

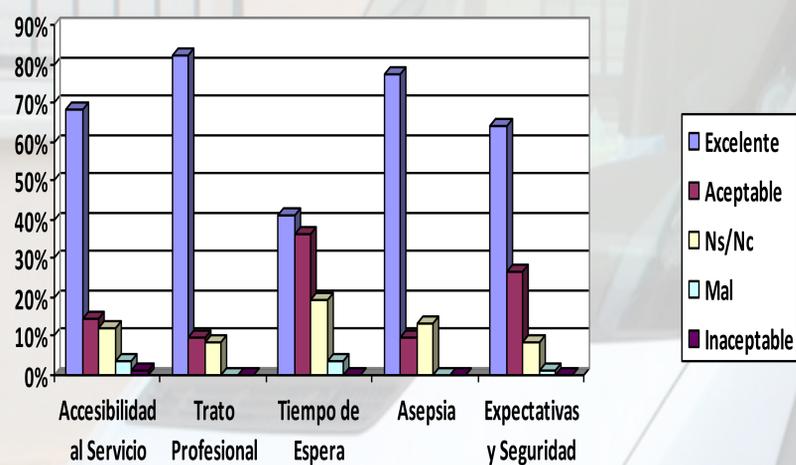
# SEGURIDAD Y CALIDAD PERCIBIDA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS DOMICILIARIAS EN LA UGC DE ARMILLA

## INTRODUCCIÓN:

La seguridad del paciente es una dimensión clave de la calidad asistencial surgida como consecuencia del gran impacto que sobre la sociedad tienen los efectos adversos evitables de la práctica clínica. La necesidad de una nueva cultura asistencial con mayor formación, implicación profesional y participación ciudadana es necesaria para promover e implantar aquellas acciones que se hayan mostrado como más seguras y de las que se podrían beneficiar los distintos colectivos a los que atendemos y en especial a los mayores en sus domicilios.

## OBJETIVOS

Analizar la calidad percibida por el ciudadano en relación a la seguridad que presta el Dispositivo de Soporte Vital Avanzado de la U.G.C. de Armilla, se considera como imprescindible, para avanzar en la constante mejora del servicio y desde el conocimiento de la nueva realidad, ofrecer las máximas garantías y seguridad a nuestros pacientes.



## RESULTADOS

- \* La accesibilidad, no ha presentado dificultad para el 82,5% de los demandantes. Sólo el 1,2% la ha considerado inaceptable.
- \* El trato profesional ha supuesto para el 91,5% de los pacientes, la excelencia del servicio.
- \* La protección de la intimidad ofrecida por los profesionales se ha valorado positiva mayoritariamente por el 91,5% de los asistidos.
- \* La espera para ser asistidos se valoró como excelente por el 41% y aceptable por el 36%, no siendo valorada como inaceptable por ningún encuestado.
- \* La asepsia ofrecida por los equipos de atención avanzada, alcanzó el 86,7% de satisfacción.
- \* La puntuación sobre la seguridad, calidad y expectativas de la atención recibida fue considerada excelente para el 63,8% y aceptable por el 26,5% de los asistidos. Un 1,2% la consideró como inaceptable.

## CONCLUSIONES

La accesibilidad, la escasa demora en la atención, las medidas de higiene y asepsia, el trato y comunicación ofrecida por los profesionales y la observancia de medidas relacionadas con el respeto a la intimidad, incluida la referida a la información de su proceso patológico, ha sido considerada como excelente por los encuestados.

Las expectativas de los usuarios atendidos en relación a la seguridad sentida y a la calidad percibida durante nuestras actuaciones, ha sido considerada muy positivamente por los pacientes a los que damos atención, siendo sólo decepcionante para un porcentaje mínimo, el 1,2%.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Seguridad del paciente y calidad asistencial. J.M. Aranz y C. Moya. Rev calid asist. 2011; 26(6):331-332
- Atención a las personas mayores desde la atención primaria. Grupo de trabajo de atención al mayor de la SEMFYC. Barcelona: SEMFYC. Ediciones, 2004.
- Participación del paciente como estrategia de mejora de calidad. Fernando Palacio Lapuente y Carmen Silvestre Busto. Aten Primaria. 2006;38(8):461-4

## METODOLOGÍA

Estudio descriptivo y transversal en el que se han analizado las 399 historias clínicas generadas en los actos asistenciales atendidos en el periodo comprendido entre el 1 de Mayo del 2012 al 15 de Junio del 2012 (46 días). Posteriormente se realizó entrevista telefónica a una muestra representativa (83 encuestas) la semana posterior a la atención que fueron seleccionadas bajo criterios de aleatoriedad sistemática (1 de cada 5), de un formulario elaborado por un grupo de expertos mediante Técnica de Grupo Nominal y basado en las recomendaciones del método SERVQUAL. Los datos obtenidos, se incorporaron a una base de datos para posteriormente ser tratados mediante programa estadístico SPSS.

EVALUACION DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE EXTERNO DE UNA UNIDAD MOVIL DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS.

Título: NOMBRE: Nº ORDEN

FECHA:	Nº DEMANDA	SEXO:	EDAD:	5	4	3	2	1
¿CÓMO VALORA LISTED EL TRATO RECIBIDO POR QUIEN LE ATENDIÓ TELEFÓNICAMENTE?				MUY ADECUADO	ADECUADO	NI ADECUADO NI NO ADECUADO	POCO ADECUADO	TOTALMENTE INADECUADO
¿CÓMO VALORA LISTED EL TRATO RECIBIDO POR EL EQUIPO DE URGENCIAS QUE LE ATENDIÓ EN SU DOMICILIO?				MUY ADECUADO	ADECUADO	NI ADECUADO NI NO ADECUADO	POCO ADECUADO	TOTALMENTE INADECUADO
¿ESTÁ SATISFECHO CON EL GRADO DE INTIMIDAD RECIBIDO POR PARTE DEL EQUIPO DE URGENCIAS QUE LE ATENDIÓ?				TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO
¿CÓMO VALORA EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE QUE LLAMÓ PARA SER ATENDIDO HASTA LA LLEGADA DEL EQUIPO DE URGENCIAS?				MUY ADECUADO	ADECUADO	NI ADECUADO NI NO ADECUADO	POCO ADECUADO	TOTALMENTE INADECUADO
¿ESTÁ SATISFECHO CON LA HIGIENE QUE HA MANTENIDO EN SU ATENCIÓN EL EQUIPO DE URGENCIAS?				TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO
¿CUBRIÓ SUS EXPECTATIVAS LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE URGENCIAS?				LA CUBRIÓ AMPLIAMENTE	LA CUBRIÓ	NI CUBRIÓ NI DESEPECIONÓ	NO LA CUBRIÓ	ME DESEPECIONÓ AMPLIAMENTE

EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERA LISTED LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA?

ESCALA LIKER

La información obtenida en esta encuesta está protegida por la Ley 12/89 que regula el secreto estadístico para las administraciones públicas, no pudiéndose tratar ni difundir más que de forma numérica y agregada, para garantizar el anonimato de los entrevistados.

## AUTORES:

Aróstegui Martínez, Jesús, Lupiáñez Castillo, José, Molina Mateos, Purificación