



# Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

## 30 - IMPLEMENTACIÓN Y VALORACIÓN DE MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN DE CLÍNICA DE APARATO DIGESTIVO

I. Pérez Valle, Z. Fernández Reyes, P. Amor Martín, C. Ordieres Díaz, M. Álvarez Posadilla, R. González González, D. Otero Colmenero, P. Cienfuegos González, R. Baizán Fernández, L. Díaz González, M.C. Sánchez Rodríguez, V. Domínguez Torre, M. García Iglesias, M.N. Álvarez Fernández, Á. Cano Abasca y A. Huergo Fernández

UGC de Aparato Digestivo, Hospital Álvarez Buylla, Mieres.

### Resumen

**Introducción:** Entre los principios básicos de la gestión de la calidad se incluye el enfoque dirigido al paciente. Son necesarios procesos de autoevaluación de nuestras unidades como medida dirigida a la mejora continua. Por este motivo en nuestro centro, Hospital Álvarez Buylla (Asturias), nos planteamos la necesidad de conocer la calidad percibida de los pacientes en relación al servicio prestado, teniendo en especial consideración la asistencia en pruebas invasivas.

**Objetivos:** Valorar la calidad percibida por los pacientes durante la realización de pruebas invasivas. Detectar posibles puntos de mejora que a su vez puedan favorecer la relación asistencial entre paciente y personal sanitario. Evaluar el impacto de las medidas de mejora implementadas tras un año de funcionamiento. Comparar la influencia del contexto epidemiológico actual (pandemia de COVID-19) en la calidad percibida.

**Métodos:** Realizamos un estudio descriptivo sobre los resultados obtenidos en 2019 y 2020 (periodo pandemia COVID). Se realiza una entrevista telefónica con anonimización de resultados, en diciembre de cada año, a 25 pacientes seleccionados al azar que fueron atendidos en endoscopias el mes previo.

**Resultados:** La media global de valoración en 2019 fue de 9,5 y de 9,72 en 2020. En 2019 el 96% de los usuarios confirma sentirse acogidos respecto al 4% que responde negativamente. En 2020 el 92% se sienten acogidos, respecto a 8% que refieren no recordarlo y no se obtienen respuestas negativas. En 2019 solo el 60% de los usuarios recuerda a los profesionales responsables de la asistencia. Con el objetivo de mejorar este resultado se establece en el año siguiente la creación de un tríptico informativo que se entrega al paciente previo a la prueba, señalando los profesionales responsables. En 2020 el 84% de los pacientes recuerdan al personal responsable de su atención. Además, se realiza pregunta adicional para valorar la presentación mediante el tríptico, obteniendo una puntuación de 9,56 (rango 7-10). En 2020 se realiza una valoración de la influencia de la pandemia en la atención recibida, un 16% contesta mejor y un 84% contesta igual. No se obtuvieron respuestas negativas.

**Conclusiones:** En las unidades y servicios clínicos la implementación de protocolos de calidad asistencial contribuye a generar unos resultados favorables en la calidad percibida por los pacientes

y permite identificar puntos de actuación para la mejora continua, como el caso presentado en relación a los trípticos, A pesar la reducción global de técnicas realizadas por la situación epidemiológica actual los pacientes no perciben cambios en la atención recibida incluso un porcentaje responder que percibe mejor atención.