



TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE PACIENTES Y PERSONAL DE ENFERMERÍA SOBRE EL PROCESO DE CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA”.

AUTORES: Rodríguez Díaz, L*; Simón García, L*; Hervás Rosa, E*; Gómez Lázaro, M*; Reviriego Martín, L*; Crego del Castillo, C.* Soto Arnáez, F; * Alcaraz González, S*. *Enfermera Unidad Reanimación. Hospital Universitario de Fuenlabrada (Madrid).

lorena.rd89@gmail.com

PALABRAS CLAVE:

Cirugía, Proceso Quirúrgico, CMA (Cirugía Mayor Ambulatoria), Encuesta, Satisfacción Paciente, Calidad.

INTRODUCCIÓN:

Definición de cirugía: palabra compuesta por dos términos de origen griego: cheir (mano) y ergon (obra). El significado etimológico es obrar con las manos.

En la unidad de Reanimación del Hospital Universitario de Fuenlabrada, tenemos posibilidad de observar y comparar las distintas especialidades quirúrgicas en función de las intervenciones a las que se someten los pacientes. Incluso dentro de una especialidad concreta, podemos comparar cómo una misma patología abordada desde diferente técnica e incluso con distinta anestesia (intradural o general), evoluciona mejor o peor de cara al alta a domicilio.

Objetivos:

- Comparar la satisfacción del paciente intervenido de cirugía con las distintas especialidades quirúrgicas de CMA.
- Conocer la visión del paciente y del personal de Enfermería sobre el proceso quirúrgico.
- Mostrar la variabilidad de calidad asistencial en el servicio de Reanimación.

MATERIAL Y MÉTODO:

Se realizó un estudio cualicuantitativo retrospectivo basado en mediciones elaboradas mediante encuestas recogidas de Diciembre de 2015 a Enero de 2016 en el personal de Enfermería y los pacientes dados de alta en la Unidad de Reanimación. Se analizaron a posteriori, con estadística descriptiva, cuestionarios entregados de manera aleatoria a pacientes intervenidos en el periodo descrito. Contando con permiso de la dirección del centro y del Supervisor de la unidad.

RESULTADO:

Se revisaron 51 encuestas realizadas a pacientes, de las cuales 13 eran de la especialidad de cirugía. En el personal de Enfermería, se realizaron 25 sobre todas las especialidades de CMA.

En el parámetro de opinión global el 98,03% de los pacientes ha respondido “bien” y el 1,96% “regular”.

El 100% de los pacientes de cirugía tienen una opinión “Buena”, con una media de 8.85, por parte del personal es de 6.64.

Tanto los pacientes como el personal coinciden en que el trato recibido es el resultado más positivo.

La mayoría de los pacientes destacan como negativo el tiempo de espera mientras que el personal mejoraría la falta de información médica.

DISCUSIÓN / CONCLUSIONES:

- Cirugía General es la segunda peor valorada por los pacientes mientras que por el personal es la segunda mejor.
- La visión del paciente acerca del personal de reanimación es positiva por lo que se deduce una buena calidad asistencial.
- La mayoría de los comentarios negativos obtenidos, son sobre aspectos que no competen al personal del servicio (tiempo de espera y falta de información). Dentro de nuestro ámbito, se podría mejorar dando una buena información acerca de lo que el paciente demanda.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Porrero JL. Cirugía Mayor Ambulatoria: Manual práctico. Barcelona. Masson: 2002
2. Macchi RL. Introducción a la Estadística en Ciencias de la Salud. España: Panamericana: 2013.
3. Martín Arribas MC. Diseño y validación de cuestionarios. Matronas Profesión: 2004. Vol. 5 nº17