mediante un **patient journey map**, poniendo el foco en sus necesidades reales, expectativas y preocupaciones, con el fin de desarrollar un modelo de comunicación más claro, regular y alineado con sus demandas.

### Consideraciones previas de los grupos focales (GF)

#### 1 Arquetipos de familiares

Antes de llevar a cabo los grupos focales, se realizó un ejercicio previo de identificación de arquetipos de familiares con el objetivo de comprender qué tipos de perfiles hay dentro del centro y cómo se diferencian sus expectativas y necesidades de información. Este análisis permitió agrupar a los familiares según patrones comunes de comportamiento, nivel de implicación y preocupaciones principales, identificándose **tres arquetipos mayoritarios**, que son los siguientes:

17



#### **CONTINUOS** - altamente demandante y orientado al control

- Necesita recibir **información frecuente y detallada** sobre el estado y las actividades del usuario.
- Tiende a experimentar **desconfianza respecto a la atención que ofrece la residencia** y, por ello, solicita verificaciones constantes.
- Su relación con el centro suele estar marcada por un **alto nivel de exigencia y por la expresión recurrente de quejas**, que utiliza como vía para intentar garantizar que el cuidado de su familiar cumple sus expectativas.

20



#### **CONFÍADO** - confiado y de baja demanda informativa

- **No requiere un nivel elevado de información ni un seguimiento constante sobre el día a día del usuario.** Su satisfacción depende principalmente de percibir que su familiar está bien cuidado, y mientras esto se cumple, adopta una **actitud relajada y poco exigente respecto a la comunicación.**
- Rara vez formula quejas y en general, **muestra una actitud más distante o despreocupada**, lo que le lleva a aceptar con naturalidad la información que recibe sin solicitar ampliaciones ni profundizar en los detalles.

68



#### **PUNTUALES** - familiar implicado y orientado a la información relevante

- Desea recibir **únicamente la información que considera verdaderamente importante para conocer el estado y el bienestar del usuario.**
- Mantiene una **actitud razonable y con interés genuino**, sin ser excesivamente demandante pero tampoco distante.
- Cuando presenta una queja o expresa una duda, suele hacerlo de forma justificada y fundamentada.
- Representa a familiares que valoran una comunicación clara, útil y alineada con las necesidades reales del día a día, **sin requerir un flujo constante de actualizaciones.**

## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Aspectos descriptivos de los GF

#### 1 Participación de los arquetipos

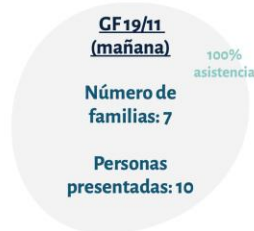
Tras valorar conjuntamente la estrategia con el equipo, **se consideró que no era conveniente incluir al grupo de familiares del perfil Alfaya en los grupos focales**. Su baja demanda de información, junto con una actitud generalmente distante y poco participativa, hacía prever que su aportación sería limitada y no permitiría obtener información significativa para el proyecto. Por este motivo, se decidió priorizar aquellos perfiles más implicados y con mayor capacidad de aportar insights valiosos sobre la comunicación y las necesidades reales de las familias.

Con los otros dos arquetipos identificados, se organizaron **dos grupos focales para cada perfil**. Esta distribución permitió trabajar con grupos más homogéneos, generar un clima de confianza adecuado y profundizar en las necesidades, percepciones y expectativas específicas de cada tipología de familiar, obteniendo así información más rica y accionable para el proyecto.



#### Características de los GF:

- Todas realizadas de forma **presencial**
- Duración media de los GF: **entre 2 y 2,5 horas**



## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Preparación del guion para los GF

#### 1 Dimensiones y etapas del guion

Para elaborar el guion, realizamos una **revisión bibliográfica específica** sobre instrumentos que evalúan la comunicación con familias en residencias —CAHPS® Nursing Home Survey – Family Member (AHRQ/CMS), CANHELP Lite – Long-Term Care (Family Self-Administered) y la **Ficha técnica “RESIS PM Familiares” (Asturias)**—, que nos sirvió como base sólida de partida.

Seguidamente, tomamos como referencia las **5 dimensiones que se contemplan en experiencia del paciente**, que son las siguientes: espacios, información, coordinación, accesibilidad y trato. Dado que este proyecto busca **mejorar la comunicación**, nos hemos centrado de forma prioritaria en **información, accesibilidad y trato**, por ser las que más aplican al objetivo, manteniendo las otras como contexto.

Asimismo, el guion se ha **planteado para cada una de las etapas identificadas** del día a día (ropa, higiene, seguimiento de salud enfermería, técnicos, comidas y actividadesocio).

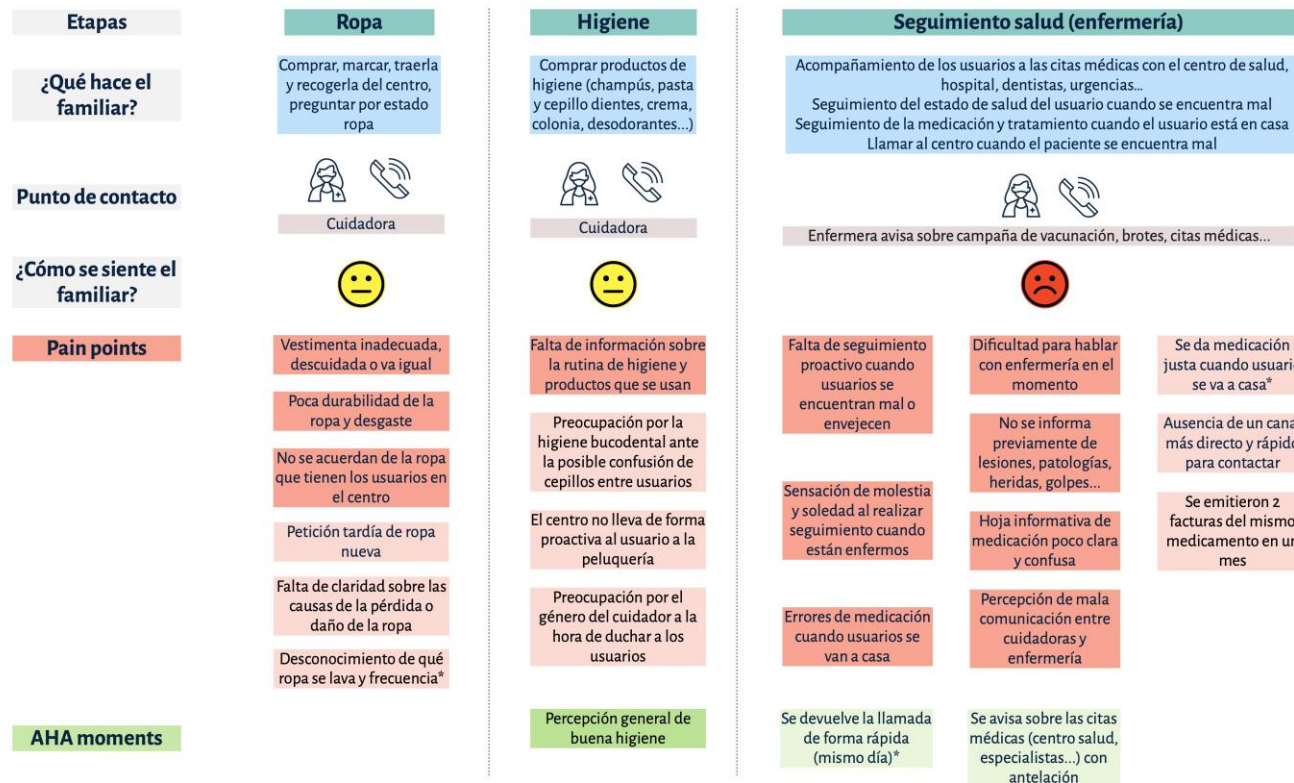
En **todas las etapas usamos el mismo marco** de preguntas para recoger, de forma comparable: **qué información llega** y con qué **claridad/frecuencia**; **cómo se accede** a esa información (canales, facilidad y comprensión); y **cómo se percibe el trato** (respeto, tono y escucha). Este esquema común nos permite **mantener consistencia y comparar** resultados entre etapas, identificando **patrones de carencias, barreras** y oportunidades de mejora.

A continuación, se facilita el guion:

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORMACIÓN   | <p><b>INFORMACIÓN GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Intervenís en ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades) de tu familiar/? ¿En qué? (para entender el papel que tiene la familia)</li><li>• Pensando en las últimas semanas, ¿qué información sobre ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades, talleres, salidas...) habéis recibido?<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Consideráis que es suficiente? ¿Qué info echáis de menos saber?</li><li>• ¿Qué información sobre ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades) os daría tranquilidad conocer?</li></ul></li><li>• ¿Con qué frecuencia se os informa sobre ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades)?<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Consideráis que es adecuada? <b>Si no, ¿cada cuánto os gustaría tener esta información?</b></li><li>• EXTRA SI DA TIEMPO ¿Cómo os sentís cuando no recibís info sobre este tema durante varios días?</li></ul></li></ul> <p><b>INCIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si se produce un cambio/incidencia sobre ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades), ¿cuándo y cómo se os avisa desde el centro?<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo os gustaría que fuera a nivel de información y tiempo de aviso?</b></li></ul></li></ul> |
| TRATO         | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Te has sentido bien tratado y escuchado en todo momento?</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ACCESIBILIDAD | <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Por qué canales os llega la información sobre ... (higiene/seguimiento salud/rehab/medicación/comidas/actividades)?<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Es fácil encontrarla? <b>Si no, ¿qué canal os resultaría más accesible para obtener esta información?</b></li><li>• ¿En algún caso te llega duplicada? (coordinación)</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Patient Journey Map: Continuos



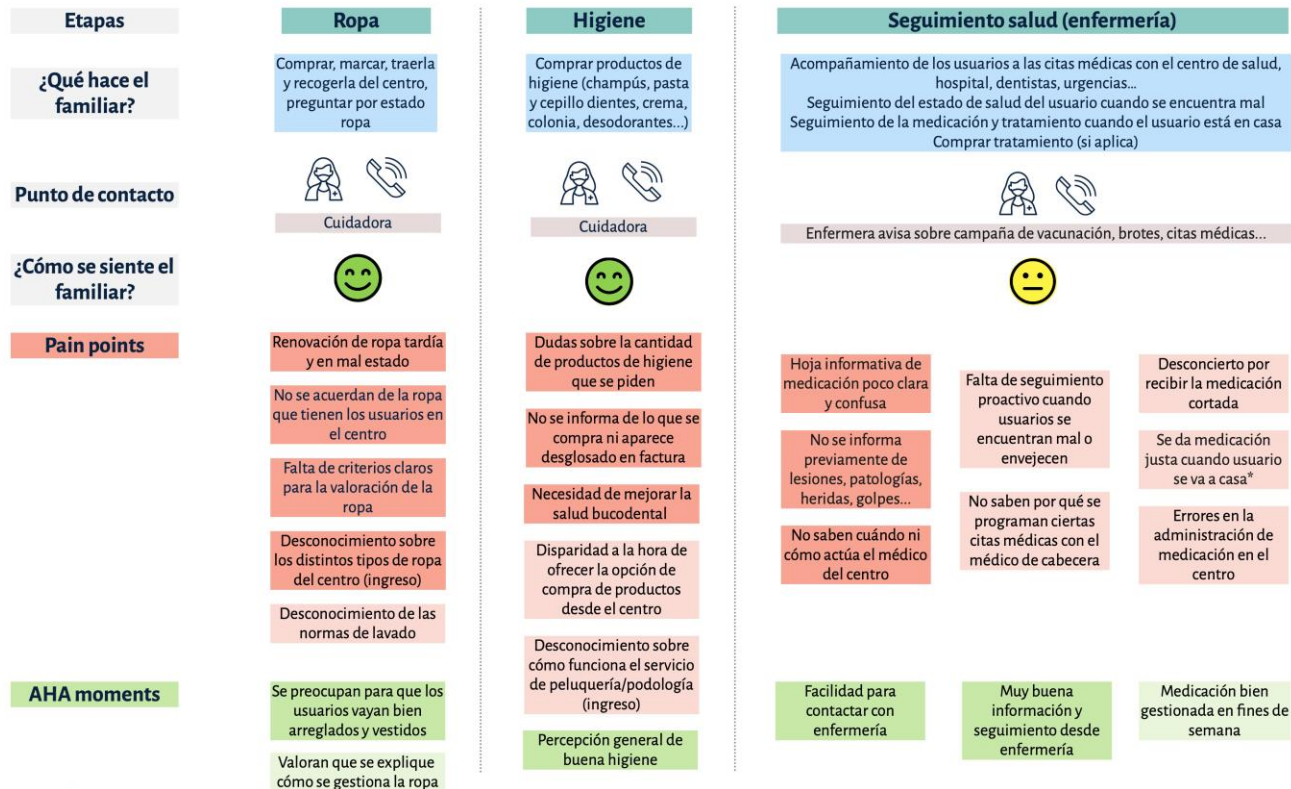
## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Patient Journey Map: Continuos

| Etapas                       | SS (técnicos)                                                                            | Actividades                                                                         | Comidas                                                                             | Otros                                                                                                                         |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué hace el familiar?       | N/A                                                                                      | N/A                                                                                 | Revisar menú en Famileo                                                             | Incongruencias en los motivos aportados sobre los golpes del usuario                                                          |
| Punto de contacto            | N/A                                                                                      | N/A                                                                                 | N/A                                                                                 | No se comunica el cambio de cuidadora asignada al usuario                                                                     |
| ¿Cómo se siente el familiar? |         |  |  | Mucha rotación de las cuidadoras                                                                                              |
| Pain points                  | Falta de información y seguimiento con los técnicos (sobre todo fisio)                   | Falta de información sobre las actividades que hacen los usuarios                   | Se da comida poco saludable (almíbar, galletas...)                                  | Cuidadoras desconocen el estado de salud del usuario en el momento de su entrega al familiar                                  |
|                              | No conocemos a los técnicos                                                              | No poder realizar videollamadas con los usuarios                                    | No se informa cuando hay un cambio en la dieta o pérdida peso usuario               | Dificultad para hablar con encargadas en el momento                                                                           |
|                              | Falta de proactividad del centro al sugerir visitas con técnicos (en especial con fisio) | Hay familiares que no saben manejarse con las redes sociales                        | Se desconoce que los menús están en Famileo o en recepción                          | No se conoce qué profesionales hay en el centro ni ratios                                                                     |
| AHA moments                  |                                                                                          |                                                                                     | Da la sensación que el médico no modifica dieta ante una patología                  | No hay referentes claros según el tema a tratar                                                                               |
|                              | Muy buena experiencia con psicología                                                     | Famileo facilita la conexión familiar<br>Los usuarios vuelven contentos al centro   |                                                                                     | Tiempo espera largo cuando se viene a recoger usuario<br>Desconocimiento de la información que se ha dado en la reunión anual |

## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Patient Journey Map: Puntuales



## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Patient Journey Map: Puntuales

| Etapas                       | SS (técnicos)                                                                                                                                                                                                                                   | Actividades                                                                                                                                                                                                                                 | Comidas                                                                                                          | Otros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué hace el familiar?       | N/A                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                                                                                                                                                                                                                                         | Revisar menú en Famileo                                                                                          | Mucha rotación de las cuidadoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Punto de contacto            | N/A                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                                                                                                                                                                                                                                         | N/A                                                                                                              | No hay referentes claros según el tema a tratar                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ¿Cómo se siente el familiar? |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          |                               | Cuidadoras desconocen el estado de salud del usuario en el momento de su entrega al familiar                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Pain points                  | <p>Falta de información y seguimiento con los técnicos (sobretudo fisio)</p> <p>No conocemos a los técnicos</p> <p>Se ha dado información contradictoria sobre la normativa del Concierto Social</p> <p>Falta de seguimiento de psiquiatría</p> | <p>Falta de información sobre las actividades que hacen los usuarios</p> <p>No conocemos a las monitoras</p> <p>Falta de claridad sobre las salidas (ingreso)</p> <p>Desconocimiento sobre la existencia de Famileo y su funcionamiento</p> | <p>Se desconoce que los menús están en Famileo o en recepción</p> <p>No se ofrecen infusiones a los usuarios</p> | <p>Falta de información sobre actividades, servicios, horarios, asociaciones... (ingreso)</p> <p>No se comunica el cambio de cuidadora asignada al usuario</p> <p>Se sienten abrumados con la información que se da (ingreso)</p> <p>La reunión anual se realiza en horario laboral</p> <p>El personal no siempre se identifica con su nombre</p> |
| AHA moments                  | <p>Muy buena experiencia con psicología</p> <p>Se nota una implicación cercana y coordinada</p>                                                                                                                                                 | <p>Famileo facilita la conexión familiar</p> <p>Se sugiere incluir la actividad de coro</p>                                                                                                                                                 | <p>Valoran positivamente la comida y la información recibida</p>                                                 | <p>Valoran la continuidad de las cuidadoras y la reposición del equipo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 2. SITUACIÓN INICIAL

¿En qué coinciden Continuos y Puntuales?



| Ropa                                                           | Higiene                             | Seguimiento salud (enfermería)                                                                                                                                                                                                                                                         | SS (técnicos)                                                                                                   | Actividades                                                       | Comidas                                                    | Otros                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No se acuerdan de la ropa que tienen los usuarios en el centro |                                     | <p>Hoja informativa de medicación poco clara y confusa</p> <p>No se informa previamente de lesiones, patologías, heridas, golpes...</p> <p>Falta de seguimiento proactivo cuando usuarios se encuentran mal o envejecen</p> <p>Se da medicación justa cuando usuario se va a casa*</p> | <p>Falta de información y seguimiento con los técnicos (sobretudo fisio)</p> <p>No conocemos a los técnicos</p> | Falta de información sobre las actividades que hacen los usuarios | Se desconoce que los menús están en Famileo o en recepción | <p>Cuidadoras desconocen el estado de salud del usuario en el momento de su entrega al familiar</p> <p>Mucha rotación de las cuidadoras</p> <p>No hay referentes claros según el tema a tratar</p> |
|                                                                | Percepción general de buena higiene |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Muy buena experiencia con psicología                                                                            | Famileo facilita la conexión familiar                             |                                                            |                                                                                                                                                                                                    |

## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Conclusiones y reflexiones del PJM

- Aunque el objetivo inicial del proyecto se centraba principalmente en la **comunicación**, y por tanto en las dimensiones de **información** y **accesibilidad**, los resultados evidencian que los familiares expresan disconformidades también en **otras dimensiones de la experiencia del paciente**, más allá de las inicialmente priorizadas. Esto pone de manifiesto la necesidad de adoptar una **visión más transversal**. Por este motivo, los *pain points* identificados se han clasificado según las **cinco dimensiones de la experiencia del paciente** (espacios, información, coordinación, accesibilidad y trato), lo que permite una lectura más estructurada de los resultados y una mejor identificación de las áreas de mejora.
- Si bien los distintos arquetipos identificados comparten algunos *pain points* similares, el análisis confirma que están bien definidos, ya que presentan **niveles de exigencia y necesidades diferenciadas**. Mientras los Continuos son familiares más demandantes y expresan activamente sus quejas, los Puntuales tienden a manifestar menos insatisfacción, aunque se enfrentan a las mismas problemáticas.
- Un aspecto especialmente relevante es que los familiares que **viven lejos del centro**, así como aquellos cuyos familiares son **muy dependientes o no tienen capacidad de comunicarse**, requieren un **mayor nivel de información y seguimiento**, ya que no pueden obtenerla directamente del usuario.

### PRINCIPALES ASPECTOS DE MEJORA EN COMUNICACIÓN POR ETAPA

#### INGRESO

El momento del ingreso se percibe como especialmente abrumador para los familiares. Se detecta la necesidad de reforzar la información inicial, en particular sobre:

- La gestión de la ropa dentro del centro.
- El funcionamiento de servicios como peluquería y podología.
- Las salidas de las unidades, el uso de Famileo y la relación con asociaciones.

#### ROPA

Es necesario mejorar la información relativa a:

- El estado y la cantidad de ropa disponible del usuario, para poder valorar si es necesario renovarla.
- Las normas de lavado: frecuencia, tipo de ropa que se lava y criterios utilizados.

#### HIGIENE

Los familiares demandan:

- Más información general sobre la rutina de higiene y los productos utilizados.
- Mayor claridad sobre las cantidades de productos solicitados, así como información previa cuando estos se compran desde el centro y posteriormente se facturan a las familias.

## 2. SITUACIÓN INICIAL

### Conclusiones y reflexiones del PJM

#### SEGUIMIENTO SALUD (ENFERMERÍA)

Se identifican oportunidades de mejora en:

- La información relacionada con la medicación (hojas informativas y revisión de la medicación cuando el usuario sale del centro).
- El seguimiento y la comunicación cuando el usuario se encuentra mal o ha sufrido golpes o lesiones.
- La definición de un horario de referencia del servicio de enfermería para mejorar la accesibilidad de los familiares.

#### SEGUIMIENTO SALUD (TÉCNICOS)

Los familiares manifiestan un gran desconocimiento sobre:

- Qué seguimiento realizan los técnicos del centro (fisioterapia, psicología, etc.).
- Quiénes son estos profesionales y cómo pueden contactar con ellos.

#### ACTIVIDADES

Se detecta falta de información sobre:

- Las actividades que realizan los usuarios a lo largo de las semanas.
- Los monitores responsables y a quién dirigirse en caso de dudas o consultas.

#### COMIDAS

- Es necesario reforzar la comunicación indicando claramente que los menús están disponibles en Famileo, ya que no todos los familiares son conscientes de ello.

#### OTROS ASPECTOS

Finalmente, se identifican varios elementos que afectan de forma general a la experiencia de los familiares:

- Informar cuando se produce un cambio en la cuidadora asignada, especialmente debido a la alta rotación.
- Definir referentes claros según el tema a tratar, para saber a quién dirigirse en cada caso.
- Cuando el familiar recoge al usuario, informar brevemente sobre cómo ha estado.
- Comunicar de forma clara los contenidos tratados en la reunión anual.

En conjunto, los resultados ponen de manifiesto que una comunicación clara, accesible y adaptada a las distintas necesidades de los familiares es un elemento clave para mejorar su experiencia global. Abordar de forma estructurada los *pain points* identificados, teniendo en cuenta todas las dimensiones de la experiencia del paciente y las distintas etapas del recorrido, permitirá no solo reducir incertidumbres y disconformidades, sino también reforzar la confianza de las familias en el centro y avanzar hacia un modelo de atención más transparente, coherente y centrado en las personas.

### 3. OBJETIVO

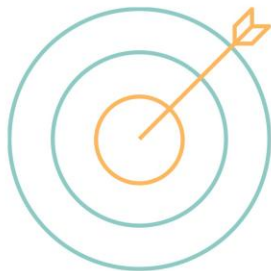
En base a la situación actual presentada en el apartado anterior, se establece el objetivo conjuntamente con el equipo de trabajo.

En la metodología Lean, se busca un objetivo SMART:

- Específico y concreto, evitando generalismos y abstracciones.
- Medible, que se pueda hacer seguimiento cuantitativo o cualitativo.
- Ambicioso, que suponga un reto para el equipo.
- Realista, y a la vez alcanzable, para evitar desilusiones.
- Temporal, que se acuerde y se determine en qué periodo de tiempo se logrará.

Para conocer la consecución del objetivo, es decir, si se está alcanzando o hay desviaciones respecto a lo esperado, se monitorizará el seguimiento en el apartado de indicadores, en la parte final del A3.

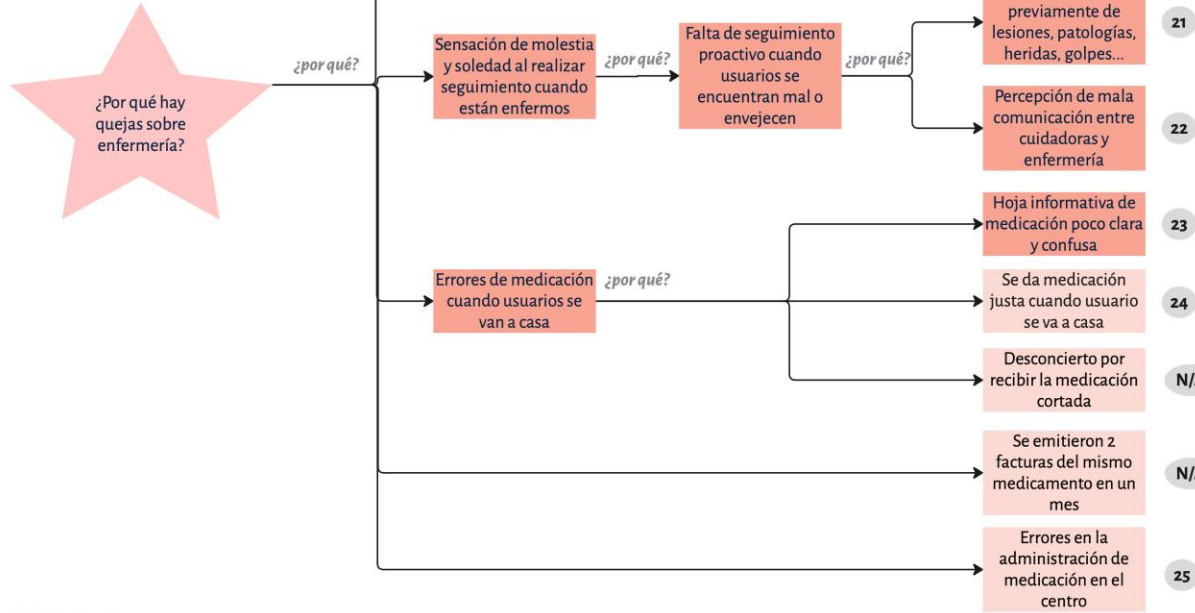
EL objetivo establecido en este caso y consensuado con el equipo de trabajo es:



**GAP: Disminuir número de quejas por C de 50 a 35 durante el 2026**

## 4. ANÁLISIS DE CAUSAS

### ENFERMERÍA



# 5. PROPUESTAS DE MEJORA

## ENFERMERÍA

Pain points (se identifican causas raíces)

18 No saben cuándo ni cómo actúa el médico del centro

No saben por qué se programan ciertas citas médicas con el médico de cabecera

19 No se informa sobre los resultados de las analíticas de sangre

X INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE MÉDICO EN WEB



Y SESIÓN INFORMATIVA A LOS FAMILIARES SOBRE ENFERMERÍA



Esta sesión formativa se llevará a cabo aprovechando la próxima reunión con familiares que se convoque.

En función del nivel de participación e interés que suscite, se valorará su realización con carácter anual o de forma puntual, según las necesidades detectadas.

¿QUÉ INFO SE DARÁ?

1. Foto
2. Funciones principales
3. Horario contacto
4. Correo/teléfono contacto

### DESCRIPCION MEDICO

El doctor Ismael. Rumbero del centro es el responsable de la valoración y seguimiento clínico de los patologías de los usuarios.

Entre sus funciones principales se incluyen:

- Valoración médica de las patologías agudas y crónicas de los pacientes.
- Diagnóstico clínico y prescripción de tratamientos adecuados.
- Seguimiento de la evolución de los pacientes y ajuste terapéutico cuando sea necesario.
- Coordinación con el equipo de enfermería para asegurar una atención continuada y eficaz.

El servicio médico se presta mediante consulta programada los lunes y jueves en horario de tarde, con una dedicación de dos horas por jornada. Enfermería es la encargada de filtrar las citaciones.



Se realizará una sesión informativa presencial dirigida a los familiares con el objetivo de dar a conocer las funciones y el trabajo que desarrolla el equipo de enfermería en el centro. Durante la sesión se abordarán los siguientes aspectos:

- **Situaciones en las que enfermería solicita cita con el médico de atención primaria**
  - a. **No se comunica de forma proactiva a los familiares:**
    - Solicitud y realización de analíticas de sangre (se realiza, como mínimo, una al año). En caso de que la familia desee conocer los resultados, deberá ponerse en contacto con el centro.
    - Emisión de informes médicos periódicos (se elaboran dos al año).
    - Renovación o modificación de tratamientos farmacológicos.
  - b. **Sí se comunica a los familiares:**
    - Derivaciones a consultas o valoraciones por parte de médicos especialistas
- **Funciones del médico del centro**
  - Explicación de las competencias y responsabilidades del médico del centro en la atención a las personas usuarias
- **Seguimiento clínico realizado por enfermería (crónico o puntual)**
- **Seguimiento de la medicación para evitar errores, tanto en el centro como cuando los usuarios se van (explicado en las siguientes diapositivas)**

## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

### ENFERMERÍA

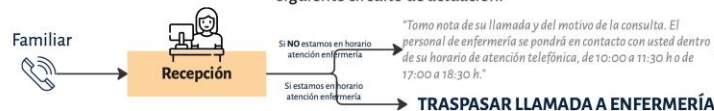
20

Dificultad para hablar con enfermería en el momento

Ausencia de un canal más directo y rápido para contactar

Z

#### MODIFICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN Y FILTRO DE LLAMADAS RECEPCIÓN



Con el objetivo de conocer mejor las necesidades de las familias, se ha realizado un muestreo durante una semana para identificar los horarios en los que se reciben más llamadas. Tras analizar los resultados, se ha considerado necesario adaptar el horario de atención telefónica para ajustarlo mejor a la demanda:

Además, se ha detectado que las llamadas se derivan directamente a enfermería, lo que dificulta el cumplimiento del horario de atención telefónica establecido. Para mejorar esta gestión, se ha definido el siguiente circuito de actuación:

Horario antiguo:  
- Mañana: 13-15 h  
- Tarde: 18 - 20 h

Horario nuevo:  
- Mañana: 10-11.30 h  
- Tarde: 17 - 18.30 h

! No poner reuniones caídas y contenciones

21

No se informa previamente de lesiones, patologías, heridas, golpes...

22

Percepción de mala comunicación entre cuidadoras y enfermería

Falta de seguimiento proactivo cuando usuarios se encuentran mal o envejecen

Sensación de molestia y soledad al realizar seguimiento cuando están enfermos

AA

#### SESIÓN FORMATIVA SOBRE SITUACIONES ALARMANTES Y NO ALARMANTES A LOS COMPAÑEROS

A partir de la definición, por parte del equipo de enfermería, de las situaciones consideradas alarmantes y no alarmantes, se propone realizar formaciones periódicas dirigidas a las cuidadoras y al resto del personal del centro.

| ALARMANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NO ALARMANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemorragia masiva</li> <li>- Crisis en no epilépticos</li> <li>- Fiebre alta &gt;38.5°C o de varios días.</li> <li>- Dificultad respiratoria, apnea...</li> <li>- Caída con consecuencias, hematomas grandes...</li> <li>- Alteración de conciencia, somnolencia, letargo... en personas activas normalmente</li> <li>- Error de medicación</li> <li>- Mareos con sintomatología: pérdida de conciencia, palidez, relajación esfínteres, sudoración...</li> <li>- Atragantamiento que requiere maniobra de Heimlich</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangrado que cesa, epistaxis...</li> <li>- Crisis en alguien epiléptico</li> <li>- Fiebre puntual y baja</li> <li>- Tos, mocos, flemas...</li> <li>- Caída sin consecuencias</li> <li>- Hematomas y heridas ínfimos</li> <li>- Enrojecimientos en pliegues</li> <li>- Vómito o diarreas puntuales 2</li> <li>- Callos, granos, arañazos...</li> <li>- Mareos que ceden al sentarse o acostarse</li> <li>- Atragantamiento leve que no requiere maniobra de Heimlich</li> </ul> |

De este modo, se pretende que el personal pueda valorar de forma autónoma si una incidencia requiere una actuación urgente o si se trata de una situación no alarmante, **permitiéndoles trasladar la información a las familias de manera adecuada y sin generar preocupación innecesaria.**

Asimismo, se propone incorporar este contenido al **plan de acogida y a la documentación de bienvenida de las nuevas cuidadoras**, con el fin de garantizar una formación homogénea desde su incorporación al centro.

Y

#### SESIÓN INFORMATIVA A LOS FAMILIARES SOBRE ENFERMERÍA (explicado previamente)



Seguimiento puntual --> Se informará a las familias de que, ante situaciones no alarmantes, enfermería realizará una comunicación inicial. **Si desean conocer la evolución del caso, deberán contactar con el centro pasados 2 o 3 días.** En los casos alarmantes, enfermería ya realiza un seguimiento proactivo con la familia.

## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

## ENFERMERÍA

**23** Hoja informativa de medicación poco clara y confusa

BB

### CAMBIO FORMATO HOJA INFORMATIVA Y VALIDACIÓN CON FAMILIARES

Para mejorar la comprensión, se extrae la hoja en un nuevo formato que se encuentra en otro apartado del Ekon. Para validar su claridad y facilidad de comprensión, **se ha realizado una prueba con 8 pacientes, obteniendo una valoración positiva por parte de todos ellos.**

[illegible]**Hoja antigua**



**Fundación Hospitalaria**

**Impreso el:** 18/10/2020 a las: 03:53

**Letado de casilleros**

**FECHA**

**FECHA**

**FECHA**

**Farmacéutica Administrada Via Oral**

| Formulario     | Regimen     | OT | CE | ME | CA | HA | PA | Unidad | Farmacéutica   | Precio Fm  | Precio gpo. | Observaciones |
|----------------|-------------|----|----|----|----|----|----|--------|----------------|------------|-------------|---------------|
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg | Tratamiento | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
| CELEBREX 100mg |             | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1      | CELEBREX 100mg | 1000000.00 | 1000000.00  |               |
|                |             |    |    |    |    |    |    |        |                |            |             |               |

Hoja nueva

**24** Se da medicación justa cuando usuario se va a casa

## Errores de medicación cuando usuarios se van a casa



## SEGUIMIENTO SALIDAS DE LOS USUARIOS Y MEDICACIÓN

Con el objetivo de minimizar errores de medicación, se ha creado un registro en Excel para el seguimiento de las salidas de las personas usuarias. Recepción registra las fechas de salida y regreso, permitiendo a enfermería planificar y revisar la medicación con antelación.

[illegible]

# 5. PROPUESTAS DE MEJORA

## ENFERMERÍA

24

Se da medicación justa cuando usuario se va a casa

Errores de medicación cuando usuarios se van a casa

### DD PROTOCOLO DE PREPARACIÓN DE LA MEDICACIÓN EN SALIDAS

Se ha estandarizado la cantidad de medicación a entregar en las situaciones de ausencia temporal de la residencia (fines de semana y vacaciones), estableciendo el plazo mínimo de aviso para su preparación y definiendo los perfiles de usuarios a los que aplica esta medida.

Asimismo, se han elaborado dos documentos para reforzar la transmisión de esta información:

- **Nota:** se colocará en el neceser o mochila de la persona usuaria.
- **Carta:** se entregará antes de los periodos vacacionales (mayo y noviembre).



En caso que los familiares no avisen con 2 días de antelación, recepción dirá lo siguiente:

*"En esta ocasión deberá esperar mientras se prepara la medicación, ya que no hemos recibido el aviso con la antelación necesaria. Cuando se le entregue, le rogamos que revise que la medicación es correcta. Para futuras salidas de fin de semana, le recordamos la importancia de avisar con al menos 2 días de antelación para poder prepararla adecuadamente."*

### EE PREVENCIÓN DE INCIDENCIAS POR FALTA DE MEDICACIÓN

Se ha revisado la disponibilidad de la medicación y se ha detectado que **Zonisamida 50 mg** y **Jardiance 10 mg**, son los medicamentos que con mayor frecuencia presentan problemas de disponibilidad. Para evitar estas incidencias, se ha solicitado al SERGAS un incremento de las existencias disponibles. Estas situaciones suelen producirse cuando las salidas de los usuarios se comunican con poca antelación.

New grid

|          | FIN DE SEMANA                                                  | VACACIONES                                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANTIDAD | 5 días (lo que sobre hay que devolverlo a la residencia)       | Según el tiempo que se vaya + 5 días (si se queda más días, es responsabilidad de la familia) |
| AVISO    | 2 días antes                                                   | 15 días antes                                                                                 |
| USUARIOS | Todos, menos usuarios externos y los que tienen seguro privado | Todos, menos usuarios externos y los que tienen seguro privado                                |

**Fundación Hospitalarias**  
Betancos

**MEDICACION Y SALIDAS**  
Fin de semana y periodos cortos

Con el fin de garantizar la **seguridad y correcta preparación** de la medicación de los usuarios/as, os recordamos la importancia de comunicar las salidas con **al menos 48 horas de antelación**.

**Recordatorio importante:**  
Los usuarios/as deben siempre con medicación preparada para el periodo previsto más 5 días extra, como medida de prevención ante posibles imprevistos.

Por ello, os pedimos vuestra colaboración para:

- Conservar la medicación en condiciones adecuadas (proteger del calor, humedad)
- Devolver la medicación sobrante.

Muchas gracias por vuestra ayuda y comprensión.  
**NO TIRAR ESTA INFORMACIÓN, DEBE QUEDAR EN LA BOLSA MEDICACIÓN.**

Equipo de Enfermería.

**Nota**

**Fundación Hospitalarias**  
Betancos, 26 de Mayo de 2026

Estimada familia:

Con el objeto de asegurar que dispongan de la medicación necesaria para sus familiares durante los **periodos vacacionales (betancos)**, les rogamos que **comunique al centro** cualquier salida prevista de su familiar con una antelación mínima de **15 días**.

Esta medida es necesaria para poder coordinar adecuadamente la gestión de la medicación con la farmacia del SERGAS, que como saben es quien nos suministra la medicación. Al garantizar que cada usuario dispone de los tratamientos prescritos durante su estancia fuera del centro.

Su colaboración nos permitirá:

- Solicitar y preparar la medicación necesaria en tiempo y forma.
- Evitar posibles rotas de medicación durante la estancia en el domicilio.
- Reducir el riesgo de errores en la preparación y entrega de los tratamientos.
- Mejorar la organización y la calidad de la atención prestada a los usuarios.

Asimismo, es fundamental que la medicación se conserve en casa en condiciones óptimas, siguiendo las indicaciones de almacenamiento del fármaco (temperatura, protección de la luz, caducidad, etc.) para asegurar su correcta eficacia y seguridad.

Por otro lado, recordamos que los usuarios que no tengan mochila/neceser propio e identificado con su nombre, lo aporten al centro.

Preparamos medicación para 5 días extra para posibles imprevistos. Si el usuario se queda más tiempo en el domicilio, el familiar o el encargado del acudo al centro a por más medicación.

Agradecemos su colaboración y comprensión, con el objetivo común de garantizar la seguridad y el bienestar de sus familiares.

Reciban un cordial saludo.

Equipo de enfermería.

**Carta**

## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

### ENFERMERÍA

25

Errores en la  
administración de  
medicación en el  
centro

Y

**SESIÓN INFORMATIVA A LOS  
FAMILIARES SOBRE ENFERMERÍA  
(explicado previamente)**



Se explicará a las familias las acciones que lleva a cabo el personal de enfermería para garantizar una administración segura de la medicación, poniendo en valor el trabajo y los controles que se realizan para prevenir errores.

## 7. INDICADORES

Es la medición del impacto de los cambios realizados a través de indicadores. Estos han sido definidos conjuntamente con el equipo y muestran los puntos más relevantes a tener en cuenta para el futuro. Monitorizamos el "antes" y "después" de cada grupo de mejoras realizadas, clave para ver el progreso del proceso trabajado. Así, detectaremos posibles desviaciones sobre el objetivo establecido y podremos reajustar las contramedidas de manera rápida y eficiente, ya que no es necesario esperar a "no llegar" o a "que no salga correctamente" para saberlo.

Los indicadores nos ayudan a asegurar que reducimos el GAP a través de la mejora continua.

| Indicadores                       | Punto de partida | Objetivo dic 26 | Responsable dato | BBDD                    | Frecuencia medición | abr-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sept-26 | oct-26 | nov-26 | dic-26 |
|-----------------------------------|------------------|-----------------|------------------|-------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
| Número de quejas por comunicación | 50               | 35              | María José       | Excel Listado quejas 26 | Mensual             |        |        |        |        |        |         |        |        |        |

## 6. PLAN DE ACCIONES (enfermería)

|                                                                     |                                                                                                                                                             |              |      |         |          |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|---------|----------|
| X - INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE MÉDICO EN LA WEB                      | Hablar con el médico del centro para ver si quiere salir en la página web                                                                                   | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Escribir documento con fotografía, funciones principales, horario de contacto y correo/teléfono                                                             | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Revisar documento con toda la información                                                                                                                   | Ismael       | 0%   | 17-6-26 | 24-6-26  |
|                                                                     | Hablar con informática para que lo suban a la web                                                                                                           | Lucía        | 0%   | 17-6-26 | 24-6-26  |
| Y - SESIÓN INFORMATIVA A LOS FAMILIARES SOBRE ENF                   | Definir los contenidos a tratar de la sesión con los familiares y periodicidad de la reunión                                                                | Lucía/Begoña | 0%   | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Explicar en un párrafo cómo se hace el seguimiento de los pacientes crónicos                                                                                | Lucía/Begoña | 0%   | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Explicar en un párrafo qué acciones realizáis para evitar errores de medicación en el centro                                                                | Lucía/Begoña | 0%   | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Hablar con TS y María José para convocar la formación                                                                                                       | Lucía/Begoña | 0%   | 17-6-26 | 31-12-26 |
| Z - MODIFICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN Y FILTRO DE LLAMADAS RECEPCIÓN | Analizar volumen de llamadas recibidas a enfermería de las tres últimas semanas                                                                             | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Hablar con recepción para que hagan un muestreo de cuando se reciben las llamadas de los familiares (día y hora) durante la próxima semana                  | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Explicar a los compañeros del centro el nuevo horario de atención                                                                                           | Lucía/Begoña | 0%   | 17-6-26 | 24-6-26  |
|                                                                     | Modificar horario en la página web                                                                                                                          | Lucía/Begoña | 0%   | 17-6-26 | 24-6-26  |
| AA - SESIÓN FORMATIVA SOBRE SITUACIONES ALARMANTES Y NO             | Hablar con recepción para que hagan de filtro de las llamadas de enfermería                                                                                 | Lucía/Begoña | 0%   | 17-6-26 | 24-6-26  |
|                                                                     | Escribir situaciones clínicas reales que sean "alarmantes" y "no alarmantes"                                                                                | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Hablar con encargadas para que adjunten a la hoja de bienvenida de las cuidadoras, el cuadro de situaciones alarmantes y no alarmantes                      | Lucía/Begoña | 0%   | 10-6-26 | 17-6-26  |
|                                                                     | Definir cómo realizar la formación a cuidadoras y resto compañeras sobre situaciones alarmantes y no alarmantes, y qué decir a los familiares.              | Lucía/Begoña | 0%   | 10-6-26 | 17-6-26  |
| BB - CAMBIO HOJA INFORMATIVA MEDICACIÓN Y VALIDACIÓN FAMILIARES     | Analizar si se puede obtener un nuevo formato desde Ekon                                                                                                    | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Avisar al resto del equipo de cómo extraer la nueva hoja informativa                                                                                        | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Preguntar a 4 familiares si se comprende mejor la nueva hoja                                                                                                | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Preguntar a 4 familiares más si se comprende mejor la nueva hoja                                                                                            | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
| CC - SEGUIMIENTO SALIDAS Y MEDICACIÓN (EXCEL)                       | Definir cómo debe ser el Excel de seguimiento de las salidas de los usuarios                                                                                | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Implementación del Excel en enfermería                                                                                                                      | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Hablar con recepción para que anote las salidas de los usuarios                                                                                             | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
| DD - PROTOCOLO PREPARACIÓN MEDICACIÓN EN SALIDAS                    | Redacción de la nota para notificar a los familiares durante fines de semana y periodos cortos (incluir en neceser)                                         | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Redacción de la carta para notificar a los familiares durante periodos de vacaciones                                                                        | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Buscar neceseres en el almacén para los usuarios                                                                                                            | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Rotular, etiquetar y meter la nota plastificada en los neceseres                                                                                            | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Hablar con recepción para que avisen a los familiares de que tendrán que esperar para que se les prepare la medicación (si no se ha avisado con antelación) | Lucía/Begoña | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Difundir el nuevo estándar en enfermería                                                                                                                    | Lucía/Begoña | 100% | 10-6-26 | 17-6-26  |
| EE - PREVENCIÓN DE INCIDENCIAS POR FALTA DE MEDICACIÓN              | Revisión de los fármacos más habituales para ver si nos quedamos sin estoc                                                                                  | Esther       | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |
|                                                                     | Hablar con farmacéutica de referencia para saber si SERGAS puede mandar más cantidad                                                                        | Esther       | 100% | 18-5-26 | 10-6-26  |

# TÍTULO A3: ¿Queremos mejorar la comunicación con los familiares! (enfermería)

EQUIPO:

Consultora

|        | DIA 1                | DIA 2    | DIA 3    |
|--------|----------------------|----------|----------|
| Fecha  | 10/02/24             | 10/03/24 | 10/04/24 |
| Etapas | Propuestas de mejora |          |          |

## 1. CONTEXTO



Es un centro de Fundación Hospitalaria que ofrece atención integral a personas con discapacidad intelectual y necesidades específicas en bienestar (A Coruña).



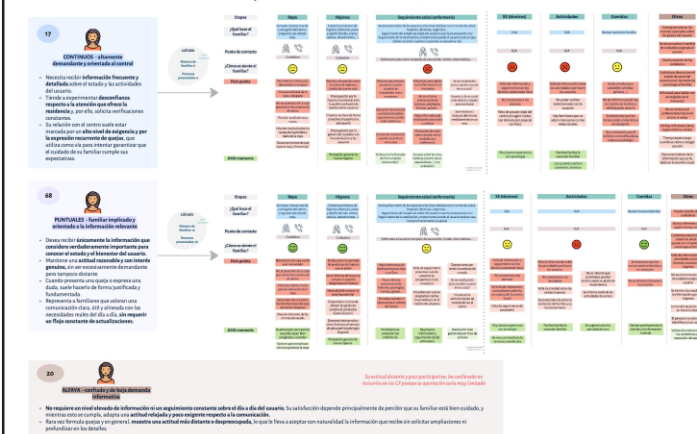
Profesionales

## GAP



## 2. SITUACIÓN INICIAL Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

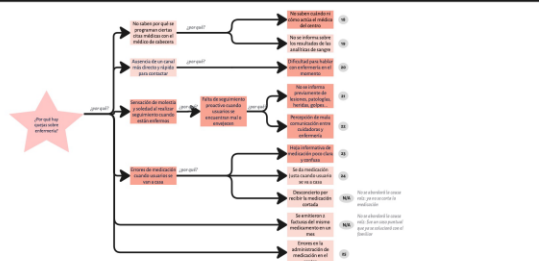
Para ver el detalle de las CT, revisar informe



## 3. OBJETIVO

Reducir el número de quejas de C de 50 a 35 durante el 2026

## 4. ANÁLISIS DE CAUSAS



## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

CAUSA PROPUESTA Para ver el detalle de cada propuesta, revisar informe

### ENFERMERÍA

- 1. INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE MÉDICO EN WEB
- 2. SESIÓN INFORMATIVA A LOS FAMILIARES SOBRE ENFERMERÍA
- 3. MODIFICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN Y FILTRO DE LLAMADAS RECEPCIÓN
- 4. SESIÓN FORMATIVA SOBRE SITUACIONES ALARMANTES Y NO ALARMANTES A LOS COMPAÑEROS
- 5. CAMBIO FORMATO HOJA INFORMATIVA Y VALIDACIÓN CON FAMILIARES
- 6. SEGUIMIENTO SALUDAS DE LOS USUARIOS Y MEDICACIÓN
- 7. PROTOCOLO DE PREPARACIÓN DE LA MEDICACIÓN EN SALIDAS
- 8. PREVENCIÓN DE INCIDENCIAS POR FALTA DE MEDICACIÓN

## 6. PLA DE ACCIONES

| INDICADOR                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                               | RESPONSABLE | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|--------------|------------------------|
| 1. INCLUIR INFORMACIÓN SOBRE MÉDICO EN WEB                                        | Realizar un informe de comunicación en el que se incluya toda la información relevante sobre el médico y su especialidad. | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 2. SESIÓN INFORMATIVA A LOS FAMILIARES SOBRE ENFERMERÍA                           | Organizar una sesión informativa para los familiares sobre el rol de la enfermería y las situaciones de alarma.           | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 3. MODIFICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN Y FILTRO DE LLAMADAS RECEPCIÓN                | Revisar el horario de atención y establecer un filtro de llamadas para la recepción.                                      | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 4. SESIÓN FORMATIVA SOBRE SITUACIONES ALARMANTES Y NO ALARMANTES A LOS COMPAÑEROS | Organizar una sesión formativa para los compañeros sobre situaciones de alarma y no alarma.                               | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 5. CAMBIO FORMATO HOJA INFORMATIVA Y VALIDACIÓN CON FAMILIARES                    | Revisar el formato de la hoja informativa y validarla con los familiares.                                                 | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 6. SEGUIMIENTO SALUDAS DE LOS USUARIOS Y MEDICACIÓN                               | Realizar un seguimiento de la salud de los usuarios y la medicación.                                                      | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 7. PROTOCOLO DE PREPARACIÓN DE LA MEDICACIÓN EN SALIDAS                           | Elaborar un protocolo de preparación de la medicación en las salidas.                                                     | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |
| 8. PREVENCIÓN DE INCIDENCIAS POR FALTA DE MEDICACIÓN                              | Implementar medidas para prevenir incidencias por falta de medicación.                                                    | Enfermería  | 10/02/24        | 10/03/24     | 10/04/24               |



## 7. SEGUIMIENTO DE INDICADORES

| Indicadores                       | Punto de partida | Objetivo de mejora | Responsable | BRD                       | Frecuencia | ago-26 | may-26 | jun-26 | jul-26 | ago-26 | sept-26 | oct-26 | nov-26 | dic-26 |
|-----------------------------------|------------------|--------------------|-------------|---------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
| Número de quejas por comunicación | 50               | 35                 | Maria José  | Excel Listado quejas 2026 | Trimestral |        |        |        |        |        |         |        |        |        |



