



Cirugía Española

www.elsevier.es/cirugia



P-01 - VALORACIÓN DE UN SERVICIO DE CIRUGÍA TORÁCICA POR LOS PACIENTES INGRESADOS

Cilleruelo Ramos, A.; Fuentes Martín, Á.; Berjón de la Vega, L.; Soro García, J.; Loucel Bellino, M.A.; García Rico, C.; Gregorio Crespo, B.; Matilla González, J.M.; Garzón Inés, M.; Castanedo Allende, M.

Hospital Clínico Universitario, Valladolid.

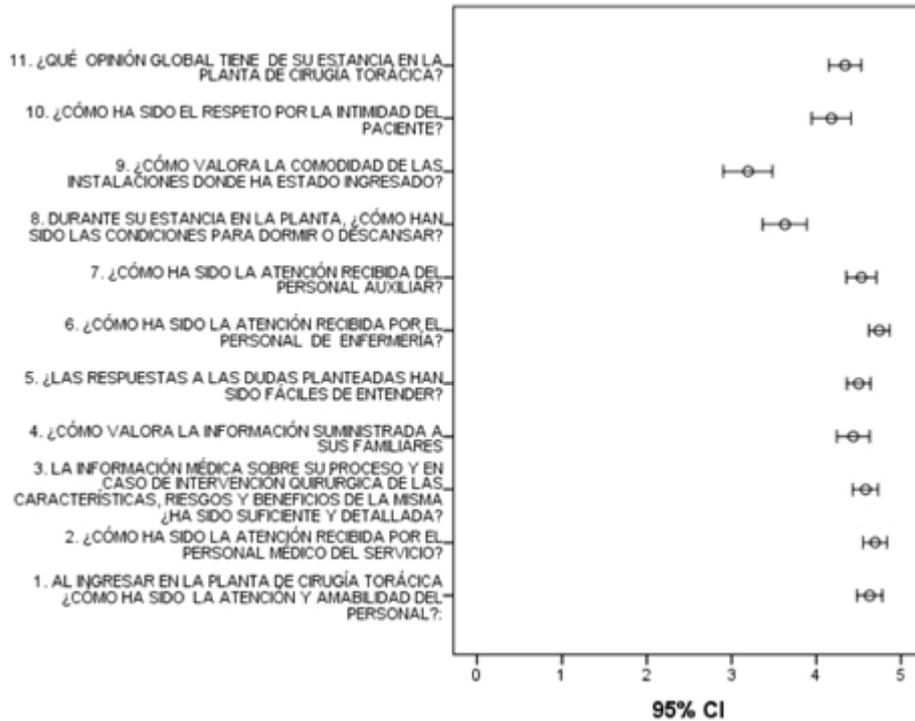
Resumen

Objetivos: Dentro del programa de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad AENOR norma ISO 9001 en nuestro Servicio de Cirugía Torácica, se instauró la realización de un informe de satisfacción en los pacientes ingresados. Los objetivos de esta comunicación son: 1. Conocer la valoración que los pacientes ingresados hacen acerca de diferentes aspectos asistenciales. 2. Analizar los aspectos más positivos de su valoración. 3. Conocer posibles áreas de mejora.

Métodos: Estudio prospectivo mediante muestreo sistemático. Cálculo del tamaño muestral: a partir de los pacientes atendidos durante el año 2018 se realizó un muestreo sistemático con arranque aleatorio en 2019 considerando una estimación de la satisfacción del 80% con un error del 10%, aceptando $\alpha = 0,05$ y considerando una tasa de reposición del 30%. 11 preguntas cerradas con respuestas basadas en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 es muy deficiente, 2 deficiente, 3 aceptable, 4 bueno y 5 excelente. 2 preguntas abiertas sobre los aspectos positivos y negativos de su estancia. Análisis de datos mediante el programa estadístico IBM SPSS versión 20,0 para Windows.

Resultados: Tamaño poblacional: 966 pacientes atendidos en 2018). Muestra: 81. Pacientes encuestados: 81. Encuestas recibidas: 75. Pregunta P) 1: Al ingresar en la planta de cirugía torácica ¿cómo ha sido la atención y amabilidad del personal?: Aceptable: 3 4,11%). Bueno: 22 30,14%). Excelente: 48 65,75%). P2: ¿Cómo ha sido la atención recibida por el personal médico del Servicio? Deficiente: 1 1,37%). Bueno: 19 26,03%). Excelente: 53 72,60%). P3: La información médica sobre su proceso y en caso de intervención quirúrgica de las características, riesgos y beneficios de la misma ¿ha sido suficiente y detallada? Aceptable: 4 5,63%). Bueno: 23 32,39%). Excelente: 44 61,97%). P4: ¿Cómo valora la información suministrada a sus familiares? Muy deficiente: 1 1,39%). Aceptable: 5 6,94%). Bueno: 29 40,28%). Excelente: 37 51,39%). P5: ¿Las respuestas a las dudas planteadas han sido fáciles de entender? Aceptable: 2 2,86%). Bueno: 33 47,14%). Excelente: 35 50%). P6 ¿Cómo ha sido la atención recibida por el personal de enfermería? Aceptable: 2 2,82%). Bueno: 15 21,13%). Excelente: 54 76,06%). P7 ¿Cómo ha sido la atención recibida por el personal auxiliar? Deficiente: 1 1,37%). Aceptable: 6 8,22%). Bueno: 20 27,40%). Excelente: 46 63,01%). P8: Durante su estancia en la planta ¿cómo han sido las condiciones para dormir o descansar? Muy deficiente: 3 4,17%). Deficiente: 6 8,33%). Aceptable: 25 34,72%). Bueno: 21 29,17%). Excelente: 17 23,61%). P9: ¿Cómo valora la comodidad de las instalaciones donde ha estado ingresado? Muy deficiente: 6 8,57%). Deficiente: 13 18,57%). Aceptable: 25 35,71%). Bueno: 16 22,86%). Excelente:

10 14,29%). P10: ¿Cómo ha sido el respeto por la intimidad del paciente? Muy deficiente: 1 1,43%). Deficiente: 2 2,86%). Aceptable: 12 17,14%). Bueno: 26 37,14%). Excelente: 29 41,43%). P11: ¿Qué opinión global tiene de su estancia en la planta de cirugía torácica? Deficiente: 2 2,86%). Aceptable: 5 7,14%). Bueno: 30 42,86%). Excelente: 33 47,14%) (fig.). P12: Aspectos más positivos a destacar: Trato personal y resolución de dudas y problemas: 64 100%). P13: Áreas de posible mejora: Instalaciones: 68 97,14%). Otras: 2 2,66%).



Conclusiones: Pese a la valoración global positiva, especialmente en cuanto a la atención del personal médico y enfermero y la información recibida, existen puntos de mejora según el informe de satisfacción de los pacientes; entre estos destacan el estado de las infraestructuras y el respeto del descanso nocturno. En el futuro se plantearán medidas para la mejora de estos déficits.