

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ENDOSCOPIA DIGESTIVA PARA LA MEJORA DE LOS CUIDADOS

Muñoz Cabrerizo Antonia

Unidad de Endoscopias Digestivas. Servicio de Medicina Interna

Hospital San Agustín. Linares



Introducción

- La satisfacción del paciente con el sistema sanitario es uno de los ejes de los programas de gestión de calidad
- Hay pocas experiencias publicadas sobre la satisfacción del paciente con la endoscopia gastrointestinal

Objetivos

- Describir la satisfacción de los pacientes que se someten a una endoscopia digestiva en el hospital de San Agustín
- Valorar la contribución de los cuidados de enfermería en el grado de satisfacción

□ Pacientes sometidos a endoscopia digestiva en nuestro hospital

□ Período: marzo-abril 2012

218
pacientes

Valoración satisfacción
Cuestionario
GHAA-9mc

Análisis estadístico SPSS 20.0

Método

ANTES

- ✓ Recepción humana y amistosa
- ✓ Proporcionar seguridad a los objetos personales
- ✓ Asegurar privacidad
- ✓ Registro de:
 - Enfermedades importantes
 - Alergias medicamentosas
 - Medicación habitual
 - Tolerancia a sedantes
 - Tolerancia a otros procedimientos endoscópicos
- ✓ Canalizar vía venosa
- ✓ Explicación del procedimiento detallando las molestias que pueden surgir durante el mismo

DURANTE

- ✓ Posición adecuada
- ✓ Administrar medicación
- ✓ Monitorizar signos vitales
- ✓ Tranquilizar al paciente
- ✓ Asistencia y colaboración con el endoscopista

DESPUÉS

- ✓ Monitorizar signos vitales
- ✓ Procesamiento de muestras recogidas
- ✓ Observar tolerancia a la alimentación
- ✓ Recomendaciones al alta

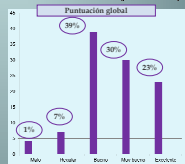
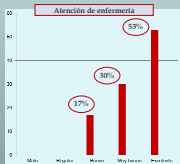
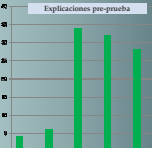
Cuidados de enfermería

Tabla 1. Características generales

- Género Femenino 50,5% (110)
- Edad media (± DE) 55 años (± 16)
- Tipo de procedimiento
 - Endoscopia alta 40,8% (89)
 - Endoscopia baja 53,2% (116)
 - Alta+baja 6% (13)
- Carácter
 - Urgente 2,3% (5)
 - Normal 97,7% (213)
- Régimen
 - Ambulatorio 87,6% (191)
 - Ingresado 12,4% (27)

Resultados

Figura 1. Resultados cuestionario de satisfacción



Conclusiones

- El grado de satisfacción de los pacientes sometidos a endoscopia digestiva es alto
- A esto contribuyen los cuidados de enfermería antes, durante y después del procedimiento
- Una elevada proporción de pacientes están satisfechos con estos cuidados y volverían hacerse la exploración en este centro
- Una buena comunicación con el paciente induce una actitud más positiva y una mejor tolerancia al procedimiento