

# XIV Congreso Nacional de ENFERMERÍA QUIRÚRGICA

# Mérida

**13, 14 y 15 de marzo de 2019** SEDE:  
Palacio de Congresos de Mérida  
Av. del Río, s/n, 06800 Mérida, Badajoz



ORGANIZA:

**ASOCIACIÓN  
ESPAÑOLA DE  
ENFERMERÍA  
QUIRÚRGICA**

NO INDICAR NI AUTORES NI CENTRO DE TRABAJO

RESUMEN COMUNICACIÓN/POSTER

## TÍTULO

GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL EN LA UNIDAD DE LITOTRICIA Y ENDOUROLOGÍA

## INTRODUCCIÓN

Cada vez más las organizaciones tienden a utilizar modelos de Gestión de Calidad para mostrar el cumplimiento de estándares de sus productos y servicios, poder conseguir una mejora continua y aumentar su eficiencia.

Algunos de los pilares necesarios para la Gestión de Calidad son: un enfoque centrado en el cliente, la participación del personal, enfoque basado en procesos y una mejora continua.

Para conseguir una mejora continua se utilizan los Sistemas de Gestión de Riesgo Clínico (SGRC) que analizan y previenen la ocurrencia de Eventos Adversos. Dentro de éstos sistemas encontramos la metodología Análisis Modal de Fallos Efectos (AMFE) y el Análisis de Causa-Raíz (ACR).

## OBJETIVOS

Mejorar la calidad asistencial.

Aumentar la satisfacción del paciente.

Fomentar la participación activa del equipo.

Prevenir Eventos Adversos mediante Sistemas de Gestión de Riesgo Clínico.

## MATERIAL Y MÉTODO

En 2012 comenzamos a utilizar un sistema de Gestión de Calidad Total. Aplicamos procesos operativos para sistematizar la actividad asistencial. Analizamos de forma continua indicadores de proceso, resultado y seguridad.

Realizamos análisis de la calidad percibida por el paciente a través de encuestas de satisfacción.

Prestamos especial atención a la seguridad del paciente, utilizando para la gestión del riesgo las herramientas metodológicas: Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) y el análisis causa-raíz.

Consideramos necesaria una formación continua de los profesionales para ofrecer cuidados de calidad, participando como docentes y discentes en cursos de formación en el campo de litotricia y endourología.

## RESULTADOS

Hemos conseguido disminuir la variabilidad de la práctica clínica de los principales procesos de la unidad, aumentar la satisfacción del paciente, reducir el consumo de recursos, así como optimizar el tiempo empleado

# XIV Congreso Nacional de ENFERMERÍA QUIRÚRGICA

## Mérida

**13, 14 y 15 de** SEDE:  
**marzo de 2019** Palacio de Congresos de Mérida  
Av. del Río, s/n, 06800 Mérida, Badajoz



ORGANIZA:

**ASOCIACIÓN  
ESPAÑOLA DE  
ENFERMERÍA  
QUIRÚRGICA**

**NO INDICAR NI AUTORES NI CENTRO DE TRABAJO**

**RESUMEN COMUNICACIÓN/POSTER**

en los procedimientos.

Uno de los retos de nuestra unidad es conseguir la excelencia a través de evaluaciones internas y externas periódicas, teniendo reconocida la certificación ISO 9001:2015.

### **CONCLUSIONES**

La implantación de un modelo de Gestión de Calidad Total ayuda a mejorar nuestra labor asistencial y la satisfacción del paciente.

### **BIBLIOGRAFÍA**

1. Cristian Rocco, Alejandro Garrido. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. Revista Médica Clínica Las Condes 2017;28:785-95
2. Mañes-Sevilla M, Marzal-Alfaro MB, Romero Jiménez R, Herranz-Alonso A, Sanchez Fresneda MN, Benedi Gonzalez J, Sanjurjo-Sáez M. Failure mode and effects analysis to improve quality in clinical trials. J Healthc Qual Res. 2018 Jan - Feb;33(1):33-47.