

V Congreso Nacional de CMA. Victoria-Gasteiz. Día 3 al 5 de octubre de 2001

CONTROL DE CALIDAD EN UNA UNIDAD DE CIRUGIA MAYOR AMBULATORIA DE CORTA ESTANCIA



Martín Boyero San Blas; Natividad Rodríguez Hernández; Emilia Ruiz Antúnez; Purificación del Alamo Muñoz; Luisa Esteban Tovar; Arancha Vázquez Miguel.

Enfermeros

Hospital Los Montalvos. Salamanca

INTRODUCCION

- * Se pretende a través de este trabajo, conocer el grado de satisfacción de los pacientes que pasaron por nuestra unidad.
- * Se entregaba con el informe de alta una encuesta que el paciente devolvía en la primera revisión.
- * La distancia del Hospital a la ciudad y a las diferentes poblaciones de las que proceden los pacientes, fue otro de los criterios para ser atendido en nuestra unidad.

OBJETIVOS

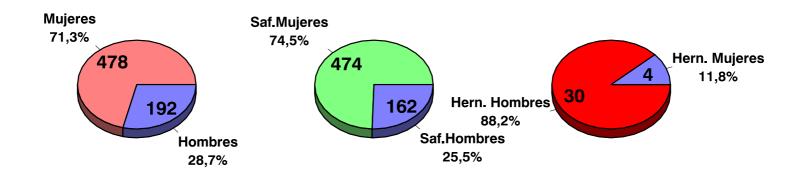
- 1. Conocer el grado de satisfacción de los pacientes.
- Conocer los puntos no satisfactorios y corregirlos.
- 3. Ver la Evolución en el tiempo.

MATERIAL Y METODO

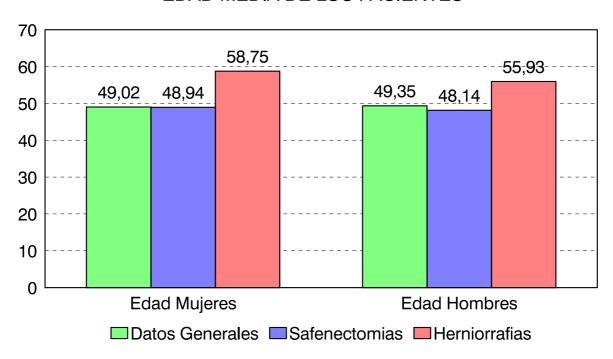
- Revisión de Historias Clínicas de los años 1.997 a 2.000.
- * Se tomaron datos de 670 encuestados.
- * La encuesta entregada tenía en cuenta: edad, sexo, profesión, tipo de intervención, impresión que le causó la unidad, at. Administrativa, at. Enfermería, at. Médica, Información recibida, at. General, estado general posterior en casa, como se encontró, necesitó urgencias, recomendaría unidad, se le evitó trastornos, entendió todo al alta, se volvería a operar si fuese necesario.

INTERVENCIONES CIRUGIA

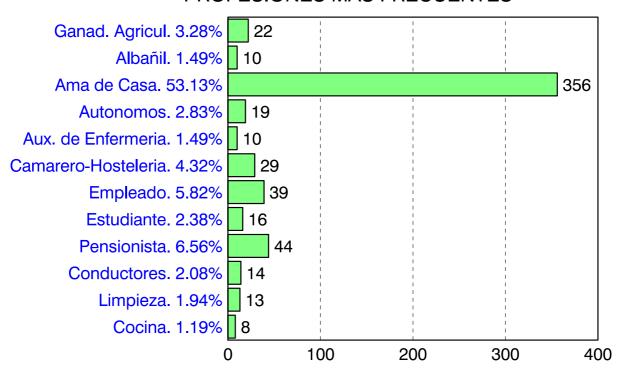
DATOS GENERALES



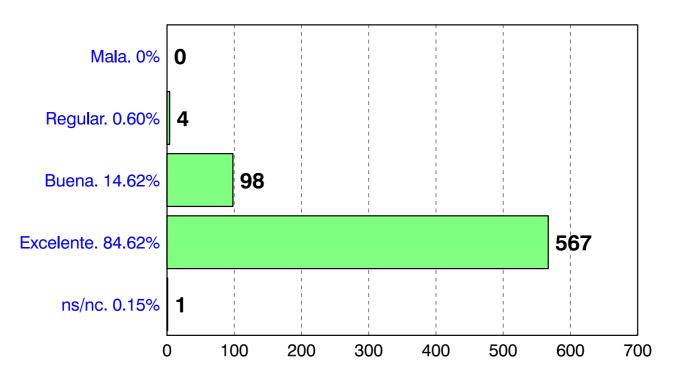
EDAD MEDIA DE LOS PACIENTES



PROFESIONES MAS FRECUENTES

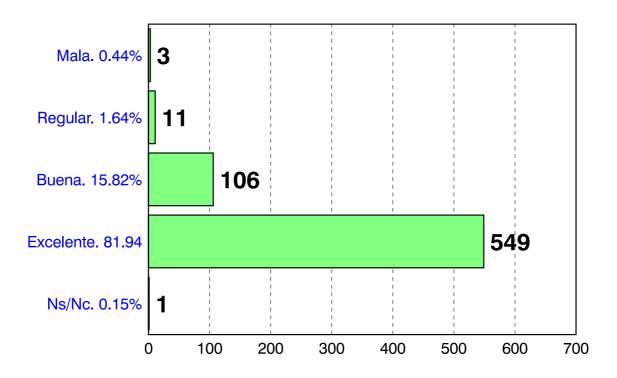


IMPRESION DE LA UNIDAD

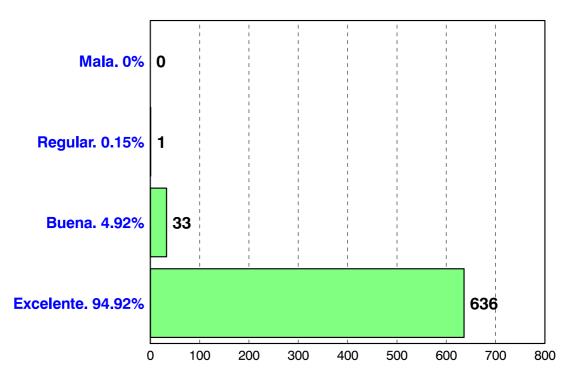


Estudio Descriptivo. Personal de Enfermeria. Hospital Los Montalvos.

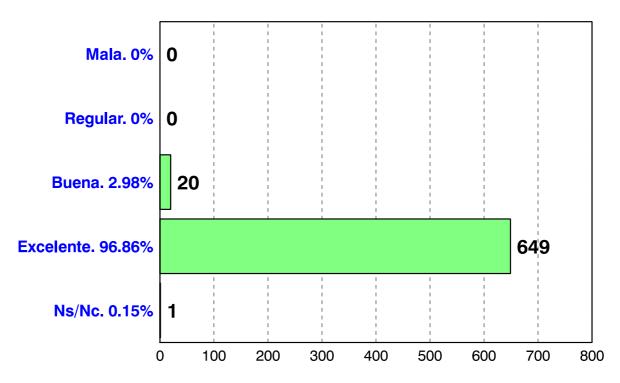
ATENCION ADMINISTRATIVA



ATENCION DE ENFERMERIA

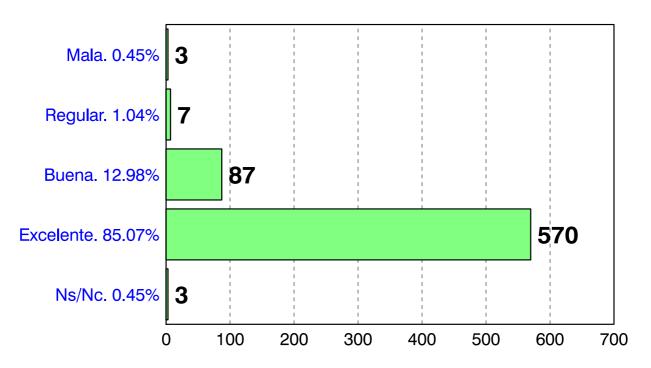


ATENCION MEDICA

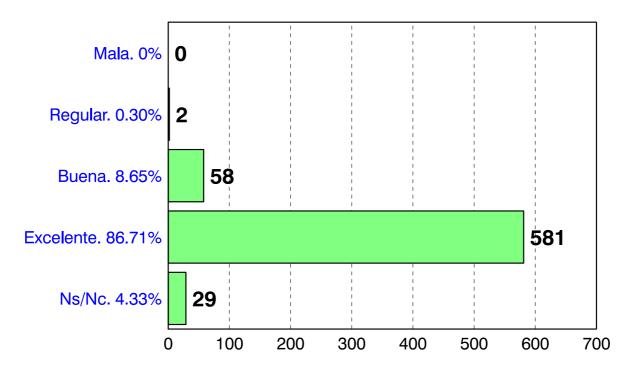


Estudio Descriptivo. Personal de Enfermeria. Hospital Los Montalvos.

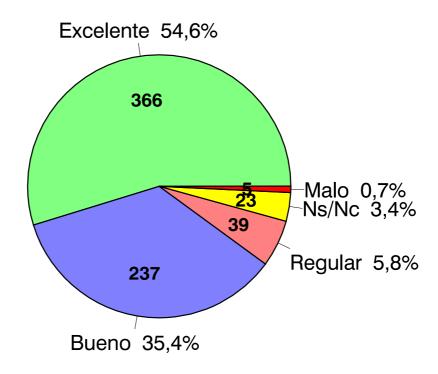
INFORMACION GENERAL RECIBIDA



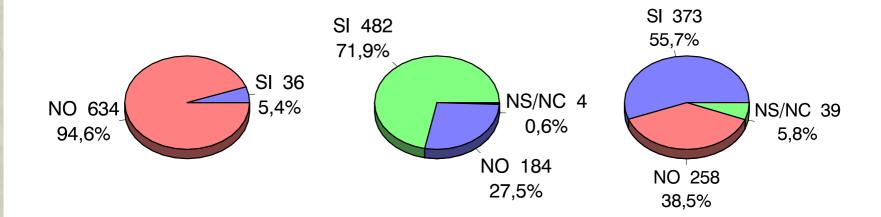
ATENCION GENERAL RECIBIDA



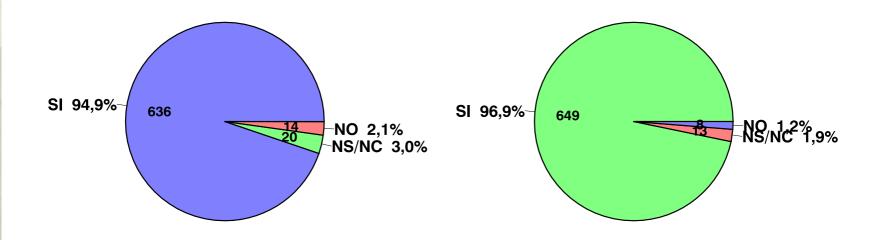
ESTADO GENERAL EN CASA



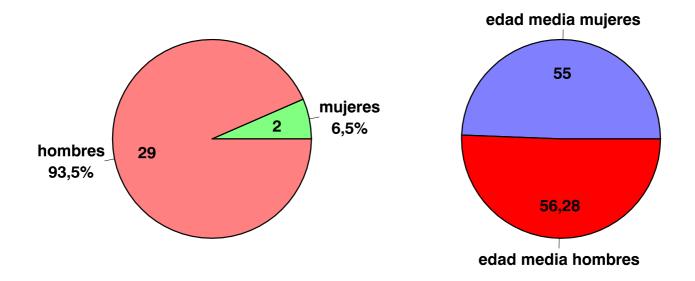
FUE A URGENCIAS / LO RECOMENDARIA / EVITO TRASTORNOS



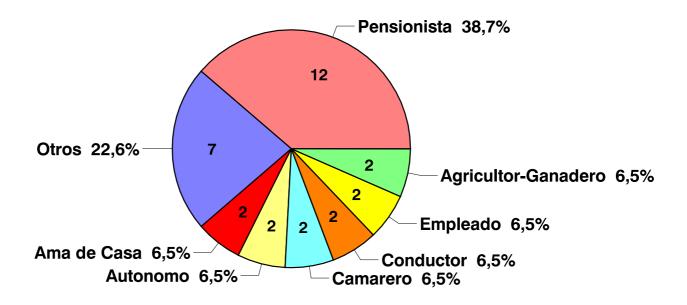
ENTENDIO EXPLIC. ALTA / VOLVERIA A OPERARSE AQUI



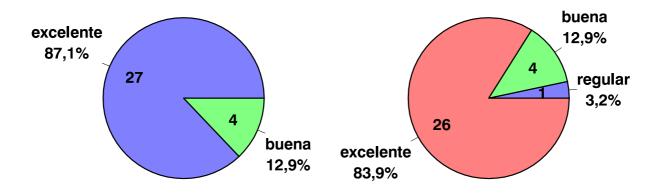
Datos Generales. SEXO y EDAD MEDIA



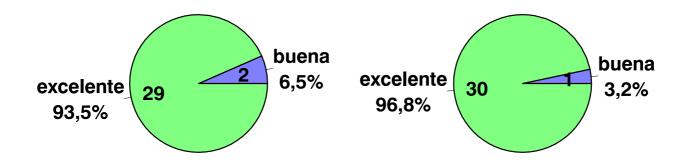
Profesiones mas frecuentes - 31 personas



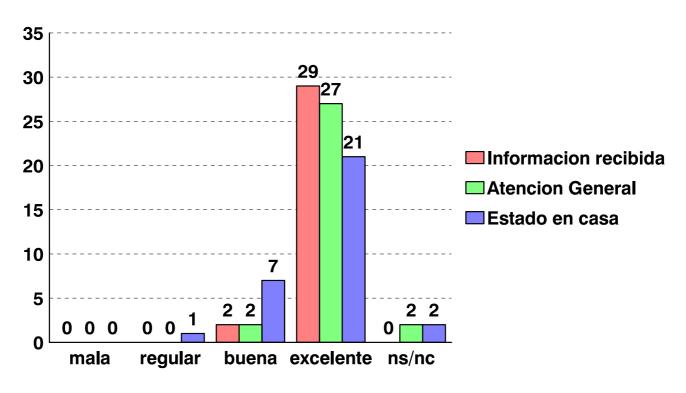
Impresion de la Unidad - Atencion Administrativa



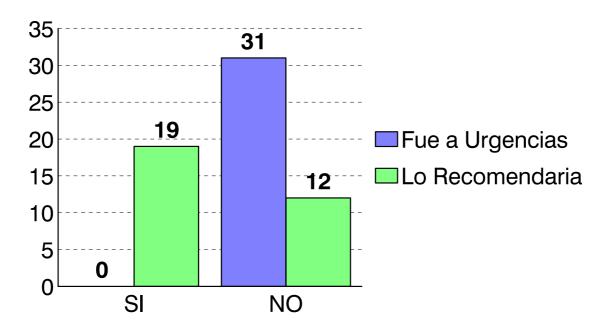
Atencion de Enfermeria - Atencion Medica



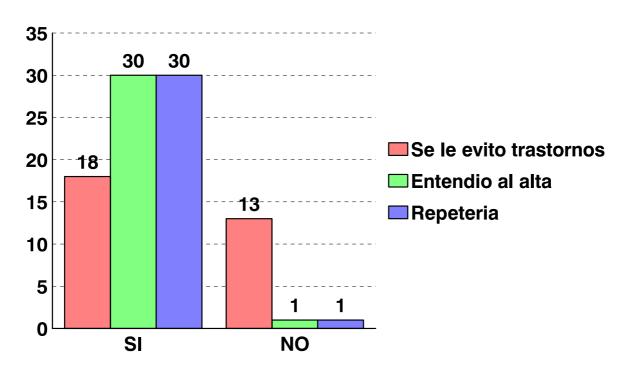
Informacion recibida - Atencion General - Estado en casa



Fue a Urgencias - Lo Recomendaria

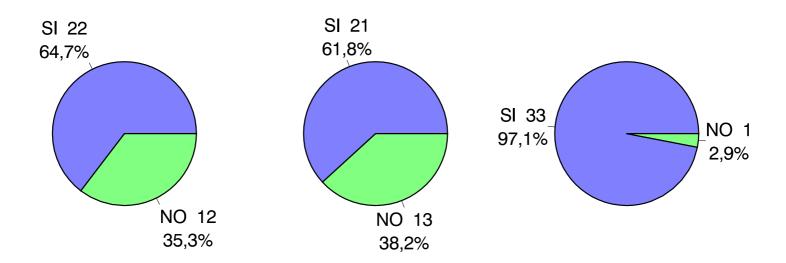


Se le evito trastornos - Entendio al alta - Repetiria



HERNIORRAFIAS (34 PACIENTES)

LO RECOMENDARIA / EVITO TRASTORNOS / REPETIRIA



CONCLUSIONES

- * Resultados muy positivos, alto grado de satisfacción.
- * Cuestionario es bueno para medir el nivel de satisfacción del usuario como objetivo institucional.
- * Sería deseable un cuestionario más específico de Enfermería, donde predominasen las expectativas y percepciones del usuario para establecer objetivos más operativos y adecuados a sus necesidades.
- * La ubicación del hospital, en plena naturaleza, proporciona el medio ideal para lograr una inmejorable atención.
- * La protocolización y coordinación de todo el equipo, son las armas fundamentales para conseguir resultados tan positivos como éstos, que hacen que aumente nuestra autoestima y satisfacción profesional.

Gracias por la atención prestada y emplazaros a conocer nuestro hospital y nuestra ciudad. Un saludo!







