



# Cirugía Española

[www.elsevier.es/cirugia](http://www.elsevier.es/cirugia)



## P-13 - VALORACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL PACIENTE EN UN SERVICIO DE CIRUGÍA TORÁCICA

*Jiménez Fernández, M.; de Olaiz Navarro, B.; Gato Díaz, P.; Patiño Maraver, S.*

*Hospital Universitario de Getafe, Getafe.*

### Resumen

**Objetivos:** Conocer la opinión acerca de la calidad del servicio que prestamos a los pacientes ingresados en nuestra Unidad, con el propósito de que estas opiniones voluntarias y anónimas sean fuente de inspiración y de mejora.

**Métodos:** Estudio observacional y prospectivo de todos los pacientes ingresados en Cirugía Torácica. Desde febrero de 2019, el/la cirujano/a responsable del alta, entrega junto con el resto de la documentación, una encuesta de opinión elaborada con el departamento de Calidad del hospital. De forma voluntaria y anónima, contestan las preguntas e introducen la octavilla en el buzón de sugerencias del control de enfermería. Se analizan datos generales: días de ingreso, procedencia de urgencias o ingreso programado; tratamiento médico o quirúrgico realizado, así como el tipo de abordaje quirúrgico. Se realizan además, distintas preguntas (18 cuestiones en total) que valoran en los diferentes pasos: atención al ingreso, sala de hospitalización, reanimación o cuidados intensivos, cuál es el grado de satisfacción (considerando 0 muy mal y 10 excelente) en relación a la práctica clínica y a la comunicación ofrecida por el personal médico y de enfermería. También se ofrece un espacio de texto libre. Se realiza análisis de medias  $\pm$  desviación típica, frecuencias y comparación de medias para muestras independientes con T (IC del 95%).

**Resultados:** Desde febrero a diciembre de 2019 se recogieron un total de 70 encuestas, que suponen el 38,7% del total de pacientes ingresados. Registran una estancia media de  $6,4 \pm 3,7$ . De las encuestas recogidas el 51,4% procedían de pacientes urgentes y el 72% son pacientes con una intervención quirúrgica (22 drenajes pleurales, 17 abordaje mínimamente invasivo y 17 cirugía abierta convencional). De los 18 ítems consultados (tabla), se registra una satisfacción media superior al 9, excepto en el tiempo de espera hasta que el paciente es atendido por el personal de planta que resulta de  $8,3 \pm 2,6$ . Con peor valoración y estadísticamente significativa de los pacientes que proceden de urgencias, frente a los que ingresan programados ( $6,9 \pm 3,0$  y  $9,6 \pm 0,5$ ),  $p = 0,000$ . También se registra un grado de satisfacción mejor de la atención médica general recibida en los pacientes operados, comparados con los que solo recibieron tratamiento médico ( $9,1 \pm 1,2$  y  $9,9 \pm 0,4$ ),  $p = 0,004$ .

| <b>ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DURANTE EL INGRESO DE CIRUGÍA TORÁCICA</b> |              |                          |
|---|--------------|--------------------------|
| <i>Calificación considerando 0 muy mal y 10 excelente</i>   |              |                          |
|   | <i>Media</i> | <i>Desviación típica</i> |
| <b>A) ATENCIÓN AL INGRESO</b>   |              |                          |
| ¿Cómo fue el tiempo de espera hasta que fue atendido por el personal de planta?                   | 8,3          | <u>+</u> 2,6             |
| ¿Cómo fue la información que recibió de enfermería al ingresar?                                   | 8,9          | <u>+</u> 1,7             |
| <b>B) ATENCIÓN EN PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN</b>   |              |                          |
| • Por el equipo quirúrgico  |              |                          |
| ¿La información que le explicaron era clara, de calidad y la pudo comprender?                     | 9,5          | <u>+</u> 0,8             |
| ¿Sintió que dedicaron tiempo suficiente en hablar con usted y sus familiares?                     | 9,5          | <u>+</u> 0,9             |
| ¿Cómo fue la atención médica recibida?  | 9,7          | + 0,7                    |
| En términos generales, ¿cómo se ha sentido?   | 9,5          | + 0,8                    |
| • Por el personal de enfermería   |              |                          |
| ¿La información que le explicaron era clara, de calidad y la pudo comprender?                     | 9,4          | <u>+</u> 1               |
| ¿Sintió que dedicaron tiempo suficiente en hablar con usted y sus familiares?                     | 9,2          | <u>+</u> 1,2             |
| ¿Cómo fueron los cuidados de enfermería recibidos?  | 9,5          | + 1,5                    |
| En términos generales, ¿cómo se ha sentido?   | 9,3          | + 1                      |
| <b>C) ATENCIÓN PERIOPERATORIA</b>   |              |                          |
| • Pacientes que permanecieron en Reanimación Quirúrgica   |              |                          |
| ¿Pudo hablar con su cirujano/a? antes y después de la intervención?                               | 9,7          | <u>+</u> 0,6             |
| ¿Cómo fue la atención médica recibida?  | 9,8          | + 0,5                    |
| ¿Cómo fueron los cuidados de enfermería recibidos?  | 9,4          | + 1,5                    |
| En términos generales, ¿Cómo se ha sentido?   | 9,7          | + 0,6                    |
| • Pacientes que permanecieron en UCI  |              |                          |
| ¿Pudo hablar con su cirujano/a? antes y después de la intervención?                               | 9,8          | <u>+</u> 0,4             |
| ¿Cómo fue la atención médica recibida?  | 9,7          | + 0,6                    |
| ¿Cómo fueron los cuidados de enfermería recibidos?  | 9,7          | + 0,4                    |
| En términos generales, ¿Cómo se ha sentido?   | 9,8          | + 0,4                    |

**Conclusiones:** El grado de satisfacción de los encuestados en las distintas preguntas, es superior a 9 en todos los ítems, excepto en el tiempo de espera hasta que son atendidos por el personal de la planta que resulta de  $8,3 \pm 2,6$ . Siendo estadísticamente significativo a favor de aquellos con ingreso programado. También resulta estadísticamente significativo un grado de satisfacción mejor en aquellos pacientes operados.