



CARTA A LA DIRECTORA

Mejora de la calidad percibida tras la implantación de un sistema de gestión de la calidad en un Servicio de Urgencias hospitalario



Improvement in perceived quality after the implementation of a quality management system in a hospital Emergency Service

Sra. Directora:

La implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en la gestión por procesos según la norma ISO 9001 tiene un amplio desarrollo en todo tipo de empresas y organizaciones, ya sean de productos o servicios, tanto en el ámbito público como en el privado. Dentro de los hospitales, históricamente, se ha desarrollado más en los servicios centrales que en los asistenciales. En estos casos, tenemos conocimiento de que la implantación de la gestión por procesos mejora la atención al paciente^{1,2}.

Presentamos la experiencia de la implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en el Servicio de Urgencias de un hospital público de la Comunidad de Madrid de 407 camas en funcionamiento, analizando su impacto en los tiempos de espera y en la percepción que tienen los pacientes de los mismos, aspectos habitualmente mal valorados en estos servicios asistenciales.

Se definieron 5 procesos principales según la clasificación de los pacientes con el sistema Manchester. Como indicadores de rendimiento se analizaron: tiempo desde admisión hasta primera valoración del paciente (en minutos) y tiempo total de estancia en el Servicio (en horas), obtenidos del sistema de información del hospital. Como indicadores de percepción se establecieron: satisfacción con el tiempo de espera hasta primera valoración y satisfacción con el tiempo total de estancia (ambos medidos como porcentaje de pacientes satisfechos o muy satisfechos con cada tiempo en el Servicio de Urgencias), obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción centralizada de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid³.

Para los indicadores de rendimiento se analizaron los datos referidos a 233.305 pacientes; 102.325 (43,9%) atendidos antes de la implantación del sistema de gestión de la calidad (entre enero de 2011 y diciembre de 2012) y 130.980

(56,1%), después (entre enero de 2013 y noviembre de 2015). Se excluyeron aquellos pacientes en los que se detectaron errores de registro en los datos demográficos y aquellos en los que se recogieron tiempos no congruentes con la práctica clínica (tiempo hasta primera valoración superior a 60 min y/o tiempo total de estancia inferior a 30 min). Los datos se muestran como mediana y rango intercuartílico (RIC). El análisis comparativo de los tiempos entre los dos periodos se llevó a cabo mediante pruebas de la U de Mann-Whitney para muestras independientes con el programa IBM SPSS versión 21.0 (IBM Corp.; EE.UU.). Se consideró diferencia estadísticamente significativa cuando $p < 0,05$.

Respecto de los indicadores de percepción, se incluyeron los datos referidos a los 805 pacientes encuestados durante el periodo analizado (483 antes de la implantación y 322 después). El error de muestreo es de $\pm 7,72\%$, por oleada anual para un nivel de confianza del 95% y $p = q = 0,5$.

El estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación del Hospital.

Una vez analizados los datos, los indicadores de rendimiento mostraron que el tiempo desde admisión hasta primera valoración fue superior tras la implantación del sistema de gestión de la calidad: mediana de 4,1 min (RIC: 3,8) frente a una mediana de 3,8 min (RIC: 3,7) antes de la implantación; $p < 0,001$. Lo mismo ocurrió con el tiempo total de estancia: 4,1 h (RIC: 3,8) frente a 3,8 h (RIC: 3,7) antes de la implantación; $p < 0,001$.

En cuanto a los indicadores de percepción, la satisfacción con el tiempo de espera percibido por los pacientes hasta primera valoración fue aumentando tras la implantación del sistema de gestión de la calidad superando a la media de nuestro grupo de hospitales (fig. 1A). Respecto de la satisfacción con el tiempo total de estancia, primero se mantuvo estable mientras que disminuyó en el grupo 2 para aumentar por encima de este en la última parte del periodo analizado (fig. 1B).

En nuestra experiencia, la implantación del sistema de gestión de la calidad no mejoró los tiempos registrados de atención (en lo que puede haber influido que tras la implantación del sistema de gestión de la calidad hubiese un aumento de la presión asistencial del 4% respecto al periodo previo). Sin embargo, sí mejoró la satisfacción del paciente sobre esos tiempos, llegando, incluso, a referir menor tiempo de estancia total que lo que muestran los datos objetivos analizados (3 h en el último año analizado frente a las 4 h registradas en el sistema de información). Las

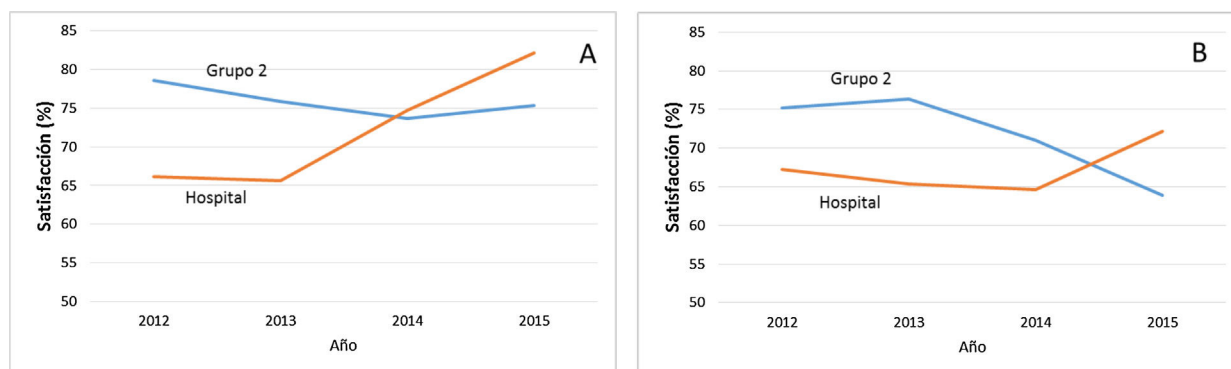


Figura 1 A) Satisfacción de los pacientes con el tiempo hasta primera valoración. B) Satisfacción de los pacientes con el tiempo total de estancia en Urgencias. Satisfacción: porcentaje de pacientes satisfechos/muy satisfechos. En todos los casos se compara con la media del mismo grupo de hospitales (Grupo 2, n = 13).

encuestas de satisfacción⁴, junto con las entrevistas en profundidad realizadas a los pacientes y las reflexiones internas realizadas en el ámbito de gestión de la calidad, permitieron llevar a cabo acciones de mejora como la implantación de circuitos de atención prioritaria a colectivos vulnerables (pacientes con discapacidad intelectual o con patología oncológica), la generalización del acompañamiento al paciente y mejoras en la información a familiares y acompañantes durante su estancia en Urgencias, dimensiones, estas últimas, muy valoradas por los pacientes^{5,6}.

Bibliografía

1. Baldi G, Burani M, Ghirelli L, De Pietri SP. Certification of an emergency department according to UNE EN ISO 9002 criteria. *Eur J Emerg Med.* 2000;7:61–6.
2. Cabero MJ, Guerra JL, Gaite L, Prellezo S, Pulido P, Álvarez L. Experience of implementing the ISO 9001 2015 standard for the accreditation of a paediatric hospital emergency department. *J Healthc Qual Res.* 2018;33:187–92, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.02.005>.
3. Comunidad de Madrid. Encuestas de satisfacción de los usuarios de los Servicios de Asistencia sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid (2011-2018) [consultado Sep 2020]. Disponible en: <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/encuestas-satisfaccion-usuarios-servicios-asistencia-sanitaria-publica-comunidad-madrid>
4. García-García A, Arévalo-Velasco A, García-Iglesias MA, Sánchez-Barba M, Delgado-Vicente MA, Bajo-Bajo A, et al. Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión. *Rev Calid Asist.* 2015;30:203–9, <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2015.04.005>.

5. Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Carbonell MÁ, Pérez Jover V, Blaya I, García A, et al. Causas de satisfacción e insatisfacción en urgencias. *Rev Calid Asist.* 2001;16:390–6, [http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x\(01\)77438-6](http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x(01)77438-6).
6. Morales-Guijarro AM, Nogales-Cortés MD, Pérez-Tirado L. Acompañante satisfecho, un indicador de calidad. *Rev Calid Asist.* 2011;26:47–53, <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2010.07.004>.

M.V. Olalla Martín^{a,*}, J. González Revaldería^b,
R. Romero Pareja^a, I.J. Thuissard Vasallo^c
y C. Andreu Vazquez^c

^a Servicio de Urgencias, Hospital Universitario de Getafe, Universidad Europea de Madrid, Madrid, España

^b Hospital Universitario de Getafe, Universidad Europea de Madrid, Madrid, España

^c Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud, Universidad Europea de Madrid, Madrid, España

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: mariavictoria.olalla@salud.madrid.org (M.V. Olalla Martín).

Disponible en Internet el 22 de enero de 2021

<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.11.004>

2603-6479/ © 2020 FECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.