REVISTA ESPAÑOLA DE

ENFERMEDADES DIGESTIVAS

The Spanish Journal of Gastroenterology

www.reed.es
(Open Access)

NOVIEMBRE 2019 · VOLUMEN 111
Suplemento 2· Págs.: 1-78

Factor de Impacto (2018):
JCR: 1,858 (Q4) / SJR: 0,52 (Q2)

Órgano de expresión científica de:

Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD)

Sociedad Española de Endoscopia Digestiva (SEED)

Asociación Española de Ecografía Digestiva (AEED)

41 CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Alicante, 14-16 de noviembre de 2019

ARÁN Ediciones, S.L.

code: READBN
ISSN: 1130-0108

P-118. LA CALIDAD EN ENDOSCOPIAS PERCIBIDA POR LOS PACIENTES: ASPECTOS A MEJORAR

Laura Sanromán Claros, Sonia Antón García, Ana Isabel Yuncal Suárez, Carlos Andrés Vargas González, Edisa María Armesto González, Daniel Pérez Corte, Carmen Argüelles Martínez de la Vega, Leire Parapar Álvarez

Introducción: La satisfacción del paciente es uno de los ejes fundamentales de la calidad de una prestación.

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción de nuestros pacientes para optimizar la calidad del servicio de endoscopia digestiva de nuestro hospital.

Material y método: Estudio prospectivo descriptivo y transversal mediante encuestas anónimas a los pacientes que realizaron una endoscopia en nuestro servicio mediante cuestionario de satisfacción validado por la Asociación Americana de endoscopia digestiva

Resultados: Incluimos 123 encuestas, de las cuales 43 eran tras haber realizado gastroscopia y 80 tras colonoscopia. El tiempo de espera de la cita fue regular/malo para 26 pacientes (17,9%), bueno para 48 (39%, calificándolo de muy bueno/excelente 53 pacientes (43,1%) El tiempo de espera el día de la exploración fue excelente en 49 pacientes (39,8%) y bueno/ muy bueno en 70 (56,9%), ninguno lo evaluó como malo. En cuanto a la cortesía del médico y enfermería las valoraciones fueron: excelente (65%) y 73,2% respectivamente, ninguno fue calificado como malo/regular. Referente a molestias durante la prueba, 37 pacientes lo consideraron malas o regulares 30,1% y 9 como excelentes (15,45%). De forma general, la puntuación global fue excelente en 35 (28,4%) y muy buena en 61 (49,6%). Lo calificaron como regular 2 pacientes (1,6%). Todos repetirían la prueba en el mismo centro y con el mismo personal.

Conclusiones: Las molestias durante la exploración fue lo peor valorado de forma global, seguido por del tiempo de espera para la cita. Lo mejor valorado fue la cortesía del personal, destacando el de personal de enfermería, y el tiempo de espera el día de la cita. Estos resultados nos permiten detectar oportunidades de mejora, en caso de las molestias plantear en nuestra unidad la posibilidad de ofrecer sedación profunda con propofol como mejora en la calidad del servicio. Además de optimizar la lista de espera.