

# CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA POR LOS PACIENTES Y FAMILIARES EN SITUACIÓN DE SOBRECAPACIDAD EN UN SERVICIO DE URGENCIAS: LOS PASILLOS.

**Autor principal:**

MARIA DEL CARMEN  
DE LA PEÑA  
AYUSO

**Segundo co-autor:**

BENITO  
GARCIA  
VIVANCOS

**Área temática:**

*Calidad y Prácticas Seguras en el área de Enfermería en Urgencias y Cuidados Críticos*

**Palabra clave 1:**

*calidad*

**Palabra clave 2:**

*seguridad*

**Palabra clave 3:**

*enfermería*

**Palabra clave 4:**

*paciente*

**Resumen:**

La calidad asistencial consiste en conseguir hacer bien lo que se debe de hacer en cada proceso, hacerlo con el menor coste posible y de forma que queden satisfechos quienes reciben esa asistencia.

En los últimos años, debido a la coyuntura socioeconómica, ha habido un incremento en el número de pacientes que se encuentran en situación de sobrecapacidad ( pasillos ) en los hospitales públicos españoles.

Es por ello, que realizamos un estudio en el que intentamos conocer el nivel percibido de calidad asistencial, tanto del paciente como de su familia.

Teniendo en cuenta la atención y cuidados recibidos por Enfermería, sobre aquellos pacientes que inicialmente se pueden considerar como en “desventaja asistencial”, por encontrarse ubicados en el pasillo.

Para tal fin, utilizamos un cuestionario con variables cualitativas ordinales con tres categorías cada una donde el resultado más significativo es que tanto los pacientes y familiares valoran positivamente la calidad de nuestros cuidados y de la seguridad en la realización de los mismos

y sorprende que valore peor la familia la ubicación en el pasillo que el propio paciente.

### **Antecedentes/Objetivos:**

En España se ha sufrido especialmente los efectos de la crisis sobre el sistema sanitario y la salud de las personas que se materializó en una verdadera contrarreforma sanitaria basada en serios recortes económicos y en un cambio legislativo (RD Ley 16/2012).

Los resultados fueron cierres de camas hospitalarias, de quirófanos, de centros de atención continuada (urgencias), así como una reducción de personal (unos 53.000 trabajadores sanitarios menos).

El Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud está dirigido a la ciudadanía e impulsa una atención sanitaria centrada en los pacientes y sus necesidades. Apoya al personal sanitario en el fomento de la excelencia clínica y también en la adopción y estímulo de buenas prácticas.

Nosotros, como personal sanitario, debemos prestar una atención de calidad y sobre todo, que el paciente sienta estos cuidados como de calidad independientemente de la situación económica en la que se encuentre el sistema sanitario así como el lugar donde se encuentren los pacientes.

Es por ello, que hemos elegido averiguar cómo perciben nuestros cuidados Enfermeros y el conjunto un sector de pacientes en situación de sobrecapacidad.

### **Descripción del problema - Material y método:**

Se decide realizar un estudio transversal observacional y se elige como población diana a los 32 pacientes acompañados de un familiar cada uno.

Como criterio de inclusión se utilizó la ubicación en el pasillo a lo largo del día 16 enero 2016 en el Hospital General Universitario Santa Lucía de Cartagena.

Del estudio se excluyeron 2 pacientes debido a su estado mental y a la no presencia de familia respectivamente.

A cada uno de los sujetos de la muestra se les hizo el cuestionario cuya composición eran variables cualitativas ordinales con tres categorías cada una sobre calidad valorando:

- Tiempo de estancia. Poco, aceptable, mucho.
- Nivel de satisfacción con la situación; Bajo, medio, alto.
- Atención prestada en el pasillo; mala, regular, buena.
- Seguridad durante los procedimientos realizados en el pasillo: poca, adecuada, mucho.

### **Resultados y discusión:**

Para el cruce de datos y análisis para la obtención de resultados se utiliza el programa informático SPSS v.18 con un nivel de confianza del 95%.

La información obtenida nos arroja los siguientes datos:

Tiempo de estancia ;

Pacientes:5% poco, 5% aceptable, 90% mucho

Familiares : 3% poco, 2% aceptable, 95% mucho

Nivel de satisfacción con la situación:

Pacientes; 29% bajo, 63% medio, 8% alto.  
Familiars; 70% bajo, 20% medio, 10 alto.

Atención prestada;

Pacientes; 3% mala, 15% regular, 82% buena.  
Familiars; 2% mala, 10% regular, 88% buena

Seguridad durante los procedimiento realizados en el pasillo;

Pacientes; 1% poca, 31% adecuada, 68% mucha.  
Familiars; 2% poca, 15 adecuada, 83% mucha.

El análisis de los datos nos indica que la satisfacción de los pacientes y familiares en relación a los cuidados de Enfermería es en general buena, así como la calidad y seguridad percibida sobre la valoración realizada.

Lo más significativo es que todo lo relacionado con la ubicación en el pasillo es visto con connotación negativa.

Contrariamente a lo esperado, los familiares valoran peor la ubicación en el pasillo que el propio paciente.

#### **Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:**

Existe muy poco publicado en relación a la presencia de pasillos en los servicios de urgencia de los Hospitales españoles, cosa que es cada vez ocurre de forma mas frecuente.

Este núcleo de población hospitalaria es la eterna olvidada en las estadísticas de calidad como de ubicación.

Este trabajo nos acerca un poco más a como perciben a los enfermeros y nuestros cuidados.

#### **Propuestas de líneas futuras de investigación:**

Estos resultados podemos utilizarlos como punto de partida para iniciar un estudio más amplio de tipo longitudinal.

#### **Bibliografía:**

1. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud 2015-2020.
  2. Bioestadística. Manual CTO de enfermería 6ª edición.
  3. Ministerio de Sanidad y Consumo. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud 2010.
  4. BOE, 24 abril de 2012, nº 98.
-