

# CARTA DE GARANTÍA DE CUIDADOS

Domínguez Serrano L\*; Gutiérrez Fernández M<sup>A</sup>J\*

\* Enfermeras del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe

## INTRODUCCION

Para cualquier persona, estar enfermo y precisar ser hospitalizado supone una experiencia relevante y difícil que requiere de la aceptación de los cambios en su estado de salud y de la adaptación al nuevo entorno. Por ello, es fundamental que el personal de enfermería se comprometa a ofrecer unos cuidados de calidad y a facilitar la estancia del paciente en el centro. Con nuestra Carta de Garantía de Cuidados, basada en indicadores de enfermería (NOC) relacionados con la calidad, damos a conocer todos estos aspectos esenciales para garantizar que el paciente se sienta *seguro* en todo momento. Conoceremos su grado de satisfacción mediante una encuesta en la que se cuestiona al paciente por cada aspecto mencionado en la carta, y que responderá en base a una escala Likert de 5 puntos.

## OBJETIVOS

- Objetivo principal: Ofrecer cuidados de enfermería de calidad.
- Objetivos específicos:
  - Monitorizar la calidad de los cuidados mediante la entrega de una encuesta.
  - Conocer el grado de satisfacción de los pacientes para mejorar aquellos aspectos en los que detectemos algún déficit.

## MATERIAL

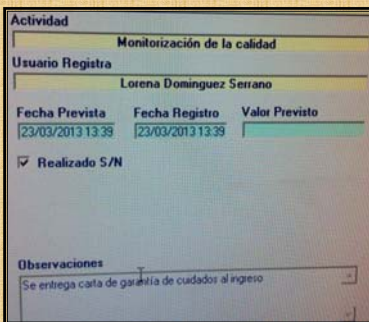
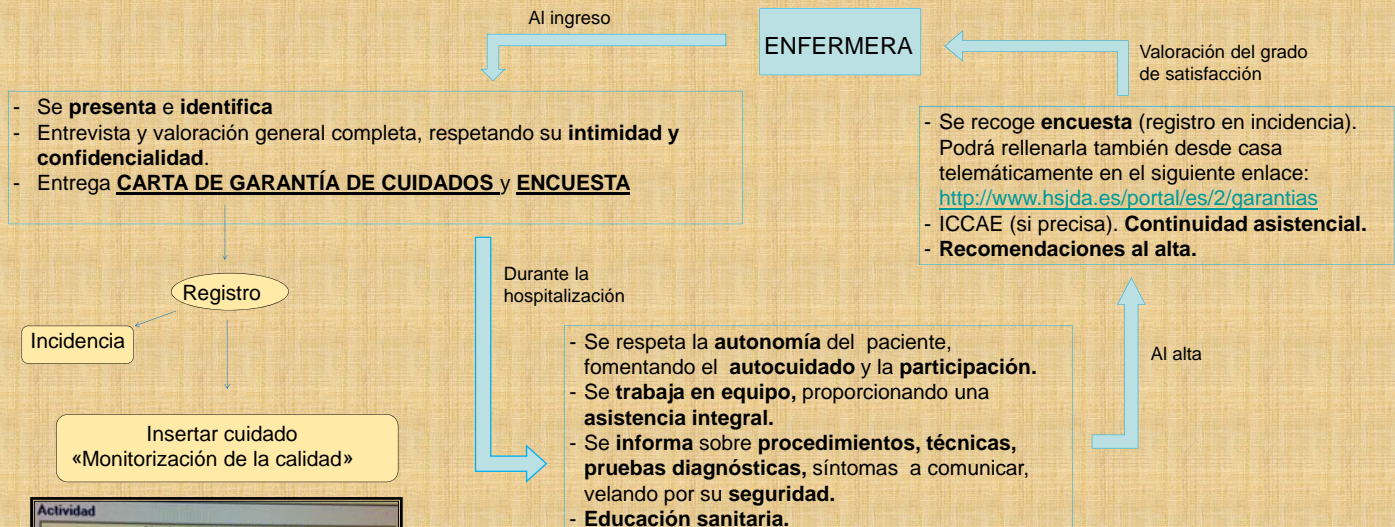
- Carta de Garantía de Cuidados
- Encuesta



- General
- Específica (en Medicina Interna)
  - Insuficiencia cardiaca
  - EPOC

## EXCLUIDOS DE LA ENCUESTA DE CARTA DE GARANTÍA:

- Ingresos menores de 48 horas.
- Reingresos inferiores a 2 meses.
- Pacientes oncológicos en fase final de la vida.



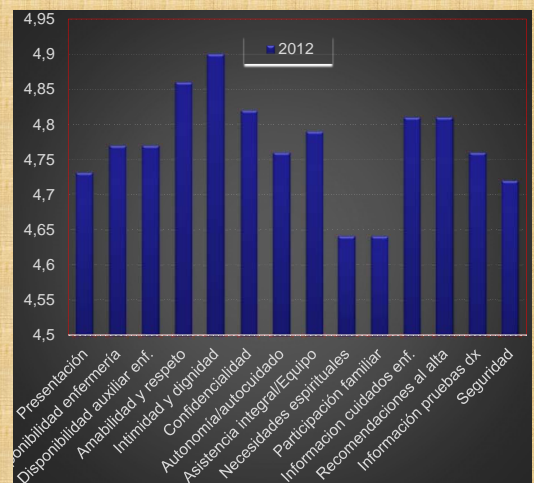
## PROPUESTAS DE MEJORA

Para dar respuesta a estas necesidades emocionales, se han desarrollado planes de cuidados para el paciente paliativo oncológico y fase final de la vida. Y para fortalecer la participación del paciente y cuidador en los cuidados, se han revisado las recomendaciones de enfermería y en autocuidados haciéndolas más sencillas y comprensibles, facilitando su consulta en el canal interno de televisión del hospital y en su web.

## CONCLUSIONES

Entre los aspectos mejor valorados destacamos la pregunta 4 que hace referencia al respeto y amabilidad del personal hacia el paciente, obteniendo un promedio de 4,85 sobre 5; y la pregunta 5 que hace referencia al respeto a la intimidad y dignidad del paciente durante su hospitalización, con un promedio de 4,9 sobre 5. Entre los aspectos peor valorados destacamos la pregunta 9 referente a las necesidades espirituales y emocionales de los pacientes, y la pregunta 10 referente a la participación del cuidador principal en los cuidados, ambos con un promedio de 4,6 sobre 5.

## RESULTADO ENCUESTAS 2012



## BIBLIOGRAFIA

- Hospital San Juan de Dios del Aljarafe [sede web]. Bormujos: HSJDA; 2010 [acceso 25 de marzo de 2013]. Pacientes y Familiares. Carta de Garantías de Cuidados [1 pantalla]. Disponible en: <http://www.hsjda.es/portal/es/2/garantias>
- Quintana JM, González N, Bilbao A. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health Serv Res. 2006 Aug 16:102.



HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS  
DEL ALJARAFE



CONSORCIO SANITARIO PÚBLICO DEL ALJARAFE

