



## CUESTIONES CLAVES A REFLEXIONAR

**ASIGNATURA: PARTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PRÁCTICA: Plan de mejora de calidad**

**GRUPO: 4.1.2**

**INTEGRANTES: Marina Álvarez de José, Ana Bañuelos Chacón, María Colina Ruiz, Julia García Nestar**

**FECHA: 09/04/2021**

### TAREA

1. Atendiendo al proyecto que habéis desarrollado en la parte de la asignatura dedicada a la Gestión de Servicios en Enfermería. Se desarrollará un Plan de Mejora para el servicio y los objetivos propuestos en dicho proyecto. Para elaborarlo se seguirán los contenidos vistos en los temas 1, 2 y 3 que están locutados en la experiencia Flipped Classroom.

### INTRODUCCIÓN

A pesar de los esfuerzos de los profesionales de la sanidad para mantener la calidad de los servicios ofrecidos en los centros de salud de la zona rural, en la última década, la dispersión geográfica de la comunidad autónoma de Castilla y León, el envejecimiento de la población, y el traslado a núcleos urbanos de gran parte de los habitantes ha mermado la asistencia sanitaria a la población de zonas rurales; todo ello sumado a la problemática en la contratación de sanitarios que deseen movilizarse a estas áreas. La escasez de Puntos de Atención Continuada (PAC) en los municipios alejados de las urbes sobrecarga las Urgencias Hospitalarias, y el horario limitado de ambulancias supone una ardua tarea de movilización de pacientes, ya que lamentablemente no se alcanzan las isocronas propuestas. Todo ello parece verse ensombrecido además por la disminución de fondos, tanto para la contratación de profesionales como el mantenimiento de los recursos materiales [1].

Debido a lo severamente comprometida que está la atención continuada en la Zona Básica de Salud (ZBS) de Melgar de Fernamental, que cuenta con un PAC de los 22 existentes en la provincia de Burgos, se ha considerado necesaria la puesta en marcha de un Soporte Vital Avanzado liderado por Enfermería (SVAE), con el objetivo de mejorar la accesibilidad y la calidad de la asistencia sanitaria de urgencia ofrecida en



dicha ZBS mediante una prueba piloto. Dicho servicio cuenta con una experiencia de más de 30 años en otras comunidades autónomas, donde ha sido implantado con éxito; habiendo mejorado tanto la atención a usuarios en la zona rural como el traslado a hospitales de referencia, siempre manteniendo unos cuidados avanzados en salud. A través de esta propuesta, se va a implantar una unidad de SVAE que cuenta con una enfermera cualificada con experiencia en servicios de urgencias y emergencias, dos Técnicos de Emergencias Sanitarias, y a través de medios tecnológicos se contactará cuando sea necesario con un médico del PAC.

La calidad es responsabilidad de todos los implicados, por ello, satisfacer las expectativas del paciente desde el comienzo de la implantación del nuevo servicio, no sólo va a mejorar la atención de futuros usuarios sino evaluar la actuación de los profesionales, para que en próximas actuaciones puedan evitar errores y rentabilicen recursos, persiguiendo en todo momento la excelencia clínica. Así se plantea, tras una evaluación y posterior valoración del servicio a implantar, una planificación para la intervención, desarrollando un plan de mejora. Como uno de los objetivos de ese plan parte la elaboración de una escala de valoración que mida la satisfacción del usuario en relación a la atención prestada, un indicador medible de evaluación que precisa de un escaso entrenamiento al personal de enfermería, quien podrá realizar las preguntas por teléfono 3 días después. La gestión será llevada a cabo por una responsable de calidad con titulación de enfermera, que trabaje en el SVAE y cuente con una experiencia de más de 2 años en este servicio y haya sido formada en calidad. El resto de enfermeras del servicio deberán estar igualmente implicadas y capacitadas para analizar mediciones de datos. Recibirá apoyo técnico desde dos unidades, una establecida en la Gerencia Regional de Salud de Área de Burgos y otra en la Gerencia Regional de Emergencias de Castilla y León que cuenta desde 2002 con un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000; para asegurarla mediante el cumplimiento de requisitos [2]. Se utilizará un método cuantitativo-cualitativo de observación directa basado en una encuesta de satisfacción y opinión, con preguntas tanto cerradas como abiertas, denominada “Encuestas de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad Percibida en la Prestación de los Servicios Sanitarios” [2,p.275]. Igualmente, según las recomendaciones de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, se utilizarán los indicadores de calidad operativos de tiempo de respuesta del SVAE y número de traslados a hospital de referencia; indicadores de calidad de asistencia [3].

El siguiente objetivo basado en el incremento de la confianza de la población en el servicio, parte de un análisis de la atención en zona rural con ambulancias de Soporte Vital Básico, cuyas funciones distan en gran medida con el SVAE y, es por ello que el requerir de un nuevo modelo de soporte sanitario resulta poco confiable de comprender a esta fracción de la población. Es totalmente comprensible y desde el responsable administrativo de salud en el ayuntamiento y el coordinador de salud de la ZBS se precisa la puesta en marcha de actividades y recursos escritos y visuales que permitan incrementar la confianza y conocimiento de la población en el servicio.



ESQUEMA PLAN DE MEJORA

Objetivos	Tareas	Responsables de las tareas	Tiempo	Recursos necesarios	Indicadores de seguimiento	Calendario y Temporalización	Responsable del seguimiento
1º. Informar a la población del nuevo servicio de ambulancias	Realizar una campaña de puesta en conocimiento de la información  Dar conferencias en la casa consistorial	Personal administrativo del ayuntamiento de Melgar de Fernamental  Coordinador del centro de salud de la ZBS	Desde agosto de 2021 hasta septiembre de 2022*	Cartas informativas  Recursos materiales para impartir las conferencias	Recepción de cartas y correos electrónicos por parte de la ciudadanía  Grado de asistencia a las conferencias	Durante 3 semanas se realizarán 6 sesiones en el ayuntamiento de 45 minutos de duración	Concejal de sanidad
2º. Medir la satisfacción de los usuarios con el servicio	Efectuar una encuesta telefónica de satisfacción a los usuarios del servicio	Enfermera del SVAE responsable de gestión	De septiembre de 2021 hasta febrero de 2022	Teléfono Programa de ordenador donde se evalúa la escala	Encuesta de valoración de la asistencia prestada	Durante 3 semanas se realizarán las encuestas. Al finalizar este periodo se reevaluará el servicio cada mes.	Enfermeras pertenecientes al grupo de trabajo del SVAE

\* Comienzo un mes antes del inicio del funcionamiento del servicio



<b>ÁREA DE MEJORA Nº1</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Falta de conocimiento por parte de los usuarios del nuevo modelo de asistencia.
<b>Causas que provocan el problema</b>	Nunca ha sido utilizado en la comunidad autónoma de Castilla y León un Soporte Vital Avanzado con personal enfermero al mando. Ante este proyecto que procura paliar una problemática de la sanidad rural, la población necesita información para tener confianza en el personal sanitario que les puede atender en un futuro.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Informar a la población del nuevo servicio de ambulancias.
<b>Acciones de mejora</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Diseñar unas cartas informativas con las características y funciones del SVAE.</li><li>2. Realizar varias conferencias para solventar las dudas respecto al SVAE cuatro más en las zonas más pobladas de dicho municipio para la población.</li><li>3. Anunciar en los periódicos el nuevo servicio explicando las funciones del SVAE.</li><li>4. Conceder una entrevista a distintos medios de comunicación con el fin de llegar a un mayor número de habitantes.</li></ol>
<b>Beneficios esperados</b>	Resolver las posibles dudas que hayan podido generar la implantación de un nuevo modelo de asistencia continuada en el plazo de un mes.



<b>ÁREA DE MEJORA N°2</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Carencia de un proyecto similar en Castilla y León por lo que no se tiene una base realista acerca de cómo será recibido por parte de la población ni si las competencias profesionales requeridas, como la atención dentro de la isocrona podrá ser posible.
<b>Causas que provocan el problema</b>	La implantación de un nuevo soporte de asistencia en ambulancia conlleva una inédita organización tanto por parte de la Gerencia Regional de Salud de Área, como de Emergencias Sanitarias, PAC y DGT. Ante este proyecto que procura paliar una problemática de la sanidad rural, es necesario realizar una evaluación desde el comienzo y establecer una óptima gestión de su calidad para que sea lo más efectivo posible.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Medir la satisfacción de los usuarios con el servicio, para evaluar el funcionamiento del servicio y detectar posibles mejoras.
<b>Acciones de mejora</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Encuesta de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad Percibida en la Prestación de los Servicios Sanitarios por teléfono y a los 3 días de haber sido atendido, si es posible.</li><li>2. Recogida de datos y análisis de los mismos por parte de la responsable de gestión de calidad.</li><li>3. Puesta en común de los resultados de manera quincenal con el equipo de enfermeras del SVAE.</li><li>4. Implantar las mejoras posibles desde la perspectiva clínica y enviar a las correspondientes Gerencias las debilidades detectadas y una batería de sugerencias.</li></ol>
<b>Beneficios esperados</b>	Conseguir durante el primer año del servicio que sea adecuado a las necesidades de los usuarios, obteniendo un número de encuestas cumplimentadas que alcance el 80% de tasa de respuesta de los usuarios atendidos.



## **EVALUACIÓN**

### Fortalezas

A través del SVAE, se potencia la autonomía de la enfermería al establecer sus cuidados avanzados como herramienta primordial de atención al paciente. Además, se ofrece una formación continuada de las profesionales de enfermería que se incorporen al servicio, por lo que se cuenta con enfermeras especializadas. Por otro lado, permite un incremento en la calidad de las actuaciones y en la rapidez de respuesta en casos de emergencia, y constituye un gran apoyo al resto de la Red de Transporte Sanitario Urgente.

Con este proyecto de mejora se ha conseguido poner en conocimiento de la población la existencia y disponibilidad del SVAE de manera favorable, permitiendo una utilización eficaz del servicio.

### Debilidades

El proyecto es vulnerable al desconocimiento y la potencial desconfianza por parte de la población al funcionamiento del servicio, junto con el posible descontento de los usuarios por el cambio en el modelo de asistencia. Por otro lado, ha sido reportado en diferentes medios de comunicación acerca de la posibilidad de privatizar el servicio por parte de la empresa de ambulancias Ambuiberica, lo cual traería consecuencias en la pérdida de control en la gestión de un servicio público y la remuneración de las enfermeras disminuiría considerablemente.

Asimismo, a la hora de informar a la población del nuevo servicio contamos con la debilidad de que para la población analfabeta el folleto informativo diseñado no será útil. Igualmente la medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio puede verse comprometida ante negativa a realizar la encuesta, además del posible sesgo por pérdida de los datos del paciente usuario del SVAE.



UNIVERSIDAD DE BURGOS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DRA. MARÍA CONSUELO SÁIZ MANZANARES

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1].- Nacional De Salud S. La atención continuada y de urgencia en el. 2008. Available from:  
[http://www.actasanitaria.com/fileset/doc\\_44757\\_FICHERO\\_NOTICIA\\_4217.pdf](http://www.actasanitaria.com/fileset/doc_44757_FICHERO_NOTICIA_4217.pdf)

[2].- Barroeta Uzquiza J, Boada Bravo N. Los servicios de emergencia y urgencias médicas extrahospitalarias en España. Available from: [http://www.epes.es/wp-content/uploads/Los\\_SEM\\_en\\_Espana.pdf](http://www.epes.es/wp-content/uploads/Los_SEM_en_Espana.pdf)

[3].- SEMES. Soporte Vital Avanzado Enfermero. 2018. Available from:  
[http://www.portalsemes.org/ubicuadocumentos/Recomendaciones\\_SVAE.pdf](http://www.portalsemes.org/ubicuadocumentos/Recomendaciones_SVAE.pdf)



**ANEXO I: FOLLETO INCLUIDO EN LA CARTA INFORMATIVA**

**SOPORTE VITAL  
AVANZADO  
ENFERMERIZADO  
(SVAE)**



**¿EN QUÉ CONSISTE  
EL SVAE?**

Servicio de ambulancias en el que enfermeras, de forma autónoma y con total garantía, realizan técnicas y prestan cuidados avanzados de urgencias y emergencias.



**¿PARA QUÉ SIRVE?**

Para adecuar de una manera más óptima la respuesta de un Servicio de Emergencias a las necesidades de los pacientes que demandan su asistencia, sobretodo en casos de urgencias vitales

**¿CON QUÉ FIN SE  
PONE EN  
MARCHA?**

Combatir la limitación de Atención continuada en Zonas Rurales, especialmente cuando los servicios convencionales no estén disponibles



**BENEFICIOS  
PARA LA  
POBLACIÓN**

Prestación de cuidados y valoración integral de las necesidades del paciente.

**Rapidez en la respuesta** en casos de emergencias sanitarias  
cuidados de calidad y profesionalidad en la atención

**CHARLAS  
INFORMATIVAS DEL  
SERVICIO EN AYTO**

**7 de agosto**  
Rezmondo

**21 de agosto**  
Castrojeriz

**28 de agosto**  
Villasandino

**4 de septiembre**  
Melgar de Fernamental

**¿CÓMO CONTACTAR?**



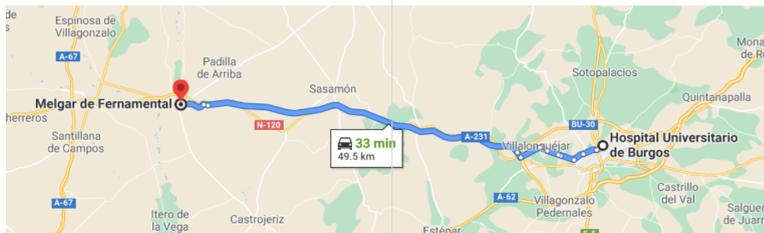
**112**



**24 H/DÍA**



**365 DÍAS**



Centro de Salud /PAC Melgar de Fernamental

Calle Cruz de la Ribera  
09100 Melgar de Fernamental, Burgos

947 37 25 95



**ANEXO II: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**



**IMPLANTACIÓN SERVICIO SOPORTE VITAL  
AVANZADO ENFERMERIZADO (SVAE)  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



La presente encuesta permitirá conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que hayan recibido atención sanitaria por parte del servicio de SVAE, por lo que se agradece que conteste con la mayor sinceridad posible a las siguientes preguntas

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una X el cuadro que contenga su respuesta según la escala del 1 al 5

1 = Nada satisfecho      2 = Poco satisfecho      3 = Adecuado      4 = Satisfecho      5 = Muy satisfecho

Facilidad para acceder y contactar con el servicio	1	2	3	4	5
Amabilidad y eficacia del personal que le ha atendido durante la llamada	1	2	3	4	5
Velocidad de respuesta desde la alerta hasta la llegada del servicio	1	2	3	4	5
Consejos e indicaciones sobre la actuación mientras llega el equipo de profesionales	1	2	3	4	5
Amabilidad del personal	1	2	3	4	5
Interés del profesional	1	2	3	4	5
Trato humano del profesional del SVAE	1	2	3	4	5
Información recibida sobre la actuación que se va a realizar una vez valorada la situación	1	2	3	4	5
Competencia del personal	1	2	3	4	5
Atención durante el trayecto en ambulancia	1	2	3	4	5
Satisfacción global con el servicio implantado	1	2	3	4	5
Recomendaría el servicio	1	2	3	4	5

Sugerencias de mejora

---



---



---



---



---



---



---