



ANÁLISIS DE RESULTADOS UGC CIRUGÍA TORÁCICA Y TRASPLANTE PULMONAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2016 - 2023

julio, 2023

Tabla de contenido

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS 2016.....	4
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	6
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS.....	10
2017.....	10
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	19
Áreas de mejora.....	21
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS 2018.....	22
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	28
Áreas de mejora y análisis de los resultados de las medidas tomadas anteriormente.....	29
¡Muchas felicidades por su/s nuevo/s pulmón/es!.....	31
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS 2019.....	33
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	36
Áreas de mejora y análisis de los resultados de las medidas tomadas anteriormente.....	38
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	39
1º semestre 2020.....	39
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	41
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	43
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	44
2º semestre 2020.....	44
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	45
1º semestre 2021.....	46
*varias en blanco.....	47
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	47
2º semestre 2021.....	48
*contiene respuestas en blanco.....	50
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	50
Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	50
¡Muchas felicidades por su/s nuevo/s pulmón/es!.....	54
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2022.....	59
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	59
Afortunadamente, teníamos nuestras propias encuestas:.....	59
1º semestre 2022.....	59
*contiene respuestas en blanco.....	61
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	61
2º semestre 2022.....	62
*contiene respuestas en blanco.....	64
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	64
Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	64
1º semestre 2023.....	68

*contiene respuestas en blanco.....	70
Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora.....	70
Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP.....	70

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS

2016

ENCUESTAS AÑO 2016															
TOTAL DE ALTAS	107	102	115	104	92	87	79	65	76	99	103	98	1127	1177	
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	13	17	24	34	22	28	26	25	28	27	20	13	277	296	
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	12,1%	16,7%	20,9%	32,7%	23,9%	32,2%	32,9%	38,5%	36,8%	27,3%	19,4%	13,3%	24,6%	25,1%	
PESO	5,9%	5,2%	4,5%	7,3%	4,1%	5,1%	5,9%	5,2%	5,8%	5,0%	4,0%	3,7%	5,1%	5,5%	
3ª B - CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIA (2016)	MEDIA (2015)	DIFERENCIA 15/16
Atención sanitaria	92,3	94,1	95,8	87,5	94,4	96,3	91,3	95,2	91,7	100,0	100,0	100,0	94,5	93,0	1,5
Recomendaría este hospital	92,3	88,2	100,0	96,7	100,0	95,8	81,8	94,7	95,7	100,0	94,4	100,0	95,0	94,3	0,7
Accesibilidad	92,3	86,7	90,9	90,3	94,4	96,3	77,3	90,0	90,9	96,2	88,9	75,0	89,8	86,6	3,2
Comodidad de habitación	30,8	31,3	42,9	46,4	42,1	42,3	26,9	36,8	53,9	48,2	50,0	46,2	42,1	48,5	-6,4
Limpieza	76,9	68,8	70,8	81,5	89,5	77,8	68,2	57,9	84,0	80,8	94,1	72,7	77,2	79,5	-2,3
Comida	75,0	64,3	95,5	86,7	80,0	66,7	70,8	89,5	66,7	76,0	85,0	76,9	78,0	76,1	1,9
Régimen de visitas	84,6	80,0	90,9	90,3	77,8	88,0	80,8	90,5	84,0	87,0	88,2	84,6	85,9	85,9	0,0
Horarios del centro	69,2	75,0	95,0	88,9	94,4	95,7	76,0	79,0	79,2	92,3	88,9	92,3	86,0	85,1	0,9
Intimidad	69,2	66,7	81,0	72,4	85,0	92,0	61,9	83,3	73,9	70,8	73,7	92,3	76,8	82,5	-5,7
Confidencialidad	92,3	75,0	95,5	92,9	94,4	95,8	96,0	85,0	95,8	96,2	94,1	100,0	93,4	93,8	-0,4
Identificación de profesionales	100,0	93,8	79,0	93,1	76,5	92,3	92,0	73,7	88,5	87,0	94,1	100,0	88,8	88,4	0,4
Trato recibido	100,0	93,8	90,5	96,2	94,4	96,2	100,0	100,0	92,3	96,2	100,0	100,0	96,3	95,7	0,6
Organización del centro	92,3	81,3	95,2	72,4	94,4	76,9	76,9	80,0	78,3	86,4	64,7	75,0	80,7	83,5	-2,8
Satisfacción respecto a la Unidad	100,0	87,5	100,0	92,3	94,4	92,3	95,8	90,5	91,7	96,3	93,8	100,0	94,3	95,0	-0,7
Satisfacción respecto al Hospital	100,0	86,7	95,2	85,2	88,2	87,5	72,0	81,3	95,5	86,4	81,3	83,3	86,5	87,5	-1,0
Información sanitaria	97,4	79,6	98,4	90,8	78,0	89,3	95,5	91,2	92,9	92,3	96,3	100,0	91,8	92,5	-0,7
Médicos	92,3	86,7	100,0	90,0	80,0	88,9	95,7	100,0	95,8	92,3	100,0	100,0	93,4	93,1	0,3
Enfermeras	100,0	78,6	95,2	92,9	76,5	91,7	95,5	90,0	100,0	96,0	100,0	100,0	93,3	94,5	-1,2
Información medicación	100,0	73,3	100,0	89,7	77,8	87,5	95,5	84,2	81,8	88,9	88,9	100,0	88,8	89,9	-1,1
Disposición del Personal	98,0	87,7	95,4	89,8	84,9	97,1	92,7	91,3	92,9	97,1	98,7	95,8	93,5	95,1	-1,6
Médicos/as	92,3	92,9	100,0	92,9	88,9	96,2	100,0	100,0	96,0	96,0	95,0	100,0	96,0	94,3	1,7
Enfermeras	100,0	86,7	95,5	88,0	88,9	96,4	96,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,5	96,5	-1,0
Auxiliares de enfermería	100,0	85,7	85,7	85,2	84,2	96,2	95,8	89,5	92,3	96,3	100,0	90,9	91,8	95,4	-3,6
Personal no sanitario	100,0	85,7	100,0	92,9	77,8	100,0	78,3	81,0	84,0	96,0	100,0	92,3	90,4	94,4	-4,0

ENCUESTAS AÑO 2016															
TOTAL DE ALTAS	1705	1904	1981	1924	1844	1929	1660	1482	1662	1811	1804	1770	21476	21214	
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	220	325	539	466	533	549	438	482	480	536	503	352	5423	5416	
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	12,9%	17,1%	27,2%	24,2%	28,9%	28,5%	26,4%	32,5%	28,9%	29,6%	27,9%	19,9%	25,3%	25,5%	
PESO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
HOSPITAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	MEDIA (2016)	MEDIA (2015)	DIFERENCIA 15/16
Atención sanitaria	88,9	91,7	93,5	90,0	93,3	95,6	94,4	96,0	91,8	93,8	94,9	93,0	93,4	93,5	-0,1
Recomendaría este hospital	89,6	91,7	95,3	92,4	92,1	96,5	93,2	94,2	92,5	93,5	93,5	94,5	93,5	93,4	0,1
Accesibilidad	91,9	81,3	88,5	87,1	86,6	88,0	87,8	86,5	89,2	85,0	87,3	83,9	86,9	86,6	0,3
Comodidad de habitación	32,2	35,4	41,4	37,5	38,5	42,2	39,7	41,5	39,9	44,4	40,9	42,6	40,2	44,2	-4,0
Limpieza	66,5	69,4	71,3	72,5	74,2	79,8	78,6	79,6	80,5	75,8	75,9	76,0	75,5	73,2	2,3
Comida	69,3	76,3	75,0	75,5	69,1	75,2	71,6	70,7	74,3	78,5	76,0	74,6	74,0	76,2	-2,2
Régimen de visitas	83,6	83,4	90,6	87,6	86,2	87,9	87,1	87,0	87,2	81,2	85,7	85,3	86,3	85,8	0,5
Horarios del centro	78,2	83,5	87,8	87,1	84,3	88,4	86,7	87,8	83,5	84,8	84,4	86,6	86,6	85,6	0,0
Intimidad	70,1	68,4	77,6	69,9	73,4	78,6	72,5	81,8	76,9	70,7	77,7	75,2	74,8	76,5	-1,7
Confidencialidad	91,1	92,6	94,8	91,8	93,7	93,4	93,3	96,3	93,3	94,9	95,0	95,0	93,9	93,4	0,5
Identificación de profesionales	88,1	87,1	84,9	84,9	85,4	88,9	86,3	87,2	85,1	86,3	88,0	85,9	86,5	86,9	-0,5
Trato recibido	91,1	96,1	94,9	94,5	94,4	94,2	93,3	97,4	93,4	94,6	94,8	94,0	94,5	93,8	0,7
Organización del centro	78,6	75,8	82,8	78,9	77,4	80,6	78,7	87,4	79,9	78,3	78,9	79,4	79,9	79,7	0,2
Satisfacción respecto a la Unidad	89,2	91,0	92,7	91,9	91,9	93,3	92,2	93,3	92,8	90,6	93,0	92,0	92,1	92,1	0,0
Satisfacción respecto al Hospital	83,2	83,6	88,1	87,9	83,1	87,4	82,3	87,9	84,3	84,4	82,9	82,6	85,0	84,3	0,7
Información sanitaria	90,7	91,2	90,4	90,9	88,2	90,5	91,6	93,0	90,7	91,0	92,5	90,2	90,9	90,3	0,6
Médicos	91,9	91,8	90,6	92,0	89,8	92,3	93,1	95,0	91,2	91,7	94,7	90,7	92,1	91,2	0,9
Enfermeras	91,8	93,3	92,1	93,2	90,5	90,9	92,1	94,7	92,6	93,4	93,5	90,5	92,4	92,1	0,3
Información medicación	88,4	88,5	88,4	87,3	84,1	88,3	89,5	89,2	88,2	87,9	89,3	89,5	88,1	87,5	0,6
Disposición del Personal	91,6	91,9	94,9	93,3	91,9	94,3	92,8	94,3	91,5	93,8	94,3	91,9	93,2	92,4	0,8
Médicos	92,9	92,8	95,0	92,8	92,8	95,0	93,0	95,0	95,0	93,1	94,9	93,1	93,9	93,2	0,7
Enfermeras	93,4	94,0	95,4	94,6	94,4	95,3	93,6	95,4	93,4	95,1	94,6	91,9	94,4	94,1	0,3
Auxiliares de enfermería	91,9	92,8	94,6	93,8	92,3	93,9	92,2	94,4	90,3	94,5	93,9	91,5	93,2	91,9	1,3
Personal no sanitario	88,0	88,0	94,6	92,0	88,1	93,0	92,5	92,5	87,2	92,6	93,7	91,2	91,4	90,5	0,9

Debemos dejar constancia de que las encuestas corporativas en nuestro Hospital se hacen por módulo de hospitalización, no por unidades asistenciales. Lamentablemente para la validez de esta encuesta, en el año 2016, sobre todo en los primeros meses, gracias al bajo IUE conseguido por nuestra Unidad y por decisión de la Dirección Gerencia, más del 50% de las camas del módulo de la 3ª C pasó a ser usada por otras unidades del Hospital, si bien ha habido ocasiones en que han coexistido ingresos de hasta 11 especialidades. Por tanto, los resultados no son atribuibles a nuestra Unidad.

De los indicadores que no dependen directamente de la gestión de la Unidad, todos ellos han ido mejorando el resultado a lo largo del tiempo, si bien el referente al “Confort en la habitación” sigue siendo el punto más débil, seguido de la “intimidad” y la “limpieza”. No obstante, hay que tener en cuenta que en la percepción de la “intimidad y la “limpieza” ha podido influir el elevado índice de rotación de pacientes ingresados por otras especialidades en nuestro módulo. Por otra parte, seguimos reivindicando ante la Dirección Gerencia y la Dirección Asistencial el uso individual de nuestras camas, dado que nuestra gestión de estancias lo permitiría en el 100% de las habitaciones durante todo el año.

Dado que las encuestas institucionales no miden con exactitud la opinión de nuestros pacientes, ya que se recogen por módulos de hospitalización y no por UGC, hemos considerado imprescindible realizar encuestas propias que, si bien no podían realizarse sobre las mismas materias institucionales por razones obvias, sí reflejaran dos aspectos esenciales:

1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad.

2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

Dado que las encuestas institucionales no miden con exactitud la opinión de nuestros pacientes, ya que se recogen por módulos de hospitalización y no por UGC, hemos considerado imprescindible realizar encuestas propias que, si bien no podían realizarse sobre las mismas materias institucionales por razones obvias, sí reflejaran dos aspectos esenciales:

1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad.

2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una

percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud

y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

ANÁLISIS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN. MEDIA GLOBAL

UGC CIRUGÍA TORÁCICA Y TRASPLANTE PULMONAR

TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS AÑO 2016

13

TRASPLANTE PULMONAR

				Noviembre	Julio	Junio	Mayo	Abril	Marzo	Febrero	VALOR MEDIO
	SI	NO	13								
La comunicación que le ha brindado el personal de enfermería ha sido adecuada	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
La información recibida antes de operarse ha sido satisfactoria	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Las dudas sobre su proceso se han resuelto satisfactoriamente	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Si ha tenido algún problema durante su ingreso, se le ha resuelto satisfactoriamente	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Considera que su intimidad se ha respetado de forma adecuada	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Considera satisfactoria la información recibida acerca de los efectos secundarios e interacciones de los medicamentos inmunosupresores (anti-rechazo)	13	0	13	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Los indicadores de satisfacción han sido calculados sobre el número de respuesta efectivas (no incluyen Ns/Nc)

El porcentaje de satisfechos corresponden a los valores 1 y 2 de la siguiente escala

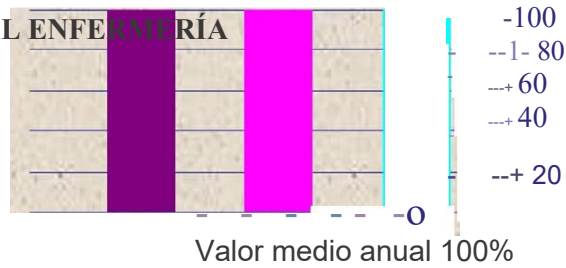
1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = A veces 4 = Nunca

La valoración global de los indicadores analizados ha mantenido un índice de satisfacción 100% durante el periodo analizado. Los ciudadanos se muestran totalmente satisfechos con el trato recibido, la intimidad y la información recibida, y en general con todos los puntos analizados.

Información recibida, Comunicación Personal Enfermería e Intimidad

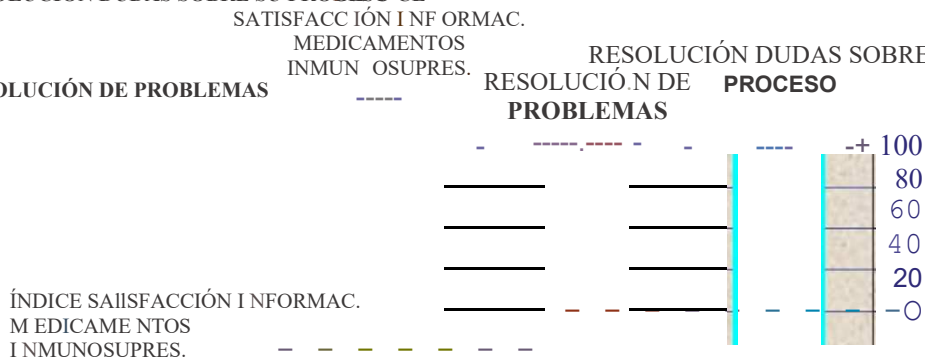
INFORMACIÓN REABIDA COMUNICACIÓN PERSONAL INFORMACIÓN INTIMIDAD ENFERMERÍA RECIBIDA

1 COMUNICACIÓN PERSONAL INTIMIDAD



Resolución dudas sobre su proceso, Resolución de Problemas e Índice de Satisfacción sobre Información de Medicamentos Inmunosupresores

RESOLUCIÓN DUDAS SOBRE SU PROCESO
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
RESOLUCIÓN DUDAS SOBRE SU PROCESO



En el " índice de satisfacción de la Resolución de dudas" "Resolución de problema durante el ingreso" y "La información recibida acerca de los efectos secundarios e interacciones de los medicamentos inmunosupresores ", los usuarios se han mostrado 100% satisfechos.

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO**LO QUE MENOS LE HA GUSTADO**

Atención médica	1	0	Atención médica
Atención personal no sanitario	0	0	Atención personal no sanitario
Atención sanitaria (auxiliares)	1	0	Atención sanitaria (auxiliares)
Atención sanitaria (enfermeras)	1	0	Atención sanitaria (enfermeras)
Barreras arquitectónicas	0	0	Barreras arquitectónicas
Baño	0	0	Baño compartido
Cama	0	0	Cama
Comida	0	0	Comida
Amabilidad/Profesionalidad/Trato personal/Atención	10	0	Incomodidad acompañante
Eficacia tratamiento	0	0	Ineficacia tratamiento
Equipamiento habitación	0	0	Equipamiento habitación
Equipamiento Hospital	0	0	Equipamiento Hospital
Habitación Individual	0	0	Habitación compartida
Información	0	0	Información
Información médica	0	0	Información médica
Internet	0	0	Internet
Intimidad	0	0	Intimidad
Limpieza	0	0	Limpieza
Nada	0	0	Nada
Todo	4	0	Todo
Rapidez	0	0	Lentitud

La amabilidad, Profesionalidad, Trato personal y Atención es el indicador mejor valorado a la pregunta “Lo que más le ha gustado”.

Con respecto a “Lo que menos le ha gustado”, no existe ninguna reseña negativa por parte de los usuarios.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS

2017

ENCUESTAS AÑO 2017															
TOTAL DE ALTAS	120	97	108	94	96	83	71	84	76	94	97	81	110	112	
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	27	30	36	18	32	29	36	29	13	22	25	12	30	27	
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	22,5%	30,9%	33,3%	19,1%	33,3%	34,9%	50,7%	34,5%	17,1%	23,4%	25,8%	14,8%	28,1%	24,8%	
PESO	7,1%	5,4%	4,9%	3,2%	5,7%	4,9%	7,3%	5,4%	2,4%	3,7%	4,5%	3,6%	4,8%	5,1%	
3ª B - CIRUGÍA TORÁGICA Y TX PULMONAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIA (2017)	MEDIA (2016)	DIFERENCIA 16/17
Atención sanitaria	96,0	91,3	93,9	94,4	92,9	100,0	100,0	96,0	91,7	95,2	85,0	100,0	94,9	94,6	0,4
Recomendaría este hospital	91,7	96,0	96,9	100,0	96,4	100,0	96,6	100,0	90,9	95,2	89,0	90,0	95,6	95,0	0,6
Accesibilidad	83,3	95,2	88,2	100,0	88,9	96,3	83,9	92,0	81,8	71,4	91,7	66,7	87,6	89,9	2,3
Comodidad de habitación	45,8	59,1	30,3	52,9	42,9	53,9	40,6	53,6	75,0	55,0	50,0	50,0	48,6	44,2	6,4
Limpieza	84,0	62,5	87,5	88,9	73,3	82,1	89,7	96,2	75,0	86,4	90,9	100,0	84,2	87,0	7,2
Comida	84,0	83,3	71,0	72,2	91,7	100,0	96,3	96,2	90,9	75,0	82,6	88,8	85,8	87,4	8,4
Régimen de visitas	96,0	87,5	85,3	100,0	88,9	96,3	87,1	92,6	91,7	95,2	91,3	80,0	91,0	86,1	5,0
Horarios del centro	92,0	88,0	91,2	92,9	96,4	100,0	90,0	96,2	100,0	85,7	88,0	100,0	92,8	86,1	6,7
Intimidad	76,9	65,2	70,6	88,9	80,8	89,3	77,4	85,2	90,9	79,0	78,3	80,0	79,4	76,5	2,8
Confidencialidad	91,7	96,2	100,0	100,0	89,3	96,3	100,0	100,0	92,3	90,9	100,0	88,8	95,7	93,4	2,2
Identificación de profesionales	86,6	95,8	90,9	100,0	90,0	92,9	83,3	91,3	84,6	90,9	95,7	90,7	90,6	89,8	1,7
Trato recibido	95,7	96,2	96,9	100,0	96,3	100,0	100,0	100,0	92,3	100,0	100,0	88,8	95,5	96,3	1,2
Organización del centro	63,6	76,0	90,3	100,0	89,3	86,2	75,9	87,0	92,3	81,0	81,8	90,9	88,8	88,8	2,9
Satisfacción respecto a la Unidad	92,3	84,0	96,8	94,1	96,6	100,0	93,3	100,0	83,3	95,5	95,2	97,7	94,2	94,4	0,1
Satisfacción respecto al Hospital	95,7	86,4	96,7	88,2	91,3	89,3	79,3	81,0	76,9	95,2	100,0	80,0	89,1	86,6	2,4
Información sanitaria	90,1	94,5	94,7	91,7	91,6	98,7	90,6	97,4	91,4	93,4	90,9	87,9	93,2	91,9	1,3
Médicos	91,3	92,0	96,9	100,0	88,9	96,3	96,8	92,0	91,7	90,5	87,0	80,0	92,7	93,4	0,8
Enfermeras	87,5	95,7	96,9	100,0	96,7	100,0	92,3	100,0	91,7	95,2	91,3	100,0	95,5	93,3	2,2

Información medicación	9 1 , 7	9 6, 0	9 0, 3	7 5, 0	8 8, 5	10 0, 0	8 2, 1	10 0, 0	9 0, 9	9 4, 7	9 5, 0	8 1 , 8	9 1 , 3	8 8 , 9	2,3
Disposición del Personal	8 8 , 8	9 7, 0	9 6, 9	9 8, 6	9 6, 4	9 8, 2	9 2, 5	9 9, 1	9 5, 5	9 2, 2	9 8, 9	8 9 , 1	9 5 , 6	9 3 , 5	2,1
Medicos/as	8 8 , 0	10 0, 0	10 0, 0	9 4, 4	9 2, 9	9 6, 6	9 3, 6	9 6, 2	10 0, 0	8 9, 5	9 5, 8	8 1 , 8	9 4 , 7	9 9 , 0	- 1,3
Enfermeras	9 6 , 0	10 0, 0	9 6, 8	10 0, 0	9 3, 1	10 0, 0	9 3, 6	10 0, 0	10 0, 0	9 0, 0	10 0, 0	8 3 , 3	9 6 , 4	9 9 , 6	0,8
Auxiliares de enfermería	8 4 , 0	9 5, 8	9 6, 8	10 0, 0	10 0, 0	10 0, 0	9 6, 7	10 0, 0	9 0, 9	9 5, 2	10 0, 0	9 0 , 9	9 6 , 4	9 9 , 9	4,5
Personal no sanitario	8 7 , 0	9 2, 0	9 3, 8	10 0, 0	10 0, 0	9 6, 4	8 5, 7	10 0, 0	9 0, 9	9 4, 1	10 0, 0	10 0, 0	9 4 , 8	9 0 , 5	4,3
PESO MENSUAL DE LA MUESTRA	8 , 7	9,7	11 , 7	5,8	10 , 4	9,4	11 , 7	9,4	4,2	7,1	8,1	3,9	1 0 , 0		

ENCUESTAS AUTOCUMPLIMENTADAS- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA

Cuestionarios correspondientes al mes año **2017**

Respuestas **textuales** agrupadas por servicios

HOSPITAL GENERAL

CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR - 3ª B

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO

ENERO

el trato del personal sobre todo de los celadores

la poca intimidad, las habitaciones

generalmente es perfecto un sobresaliente

todo perfecto

la amabilidad del personal

la cama se rompió, y no ha sido reemplazada hasta el día siguiente

el trato por parte de los profesionales.	las habitaciones muy pequeñas. Es imposible la intimidad en este espacio tan reducido.
la atención	atención prestada
la atención	las habitaciones un poco pequeñas
los médicos son muy profesionales	que con el mismo proceso ha estado ingresada en tres ocasiones diferentes
el alta	nada
trato personal	todo bien
un trato muy humano	no y Tengo queja
la atención del medico	el compartir habitación y lo pequeña que es
t	no se
la atención de las profesionales y la comida	la limpieza y la habitación muy pequeña
como atendieron a mi. madre	las habitaciones
FEBRERO	
ponerme bien	la espera
	la atención en urgencias
Atención recibida ha sido rápida y eficaz	Las instalaciones de la habitación son muy reducidas e incómodas, especialmente el baño.
la amabilidad a los enfermos	los sillones del acompañante muy incómodo y el aseo del baño
la atención recibida	nada
el trato en general muy bueno	la comida y la limpieza
la amabilidad	nada
MARZO	
La profesionalidad y el trato amable de todo el personal.	La habitación no tiene para el acompañante cama o sofá cama.
Comida y trato personal y profesional.	Horario de visitas es corto y creo que se deben ventilar más las habitaciones a lo largo del día.

horario de visitas	la poca información recibida y algunas malas formas por parte del personal
el trato de las enfermeras	el trato de alguna auxiliar
el trato recibido por parte del personal	la comida y la habitación excesivamente pequeña
el trato al enfermo muy bueno y en general todo muy bien	los sillones muy malos
el trato recibido	la limpieza
escoger el menú	que no se deberían pagar la tarde
la atención recibida	la comida
los horarios para este con el enfermo	mi padre esta en una situación final, debería de haber habitaciones individuales para ese tipo de enfermos
el personas	aparcamientos
el trato hacia el enfermo muy bueno	la televisión debe de ser gratis ya que nosotros los usuarios de las cárceles dan gratis
el trato humano tanto de los médicos como de enfermeras	la habitación es muy pequeña, prácticamente entre las dos camas de los enfermos no hay espacio
todo en general	la amplitud de la habitación
la atención del personal en general	el transporte de los pacientes y el o61
la organización	el fallo en el diagnostico
ABRIL	
el trato de los profesionales que nos han atendido, tanto por enfermería como por los médicos	las habitaciones son muy pequeñas y tienen que mover la cama de mi padre cada vez que tienen que sacar al otro enfermo
el trato	los sillones muy incómodos
la profesionalidad y humanidad con la que me han tratado	las habitaciones son pequeñas y nada de intimidad
el trato de las personas	la habitación es pequeña
el trato	que veo excesivo el pago de la televisión
nada	nada

el trato recibido	falta de personal
el trato en general y la comida	el ruido que hay para los enfermos
la profesionalidad de los médicos y enfermeras	
MAYO	
la profesionalidad de todo el personal que de alguna forma me ha tratado	nada digno de mención
atención médica y de enfermería	algo de descoordinación entre plantas y unidad de reanimación
el trato recibido	la limpieza
el trato de los médicos y enfermeras, también los becarios.	la televisión, hay que pagar 10€ por 24h sin reembolsos un robo y en mi caso estoy en paro.
la comida	es vergonzoso lo. de la televisión que cobren a los enfermos
que me habéis tratado muy bien y me voy contento	que la TV hay que pagar dinero para verla
atención recibida	nada
todo	nada
todo	nada
la humanidad	la accesibilidad a la ducha y water
atención UCI	higiene
en general todo	esta todo bien
la atención buenísima de las enfermeras	que me han echado con infección y el tiempo de espera y gestión clínica los domingos falta personal y recursos y la habitación es muy pequeña
la atención de los especialistas	el calor que hace las habitaciones
la atención al enfermo y al acompañante.	no consiguió conectar a red wifi
el personal de enfermería lo bien que nos han tratado	la limpieza
la sensación de estar en centro muy cualificado con la confianza que comporta	la habitación es muy pequeña resulta angustiada y para el acompañante es como una silla de torturas es uno de los aspectos

	a mejorar la calidad de los profesionales se merecen lo mejor.
el trato personal	los acompañantes
el trato al completo	no tengo quejas
atención recibida	la habitación" muy pequeña y sillones muy duros
JUNIO	
la atención muy buena	nada
amabilidad	estrechez en habitación
la atención recibida por parte de todo el personal del hospital, sanitario o no.	en general todo ha sido muy bueno
el trato del personal.	en general he tenido buena instancia.
la atención de los médicos	la temperatura de la habitación que hace mucho calor
la profesionalidad	
lo rápido en hacerle las pruebas. ha sido maravilloso	el calor que hace
el trato recibido	la calor
la carrillada que la hacen muy buena	la calor que hace en la habitación
ella atención en general	la instalación y las habitaciones
todo	pagar la televisión
El personal en general	Los problemas con la climatización
humanidad	el cuidado del celador
el trato de humanidad	el aire acondicionado
	La falta de merienda en condiciones
JULIO	
todo bien	el sillón muy incomodo
la atención recibida por el personal sanitario	
la atención	el paciente dice que la habitación parece una lata de conservas y hace mucha calor

atención de médicos enfermeras y personal	incomodidad en la habitación (estrecha, sin espacio para comer en la cama que pega con la ventana, organización de pacientes ponen a un enfermo con personas que están bien haciéndose pruebas y eso incomoda)
el medico que le ha asistido muy bien	lo que menos me a gustado que tenga que salir a comprar fuera los medicamentos
la comida	la coordinación entre el personal sanitario
todo bien	los sillones son incómodos
el trato bueno	el café frío
el trato humano	temperatura "mobiliario"
el trato médico	la espera en la realización de pruebas que alargan la estancia hospitalaria
la profesionalidad de todo el personal	la comida
el personal	el estar ingresado
la medica	nada
el trato humano	nada
atención sanitaria	la sala común
atención	espera en la sala de estancia el primer día
la amabilidad del personal	las habitaciones son pequeñas
la atención y la rapidez de las pruebas	la habitación y el armario que es pequeñas
el trato recibido por el personal del hospital	la incomodidad de la habitación
El trato recibido y la profesionalidad del personal	El sillón del acompañante, a quien los eligió le tendría que obligar a dormir una semana en ellos
AGOSTO	
el trato muy agradable	la habitación pequeña y hace calor
nada	urgencias muy mala
la profesionalidad y atención	el habitáculo muy pequeño y estrecho
el trato hacia el enfermo bueno todo bien	las habitaciones muy pequeñas y los sillones muy malos

la atención del personal y en especial el medico y las comidas	nada
el trato como pacientes	que tengamos que pagar televisión cuando debería de ser un servicio gratuito, puesto que nadie esta por capricho
la atención del personal y en general el hospital	especificar el medico que lo atiende
el trato hacia el enfermo muy bueno	la temperatura mucha calor
el trató recibido	los sillones y la televisión gratis
Amabilidad.	Espacio de la habitación y los sillones para el acompañante.
todo en general	el trato en urgencias
el trato en general	mala coordinación entre médicos y pruebas
el trató en general	el mal funcionamiento de los aires
el trató en general	condimern
la comida	la cama
SEPTIEMBRE	
el trato recibido hacia el enfermo	la habitación es demasiado pequeña
la amabilidad del personal en general del hospital y de la transparencia	por el momento no tengo respuesta para esta pregunta
el personal es muy profesional y te hace la estancia en el hospital mucho mas facil	no tengo ninguna respuesta a esta pregunta
el resultado de la intervención quirúrgica	muy pequeña la habitacion
amabilidad y profesionalidad	nada
todo	nada
todo	nada
No hay nada que me haya gustado más.	La poca amplitud de las habitaciones
muy amables todos	todo bien
OCTUBRE	
el trato muy bueno	los sillones y no pagar la televisión y la comodidad

funcionamiento en general	pagar la televisión y muy incomodidad en general
todo	nada
la atención en general	no tener meriendas calientes
la limpieza	los ronquidos del compañero
el trato del personal	habitaciones muy pequeñas
bien atendido	a veces los compañeros. de habitación no reflejan la enfermedad del vecino
empatía	el sillón del acompañante
el personal muy bueno	falta de personal, no estoy de acuerdo con lo de las meriendas, las habitaciones muy pequeñas y la televisión muy cara
el personal sanitario	las esperas en pruebas medicas y en urgencias
la amabilidad	nada
NOVIEMBRE	
el trato	la habitación
la atención de los profesionales	lo estrecha q es la habitación
El trato recibido y del equipo médico del diez	La escasez de enfermeras que hay. La comida muy escasa
que me den de alta	nada
el trato en general	no pagar la televisión los sillones son muy incómodos
la atención de las auxiliares	la poca información
El trato recibido	Que haya que pagar por ver la tele
la atención de los profesionales sanitarios	el precio de la TV, aparte de que es cara la calidad de imagen es muy deficiente
el trato recibido por parte del equipo	pagar la televisión es muy cara
DICIEMBRE	
tranquilidad	nada
el trato	nada

De nuevo, como cada año, debemos dejar constancia de que las encuestas corporativas en nuestro Hospital se hacen por módulo de hospitalización, no por unidades asistenciales. Por tanto, los resultados solo son en parte atribuibles a nuestra Unidad.

Con esta salvedad, de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del SAS realizadas a los pacientes hospitalizados en la 3ª B durante 2016 y 2017, cabe destacar las siguientes **conclusiones**:

a) Todos los objetivos de indicadores que dependen directamente de la gestión de la UGC Cirugía Torácica y Trasplante Pulmonar (>85%) se han cumplido sobradamente en los dos años analizados:

- a. Atención sanitaria
- b. Información sanitaria
- c. Correcta identificación de los profesionales
- d. Atención de médicos
- e. Atención de Enfermeras
- f. Atención de Auxiliares de enfermería
- g. Atención de personal no sanitario
- h. Trato recibido

Debemos destacar que la 3ª B, en conjunto, es el módulo mejor valorado de todo el Hospital General

b) De los indicadores que no dependen directamente de la gestión de la Unidad, todos ellos han ido mejorando el resultado a lo largo del tiempo, si bien el referente al “Confort en la habitación” sigue siendo el punto más débil del Hospital, seguido de la “comida” y “limpieza”. No obstante, hay que tener en cuenta que en la percepción de la “limpieza” ha podido influir el elevado índice de rotación de pacientes ingresados por otras especialidades en nuestro módulo.

Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

Dado que las encuestas institucionales no miden con exactitud la opinión de nuestros pacientes, ya que se recogen por módulos de hospitalización y no por UGC, hemos considerado imprescindible realizar encuestas propias que, si bien no podían realizarse sobre las mismas materias institucionales por razones obvias, sí reflejaran dos aspectos esenciales:

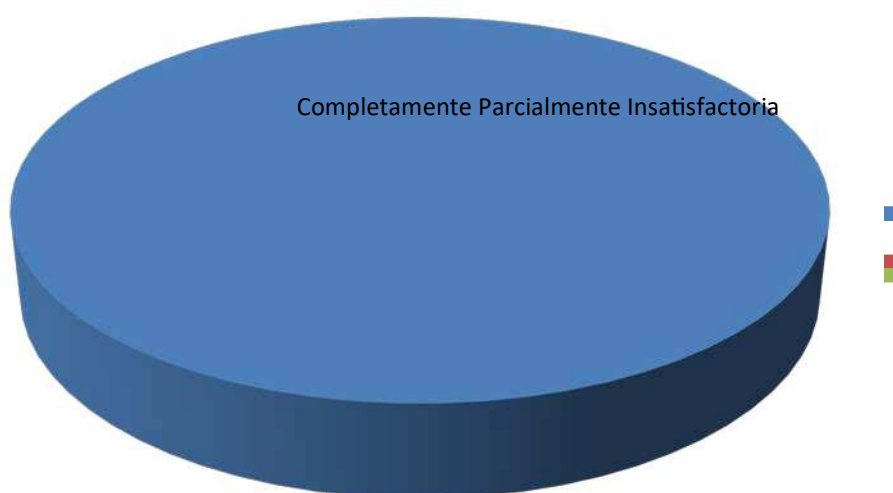
1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e

importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad.

Porcentaje de pacientes (adultos) trasplantados de pulmón que refieren haber sido satisfactoriamente informados por los neumólogos de trasplante de los efectos secundarios de los fármacos inmunosupresores: 100 % (16/16).

Información satisfactoria



2- Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El **porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente”** a la pregunta ¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad? ha sido del **100 %**.

Áreas de mejora

Debemos destacar que, el hospital ha hecho un esfuerzo en los últimos años respecto a la “comida”, tanto en la composición y variedad del menú, como en presentación y temperatura adecuada, así como en la elección del menú por los usuarios, por lo que el índice de satisfacción a este respecto ha mejorado y esperamos que continúe en esta línea. Dado que una de las quejas es la frialdad ocasional de los alimentos, hemos puesto a disposición de los pacientes y familiares un horno microondas.

En cuanto a la limpieza de la Unidad, tras negociación con los responsables, ha ido mejorando progresivamente, pero sigue siendo una de las áreas de mejora, sobre todo en el período vacacional de la limpiadora habitual.

El otro punto débil es el “confort de las habitaciones” y el hecho de “tener que compartirla con otro paciente”. Desgraciadamente, sobre el tamaño de las habitaciones y el equipamiento tenemos poco margen de maniobra. Sobre el hecho de tener que compartirla, sí tenemos responsabilidad. Es nuestro deseo disponer de habitaciones individuales y nuestra gestión propia de camas e índice de utilización de estancias nos lo permitiría. Sin embargo, aunque el Hospital está haciendo un importante esfuerzo en su conjunto, nos siguen ocupando nuestras camas con pacientes de otras unidades. No obstante, no cejamos en nuestro empeño y así se lo hemos comunicado a la Dirección Asistencial.

En conclusión, aunque mantenemos un óptimo grado de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios, pretendemos elevarlo de forma continua.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS

2018

ENCUESTAS AÑO 2018															
TOTAL DE ALTAS	2028	1805	1925	2020	2049	1999	1700	1582	1719	1948	1961	1808	22544	21792	
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	473	537	597	499	485	538	465	459	450	503	453	256	5715	6448	
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	23,3%	29,8%	31,0%	24,7%	23,7%	26,9%	27,4%	29,0%	26,2%	25,8%	23,1%	14,2%	25,4%	29,6%	
PESO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
HOSPITAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIA (2018)	MEDIA (2017)	DIFERENCIA 17/18
Atención sanitaria	93,2	94,1	97,0	95,1	94,5	94,6	93,9	94,2	94,7	95,3	95,3	95,4	94,8	94,4	0,4
Recomendaría este hospital	91,7	94,0	96,0	95,8	94,6	95,0	92,4	94,2	94,1	94,5	93,1	93,9	94,2	94,5	-0,3
Accesibilidad	88,0	82,7	89,6	90,2	89,2	89,4	88,9	89,4	87,6	84,6	89,2	86,7	88,0	87,0	1,0
Comodidad de habitación	51,7	51,8	52,6	46,8	43,9	43,4	40,3	38,7	49,5	46,4	42,9	38,9	46,0	47,2	-1,2
Limpieza	82,9	81,5	84,3	83,1	76,6	75,6	80,7	77,1	81,6	75,2	78,3	68,9	79,2	78,8	0,5
Comida	74,9	73,5	77,4	72,8	73,1	69,3	70,5	72,3	75,5	72,9	66,7	69,7	72,6	76,6	-4,0
Régimen de visitas	89,4	87,3	91,2	88,2	88,5	90,0	90,0	90,3	90,8	92,3	89,2	90,5	89,8	88,5	1,3
Horarios del centro	88,4	88,0	90,6	88,7	86,0	89,6	84,7	86,5	90,8	89,4	86,9	90,3	88,3	89,4	-1,1
Intimidad	81,6	77,1	78,2	79,8	77,9	80,0	73,0	79,5	76,0	77,5	75,7	69,6	77,5	77,1	0,4
Confidencialidad	96,2	93,9	96,1	95,0	92,6	94,6	94,8	95,3	95,6	94,9	95,5	97,9	95,1	94,3	0,8
Identificación de profesionales	89,7	89,8	92,3	89,5	88,0	89,4	88,3	87,7	91,0	89,1	88,9	89,8	89,5	88,7	0,8
Trato recibido	94,8	95,2	96,9	97,4	95,0	96,8	94,9	95,8	94,3	97,3	95,7	97,9	96,0	95,8	0,2
Organización del centro	78,2	81,1	87,6	81,3	82,2	80,3	83,3	81,6	82,4	83,5	81,9	80,5	82,1	82,5	-0,3
Satisfacción respecto a la Unidad	91,1	93,6	96,4	93,9	90,7	93,4	91,5	93,4	94,8	94,2	93,7	96,2	93,5	93,2	0,3
Satisfacción respecto al Hospital	81,1	77,2	86,0	84,8	85,4	85,5	82,3	84,2	81,1	83,5	84,1	88,0	83,4	84,5	-1,1
Información sanitaria	93,2	93,4	93,4	92,7	92,4	92,6	92,0	92,0	92,9	93,9	91,8	93,9	92,8	92,5	0,4
Médicos	92,8	91,8	93,8	94,3	93,8	94,4	93,7	91,6	93,2	94,8	93,0	96,3	93,6	93,7	-0,2
Enfermeras	96,2	95,7	95,6	93,7	92,5	93,7	94,3	94,5	94,8	95,2	93,3	95,4	94,6	94,4	0,1
Información medicación	90,5	92,7	90,5	90,0	90,9	89,5	87,8	89,9	90,7	91,7	89,1	90,1	90,3	89,2	1,1
Disposición del Personal	94,3	95,4	97,0	95,5	93,0	94,6	94,3	94,8	95,0	95,7	93,0	96,0	94,9	94,6	0,3
Médicos	95,3	94,3	96,6	95,4	93,0	94,9	96,0	95,0	95,9	97,1	94,4	97,9	95,4	94,8	0,6
Enfermeras	95,0	96,7	97,4	96,4	94,4	96,1	95,3	95,7	96,4	96,8	95,3	98,7	96,1	95,7	0,4
Auxiliares de enfermería	92,1	96,2	97,1	96,4	92,3	95,1	93,7	94,7	94,1	95,5	92,0	94,9	94,6	94,5	0,0
Personal no sanitario	94,7	94,5	96,7	93,9	92,2	92,3	92,2	93,6	93,6	93,4	90,3	92,4	93,4	93,4	0,0
PESO MENSUAL DE LA MUESTRA	8,3	9,4	10,4	8,7	8,5	9,4	8,1	8,0	7,9	8,8	7,9	4,5	100,0		

Los indicadores de satisfacción han sido calculados sobre el número de respuestas efectivas (no incluyen Ns/Nc)
 El porcentaje de satisfacción corresponde a los valores 4 y 5 de la siguiente escala
 1=Muy mala 2=Mala 3=Ni buena ni mala 4=Buena 5=Muy buena

ENCUESTAS AÑO 2018															
TOTAL DE ALTAS	124	97	82	106	106	110	74	66	80	96	88	82	1111	1101	
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	26	26	27	25	20	17	14	27	15	20	19	4	240	309	
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	21,0%	26,8%	32,9%	23,6%	18,9%	15,5%	18,9%	40,9%	18,8%	20,8%	21,6%	4,9%	21,6%	28,1%	
PESO	5,5%	4,8%	4,5%	5,0%	4,1%	3,2%	3,0%	5,9%	3,3%	4,0%	4,2%	1,6%	4,2%	4,8%	
3ª B - CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIA (2018)	MEDIA (2017)	DIFERENCIA 17/18
Atención sanitaria	83,3	95,5	95,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,3	94,7	87,5	100,0	95,5	94,9	0,5
Recomendaría este hospital	87,0	100,0	100,0	95,5	100,0	100,0	100,0	92,6	93,3	88,2	88,2	100,0	95,0	95,6	-0,7
Accesibilidad	90,9	83,3	91,3	91,3	100,0	100,0	100,0	91,7	83,3	83,3	86,7	100,0	90,9	87,6	3,2
Comodidad de habitación	56,5	54,2	56,0	33,3	27,8	56,3	53,9	18,5	26,7	45,0	35,3	0,0	41,2	48,6	-7,4
Limpieza	70,8	96,0	78,3	79,2	94,7	80,0	84,6	69,2	84,6	70,0	76,5	75,0	79,8	84,2	-4,4
Comida	79,2	96,0	84,0	69,6	72,2	69,2	75,0	72,0	78,6	84,2	58,8	100,0	77,6	85,8	-8,2
Régimen de visitas	90,5	78,3	100,0	88,0	100,0	100,0	91,7	92,0	90,0	89,5	93,8	75,0	91,6	91,0	0,6
Horarios del centro	81,8	90,5	95,7	73,9	100,0	93,8	91,7	92,3	85,7	85,0	93,8	75,0	88,7	92,8	-4,1
Intimidad	69,6	79,2	80,0	81,8	94,4	80,0	64,3	74,1	64,3	80,0	87,5	75,0	77,9	79,4	-1,4
Confidencialidad	95,8	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,9	95,0	92,9	100,0	96,9	95,7	1,2
Identificación de profesionales	82,6	90,5	100,0	87,0	100,0	93,8	84,6	92,6	92,3	88,9	86,7	100,0	91,1	90,6	0,5
Trato recibido	95,7	91,7	100,0	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,9	100,0	100,0	100,0	97,8	97,5	0,3
Organización del centro	86,4	85,7	100,0	83,3	94,1	92,9	100,0	91,7	90,9	82,4	93,3	75,0	90,2	83,8	6,5
Satisfacción respecto a la Unidad	88,0	91,3	100,0	95,8	94,7	100,0	100,0	96,2	100,0	84,2	93,3	100,0	94,6	94,2	0,4
Satisfacción respecto al Hospital	87,0	84,0	95,7	87,5	89,5	100,0	72,7	85,2	92,3	76,5	87,5	100,0	87,3	89,1	-1,7
Información sanitaria	88,1	93,9	100,0	88,6	98,1	93,8	95,0	91,0	97,5	94,7	97,9	81,8	93,8	93,2	0,6
Médicos	87,0	90,5	100,0	88,0	100,0	93,8	100,0	92,6	100,0	94,7	100,0	100,0	94,6	92,7	1,9
Enfermeras	95,5	100,0	100,0	87,5	100,0	87,5	100,0	88,9	92,3	94,7	100,0	75,0	94,6	95,5	-1,0
Información medicación	81,8	91,3	100,0	90,5	93,3	100,0	84,6	91,7	100,0	94,7	93,8	66,7	92,2	91,3	1,0
Disposición del Personal	88,8	94,7	96,9	95,3	98,6	100,0	100,0	96,0	94,0	97,4	95,5	93,8	95,8	95,6	0,3
Medicos/as	90,9	79,2	95,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,3	94,7	1,7
Enfermeras	83,3	100,0	96,2	90,0	100,0	100,0	100,0	95,8	92,9	100,0	94,1	75,0	95,0	96,4	-1,4
Auxiliares de enfermería	85,0	100,0	95,8	91,7	94,4	100,0	100,0	92,3	92,9	94,7	94,1	100,0	94,6	96,4	-1,8
Personal no sanitario	95,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,0	90,0	95,0	93,3	100,0	97,6	94,8	2,8
PESO MENSUAL DE LA MUESTRA	10,8	10,8	11,3	10,4	8,3	7,1	5,8	11,3	6,3	8,3	7,9	1,7	100,0		

Los indicadores de satisfacción han sido calculados sobre el número de respuestas efectivas (no incluyen Ns/Nc)
El porcentaje de satisfacción corresponde a los valores 4 y 5 de la siguiente escala
1=Muy mala 2=Mala 3=Ni buena ni mala 4=Buena 5=Muy buena

ENCUESTAS AUTOCUMPLIMENTADAS- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA

Cuestionarios correspondientes al mes año 2018
Respuestas **textuales** agrupadas por servicios

HOSPITAL GENERAL

CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR - 3ª B

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO	LO QUE MENOS LE HA GUSTADO
ENERO	
El. trato y atención recibidas a pesar de la falta de personal y los recursos tan limitados que poseen. Es penoso verse con tantas limitaciones y recortes en calidad de materiales, por ejemplo, y el esfuerzo tan grande para conseguir el mismo objetivo en el cuidado de su paciente	Las habitaciones pequeñas e incómodas para los pacientes y para el personal. Todas las carencias que hay por causas ajenas al personal
el compañero de habitación y alguna enfermera y auxiliar	poca información sobre mi enfermedad, poco personal y la comida
la buena asistencia del personal.	nada
La acompañante de a	la atención de algún auxiliar que no ha sido buena
FEBRERO	

nada	nada
El personal de energía y su trato agradable cordial y profesional	Prefiero no comentar este apartado
supervisión sanitaria constante	mejora en cafetería
el teatro en general	poco personal
chicas de practicas	la información
el trato recibido	mobiliario antiguo
el trato	habitaciones pequeñas
MARZO	
bien	habitación estrecha
el trato de los enfermeros	el exceso de acompañantes de mi compañera de habitación
el trato en general	pagar la televisión sillones muy incómodo
la atención recibida	lo estrechas y pequeña que son las habitaciones
la atención de médicos y enfermeras y el buen talante de todo el personal	la estancia en observación de todo un día y medio en un sillón con el proceso de ahogo y la edad avanzada
que esta muy limpio y muy silencioso	el sillón muy incomodo
la atención del personal	que tiene que esperar en observación en una silla un día mas o menos
la atención del personal	que tiene que esperar en observación en una silla un día mas o menos
ABRIL	
el trato recibido en general	los cuartos de bono muy pequeños
el trato del personal sobre todo de los enfermeros/as	el espacio reducido de las habitaciones ya que los enfermos se sienten hacinados en el espacio y su recuperación se ve mermada a consecuencia de esto.
los profesionales que trabajan aquí	habitaciones demasiado pequeñas
el régimen de visitas	el tamaño de las habitaciones
el equipo medico es inmejorable	las habitaciones son muy incomodas para estancias largas
la atención al paciente	los sillones de los acompañantes
el trato del personal	la habitación poco espaciosas para enfermo y acompañante
la atención que da los médicos	la estrechez de la habitación
la atención al enfermo muy buena	los sillones incómodos
el trato del personal	las comidas
Todos son unos buenos profesionales	Algunas veces las persona de la otra cama es difícil de convivir
el trato recibido por parte de los profesionales	el tamaño de la habitación
la atención	nada
la atención recibida	nada
el trato del personal en general	las habitaciones son muy pequeñas
el trato personal	en la espera de mi operación, me he sentido mal pq tenia compañeros pacientes bastante mal, y el comportamiento del personal sanitario era como si fuese un romería y pienso q igual q ellos nos piden silencio deberían de dar ejemplo con ello, aun así agradecida pero todo lo q se pueda mejorar
la atención recibida	nada
MAYO	
las enfermeras	lo estrecho de la habitación

el trato	la comida
todo en general	estoy contenta con todo
el trato del personal	las dimensiones de la habitación
trato recibido	habitación pequeña
la eficacias rapidez en todas las pruebas y operación	la estrechez de la habitación compartida
la atención recibida	nada
lo bien que he sido atendido, haciendo de mi estancia lo mas agradable	nada
el trato y la amabilidad con la que me han tratado	nada
La atención médica y de enfermería	No ha habido nada en concreto que me haya disgustado
como gustar, no podemos decir nada.	sillones de acompañantes, son malos
el trato humano	el protocolo de hacer traslado es bastante lento de comunidad
el trato todo	todo bien
JUNIO	
el trato en general	sillones incomodos habitaciones pequeñas
los calmantes	la cama, ya que soy alto
el trato	la habitación pequeña
el personal sanitario y medico	la habitación muy pequeña
venir al hospital no le gusta a nadie pero el hospital en general esta muy bien	nada salvo estar malo que no tiene nada que ver con la pregunta
el trato	la comida
Atención al paciente	El sillón dónde duerme el acompañante
El doctor Salvatierra fabuloso .	La habitación un poco pequeña.
el cariño del personal y la calidad humana	espacio de las habitaciones que son algo pequeñas
la amabilidad del personal	la habitación muy pequeña y la tele carísima los sillones muy duros
JULIO	
la atención	la estrechez de las habitaciones
el trato y la comida	cama hundida
trato recibido	habitación pequeño
las personas humanitarias k ay	tener k pagar por la televisión siendo publica
AGOSTO	
la estancia en planta	mi paso por la UCI el pasado domingo tarde
el hospital en general	la comida
el trato con el personal	la comida y la habitación
el trato del personal	la habitación es muy pequeña y hay una persona muy grave y mi padre esta fatal
atención recibida y respuesta rápida a las necesidades solicitadas	habitación muy pequeña
la tranquilidad y silencio q hay en la unidad	estoy contenta
el día que me valla	la comida de la cafetería
la amabilidad	la estreches de la habitaciones
la amabilidad	la estrechez de la habitación
amabilidad	poco espacio en habitaciones
la comprensión y el trato recibido por todos los trabajadores del centro hospitalario desde médicos a limpiadores/as	las habitaciones deberían estar mejor acondicionadas para los familiares que se quedan a pasar la noche .y mas aun cuando el enfermo pasa un periodo largo de ingreso
la amplitud de las habitaciones	poca limpieza

la comida muy buena" el trato de las enfermeras muy bueno.	las limpiadoras , poca limpieza, por falta de personal y los sillones muy mal
La amabilidad y atención de algunos profesionales del centro.	La tardanza en la atención en urgencias, y la espera tan grande para que me viera el médico.
El trato del equipo médico	El trato no adecuado recibido por algunas enfermeras y auxiliares.
la información de los doctores	que se necesita mas tecnología y preparación de limpieza
lo que le ha gustado que pasen a pedir la comida	
la atención prestada de los médicos y enfermeras	el sillón del acompañante
el trato personal	que no hay silla para la ducha
los médicos	algunas veces desconocer la medicación y olvidos de los que te tomabas
SEPTIEMBRE	
la atención recibida por el personal y facultativos	el tamaño tan reducido de las habitaciones, que complica mucho la accesibilidad, curas, etc...
el trato muy cercano	la carne por la noche
Buena atención sanitaria.	Habitaciones muy pequeñas, sobre todo en caso de que tuviera que entrar un segundo paciente.
todo bien	la habitación que es pequeña
buena	que hay que pagar para ver la tele
lo poco que he estado	el pago de la televisión privada
que todo ha salido excelente	la habitación muy pequeña
La profesionalidad de todo el personal su calidez humana y el trato recibido	
la atención prestada a sido muy buena	las habitaciones son muy pequeñas
el trato personal	la habitación muy pequeña
comida	trato del personal para que no le hablen mal
El trato del personal sanitario	Los pocos recursos para el aseo y la poca facilidad para entrar en la ducha
OCTUBRE	
la atención recibida	nada
El medico es un encanto y enfermeras y todos	que la tele sea de pago. tiene que ser gratis
médicos encantadores y personal en general	lentitud y se tarda mucho hasta atender paciente . ordenadores en urgencias muy lentos y viejos el personal que lo manejan se desesperan
El trato de los profesionales	La comida
la profesionalidad	las habitaciones tan pequeñas
el trato del personal y la dedicación de los profesionales	nada
el todo	el sillón para los acompañantes
él trato del personal sanitario	tener que pagar la televisión que es algo necesario para el paciente se le ayuda a que el tiempo aquí sea más llevadero
casi todo bien	la limpieza es regular
las manos de los cirujanos	la estrechez de la habitaciones
que me han tratado muy bien todo el personal	
atención recibida por el personal sanitario	las almohadas ,bastantes duras
el equipo médico	habitación estrecha, limpieza escasa

NOVIEMBRE	
la amabilidad del personal	la habitación por lo pequeña que es
el trato recibido	los sillones de los acompañantes muy malos
La tranquilidad de estar vigilando de cerca mi estado	La distribución de la habitación
El trato de los profesionales	La televisión de pago
los profesionales	la limpieza
la amabilidad del personal	la comida
el trato de las enfermeras	la comida
trato medico	ruido después del horario
el trato en general	la comida
El trato dispensado, y los tiempos de reacción ante los problemas	La climatización, extrema en ambos sentidos (mucho calor o frío).

Las encuestas corporativas en nuestro Hospital se hacen por módulo de hospitalización, no por unidades asistenciales. Lamentablemente para la validez de esta encuesta, en el año 2018, y gracias al bajo IUE conseguido por nuestra Unidad y por decisión de la Dirección Gerencia, una alta proporción de las camas del módulo de la 3ª C ha sido usada por otras unidades del Hospital. Por tanto, los resultados no son al 100 % atribuibles exclusivamente a nuestra Unidad.

En comparación con el resto de los módulos de hospitalización, el nuestro sigue siendo el mejor valorado. Tanto en Información Sanitaria, como en Disposición del Personal, nuestra unidad supera en, aproximadamente, un punto al conjunto del hospital.

De los indicadores que no dependen directamente de la gestión de la Unidad, el referente al "Confort en la habitación" sigue siendo el punto más débil, seguido de la "intimidad" y la "limpieza". No obstante, hay que tener en cuenta que en la percepción de la "intimidad y la "limpieza" ha podido influir el elevado índice de rotación de pacientes ingresados por otras especialidades en nuestro módulo y a la pequeñez de las habitaciones. Por otra parte, seguimos reivindicando ante la Dirección Gerencia y la Dirección Asistencial el uso individual de nuestras camas, dado que nuestra gestión de estancias lo permitiría en el 100% de las habitaciones durante todo el año.

Lo que más ha gustado ha sido:

- La buena atención sanitaria recibida
- El trato de los profesionales
- La profesionalidad y amabilidad de los profesionales

Lo que menos ha gustado:

- El tamaño de las habitaciones
- La incomodidad de los sillones
- Tener que pagar por la televisión
- Compartir la habitación

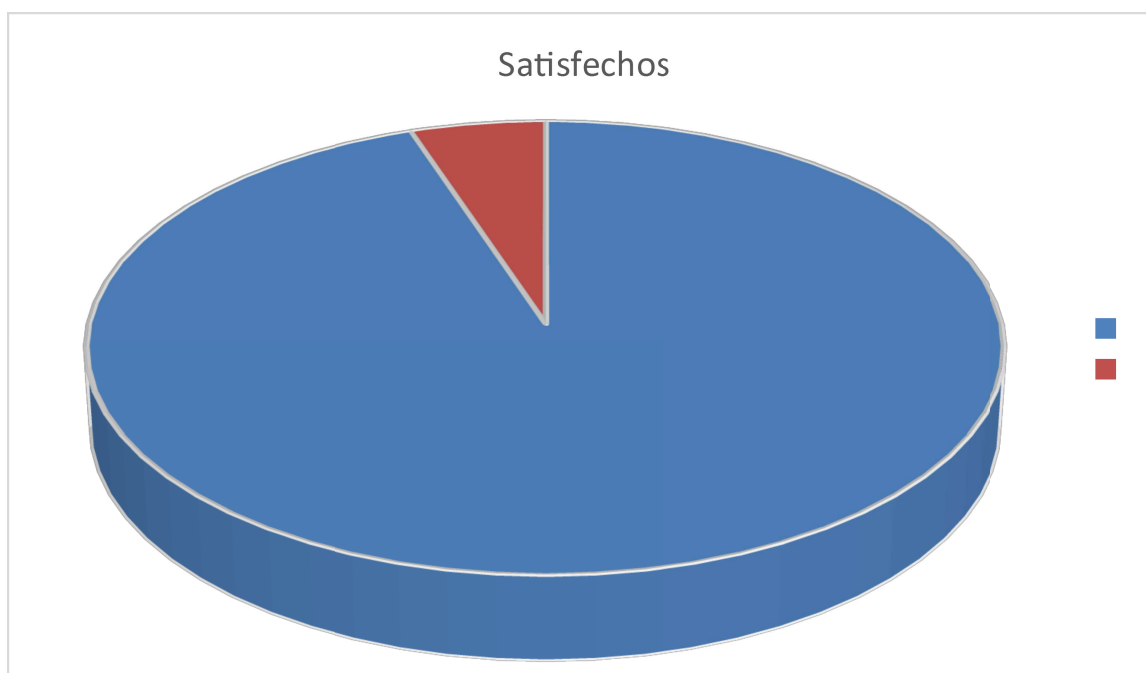
Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

Dado que las encuestas institucionales no miden con exactitud la opinión de nuestros pacientes, ya que se recogen por módulos de hospitalización y no por UGC, como cada año, hemos considerado imprescindible realizar encuestas propias que, si bien no podían realizarse sobre las mismas materias institucionales por razones obvias, sí reflejaran dos aspectos esenciales:

3. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad.

Porcentaje de pacientes (adultos) trasplantados de pulmón que refieren haber sido satisfactoriamente informados por los facultativos de los efectos secundarios de los fármacos inmunosupresores: 94,7 % (18/19).



4. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es

una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El **porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente”** a la pregunta ¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad? ha sido del **92,8 % (26/28)**.



Áreas de mejora y análisis de los resultados de las medidas tomadas anteriormente

Con respecto a la frialdad ocasional de los alimentos, hecho detectado el pasado año, pusimos a disposición de los pacientes y familiares un horno microondas. Ya este año ha desaparecido la queja.

Otros puntos débiles son “la pequeñez de las habitaciones”, el hecho de “tener que compartirla con otro paciente” y “la incomodidad de los sillones”. Desgraciadamente, sobre el tamaño de las habitaciones y el equipamiento tenemos poco margen de maniobra. Con

respecto al mobiliario y, en concreto, los sillones, hemos solicitado el cambio de los mismos, pero, en este momento, el hospital no cuenta con presupuesto suficiente; además, el cambio de mobiliario no puede realizarse solo para una planta. Sobre el hecho de tener que compartirla, sí tenemos responsabilidad. Es nuestro deseo disponer de habitaciones individuales. La gestión que efectuamos de nuestras camas y nuestro índice de utilización de estancias nos lo permitiría. Sin embargo, aunque el Hospital está haciendo un importante esfuerzo en su conjunto, nos siguen ocupando nuestras camas con pacientes de otras unidades, fundamentalmente neumología. No obstante, seguimos insistiéndole a la Dirección Asistencial y procedemos al uso individual siempre que las circunstancias lo permiten.

En cuanto a la consecución de la gratuidad de la televisión, la hemos conseguido, pero solo para los pacientes trasplantados, no para los pacientes de cirugía torácica general.

En conclusión, mantenemos un grado óptimo de satisfacción de los pacientes, si bien, seguiremos intentando mejorarlo de manera continua.

Como área de mejora, nos esforzaremos en la comunicación sobre los efectos secundarios de los inmunosupresores. Para ello, además de preguntar a los pacientes y familiares con más frecuencia (mínimo dos veces en semana) si recuerdan los efectos secundarios que deben comunicarnos, le entregaremos, a ser posible plastificado, el siguiente documento:

¡Muchas felicidades por su/s nuevo/s pulmón/es!

Ahora, tenemos entre todos que asegurarnos de que su trasplante sea exitoso y que usted se mantenga sano mucho tiempo. Para lograrlo, debe cuidarse siguiendo las instrucciones y consejos que le irá dando nuestro equipo.

Dado que su organismo aún no reconoce su/s nuevo/s pulmón/es como propio/s, deberá tomar unos fármacos inmunosupresores que le ayudarán a prevenir el rechazo.

Los inmunosupresores son medicamentos potentes que tienen efectos secundarios. Para algunos de ellos, los niveles en la sangre deben controlarse con frecuencia. Demasiado poco medicamento lo pondrá en riesgo de rechazo, mientras que demasiado podría producirle efectos secundarios. Por lo tanto, entre todos tenemos que intentar lograr el equilibrio correcto de inmunosupresión.

Los inmunosupresores usados para el mantenimiento a largo plazo de su/s pulmón/es son generalmente de 3 clases:

- Inhibidores de la calcineurina: tacrolimus y ciclosporina
- Agentes antiproliferativos: micofenolato de mofetilo, micofenolato de sodio y azatioprina.
- Esteroides: Prednisona

Aunque existen múltiples métodos para mezclar y combinar los medicamentos anteriores, la combinación más común empleada es: Tacrolimus, Micofenolato de Mofetilo y Prednisona.

Los niveles sanguíneos de tacrolimus y ciclosporina deben controlarse inicialmente muy frecuentemente. Hay muchos otros medicamentos y alimentos que alteran los niveles (hacia arriba o hacia abajo) en la sangre, y debe ser consciente de ello. La lista es larga, pero algunos de los más comunes son el zumo de pomelo, la hierba de San Juan, la eritromicina, los medicamentos contra la tuberculosis, los antiepilépticos y los medicamentos comunes para la presión arterial (diltiazem y verapamilo).

Los inhibidores de la calcineurina y los agentes antiproliferativos se toman dos veces al día, y la prednisona una vez al día. Intente acostumbrarse a tomarlos a las mismas horas del día para que no se le olvide tomarlos. Además, cuando tenga una cita en el hospital, no tome sus medicamentos antirrechazo hasta que se extraiga la sangre para el análisis de laboratorio.

Los efectos secundarios más comunes de los inmunosupresores son algún tipo de "malestar estomacal". A veces, el espaciado de los inhibidores de la calcineurina y los agentes antiproliferativos por más de una hora puede ayudar. Otros efectos secundarios específicos incluyen:

- Tacrolimus: temblores, pérdida de cabello, dolores de cabeza y mayores posibilidades de desarrollar diabetes.
- Ciclosporina: crecimiento del vello, aumento de tamaño de las encías y temblores.
- Agentes antiproliferativos: náuseas, vómitos, diarrea, etc.

- Prednisona: aumento de peso, retención de líquidos, diabetes, acné, etc. Sin embargo, para el uso a largo plazo se prescribe una dosis pequeña y el principal efecto secundario es la osteoporosis, que se puede contrarrestar fácilmente.

Aproximadamente entre 6 meses a un año después del trasplante, la inmunosupresión generalmente se reduce y el riesgo de efectos secundarios disminuye. Si aún continúa experimentando efectos secundarios, díganoslo para ajustar la dosis o cambiar a un medicamento diferente.

Hay muchos medicamentos más nuevos que se están probando en ensayos clínicos. En cuanto veamos que son seguros, con igual o mejor efecto antirechazo y menos efectos secundarios, se los prescribiremos.

Finalmente, el éxito del trasplante pulmonar depende de muchos factores. Debe tomar sus medicamentos, hacer ejercicio y adoptar una dieta y un estilo de vida saludables. Otros asuntos importantes incluyen usar siempre protector solar y vacunarse todos los años para la gripe y cada dos años para la neumonía.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SAS

2019

ENCUESTAS AÑO 2019														
TOTAL DE ALTAS	1978	1961	2115	1998	2128	1965	1939	0	0	0	0	0	14084	13526
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	434	525	561	504	500	442	443	0	0	0	0	0	3409	3594
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	21,9%	26,8%	26,5%	25,2%	23,5%	22,5%	22,8%	#####	#####	#####	#####	#####	24,2%	26,6%
PESO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HOSPITAL GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Enero-julio 19	Enero-julio 18
Atención sanitaria	94,0	93,0	95,3	93,8	95,2	95,5	94,9						94,5	94,7
Recomendaría este hospital	93,3	92,6	94,0	91,8	94,1	95,8	94,8						93,7	94,3
Accesibilidad	87,9	88,6	88,4	87,3	89,3	88,0	89,3						88,4	88,3
Comodidad de habitación	44,1	38,6	43,3	40,9	38,9	38,4	40,5						40,7	47,4
Limpieza	76,7	68,8	76,7	73,3	71,9	71,3	78,5						73,8	80,7
Comida	76,0	68,2	72,5	73,1	71,4	71,0	71,2						71,9	73,2
Régimen de visitas	90,5	90,3	89,7	88,0	90,8	90,6	91,2						90,1	89,3
Horarios del centro	87,1	85,4	87,4	85,2	89,2	88,5	89,4						87,4	88,1
Intimidad	73,6	72,2	74,6	73,3	76,4	77,6	76,0						74,7	78,2
Confidencialidad	93,9	93,2	94,2	92,1	93,8	93,3	94,1						93,5	94,8
Identificación de profesionales	90,4	88,4	90,6	85,5	90,8	89,9	87,8						89,1	89,7
Trato recibido	95,7	94,9	96,0	93,3	96,6	96,5	95,9						95,5	95,9
Organización del centro	80,6	78,7	85,4	80,5	82,3	84,9	85,9						82,5	82,2
Satisfacción respecto a la Unidad	90,1	90,9	93,2	90,1	93,8	94,0	93,0						92,1	93,1
Satisfacción respecto al Hospital	86,1	82,1	88,4	83,6	86,3	88,6	87,4						86,0	83,2
Información sanitaria	91,6	90,8	92,7	90,3	93,2	93,0	91,8						91,9	92,8
Médicos	93,8	92,2	92,7	91,4	93,0	93,2	92,1						92,6	93,5
Enfermeras	93,2	92,9	95,5	91,9	94,6	94,6	95,1						94,0	94,6
Información medicación	87,9	87,1	89,9	87,6	91,9	91,2	88,1						89,1	90,3
Disposición del Personal	94,7	94,3	94,5	92,3	94,6	94,5	95,4						94,3	94,9
Médicos	94,9	94,6	95,5	92,3	94,6	95,7	95,1						94,6	95,1
Enfermeras	96,3	95,8	95,1	94,2	94,7	96,5	96,8						95,6	95,9
Auxiliares de enfermería	94,6	95,0	94,4	93,1	95,8	95,0	95,2						94,7	94,8
Personal no sanitario	92,9	91,8	93,1	89,7	93,2	90,8	94,3						92,2	93,9
PESO MENSUAL DE LA MUESTRA	12,7	15,4	16,5	14,8	14,7	13,0	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	

ENCUESTAS AÑO 2019															
TOTAL DE ALTAS	95	93	110	98	74	82	88							640	699
TOTAL DE ENCUESTAS RECOGIDAS	6	19	10	27	14	18	15							109	155
PORCENTAJE ÓPTIMO 25%	6,3%	20,4%	9,1%	27,6%	18,9%	22,0%	17,0%	#####	#####	#####	#####	#####	#####	17,0%	22,2%
PESO	1,4%	3,6%	1,8%	5,4%	2,8%	4,1%	3,4%	#####	#####	#####	#####	#####	#####	3,2%	4,3%
3ª B - CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Enero-julio 19	Enero-julio 18	
Atención sanitaria	83,3	100,0	90,0	96,0	100,0	93,8	100,0						96,2	95,7	
Recomendaría este hospital	80,0	88,9	90,0	96,0	91,7	94,4	100,0						93,2	97,1	
Accesibilidad	83,3	88,2	90,0	83,3	85,7	93,8	100,0						89,1	92,6	
Comodidad de habitación	0,0	22,2	50,0	36,0	35,7	53,3	42,9						36,3	48,3	
Limpieza	66,7	68,4	77,8	68,0	85,7	80,0	71,4						73,5	83,2	
Comida	50,0	66,7	80,0	91,7	71,4	86,7	86,7						79,4	79,3	
Régimen de visitas	83,3	82,4	90,0	88,0	84,6	100,0	92,9						89,0	92,2	
Horarios del centro	100,0	84,2	77,8	88,5	92,3	100,0	93,3						90,3	88,7	
Intimidad	66,7	64,7	70,0	84,0	84,6	87,5	76,9						78,0	78,7	
Confidencialidad	83,3	94,7	100,0	100,0	85,7	88,2	100,0						94,3	97,2	
Identificación de profesionales	100,0	84,2	90,0	80,8	92,3	93,3	84,6						87,3	91,2	
Trato recibido	100,0	94,7	88,9	84,6	100,0	100,0	100,0						94,2	97,3	
Organización del centro	66,7	79,0	88,9	84,6	83,3	87,5	85,7						83,3	91,0	
Satisfacción respecto a la Unidad	83,3	88,9	88,9	96,0	100,0	100,0	100,0						95,0	95,2	
Satisfacción respecto al Hospital	100,0	88,9	88,9	88,0	81,8	88,2	100,0						90,0	88,2	
Información sanitaria	87,5	89,5	96,2	89,5	100,0	97,9	90,9						92,8	93,7	
Médicos	80,0	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	93,3						96,0	93,6	
Enfermeras	100,0	84,2	100,0	88,5	100,0	94,1	100,0						93,3	95,8	
Información medicación	83,3	84,2	87,5	88,0	100,0	100,0	78,6						89,2	91,6	
Disposición del Personal	100,0	90,3	100,0	89,0	93,9	92,5	96,4						93,1	95,8	
Medicos/as	100,0	100,0	100,0	96,2	92,9	93,8	93,3						96,2	94,2	
Enfermeras	100,0	88,9	100,0	96,0	92,3	94,1	100,0						95,1	95,0	
Auxiliares de enfermería	100,0	94,4	100,0	84,0	92,3	93,8	92,9						92,1	95,0	
Personal no sanitario	100,0	77,8	100,0	79,2	100,0	88,9	100,0						88,8	99,3	
PESO MENSUAL DE LA MUESTRA	5,5	17,4	9,2	24,8	12,8	16,5	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0		

ENCUESTAS AUTOCUMPLIMENTADAS- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA	
Cuestionarios correspondientes al mes año 2019	
Respuestas textuales agrupadas por servicios	
HOSPITAL GENERAL	
CIRUGÍA TORÁCICA Y TX PULMONAR - 3ª B	
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO	LO QUE MENOS LE HA GUSTADO
ENERO	
la profesionalidad del personal	la habitación es pequeña e incómoda para los acompañantes
el trato	los baños muy antiguo
El personal es atento.	Espacio muy reducido. Personal escaso. Información escasa. Errores en descripción de la dieta.
la atención recibida	la comida
FEBRERO	
los especialistas	el cambio de turnos
El trato de los profesionales	La televisión de pago. Los sillones incómodos.

algunas enfermeras son unas profesionales de vocación	
la medica de esta vez	que hayan tardado tanto en todo
el trato	me a gustado todo
amabilidad	personal
la atención recibida	nada
el trato recibido por parte de enfermeras y auxiliares	las habitaciones son muy pequeñas, incómodas a veces no hay suficiente material cuando se necesita (pañales, sábanas, etc.
el personal	la habitación
La amabilidad de los trabajadores	La habitación es demasiado pequeña, y la comodidad para los acompañantes es muy mala.
la rapidez	las comidas y los servicios de restauración
ABRIL	
El trato del personal.	Habitaciones poco cómodas.
La atención recibida.	Las habitaciones son muy pequeñas.
Comida.	El comportamiento y el saber tratar de algunas auxiliares.
El trato del personal.	La estrechez de la habitación.
Estar aquí no es agradable.	La tele podía ser gratis.
Nada.	La atención de las auxiliares ya que el paciente ha tenido un problema en el servicio debido a la medicación y a su enfermedad y la han dejado sin asear hasta que entraran las limpiadoras.
Lo bien que tratan a los pacientes.	A veces hace mucha calor en la habitación.
El trato del personal.	Me las habitaciones son muy estrechas.
El trato al enfermo.	La limpieza.
El trato recibido muy bueno.	La televisión es cara.
El cuidado recibido por Lourdes y la comida.	La habitación es muy pequeña.
La comida es de buena calidad.	Que hay auxiliares se aprovechan de que están los familiares para no hacer su trabajo, donde hay familiares tardan más en acudir es un tema que hay que solucionar.
El trato recibido por los profesionales del centro.	El tamaño de la habitación, muy pequeñas para dos pacientes.
Todo.	La televisión que haya pagar.
El trato que nos están dando.	
Muy bien todo.	Nada.
MAYO	
El trato recibido.	Nada.
Nos han atendido muy bien.	Las habitaciones.
La cama.	La comida.
El personal ha sido atento y agradable.	El mobiliario es un tanto incómodo y las habitaciones reducidas.
El personal muy amable y atento.	La comida me gustaría con un poco más de sabor.
El personal sanitario.	La estrechez de la habitación.
El trato de los cirujanos de la	La poca accesibilidad de la habitación y el trato de las

operación y las enfermeras de planta.	auxiliares
JUNIO	
nada	casi todo
la amabilidad de las enfermeras	que la habitación es pequeña para dos enfermos
la amabilidad y trato recibido	el sillón donde descansa x la noche el familiar
el buen trato	el sillón del acompañante para pasar las noches
excelente atención al paciente por parte de enfermería	no considero nada que merezca mencionar
la rapidez con la enfermedad y la preocupación de los médicos con el paciente	solo un día una enfermera ,dio voces al paciente "por solo por llamarla, el estaba impedido para ir al servicio y lo trato mal
la atención percibida	la incomodidad de la habitación que es muy pequeña
el trato recibido	la televisión muy cara sillón muy incómodo
comida instalaciones, atención al personal	nada
sin lugar a dudas la profesionalidad y cariño del personal hacia el enfermo y familia	la cama
amabilidad y trato recibido tanto por reanimación como por cirugía torácica	habitación pequeña
el trato y la simpatía del personal hospitalario	nada
JULIO	
la profesionalidad y la amabilidad	la tardanza en las pruebas complementarias
las comidas	TV debería de ser gratis es un robo
el trato del personal	la habitación es muy pequeña
no estoy pasando calor	TV gratuita y la información médica
que me han curado	las habitaciones son pequeñas
	los ruidos
el personal sanitario	habitación muy pequeña para dos
el trato de los profesionales	lo pequeña que es la habitación
la amabilidad de los trabajadores	comida

Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

Dado que las encuestas institucionales no miden con exactitud la opinión de nuestros pacientes, ya que se recogen por módulos de hospitalización y no por UGC, como cada año, y este año más, si cabe por no tener encuestas institucionales desde julio, hemos considerado imprescindible realizar encuestas propias que, si bien no podían realizarse sobre las mismas materias institucionales por razones obvias, sí reflejaran dos aspectos esenciales:

1. *Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.*

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas, como todos conocemos. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad. El año pasado, tras comprobar que el grado de conocimiento y satisfacción fue menor del 95%, implementamos la entrega de información adicional, por escrito, sobre los inmunosupresores.

Porcentaje de pacientes (adultos) trasplantados de pulmón que refieren haber sido satisfactoriamente informados por los facultativos de los efectos secundarios de los fármacos inmunosupresores: 100 % (29/29).



2 Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta *¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?* ha sido del 97 % (32/33).



Áreas de mejora y análisis de los resultados de las medidas tomadas anteriormente

Por decisión de los SC del SAS, sólo tenemos encuestas de satisfacción de los 7 primeros meses del año. En comparación con el resto de los módulos de hospitalización, el nuestro sigue siendo el mejor valorado. Tanto en Información Sanitaria, como en Disposición del Personal, nuestra unidad sigue manteniendo un punto porcentual por encima de la encuesta del conjunto del hospital.

Nos ha llamado la atención ciertos comentarios negativos respecto a las auxiliares de enfermería. Analizada la temporalidad, se ha tratado de auxiliares de contrato. Una vez más, creemos que el personal de contrato debe ser formado previamente a su incorporación. En conversaciones con la dirección de enfermería, comentan que están tratando de resolver esta falta de formación sobre el estilo que debe mantener nuestro personal de contrato. En cualquier caso, hemos acordado que, por parte nuestra (Dña. Sara Requejo) se les dé una formación básica y se remita al libro de estilo del SAS.

Lo que más ha gustado ha sido:

- La buena atención sanitaria recibida
- El trato amable de los profesionales
- La profesionalidad de los profesionales

Lo que menos ha gustado:

- El tamaño de las habitaciones
- La incomodidad de los sillones
- Tener que pagar por la televisión

De los indicadores que no dependen directamente de la gestión de la Unidad, el referente al “Confort en la habitación” sigue siendo el punto más débil, seguido de la “intimidad” y la “limpieza”. No obstante, hay que tener en cuenta que en la percepción de la “intimidad” ha podido influir el elevado índice de rotación de pacientes y el tamaño tan reducido de las habitaciones, a pesar de que las cortinas de separación se mantienen

desplegadas, salvo que los dos pacientes quieran libremente lo contrario. Por otra parte, seguimos reivindicando ante la Dirección Gerencia y la Dirección Asistencial el uso individual de nuestras camas, dado que nuestra gestión de estancias lo permitiría en el 100% de las habitaciones durante todo el año. Con respecto a la limpieza, ha estado de baja Dña. Paqui León Valbuena, cuya profesionalidad es por todos conocida. El índice de satisfacción sobre el personal contratado de limpieza es idéntico al del hospital en general, creemos que por esta causa.

Se repite mes a mes, tanto lo que más gusta como lo que menos. Desgraciadamente, no depende de nuestra gestión lo que menos gusta. Nuestras autoridades son conscientes de estos hechos. Se está a la espera de un nuevo contrato del servicio de televisión. Con respecto a los sillones, no hay presupuesto para su cambio.

Como área de mejora, y con respecto al grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora y sus efectos secundarios, acordamos elaborar e implementar un documento escrito a este respecto. En este sentido, creemos que la medida ha surtido efecto y hemos alcanzado un resultado del 100 % de satisfacción.

En conclusión, mantenemos un grado óptimo de satisfacción de los pacientes, si bien, seguiremos intentando mejorarlo de manera continua.

Como medida de mejora, y hasta que desde el punto de vista institucional no se pongan en marcha las encuestas de satisfacción, elaboraremos e implementaremos una propia para 2020.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

1º semestre 2020

Ya que por decisión de los Servicio de Apoyo del SAS no contábamos con las encuestas de satisfacción que nos aportaba la institución, decidimos realizarla por nuestra cuenta, basada en el mismo formato y con la misma metodología. Solicitamos a nuestras autoridades que nos enviaran la encuesta, así como el método para encontrar el porcentaje de satisfacción de cada ítem. Este último resulta del porcentaje de respuestas “Muy buena” o “Buena” frente al resto de respuestas.

Esta encuesta solo se les dio a nuestros pacientes, no a los ingresados en nuestra planta de otras unidades, por lo que creemos que es más fiable.

La encuesta se le pasó a un total de 54 de los 187 pacientes ingresados en nuestra unidad – dos encuestas estaban en blanco y no se contabilizaron- lo que supone el 27,8% (óptimo se considera el 25%) en el primer semestre, todo esto gracias a vuestro esfuerzo y a pesar de los meses del pico de la pandemia. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Cuestionario de

Código de Área 02024
Código de Centro 10176

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Satisfacción al Alta Hospitalaria

Fecha:/...../.....

<p>Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta</p> <p>La persona que contesta el cuestionario es:</p> <p><input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre</p> <p>La edad, en años, de la persona que contesta:</p> <p><input type="checkbox"/> menor de 15 <input type="checkbox"/> de 15 a 29 <input type="checkbox"/> de 30 a 45 <input type="checkbox"/> de 46 a 65 <input type="checkbox"/> más de 65</p>	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?						
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:						
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?						
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?						
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?						
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?						
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?						
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:						
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input checked="" type="checkbox"/> Paciente <input checked="" type="checkbox"/> Acompañante <input checked="" type="checkbox"/> Mujer <input checked="" type="checkbox"/> Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input checked="" type="checkbox"/> menor de 15 <input checked="" type="checkbox"/> de 15 a 29 <input checked="" type="checkbox"/> de 30 a 45 <input checked="" type="checkbox"/> de 46 a 65 <input checked="" type="checkbox"/> más de 65						
	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	48	4	0	0	0	100
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	48	4	0	0	0	100
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	12	35	3	2	0	91,3
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	2	25	12	10	3	51,9
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	18	26	7	1	0	84,0
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	16	30	3	2	1	88,5
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	11	28	2	0	1	94,2
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	6	42	2	2	0	92,3
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	19	29	3	2	0	92,3
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	49	3	0	0	0	100
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	36	14	1	1	0	96,2
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	47	5	0	0	0	100
¿Cómo considera la organización general del centro?	39	11	2	0	0	96,2
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	49	3	0	0	0	100
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	38	10	4	0	0	92,3
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	48	4	0	0	0	100
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	40	11	0	1	0	98,1
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	45	5	2	0	0	96,2
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	49	3	0	0	0	100
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	46	6	0	0	0	100
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	39	11	3	0	0	94,2
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	39	10	1	1	0	96,2

Encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas, como todos conocemos. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información

adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad. El año 2018, tras comprobar que el grado de conocimiento y satisfacción fue menor del 95%, implementamos la entrega de información adicional, por escrito, sobre los inmunosupresores.

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta **¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?** ha sido del 100 % (15/15).

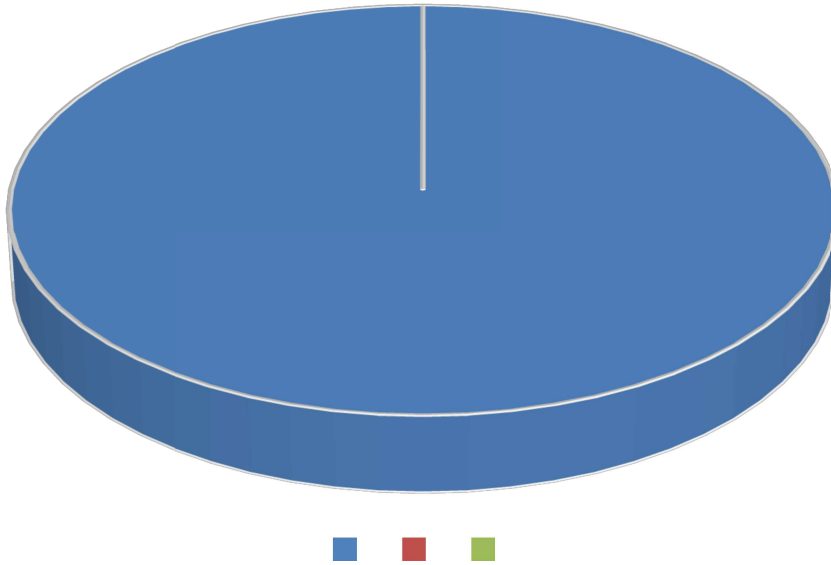


2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta **¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?** ha sido del 100 % (17/17).

Buena comunicación sobre su enfermedad



Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Llama la atención el alto grado de satisfacción con la atención sanitaria, la confidencialidad, el trato de los profesionales, la información que hemos dado enfermeras y médicos, así como la buena disposición del personal.

Los menores grados de satisfacción, como siempre, corresponde a la comodidad de la habitación, la limpieza y la comida, si bien esta última ha mejorado con respecto a encuestas previas con las medidas tomadas (sobre todo, calentar las que viene tibias o frías en microondas). Con respecto a la limpieza, nos ha faltado Paqui por baja médica. No obstante, esto no es óbice para que al personal de sustitución le exhortemos y le exijamos máxima aplicación en su trabajo, con el fin de minimizar el riesgo de infección asociada a la asistencia sanitaria.

Con respecto a los otros estándares, desgraciadamente, no depende de nuestra gestión directa y la arquitectónica es muy difícil de remediar. Nuestras autoridades son conscientes de estos hechos. Se sigue a la espera de un nuevo contrato del servicio de televisión. Con respecto a los sillones, aún no hay presupuesto para su cambio.

A final de año, si las encuestas institucionales no se han reinstaurado, ampliaremos la nuestra añadiendo la posibilidad de texto libre con lo que más y lo que menos ha gustado de nuestra unidad.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2º semestre 2020

Por razones obvias derivadas de la pandemia COVID-19, con dispersión de pacientes y atención por enfermería ajena a la unidad, no hemos realizado en el 2º semestre las encuestas propias.

No obstante, sí hemos realizado la encuesta de satisfacción general. Dado que por decisión de los Servicio del SAS no contábamos con las encuestas de satisfacción que nos aportaba la institución, decidimos realizarla por nuestra cuenta, basada en el mismo formato y con la misma metodología. Solicitamos a nuestras autoridades que nos enviaran la encuesta, así como el método para encontrar el porcentaje de satisfacción de cada ítem. Este último resulta del porcentaje de respuestas “Muy buena” o “Buena” frente al resto de respuestas.

Esta encuesta solo se les dio a nuestros pacientes, ingresados en cualquier planta de hospitalización. El 71,8 % corresponde a pacientes COVID-19.

La encuesta se le pasó a un total de 39 de un total no bien conocido, al participar varias plantas de hospitalización y pacientes con COVID-19 y de cirugía torácica general y trasplante. Esta encuesta ha sido posible gracias a vuestro esfuerzo y a pesar de los meses del pico de la pandemia. Los resultados han sido los siguientes:

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input checked="" type="checkbox"/> Paciente <input checked="" type="checkbox"/> Acompañante <input checked="" type="checkbox"/> Mujer <input checked="" type="checkbox"/> Hombre	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input checked="" type="checkbox"/> menor de 15 <input checked="" type="checkbox"/> de 15 a 29 <input checked="" type="checkbox"/> de 30 a 45 <input checked="" type="checkbox"/> de 46 a 65 <input checked="" type="checkbox"/> más de 65						
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	33	5	0	0	0	100
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	27	7	0	0	0	100
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	16	17	3	0	0	91,6
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	14	16	6	0	1	81,1
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	17	16	6	0	0	84,6
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	15	19	2	0	0	94,4
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	9	16	7	0	0	78,1
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	14	21	1	0	0	92,3
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	23	13	2	0	0	96,7
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	28	8	1	0	0	97,3

La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	18	16	3	1	0	89,5
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	32	6	0	0	0	100
¿Cómo considera la organización general del centro?	17	19	2	0	0	94,7
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	24	11	0	0	0	100
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	18	18	1	0	0	97,3
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	30	8	1	0	0	97,4
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	30	9	0	0	0	100
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	24	13	0	0	0	100
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	30	8	1	0	0	97,4
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	30	9	0	0	0	100
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	24	13	0	0	0	100
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	24	13	0	0	0	100

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

A pesar de todas las dificultades impuestas por la pandemia COVID-19, nos llama la atención el alto grado de satisfacción con la atención sanitaria, la intimidad, la confidencialidad, el trato de los profesionales, la información que hemos dado enfermeras y médicos, así como la buena disposición de todo el personal.

Los menores grados de satisfacción, como es habitual, corresponde a la comodidad de la habitación y la limpieza. La comida, ha mejorado substancialmente con respecto a encuestas previas, por lo que consideramos que las medidas adoptadas han logrado mejorar substancialmente la satisfacción, ¡que alcanza casi el 95%! Con respecto a la limpieza, a pesar de la falta parcial de Paqui por baja médica, ha mejorado ligeramente, tal vez por la medida tomada de exhortación y exigencia al personal de sustitución.

Con respecto a los estándares que no dependen de nuestra gestión directa, fundamentalmente la arquitectónica -incomodidad de las habitaciones y mobiliario- comprendemos que es muy difícil de remediar. Nuestras autoridades son conscientes de estos hechos. Seguimos a la espera de un nuevo contrato del servicio de televisión. Con respecto a los sillones, aún no hay presupuesto para su cambio y no se espera en esta etapa de pandemia.

Con respecto al régimen de visita, el grado de satisfacción ha bajado vertiginosamente, ello debido, sin duda alguna, a la prohibición de visitas en tiempo de pandemia.

Seguiremos trabajando en la mejora de la limpieza y mantendremos el resto de medidas.

Como habíamos propuesto en la evaluación del primer semestre, y dado que las encuestas institucionales no se han reinstaurado, ampliaremos la nuestra añadiendo la posibilidad de texto libre con lo que más y lo que menos ha gustado de nuestra unidad.

1º semestre 2021

La encuesta se le pasó a un total de 61 de los 232 pacientes ingresados en nuestra unidad – tres encuestas estaban en blanco y no se contabilizaron- lo que supone el 25,4% (óptimo se considera el 25%) en el primer semestre, todo esto gracias a vuestro esfuerzo y a pesar de los meses de la pandemia. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Cuestionario de Satisfacción al Alta Hospitalaria

Código de Área 02024
Código de Centro 10176

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Fecha:/...../.....

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input type="checkbox"/> Paciente	<input type="checkbox"/> Acompañante	<input type="checkbox"/> Mujer	<input type="checkbox"/> Hombre			
La edad, en años, de la persona que contesta:		Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala
<input type="checkbox"/> menor de 15	<input type="checkbox"/> de 15 a 29					
	<input type="checkbox"/> de 30 a 45					
	<input type="checkbox"/> de 46 a 65					
	<input type="checkbox"/> más de 65					
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?						
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:						
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?						
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?						
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?						
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?						
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?						
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						

	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:						
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						
Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input type="checkbox"/> menor de 15 <input type="checkbox"/> de 15 a 29 <input type="checkbox"/> de 30 a 45 <input type="checkbox"/> de 45 a 65 <input type="checkbox"/> más de 65						
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	50	8	0	0	0	100
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	48	10	0	0	0	100
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	22	28	4	0	0	92,6*
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	3	25	11	15	4	48,3
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	22	31	5	0	0	91,4
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	18	34	3	1	2	89,7
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	14	41	2	1	0	94,8
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	12	43	1	0	0	98,2*
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	22	34	2	0	0	96,6
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	54	4	0	0	0	100
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	41	14	0	1	2	94,8
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	51	7	0	0	0	100
¿Cómo considera la organización general del centro?	46	9	1	2	0	94,8
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	51	7	0	0	0	100
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	39	12	2	0	1	94,4*
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	52	6	0	0	0	100
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	43	14	1	0	0	98,3
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	54	3	0	0	0	100
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	55	3	0	0	0	100
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	51	7	0	0	0	100
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	48	5	2	1	0	91,4
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	40	6	2	1	1	96,2*

*varias en blanco

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Llama la atención el alto grado de satisfacción con la atención sanitaria, el grado de recomendabilidad del hospital, la confidencialidad, el trato de los profesionales, la satisfacción con nuestra unidad, y la información que hemos dado enfermeras y médicos.

El menor grado de satisfacción, como siempre, corresponde a la comodidad de la habitación. Desgraciadamente, no depende de nuestra gestión directa y es muy difícil de remediar. Nuestras autoridades son conscientes de estos hechos.

Dado que las encuestas de satisfacción institucionales, ampliaremos la nuestra añadiendo la posibilidad de texto libre con lo que más y lo que menos ha gustado de nuestra unidad.

Dado que el resto de resultados se encuentran por encima del 90 %, no señalamos áreas de mejora.

2º semestre 2021

La encuesta la cumplimentó un total de 60 de los 205 pacientes ingresados en nuestra unidad – una encuesta estaba en blanco y no se contabilizó- lo que supone el 28,8 % (óptimo se considera >25%) en el segundo semestre. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Código de Área 02024
Código de Centro 10176

Cuestionario de Satisfacción al Alta Hospitalaria

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Fecha:/...../.....

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta					Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala
La persona que contesta el cuestionario es:									
Paciente	Acompañante	Mujer	Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:									
menor de 15	de 15 a 29	de 30 a 45	de 46 a 65	más de 65					
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?									
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:									
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?									
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?									
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?									
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?									
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?									

	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:						
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						
Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input checked="" type="checkbox"/> 49 Paciente <input checked="" type="checkbox"/> 10 Acompañante <input checked="" type="checkbox"/> 29 Mujer <input checked="" type="checkbox"/> 30 Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input checked="" type="checkbox"/> 0 menor de 15 <input checked="" type="checkbox"/> 10 de 15 a 29 <input checked="" type="checkbox"/> 11 de 30 a 45 <input checked="" type="checkbox"/> 16 de 45 a 65 <input checked="" type="checkbox"/> 22 más de 65						
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	47	9	0	0	0	100*
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	48	10	0	0	0	100
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	25	24	3	1	0	92*
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	6	25	8	10	4	58,5*
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	20	31	6	2	0	91,4
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	19	37	2	1	0	94,7
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	11	38	0	3	0	94,1*
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	12	43	1	0	0	98,2*
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	25	33	0	1	0	98,3
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	50	6	0	0	0	100*
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	41	14	0	4	0	93,2
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	49	10	0	0	0	100
¿Cómo considera la organización general del centro?	44	6	0	1	1	96,2*
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	48	11	0	0	0	100
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	43	10	1	1	0	93*
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	49	10	0	0	0	100

La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	44	14	0	1	0	98,3
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	47	9	0	0	0	100*
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	51	8	0	0	0	100
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	48	11	0	0	0	100
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	45	11	2	1	0	94,9
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	38	5	1	1	0	95,6*

*contiene respuestas en blanco

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Llama la atención el alto grado de satisfacción con la atención sanitaria, el grado de recomendación del hospital la confidencialidad, el grado de satisfacción global de la unidad, el trato de los profesionales, y la información que hemos dado enfermeras y médicos.

El menor grado de satisfacción corresponde a la comodidad de la habitación. A pesar de haber solicitado de nuevo la renovación de sillones y mesillas, no se ha llevado a cabo por falta de presupuesto.

Nos han comunicado que se van a retomar las encuestas institucionales para 2022.

Dado que el resto de ítems presentan un grado de satisfacción > 90 %, no creemos necesario abrir áreas de mejora.

Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas, como todos conocemos. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbilidad. El año 2018, tras comprobar que el grado de conocimiento y satisfacción fue menor del 95%, implementamos la entrega de información adicional, por escrito, sobre los inmunosupresores.

Así mismo, tras la revisión de la literatura, está claro que, a parte de la información del neumólogo, la enfermería de trasplante tiene un papel esencial en la educación sanitaria del paciente trasplantado. En la adherencia terapéutica desempeña un papel fundamental el personal de enfermería para poner en práctica el plan terapéutico, evitar conductas de riesgo para la prevención de las complicaciones e integrar hábitos de vida saludables. El trabajo de la enfermera se basa en enfocar el compromiso del paciente en su propio autocuidado, para conseguir un aumento de la adherencia al tratamiento y poder evitar el rechazo del órgano trasplantado, ya que las consecuencias pueden poner en riesgo el injerto e incluso la vida del paciente (Rico Fuentes, 2019).

Referencia	Diseño de estudio	Papel de la enfermera
------------	-------------------	-----------------------

<p>De Bleser et al. (2009)²⁴</p>	<p>Revisión sistemática de la literatura que incluye 12 estudios</p>	<p>Incluye un estudio enfocado en los comportamientos para mejorar la adherencia terapéutica impartido por personal de enfermería. Desde la primera visita hasta los 6 meses: 26% del grupo mejora, 38% empeora y 8% no presenta diferencia.</p>
<p>Baquero Ruano, et al. (2010)³¹</p>	<p>Caso clínico</p>	<p>Gracias a la relación de confianza generada por la enfermera con el paciente, se descubrió al cabo de los años que el paciente no era adherente al tratamiento.</p>
<p>Bader et al. (2011)²³</p>	<p>Proyecto de mejora de calidad</p>	<p>Después del primer año del proceso de enseñanza. Una encuesta utilizada para determinar el grado de conocimiento del paciente sobre su tratamiento y grado de satisfacción con el proceso de enseñanza, demostró con una puntuación diana de 5: revisión de los medicamentos por la enfermera (3,9-4,8), compresión de la dosis (3,6-4,6) y satisfacción del proceso de enseñanza (3,4-5,0).</p>
<p>Berben et al. (2011)²⁵</p>	<p>Estudio estadístico descriptivo</p>	<p>El cuestionario entregado al equipo de cuidados en los pacientes trasplantados, donde participaron un total de 71% de enfermeras, consideraron que la mejor estrategia para aumentar la adherencia a la medicación prescrita era entrenar a los pacientes durante la recuperación hospitalaria.</p>

<p>Urstad et al. (2012)²⁸</p>	<p>Estudio cualitativo</p>	<p>La continuidad asistencial en las sesiones de aprendizaje, se ve como punto positivo tener siempre la misma enfermera, pues genera un ambiente de aprendizaje. Por otro lado, algunos lo consideraban negativo porque no todas las enfermeras tienen la capacidad de generar ese ambiente.</p>
<p>Whittaker et al. (2012)²⁶</p>	<p>Tercera parte de un proceso educativo en el trasplante renal</p>	<p>El rol importante de la enfermera es ayudar a promover la autogestión en una amplia gama de estilos de vida, incluidos la dieta, el ejercicio, viajar y el tratamiento de enfermedades menores.</p>
<p>Williams et al. (2014)²⁹</p>	<p>Revisión bibliográfica que incluye 6 estudios</p>	<p>Un estudio revisado investigó una intervención continuada de superación que fue implementado en personas que no habían sido adherentes con la medicación y enfermeras clínicas. La puntuación de adherencia fue mayor en el grupo de atención continuada por enfermeras (n=8), que en un grupo de control (n=5).</p>
<p>Williams, et al. (2016)²²</p>	<p>Diseño cualitativo exploratorio</p>	<p>Un total de 35 profesionales de la salud que participaron en el estudio, 9 fueron enfermeras. Todos los profesionales de salud reconocieron la educación como el factor más importante que facilita la adherencia a la medicación. La educación fue llevada a cabo por enfermeros titulados desde el primer día.</p>
<p>Oliveira et al.</p>	<p>Revisión bibliográfica</p>	<p>El personal de enfermería es el que más tiempo pasa junto al paciente, por lo que es</p>

(2016)³⁰	que incluye 10 estudios	el más adecuado para el desarrollo de las actividades educativas
Barros et al. (2017)²⁷	Estudio clínico con 4 pacientes trasplantados de corazón	Los resultados identificados muestran la necesidad de un apoyo y orientación constante por parte de los profesionales de salud, especialmente por las enfermeras ya que son las que mayor contacto tienen con el paciente.

(Rico Fuentes, 2019)

Los resultados de la revisión bibliográfica muestran, en la amplia mayoría de los artículos revisados, el importante papel de la enfermera en la educación y seguimiento sobre la adherencia terapéutica en su nueva condición de vida como paciente trasplantado. La educación es una tarea difícil, donde no solo tienes que explicar el tratamiento farmacológico, si no que la enfermera debe tener una visión más holística del paciente y trabajar para satisfacer sus necesidades y conseguir el objetivo. Pueden obtenerse beneficios muy positivos, como el aumento de la calidad de vida y el grado de satisfacción con uno mismo. No solo se tiene que centrar en el paciente, su entorno más directo, como es la familia y los amigos, son facilitadores para generar un entorno positivo que incremente la adherencia al tratamiento.

El papel de la enfermería queda resaltado en el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y educación sanitaria, promoviendo un comportamiento seguro y el uso de mecanismos de afrontamiento que favorecen la adherencia a los fármacos inmunosupresores. Uno de los objetivos principales de la educación es que el paciente alcance la comprensión de su propia condición física y efectue su autocuidado con el uso de diferentes recursos aportados por la enfermera. Es importante un seguimiento a largo plazo por parte del personal enfermero para crear una atmosfera de confianza donde el paciente se pueda sentir seguro de hablar de sus miedos, preocupaciones y dudas. El cumplimiento del tratamiento nos ayuda a prevenir y reducir los episodios de rechazo, la re-hospitalización y los daños en la calidad de vida.

Tras la revisión bibliográfica de los artículos seleccionados, se entiende por los resultados que sería beneficioso que la intervención educativa por parte de la enfermera se iniciara cuando el paciente ingresa en la lista de trasplantes. Se tendría un mayor espacio de tiempo para realizar las actividades y sesiones diseñadas por los profesionales sanitarios, donde todos tendrían que intervenir y acompañar al paciente en el camino hacia el trasplante y su posterior cambio de estilos de vida. Sería necesario el desarrollo y la implementación de un plan de cuidados estandarizados de enfermería, ya que los trasplantes pulmonares cada vez son más frecuentes y el tratamiento inmunosupresor es un proceso complejo donde la enfermera tiene que educar al paciente, no solo en la toma de la medicación, sino saber guiar en sus nuevos estilos de vida. El paciente, una vez ha recibido el órgano trasplantado, está en constante contacto con personal sanitario, desde la unidad de Cuidados Intensivos hasta el seguimiento por Atención Primaria. Por ello, creemos recomendable la implantación de estos planes de cuidados para que todas las enfermeras en contacto con el paciente brinden unos cuidados de alta calidad.

¡Muchas felicidades por su/s nuevo/s pulmón/es!

Ahora, tenemos entre todos que asegurarnos de que su trasplante sea exitoso y que usted se mantenga sano mucho tiempo. Para lograrlo, debe cuidarse siguiendo las instrucciones y consejos que le irá dando nuestro equipo.

Dado que su organismo aún no reconoce su/s nuevo/s pulmón/es como propio/s, deberá tomar unos fármacos inmunosupresores que le ayudarán a prevenir el rechazo.

Los inmunosupresores son medicamentos potentes que tienen efectos secundarios. Para algunos de ellos, los niveles en la sangre deben controlarse con frecuencia. Demasiado poco medicamento lo pondrá en riesgo de rechazo, mientras que demasiado podría producirle efectos secundarios. Por lo tanto, entre todos tenemos que intentar lograr el equilibrio correcto de inmunosupresión.

Los inmunosupresores usados para el mantenimiento a largo plazo de su/s pulmón/es son generalmente de 3 clases:

- Inhibidores de la calcineurina: tacrolimus y ciclosporina
- Agentes antiproliferativos: micofenolato de mofetilo, micofenolato de sodio y azatioprina.
- Esteroides: Prednisona

Aunque existen múltiples métodos para mezclar y combinar los medicamentos anteriores, la combinación más común empleada es: Tacrolimus, Micofenolato de Mofetilo y Prednisona.

Los niveles sanguíneos de tacrolimus y ciclosporina deben controlarse inicialmente muy frecuentemente. Hay muchos otros medicamentos y alimentos que alteran los niveles (hacia arriba o hacia abajo) en la sangre, y debe ser consciente de ello. La lista es larga, pero algunos de los más comunes son el zumo de pomelo, la hierba de San Juan, la eritromicina, los medicamentos contra la tuberculosis, los antiepilépticos y los medicamentos comunes para la presión arterial (diltiazem y verapamilo).

Los inhibidores de la calcineurina y los agentes antiproliferativos se toman dos veces al día, y la prednisona una vez al día. Intente acostumbrarse a tomarlos a las mismas horas del día para que no se le olvide tomarlos. Además, cuando tenga una cita en el hospital, no tome sus medicamentos antirrechazo hasta que se extraiga la sangre para el análisis de laboratorio.

Los efectos secundarios más comunes de los inmunosupresores son algún tipo de "malestar estomacal". A veces, el espaciado de los inhibidores de la calcineurina y los agentes antiproliferativos por más de una hora puede ayudar. Otros efectos secundarios específicos incluyen:

- Tacrolimus: temblores, pérdida de cabello, dolores de cabeza y mayores posibilidades de desarrollar diabetes.
- Ciclosporina: crecimiento del vello, aumento de tamaño de las encías y temblores.
- Agentes antiproliferativos: náuseas, vómitos, diarrea, etc.
- Prednisona: aumento de peso, retención de líquidos, diabetes, acné, etc. Sin embargo, para el uso a largo plazo se prescribe una dosis pequeña y el principal efecto secundario es la osteoporosis, que se puede contrarrestar fácilmente.

Aproximadamente entre 6 meses a un año después del trasplante, la inmunosupresión generalmente se reduce y el riesgo de efectos secundarios disminuye. Si aún continúa experimentando efectos secundarios, díganoslo para ajustar la dosis o cambiar a un medicamento diferente.

Hay muchos medicamentos más nuevos que se están probando en ensayos clínicos. En cuanto veamos que son seguros, con igual o mejor efecto antirrechazo y menos efectos secundarios, se los prescribiremos.

Finalmente, el éxito del trasplante pulmonar depende de muchos factores. Debe tomar sus medicamentos, hacer ejercicio y adoptar una dieta y un estilo de vida saludables. Otros asuntos importantes incluyen usar siempre protector solar y vacunarse todos los años para la gripe y la neumonía, así como vacunación de refuerzo ante la COVID-19, si su neumólogo se lo prescribe.

Fármaco	Nombre comercial	Modo Administración/ Precauciones	Efectos secundarios
Ciclosporina	SANDIMMUN Capsulas 25, 50 y 100 mg	Se administra dos veces al día Monitorización terapéutica en sangre Se administra 1 hora antes de las comidas el fármaco para mayor absorción	Disfunción renal, hipertensión, problemas gástricos, hirsutismo
Tacrolimus	PROGRAF Cápsulas 0,5, 1 y 5 mg ADVAGRAF Cápsulas 0,5, 1,3 y 5 mg MODIGRAF Cápsulas 0,2 y 1 mg		Insuficiencia renal, temblor, diabetes mellitus, infecciones, hipertensión e insomnio.
Sirolimus	RAPAMUNE Cápsulas 0,5, 1 y 2 mg	Se administra una vez al día Monitorización terapéutica en sangre	Anemia, hipertensión, infecciones del tracto urinario, hipercolesterolemia, hiperglucemia,
Everolimus	CERTICAN Cápsulas 0,25,0,5 y 0,75 mg	Se administra dos veces al día Monitorización terapéutica en sangre Con o sin alimentos (evitar zumo de pomelo)	problemas gastrointestinales, edemas y retraso en la cicatrización de los tejidos

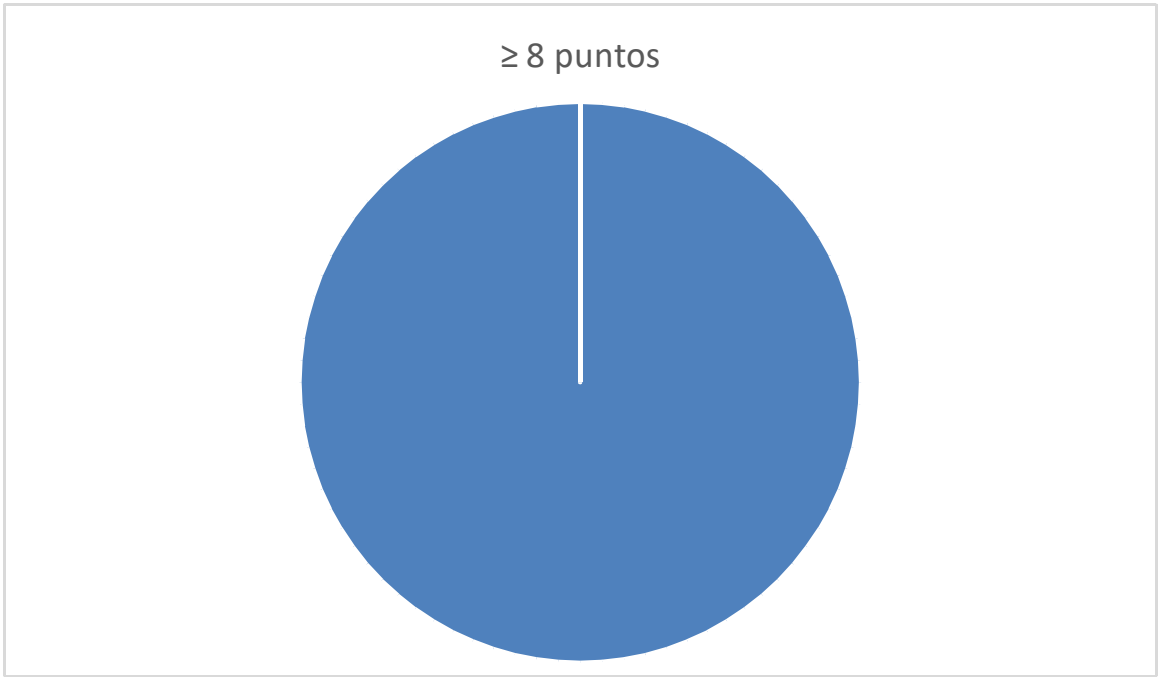
Micofenolato- mofetil	CELL-CEPT Cápsulas 250 y 500 mg	Se administra una vez al día	Problemas gastrointestinales, sepsis, leucopenia y mayor incidencia en infecciones
Ácido micofenólico	MYFORTIC Cápsulas 180 y 360 mg	Monitorización terapéutica en sangre	
Azatioprina	IMUREL Capsulas 50 mg	En combinación con esteroides En combinación con las comidas para evitar problemas intestinales	Infecciones víricas, bacterianas y fúngicas
Esteroides	Prednisona	Se utiliza combinaci ón los anteriores	Hipertensión, hipercolesterolemia, diabetes, fragilidad en la piel

Las enfermeras de trasplante pulmonar, una vez explicado en profundidad en, al menos, dos ocasiones antes del alta, y entregado el documento para su lectura, en los días previos al alta hospitalaria efectuarán la siguiente prueba para comprobar la eficacia de su ayuda:

- Reconocimiento de los fármacos inmunosupresores: 2 puntos
- Cómo debe tomarlos: 2 puntos
- Cuándo debe tomarlos: 2 puntos
- Efectos adversos más frecuentes: 2 puntos
- **Cuáles son los síntomas o signos de alarma por los que debe consultar inmediatamente con la enfermera de trasplante: 2 puntos**

Se considerará un resultado óptimo si el porcentaje de pacientes trasplantados que presentan un grado de conocimiento > 8 puntos (incluyendo el conocimiento de los síntomas o signos de alarma) es superior al 90 %

En 2021, 17/17 pacientes obtuvieron ≥ 8 puntos.

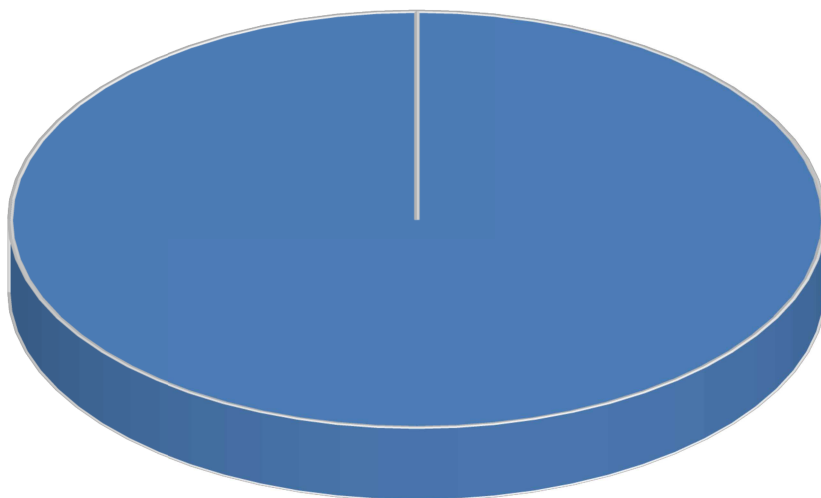


2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta ***¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?*** ha sido del 100 % (21/21).

Buena comunicación sobre su enfermedad



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2022

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Por decisión de los Servicios de Apoyo del SAS, no contábamos con las encuestas de satisfacción que nos aportaba la institución desde 2020. Por ello, decidimos realizarla por nuestra cuenta, basada en el mismo formato y con la misma metodología. Solicitamos a nuestras autoridades que nos enviaran la encuesta, así como el método para encontrar el porcentaje de satisfacción de cada ítem. Este último resulta del porcentaje de respuestas “Muy buena” o “Buena” frente al resto de respuestas.

Esta encuesta solo se les dio a nuestros pacientes de cirugía torácica, no a los ingresados en nuestra planta de otras unidades, por lo que creemos que es más fiable.

Aunque a finales de 2021 no dijeron que iban a reinstaurarse las encuestas institucionales, decidimos continuar con las adaptadas por considerarlas más fidedignas de cirugía torácica y no de los ingresos en planta de cualquier especialidad.

Finalmente, nos han entregado unos resultados de encuestas institucionales, que no se han efectuado por unidades, sino por alas de hospitalización asignadas a una determinada supervisión. Por tanto, estas encuestas no reflejan la satisfacción de nuestros pacientes, sino de los ingresados en las alas A y B de la planta 3ª:

CENTRO	UNIDAD	Apertura de partes de Mantenimiento y Electromedicina	Tiempo de respuesta Mantenimiento	Calidad de reparación Mantenimiento	Tiempo de respuesta Electromedicina	Calidad reparación electromedicina	Gestión inventario electromédico	Tiempo de respuesta Seguridad	Calidad atención Seguridad	Horario de reparto comidas	Dietas servidas correctamente	Sistema horario y reposición alimentos extras	Nivel de higienización de la ropa de cama y paciente	Horario de reposición de la ropa	Reposición e higienización uniformidad	Señalización y cartelería	Servicios funerarios	trato servicios funerarios	Atención PRL	Gestión ambiental	Cafeterías	Vending y tienda de cortesía	Actividad de caladores de SSGG	Actividad e los peluqueros	Actuaciones en DDD	
HG	3ª B	Buena	Alta	Buena	Buena	Buena	Alta	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Alta	Alta		Buena	Buena	Buena	Alta	Buena			Alta	Buena		Sara Requejo Arranz

SEMESTRE 1-2022

CENTRO	UNIDAD	Apertura de partes de Mantenimiento y Electromedicina	Tiempo de respuesta Mantenimiento	Calidad de reparación Mantenimiento	Tiempo de respuesta Electromedicina	Calidad reparación electromedicina	Gestión inventario electromédico	Tiempo de respuesta Seguridad	Calidad atención Seguridad	Horario de reparto comidas	Dietas servidas correctamente	Sistema horario y reposición alimentos extras	Nivel de higienización de la ropa de cama y paciente	Horario de reposición de la ropa	Gestión de entrega y retirada de uniformidad	Señalización y cartelería	Servicios funerarios	trato servicios funerarios	Atención PRL	Gestión ambiental	Cafeterías	Vending y tienda de cortesía	Actividad de caladores de SSGG	Actividad e los peluqueros	Actuaciones en DDD	
HG	3ª A/B – NEUMOLOGÍA. C. TORÁCICA Y TX PULMÓN	Sufic	Alta	Buena	Buena	Buena	Buena	Alta	Buena	Buena	Buena	Buena	Alta	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Alta	Alta			Alta	Buena	Buena	Sara Requejo Arranz

SEMESTRE 2-2022

Afortunadamente, tenemos nuestras propias encuestas:

1º semestre 2022

La encuesta se le pasó a un total de 72 de los 266 pacientes ingresados en nuestra unidad – cinco encuestas estaban en blanco o extremadamente incompleta o confusas- y no se contabilizaron-, por lo que el número de encuestas válidas fue de 67 lo que supone el 25,2% (óptimo se considera el 25%) en el primer semestre. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Código de Área 02024
 Código de Centro 10176

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Fecha:/...../.....

Cuestionario de Satisfacción al Alta Hospitalaria

<p>Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta</p> <p>La persona que contesta el cuestionario es:</p> <p><input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre</p> <p>La edad, en años, de la persona que contesta:</p> <p><input type="checkbox"/> menor de 15 <input type="checkbox"/> de 15 a 29 <input type="checkbox"/> de 30 a 45 <input type="checkbox"/> de 46 a 65 <input type="checkbox"/> más de 65</p>	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?						
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:						
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?						
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?						
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?						
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?						
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?						
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha						

	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						
Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input checked="" type="checkbox"/> Paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Acompañante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Mujer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Hombre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input type="checkbox"/> menor de 15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> de 15 a 29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> de 30 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> de 45 a 65	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> más de 65	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	57	9	0	1	0	98,5
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	54	12	0	1	0	98,5
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	24	31	5	1	1	88,7*
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	5	30	15	12	5	52,2
¿Cómo calificaría usted la limpieza?	30	32	4	1	0	92,5
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	21	36	2	2	0	93,3*
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	9	40	5	2	0	87,5*
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	15	45	3	1	0	93,8*
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	26	38	1	2	0	95,5
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	59	8	0	0	0	100
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	39	18	1	2	2	91,9*
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	59	7	0	1	0	98,5
¿Cómo considera la organización general del centro?	39	11	3	0	0	95,2*
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	54	12	0	1	0	98,5
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	45	17	2	2	1	92,5
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	55	11	0	1	0	98,5
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	47	18	1	1	0	97,1
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	54	11	1	1	0	97,1
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	51	15	0	1	0	98,5
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	49	17	0	1	0	98,5
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	51	12	2	1	1	94
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	38	11	6	3	0	84,5*

*contiene respuestas en blanco

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Destacan como datos positivos la confidencialidad, la satisfacción con la atención sanitaria, el grado de recomendabilidad del hospital, la confidencialidad, el trato de los profesionales, la

satisfacción con nuestra unidad, y la información que hemos dado enfermeras y médicos. El menor grado de satisfacción corresponde a la comodidad de la habitación. Desgraciadamente, no depende de nuestra gestión directa y es muy difícil de remediar. Nuestras autoridades son conscientes de estos hechos.

Por primera vez, menos del 90 % de los pacientes están satisfechos con la señalización del hospital. El régimen de visitas y la disposición del personal no sanitario se encuentran por debajo del 90 %. Tampoco es gestionable por nuestra unidad el régimen de visita. Con respecto a la disposición del personal no sanitario (entendemos que serán los servicios administrativos y personal auxiliar de servicios generales), tampoco tenemos mucha capacidad de gestión. No obstante, lo comunicaremos a SSGG.

El resto de los resultados se encuentran por encima del 90 %.

Como área de mejora, revisaremos la señalización para el acceso a nuestras dependencias, para corregir errores o deficiencias.

2º semestre 2022

La encuesta la cumplimentó un total de 47 de los 174 pacientes ingresados en nuestra unidad – dos encuestas estaban en blanco y no se contabilizaron-, por lo que quedaron 45 válidas, lo que supone el 25,9 % (óptimo se considera >25%) en el segundo semestre. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Código de Área 02024
 Código de Centro 10176

Cuestionario de Satisfacción al Alta Hospitalaria

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Fecha:/...../.....

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta												
La persona que contesta el cuestionario es:						Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala		
Paciente	Acompañante	Mujer	Hombre									
La edad, en años, de la persona que contesta:						Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala		
menor de 15	de 15 a 29	de 30 a 45	de 46 a 65	más de 65								
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?												
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:												
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?												
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?												
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?												
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?												
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el												

	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
hospital?						
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:						
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						
Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input checked="" type="checkbox"/> 41 Paciente <input checked="" type="checkbox"/> 4 Acompañante <input checked="" type="checkbox"/> 16 Mujer <input checked="" type="checkbox"/> 29 Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input checked="" type="checkbox"/> 0 menor de 15 <input checked="" type="checkbox"/> 8 de 15 a 29 <input checked="" type="checkbox"/> 10 de 30 a 45 <input checked="" type="checkbox"/> 14 de 45 a 65 <input checked="" type="checkbox"/> 13 más de 65						
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	39	6	0	0	0	100
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	38	7	0	0	0	100
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	18	20	2	0	0	95*
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	6	11	4	7	2	51,5*
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	21	22	1	1	0	95,5
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	19	23	2	1	0	94,7
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	9	30	1	2	0	92,9*
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	10	30	0	1	0	97,5*
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	12	33	0	0	0	100
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	10	32	0	0	0	100*
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	11	23	2	0	0	94,4*
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	30	15	0	0	0	100
¿Cómo considera la organización general del centro?	26	7	3	0	0	91,7*
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	40	5	0	0	0	100
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	30	11	1	1	0	95,3*
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	34	11	0	0	0	100

La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	30	14	0	1	0	97,8
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	29	11	0	0	0	100*
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	32	13	0	0	0	100
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	29	16	0	0	0	100
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	29	15	1	0	0	97,8
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	20	5	2	0	0	92,6*

*contiene respuestas en blanco

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Destaca el alto grado de satisfacción con la atención sanitaria, el grado de recomendación del hospital, la intimidad, la confidencialidad, el grado de satisfacción global de la unidad, el trato de los profesionales, y la información que hemos dado enfermeras y médicos.

El menor grado de satisfacción corresponde, como casi siempre a la comodidad de la habitación.

Con respecto a la señalización, comprobamos el circuito hasta nuestra planta de hospitalización y consultas externas, sin que encontráramos errores o falta de información. Tampoco a Admisión o a consultas de preanestesia. De todas formas, en este semestre el grado de satisfacción con la señalización es del 95 %.

Dado que el resto de los ítems presentan un grado de satisfacción > 90 %, no creemos necesaria la apertura de áreas de mejora.

Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

1. *Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.*

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas, como todos conocemos. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad. El año 2018, tras comprobar que el grado de conocimiento y satisfacción fue menor del 95%, implementamos la entrega de información adicional, por escrito, sobre los inmunosupresores.

Así mismo, tras la revisión de la literatura, está claro que, a parte de la información del neumólogo, la enfermería de trasplante tiene un papel esencial en la educación sanitaria del paciente trasplantado. En la adherencia terapéutica desempeña un papel fundamental el personal de enfermería para poner en práctica el plan terapéutico, evitar conductas de riesgo para la prevención de las complicaciones e integrar hábitos de vida saludables. El trabajo de la enfermera se basa en enfocar el compromiso del paciente en su propio autocuidado, para conseguir un aumento de la adherencia al tratamiento y poder evitar el rechazo del órgano trasplantado, ya que las consecuencias pueden poner en riesgo el injerto e incluso la vida del paciente (Rico Fuentes, 2019).

Los resultados de la revisión bibliográfica muestran, en la amplia mayoría de los artículos revisados, el importante papel de la enfermera en la educación y seguimiento sobre la adherencia terapéutica en su

nueva condición de vida como paciente trasplantado. La educación es una tarea difícil, donde no solo tienes que explicar el tratamiento farmacológico, si no que la enfermera debe tener una visión más holística del paciente y trabajar para satisfacer sus necesidades y conseguir el objetivo. Pueden obtenerse beneficios muy positivos, como el aumento de la calidad de vida y el grado de satisfacción con uno mismo. No solo se tiene que centrar en el paciente, su entorno más directo, como es la familia y los amigos, son facilitadores para generar un entorno positivo que incremente la adherencia al tratamiento.

El papel de la enfermería queda resaltado en el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y educación sanitaria, promoviendo un comportamiento seguro y el uso de mecanismos de afrontamiento que favorecen la adherencia a los fármacos inmunosupresores. Uno de los objetivos principales de la educación es que el paciente alcance la comprensión de su propia condición física y efectúe su autocuidado con el uso de diferentes recursos aportados por la enfermera. Es importante un seguimiento a largo plazo por parte del personal enfermero para crear una atmosfera de confianza donde el paciente se pueda sentir seguro de hablar de sus miedos, preocupaciones y dudas. El cumplimiento del tratamiento nos ayuda a prevenir y reducir los episodios de rechazo, la re-hospitalización y los daños en la calidad de vida.

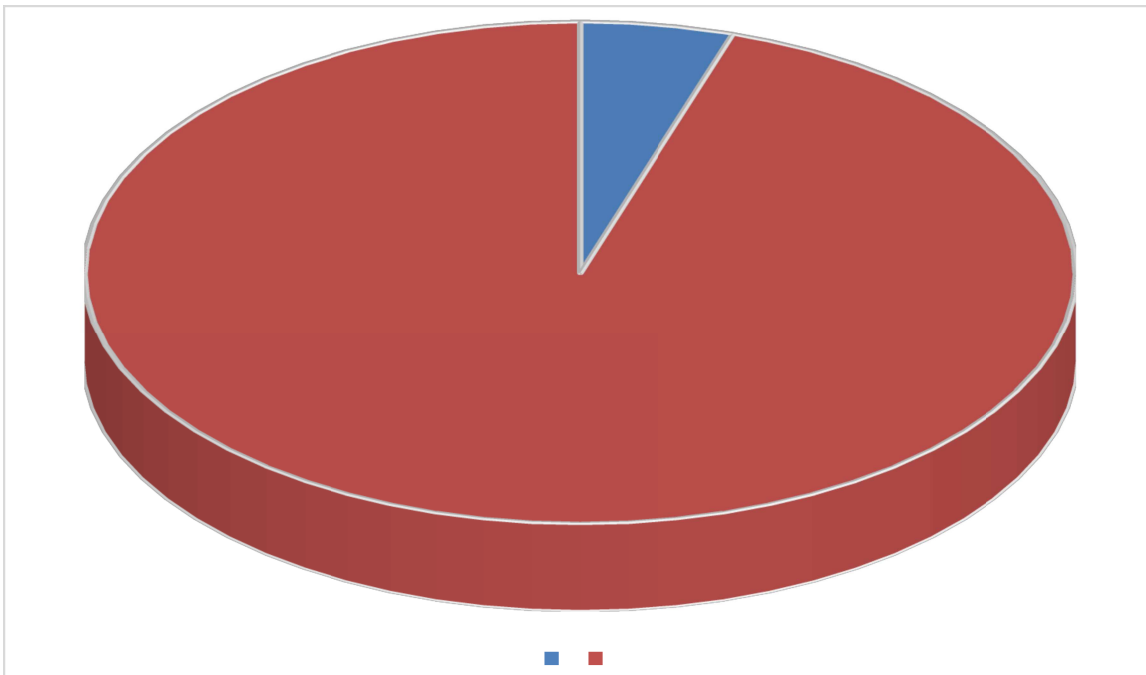
Tras la revisión bibliográfica de los artículos seleccionados, se entiende por los resultados que sería beneficioso que la intervención educativa por parte de la enfermera se iniciara cuando el paciente ingresa en la lista de trasplantes. Se tendría un mayor espacio de tiempo para realizar las actividades y sesiones diseñadas por los profesionales sanitarios, donde todos tendrían que intervenir y acompañar al paciente en el camino hacia el trasplante y su posterior cambio de estilos de vida. Sería necesario el desarrollo y la implementación de un plan de cuidados estandarizados de enfermería, ya que los trasplantes pulmonares cada vez son más frecuentes y el tratamiento inmunosupresor es un proceso complejo donde la enfermera tiene que educar al paciente, no solo en la toma de la medicación, sino saber guiar en sus nuevos estilos de vida. El paciente, una vez ha recibido el órgano trasplantado, está en constante contacto con personal sanitario, desde la unidad de Cuidados Intensivos hasta el seguimiento por Atención Primaria. Por ello, creemos recomendable la implantación de estos planes de cuidados para que todas las enfermeras en contacto con el paciente brinden unos cuidados de alta calidad.

Las enfermeras de trasplante pulmonar, una vez explicado en profundidad en, al menos, dos ocasiones antes del alta, y entregado el documento para su lectura, en los días previos al alta hospitalaria efectuarán la siguiente prueba para comprobar la eficacia de su ayuda:

- Reconocimiento de los fármacos inmunosupresores: 2 puntos
- Cómo debe tomarlos: 2 puntos
- Cuándo debe tomarlos: 2 puntos
- Efectos adversos más frecuentes: 2 puntos
- **Cuáles son los síntomas o signos de alarma por los que debe consultar inmediatamente con la enfermera de trasplante: 2 puntos**

Se considerará un resultado óptimo si el porcentaje de pacientes trasplantados que presentan un grado de conocimiento > 8 puntos (incluyendo el conocimiento de los síntomas o signos de alarma) es superior al 90 %

En 2022, 19 de los 20 pacientes (95 %) obtuvieron ≥ 8 puntos.



2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la

enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta **¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?** ha sido del 96 % (24/25).



La encuesta se le pasó a un total de 82 de los 326 pacientes ingresados en nuestra unidad – cuatro encuestas estaban en blanco o extremadamente incompleta o confusas y no se contabilizaron-, por lo que el número de encuestas válidas fue de 78 lo que supone el 23,9% (muy cercano al óptimo, que se considera del 25%) en el primer semestre. Los resultados han sido los siguientes:



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Código de Área 02024
 Código de Centro 10176

HOSPITAL GENERAL REINA SOFÍA
CIRUGÍA TORÁCICA Y Tx P 3ªB

Fecha:/...../.....

Cuestionario de Satisfacción al Alta Hospitalaria

Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input type="checkbox"/> Paciente	<input type="checkbox"/> Acompañante	<input type="checkbox"/> Mujer	<input type="checkbox"/> Hombre			
La edad, en años, de la persona que contesta:		Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala
<input type="checkbox"/> menor de 15	<input type="checkbox"/> de 15 a 29					
	<input type="checkbox"/> de 30 a 45					
	<input type="checkbox"/> de 46 a 65					
	<input type="checkbox"/> más de 65					
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?						
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:						
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?						
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?						
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?						
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?						
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?						
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?						
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:						
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?						
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:						
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han						

	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala	Calificación
atendido?						
¿Cómo considera la organización general del centro?						
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:						
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:						
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:						
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:						
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:						
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:						
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:						
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:						
Este cuestionario es anónimo. Le rogamos responda con sinceridad. Para contestar marque con <input checked="" type="checkbox"/> una sola casilla por pregunta						
La persona que contesta el cuestionario es:						
<input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre						
La edad, en años, de la persona que contesta:						
<input type="checkbox"/> menor de 15 <input type="checkbox"/> de 15 a 29 <input type="checkbox"/> de 30 a 45 <input type="checkbox"/> de 45 a 65 <input type="checkbox"/> más de 65						
En general, ¿cómo calificaría usted la atención sanitaria en este hospital?	65	9	0	1	0	96,2
Si tuviera que recomendar éste a un familiar o amigo, diría usted que es:	64	11	1	0	0	96,1
¿Qué le parece la accesibilidad de este hospital (señalización)?	61	9	1	1	0	97,2*
¿Qué le parece la comodidad de la habitación (mobiliario, temperatura, aseos)?	9	36	12	10	4	63,4*
¿Cómo calificaría usted la limpieza ?	36	32	4	2	0	91,9*
¿Qué le parece a usted la comida que se sirve en la habitación?	35	36	2	2	0	94,7*
¿Cómo considera usted el régimen de visitas a pacientes ingresados en el hospital?	24	36	6	0	1	89,6*
¿Cómo considera la adecuación de los horarios del centro (pruebas, comidas...)?	26	47	2	1	1	94,8*
La intimidad percibida por usted durante su estancia en la Unidad, ha sido:	31	44	3	0	0	96,2
¿Cómo considera usted la confidencialidad con que ha sido tratado su proceso?	62	9	1	0	0	98,6*
La identificación de los profesionales (tarjeta con nombre y profesión), la considera:	44	23	2	0	1	95,7*
¿Cómo valoraría usted el trato recibido por los profesionales que le han atendido?	63	12	0	0	1	98,7*
¿Cómo considera la organización general del centro?	60	11	3	0	0	95,9*
Su satisfacción respecto a la Unidad en que está hospitalizado es:	64	12	1	0	1	97,4
Su satisfacción respecto al resto del hospital es:	59	10	3	0	1	94,5*
La comprensión de la información que le han facilitado los médicos, ha sido:	62	13	1	0	0	98,7*
La comprensión de la información que le han facilitado las enfermeras, ha sido:	64	12	1	0	0	98,7*
La información sobre la medicación prescrita, ha sido:	61	10	2	0	0	97,3*
La disposición de los médicos que le han atendido, ha sido:	64	9	1	0	1	97,3*
La disposición de las enfermeras que le han atendido, ha sido:	66	11	0	1	0	98,7
La disposición de las auxiliares de enfermería que le han atendido, ha sido:	58	11	2	0	2	94,5*
La disposición del personal no sanitario que le ha atendido, ha sido:	26	14	8	0	2	80*

*contiene respuestas en blanco

Análisis de los resultados, evaluación de las medidas tomadas y áreas de mejora

Destacan como datos positivos la atención sanitaria, la recomendación del hospital, la confidencialidad, la intimidad, la satisfacción con la atención sanitaria, el grado de recomendabilidad del hospital, la confidencialidad, la accesibilidad, el trato de los profesionales, la satisfacción con nuestra unidad, y la información que hemos dado enfermeras y médicos y la buena disponibilidad de estos dos últimos grupos.

El menor grado de satisfacción corresponde a la comodidad de la habitación. Desgraciadamente, no depende de nuestra gestión directa y es muy difícil de corregir. Nuestras autoridades son conscientes del problema.

Por debajo del 90 % se sitúa también la disposición del personal no sanitario. se encuentran por debajo del 90 %. Entendemos que se tratará de los servicios administrativos y personal auxiliar de servicios generales),

El resto de los resultados se encuentran entre el 90 % y el 95 %.

Como área de mejora, revisaremos la señalización para el acceso a nuestras dependencias, para corregir errores o deficiencias.

No abrimos nuevas áreas de mejora, ya que los datos por debajo del 95 % no dependen de nuestra capacidad de gestión.

Otras encuestas de satisfacción propias de la UCTyTxP

1. Grado de conocimiento y satisfacción de los pacientes trasplantados de pulmón tras la información sobre la medicación inmunosupresora.

La inmunosupresión tras el trasplante pulmonar ocasiona numerosos efectos adversos e interacciones medicamentosas, como todos conocemos. El conocimiento por parte de los pacientes de los múltiples e importantes efectos secundarios de los inmunosupresores es fundamental para evitar complicaciones graves y alertar al médico ante posibles alteraciones en los niveles terapéuticos. La información adecuada por parte de los neumólogos a los pacientes trasplantados sobre estos efectos es una importante medida de calidad con gran repercusión clínica, capaz de reducir efectos adversos, interacciones, frecuentación de servicios de urgencias y morbimortalidad. El año 2018, tras comprobar que el grado de conocimiento y satisfacción fue menor del 95%, implementamos la entrega de información adicional, por escrito, sobre los inmunosupresores.

Así mismo, tras la revisión de la literatura, está claro que, a parte de la información del neumólogo, la enfermería de trasplante tiene un papel esencial en la educación sanitaria del paciente trasplantado. En la adherencia terapéutica desempeña un papel fundamental el personal de enfermería para poner en práctica el plan terapéutico, evitar conductas de riesgo para la prevención de las complicaciones e integrar hábitos de vida saludables. El trabajo de la enfermera se basa en enfocar el compromiso del paciente en su propio autocuidado, para conseguir un aumento de la adherencia al tratamiento y poder evitar el rechazo del órgano trasplantado, ya que las consecuencias pueden poner en riesgo el injerto e incluso la vida del paciente (Rico Fuentes,

2019).

Los resultados de la revisión bibliográfica muestran, en la amplia mayoría de los artículos revisados, el importante papel de la enfermera en la educación y seguimiento sobre la adherencia terapéutica en su nueva condición de vida como paciente trasplantado. La educación es una tarea difícil, donde no solo tienes que explicar el tratamiento farmacológico, si no que la enfermera debe tener una visión más holística del paciente y trabajar para satisfacer sus necesidades y conseguir el objetivo. Pueden obtenerse beneficios muy positivos, como el aumento de la calidad de vida y el grado de satisfacción con uno mismo. No solo se tiene que centrar en el paciente, su entorno más directo, como es la familia y los amigos, son facilitadores para generar un entorno positivo que incremente la adherencia al tratamiento.

El papel de la enfermería queda resaltado en el desarrollo de las actividades de promoción de la salud y educación sanitaria, promoviendo un comportamiento seguro y el uso de mecanismos de afrontamiento que favorecen la adherencia a los fármacos inmunosupresores. Uno de los objetivos principales de la educación es que el paciente alcance la comprensión de su propia condición física y efectúe su autocuidado con el uso de diferentes recursos aportados por la enfermera. Es importante un seguimiento a largo plazo por parte del personal enfermero para crear una atmosfera de confianza donde el paciente se pueda sentir seguro de hablar de sus miedos, preocupaciones y dudas. El cumplimiento del tratamiento nos ayuda a prevenir y reducir los episodios de rechazo, la re-hospitalización y los daños en la calidad de vida.

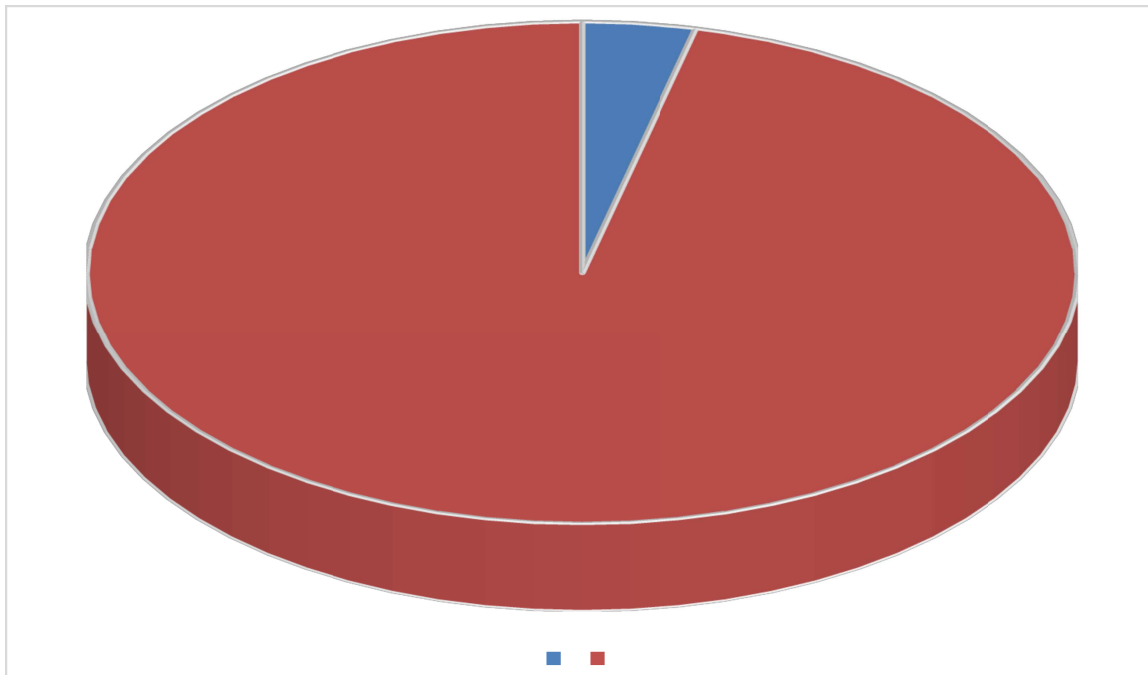
Tras la revisión bibliográfica de los artículos seleccionados, se entiende por los resultados que sería beneficioso que la intervención educativa por parte de la enfermera se iniciara cuando el paciente ingresa en la lista de trasplantes. Se tendría un mayor espacio de tiempo para realizar las actividades y sesiones diseñadas por los profesionales sanitarios, donde todos tendrían que intervenir y acompañar al paciente en el camino hacia el trasplante y su posterior cambio de estilos de vida. Sería necesario el desarrollo y la implementación de un plan de cuidados estandarizados de enfermería, ya que los trasplantes pulmonares cada vez son más frecuentes y el tratamiento inmunosupresor es un proceso complejo donde la enfermera tiene que educar al paciente, no solo en la toma de la medicación, sino saber guiar en sus nuevos estilos de vida. El paciente, una vez ha recibido el órgano trasplantado, está en constante contacto con personal sanitario, desde la unidad de Cuidados Intensivos hasta el seguimiento por Atención Primaria. Por ello, creemos recomendable la implantación de estos planes de cuidados para que todas las enfermeras en contacto con el paciente brinden unos cuidados de alta calidad.

Las enfermeras de trasplante pulmonar, una vez explicado en profundidad en, al menos, dos ocasiones antes del alta, y entregado el documento para su lectura, en los días previos al alta hospitalaria efectuarán la siguiente prueba para comprobar la eficacia de su ayuda:

- Reconocimiento de los fármacos inmunosupresores: 2 puntos
- Cómo debe tomarlos: 2 puntos
- Cuándo debe tomarlos: 2 puntos
- Efectos adversos más frecuentes: 2 puntos
- **Cuáles son los síntomas o signos de alarma por los que debe consultar inmediatamente con la enfermera de trasplante: 2 puntos**

Se considerará un resultado óptimo si el porcentaje de pacientes trasplantados que presentan un grado de conocimiento > 8 puntos (incluyendo el conocimiento de los síntomas o signos de alarma) es superior al 90 %

En el primer semestre de 2023, 26 de los 27 pacientes (96,3 %) obtuvieron ≥ 8 puntos.



2. Calidad percibida de la comunicación entre pacientes intervenidos por cáncer de pulmón y enfermeras.

Una deficiente comunicación entre el personal responsable de los cuidados y el paciente es una fuente de problemas y conflictos. El establecimiento de un buen canal de comunicación entre el paciente y la enfermería permite una atención personalizada y adecuada a las necesidades del paciente, una percepción de calidad del sistema y evita conflictos y potenciales efectos adversos. Esta comunicación es especialmente importante en los pacientes portadores de un cáncer de pulmón, que saben que su salud y su vida están seriamente amenazadas y que el tratamiento quirúrgico es una importante agresión a su organismo. La calidad de la comunicación de la

enfermería percibida por los pacientes es un dato fundamental, ya que refleja una premisa esencial en la planificación y desarrollo de los cuidados de enfermería: la percepción de un canal abierto de comunicación sobre sus necesidades. Es también un indicador internacionalmente reconocido. (Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)).

El porcentaje de pacientes intervenidos por cáncer de pulmón que responden “siempre” o “generalmente” a la pregunta **¿Con qué frecuencia (siempre, generalmente, a veces o nunca) las enfermeras se comunican bien con usted respecto a su enfermedad?** ha sido del 100 % (28/28).

