

# COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE OPINIÓN Y PROYECTO DE MEJORA EN FASE EXTRA-ANALÍTICA

Valldecabres Ortiz C.; Del Valle Pérez V,\*; Borrás Monzó R.\*; Guerrero Espejo A.  
Área de Diagnóstico Biológico del Hospital de la Ribera, Alzira  
\*Dirección de Enfermería del Hospital de la Ribera, Alzira

## INTRODUCCIÓN

La comunicación y las encuestas de opinión y satisfacción, pueden ser herramientas importantes de mejora de calidad en la Fase extra-analítica.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Dentro de los planes de mejora de la calidad en la fase extra-analítica del Área de Diagnóstico Biológico del Hospital de La Ribera, se acometieron dos proyectos de mejora. Uno de ellos consistió en el envío de una encuesta de opinión acerca de los puntos de mejora en los procesos de recogida y manipulación de muestras y el otro en la organización de unas Jornadas de Calidad en fase extra-analítica donde se dieron a conocer los resultados de las encuestas y nos ayudaron a enfocar mejor los contenidos formativos de dichas jornadas.

Se distribuyeron las encuestas de opinión entre todo el personal del Hospital y de Atención Primaria relacionado con la extracción, recogida,

transporte y manipulación de muestras. Para ello se contó con la inestimable colaboración de supervisores de enfermería del Hospital y coordinadores de enfermería del Área.

El contenido de las encuestas abarcaba opiniones acerca de distintas variables pre-analíticas.

- Información recibida sobre dichas variables.
- Entrenamiento recibido en el uso de dispositivos de toma de muestras.
- Procedimientos estandarizados de toma de muestras e identificación.
- Información recibida sobre soluciones frente a riesgos de exposición accidental con fluidos biológicos.
- Valoración y sugerencias de mejora en procesos e infraestructuras.

Pregunta	Grupo	Ninguna	Poca	Suficiente	Mucha
¿Ha recibido información sobre variables pre-analíticas?	At. Primaria	34%	22%	44%	0%
	Hospital	50%	36%	14%	0%
¿Ha recibido entrenamiento en el uso de dispositivos de toma de muestras?	At. Primaria	9%	30%	52%	9%
	Hospital	20%	30%	45%	5%
¿Ha recibido información sobre soluciones frente a riesgos de exposición a fluidos biológicos?	At. Primaria	29%	30%	38%	3%
	Hospital	12%	37%	43%	8%
		<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>
¿Cómo considera el transporte de las muestras?	At. Primaria	10%	32%	46%	12%
	Hospital	19%	48%	32%	1%

## RESULTADOS

El nivel de participación fue bueno ya que se recibieron un total de 200 encuestas respondidas de un total de 250 encuestas repartidas (80%).

Se procedió al análisis de las mismas y se presentaron los resultados en la Jornada de Calidad.

Se establecieron unos puntos de mejora en cuanto a los siguientes parámetros:

- Atención al paciente.
- Mejora de las áreas de toma de muestras, manipulación, así como protocolos estandarizados de trabajo.
- Mejora de infraestructuras.

¿Qué mejoraría en las áreas siguientes?		
	At. Primaria	Hospital
Atención al Paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Su intimidad durante el proceso</li> <li>→ Dedicarle más tiempo</li> <li>→ Mejorar su educación sanitaria</li> <li>→ Reducir las aglomeraciones</li> <li>→ Darle más información sobre las pruebas a realizar</li> <li>→ Evitar remitir pacientes del hospital al centro de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dedicarle más tiempo</li> <li>→ Reducir las aglomeraciones</li> <li>→ Reducir el nº de repeticiones de pruebas</li> <li>→ Mejorar las condiciones de las salas de espera</li> </ul>
Sangre. Toma de muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mejorar la iluminación de salas</li> <li>→ Protocolos estandarizados</li> <li>→ Mejorar espacio físico de salas y ergonomía de mobiliario para extracción</li> <li>→ Mejora de material pediatría</li> <li>→ Incluir códigos de determinadas pruebas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Usar dispositivos para extracciones difíciles</li> <li>→ Protocolos estandarizados</li> <li>→ Responsabilizar de la extracción al laboratorio</li> <li>→ Horario específico para pruebas de Sintrom</li> </ul>
Sangre. Manipulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Características contenedores</li> <li>→ Reducir el tiempo desde la extracción hasta laboratorio</li> <li>→ Protocolos para evitar accidente</li> <li>→ Evitar trasvase jeringa a tubos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Responsabilizar de la extracción al laboratorio</li> <li>→ Protocolos estandarizados</li> </ul>
Orina. Toma de muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Las características físicas de la sala de toma</li> <li>→ Bote de 24h. para evitar contaminación</li> <li>→ Que el paciente haga el trasvase del bote al tubo de anormal sedimento y cultivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Protocolos estandarizados</li> <li>→ Mayor y mejor información al paciente</li> </ul>
Orina. Manipulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Espacio para manipulación y desechado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Que el paciente traiga el tubo de orina</li> </ul>

## CONCLUSIONES

La comunicación a través de las encuestas de opinión al personal sanitario que participa en la fase extra-analítica de los laboratorios, ha sido una herramienta muy útil para establecer unos criterios de mejora de calidad de la misma.