



## **REORGANITZACIÓ D'UN SERVEI D'URGÈNCIES PER NIVELLS D'URGÈNCIA. IMPACTE SOBRE L'EFECTIVITAT I QUALITAT ASSISTENCIAL.**

**M Sánchez<sup>1</sup>, E Gómez<sup>2</sup>, M Asenjo<sup>3</sup>, J Brugada<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Hospital Clínic, Barcelona

<sup>2</sup> Hospital Clínic, Barcelona

<sup>3</sup> Hospital Clínic, Barcelona

<sup>4</sup> Hospital Clínic, Barcelona

### **INTRODUCCIÓ:**

**OBJETIVO:** Analitzar l'efecte que sobre l'efectivitat i la qualitat va tenir una reorganització d'un servei d'urgències.

**METODOLOGIA:** Àmbit: hospital urbà terciari universitari. Intervenció: d'una organització dels espais assistencials en àrees d'especialitat (medicina, cirurgia i traumatologia), es va passar el 17/11/10 a repartir els espais assistencials entre nivells d'urgències assignats pel sistema de triatge MAT: nivell I, nivell II, nivell III, i nivell IV-V, amb independència de l'especialitat i sense variació de recursos. Període analitzat: abans de la reorganització (del 16/12/09 al 11/1/10) i després de la reorganització (del 16/12/10 al 11/1/11. Mesures: indicadors d'efectivitat (nº visites/dia, temps d'espera i estada total a urgències); indicadors de qualitat (objectiva: percentatge de no atesos, de mortalitat i de revisites, i subjectiva: reclamacions).

**RESULTADOS:** Al comparar el període d'abans amb el de després de la reorganització es va veure: increment en el nº diari de visites (184 vs 198,  $p < 0,05$ ), disminució del temps d'espera (127 min vs 98 min,  $p < 0,05$ ; descens significatiu individualment per a tots els nivells excepte nivell III) i de l'estada total (5,72 h vs 5,09 h,  $p < 0,05$ ); disminució del percentatge de no atesos (4,8% vs 3,9%,  $p < 0,05$ ) amb una mortalitat estable (0,42% vs 0,43%,  $p = n.s.$ ) i un increment de les revisites (2,1% vs 3,3%,  $p < 0,05$ ). Les reclamacions van baixar de 0,4% a 0,2% ( $p < 0,05$ ).

**CONCLUSIONES:** La reorganització d'un servei d'urgències per nivells d'urgència permet visitar més pacients amb més efectivitat i qualitat. Es detecta un increment en les revisites que cal analitzar en futurs estudis.