

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

D./D^a Rosa María Sánchez Criado con DNI nº 05286938C, con residencia en Madrid, Pza. de las Américas, 7, 1ºD, del municipio Colmenar Viejo

DECLARO BAJO JURAMENTO

Que el trabajo presentado es inédito, y que no ha sido presentado en otros Certámenes o Premios, ni publicado en revistas científicas o del sector.

Y para que así conste a los efectos oportunos, firmo la presente declaración enMadrid....., a ...31..... deenero de ...2024.....

Rosa María Sánchez Criado

**SANCHEZ
CRIADO ROSA
MARIA -
05286938C**

Firmado digitalmente
por SANCHEZ CRIADO
ROSA MARIA -
05286938C
Fecha: 2025.01.31
00:50:32 +01'00'

III CERTAMEN MEJORES PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN. FUNDACIÓN HUMANS

1. **Organización:** Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal. Dirección: Av. Manuel Fraga Iribarne, nº2, 280055 Madrid.
2. **Persona de contacto:** Rosa María Sánchez Criado. Teléfono: 34645018793, mail: rsanchezc@salud.madrid.org
3. **Título:** “Calidad percibida por los pacientes en relación a un traslado a otra institución sanitaria”.
4. **Autores:** *Rosa María Sánchez Criado.*
5. **Área temática:** Arquitectura Humanizada
6. **Resumen ejecutivo del proyecto:**

Desde abril del 2022, el Hospital Emergencias Enfermera Isabel Zendal (HEEIZ) acoge a pacientes de rehabilitación. En septiembre del 2024 se realiza el traslado de pacientes al Hospital Santa Cristina (HSC) a fin de acometer obras en HEEIZ.

El HEEIZ se engloba dentro de la Red de hospitales de Media Estancia de la Comunidad de Madrid, lo que supone una estancia media de hospitalización de aproximadamente dos meses, desarrollándose iniciativas con la finalidad de conseguir una atención más humanizada: Actividades de sociabilización, lúdicas, de entretenimiento, participativas y cognitivas, a la vez que se realiza la Rehabilitación Funcional de nuestros pacientes, mejora la calidad percibida de pacientes y cuidadores.

Siendo otorgada la condición de Hospital de Emergencias en su creación, sus características arquitectónicas lo diferencian del resto de hospitales al uso, adquiriendo un valor añadido. Con una única altura, panelable y sectorizable en función de las necesidades que existan en cada momento y con amplios espacios, lejos de ser una desventaja, ha supuesto una mejora en la Humanización de los pacientes. Y así lo hemos podido constatar a través de la realización de encuestas.

El proyecto ha consistido en la realización de encuestas a veinte pacientes trasladados del HEEIZ al HSC para conocer el nivel de satisfacción en relación al traslado y sobre si las nuevas instalaciones permiten la realización de las Actividades de Humanización, tal como venían realizándose en el HEEIZ.

7. Propuesta para la descripción y desarrollo de la candidatura presentada:

Justificación:

Valorar la calidad percibida de los pacientes ingresados en HEEIZ en relación al proceso de traslado.

Verificar si las actividades de Humanización tienen relación con el entorno del paciente.

Objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes en relación al traslado desde el HEEIZ al HSC.
- Verificar si las dependencias de un Hospital de Emergencias favorecen la Humanización.

Planificación y cronograma:

Se ha facilitado un cuestionario de seis preguntas a veinte pacientes trasladados desde el HEEIZ al HSC. Trece pacientes contestaron vía telefónica, ya que estaban de alta hospitalaria y siete respondieron de forma presencial. Las respuestas a dicho cuestionario se engloban dentro de la *escala de Likert*. Las cuatro primeras preguntas giran en torno al grado de satisfacción en relación al traslado, siendo la mejor respuesta "*totalmente satisfecho*" (5) y la peor respuesta "*nada satisfecho*" (1). La quinta pregunta también está relacionada con la satisfacción percibida, siendo la mejor respuesta "*respondieron con interés a todas mis preguntas*" (2) y la peor respuesta "*respondieron, pero sin interés*" (0). La última pregunta versa en torno a las instalaciones de un hospital al uso y, dadas estas características estructurales, si se favorece la Humanización, siendo la mejor respuesta "*sí, siempre*" (4) y la peor respuesta "*no, nunca*" (1).

LEYENDA:										
										Rodee una opción
1. ¿En general cómo se siente en relación al traslado de las instalaciones del Hospital Emergencias Enfermera Isabel Zental (HEEIZ) al Hospital Santa Cristina (HSC)? :										1-2-3-4-5-NC
2. ¿Tuvo la impresión de que estaban pendiente de usted y de los problemas que pudieran surgir?:										1-2-3-4-5-NC
3. ¿Cuánto de satisfecho de encontró con la información que recibió en su salida de las dependencias del HEEIZ?:										1-2-3-4-5-NC
4. ¿Cuánto de satisfecho se encontró con la información que recibió en su llegada a las dependencias del HSC?:										1-2-3-4-5-NC
5. Cuando hice alguna pregunta a la persona de referencia. Marque la que corresponda:										
										2. Respondieron con interés a todas mis preguntas
										1. Algunas veces respondieron con interés, otras no
										0. Respondieron, pero sin interés
6. Desde el punto de vista de la Humanización de la asistencia sanitaria ¿Cree que el nuevo Centro permite la realización de la misma? Ponga una cruz donde corresponda:										
										4. Si, siempre
										3. Muchas veces
										2. Regular
										1. No, nunca
NADA SATISFECHO (1) POCO SATISFECHO (2) INDIFERENTE O NEUTRO (3) MUY SATISFECHO (4) TOTALMENTE SATISFECHO (5) NO CONTESTA (NC)										

Enfoque:

Potenciar una atención de calidad, personalizada, que contemple todas las dimensiones de la persona (enfoque holístico), aportando resultados tangibles para el paciente y el Centro Sanitario.

Desarrollo y Ejecución:

El cuestionario se inicia en diciembre de 2024 en las dependencias del HSC, una vez concluido el traslado.

Se les solicita a todos los pacientes el consentimiento verbal y se les garantiza el anonimato.

Se procede a entrevistar a cada uno de los pacientes de forma individual, respetando la presencia o no del cuidador, según desee el paciente, preservando su intimidad, en un entorno seguro, confortable, y sin ruidos.

En dicha entrevista se le explica al paciente en qué consisten las preguntas y las posibles respuestas. Se ha utilizado la escala de *Likert* por ser una escala de evaluación con preguntas cerradas y provista de opciones numéricas. Dichas características facilitan su comprensión y su respuesta además de que son muy fáciles de usar. Verificamos que han comprendido la información.

Se procede al análisis de las puntuaciones obtenidas y se extraen conclusiones.

Despliegue:

-Muestra representativa de la población diana.

-Cumplimentación de cuestionarios.

-Análisis de datos.

Resultados:

El 75% de los pacientes encuestados se sienten *“totalmente satisfechos”* o *“muy satisfechos”* en relación al traslado. (figura 1)

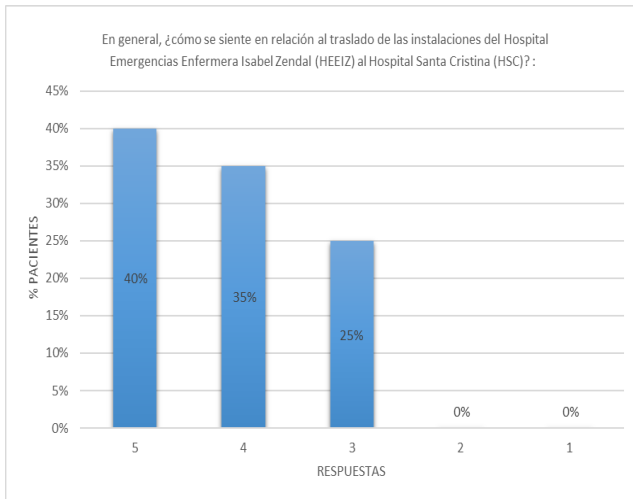
El 100% de la muestra poblacional se siente *“totalmente satisfecho”* o *“muy satisfecho”* en relación a la pregunta: *“¿Estaban pendientes de usted o de los problemas que pudieran surgir?”* (figura 2)

El 95% de los pacientes refirieron sentirse *“totalmente satisfechos”* o *“muy satisfechos”* a la pregunta: *“¿Cuánto de satisfecho se encontró en su salida de las dependencias del HEEIZ?”* (figura 3)

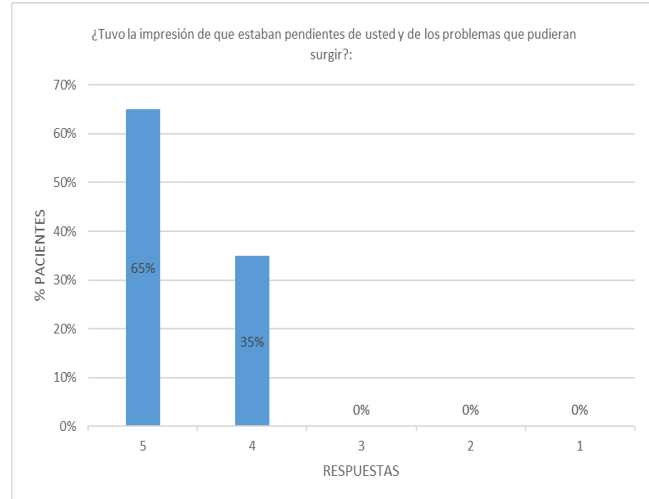
El 95% de los pacientes se sienten *“totalmente satisfechos”* o *“muy satisfechos”* en relación a la pregunta: *“¿Cuánto de satisfecho se encontró a su llegada a las dependencias del HSC?”* (figura 4)

El 75% de la población contestó “*algunas veces respondieron con interés, otras no*” a la pregunta: “*Cuando hice alguna pregunta, ¿respondieron con interés?*” (figura 5)

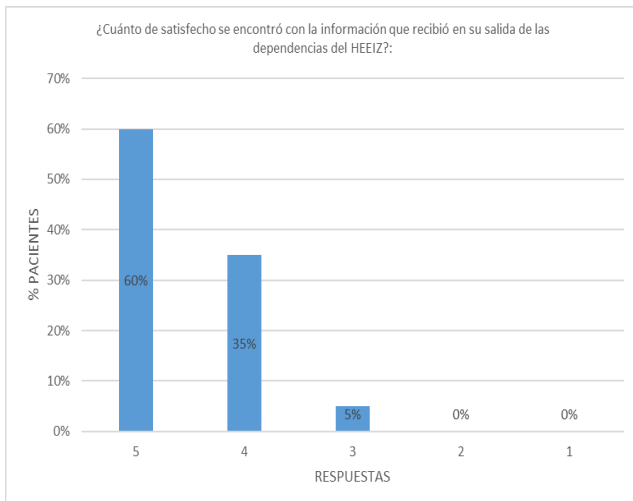
El 100% de los pacientes contestaron: “*regular*” o “*no, nunca*” a la pregunta: “*¿Cree que el nuevo centro permite la realización de las actividades de Humanización?*” (figura 6)



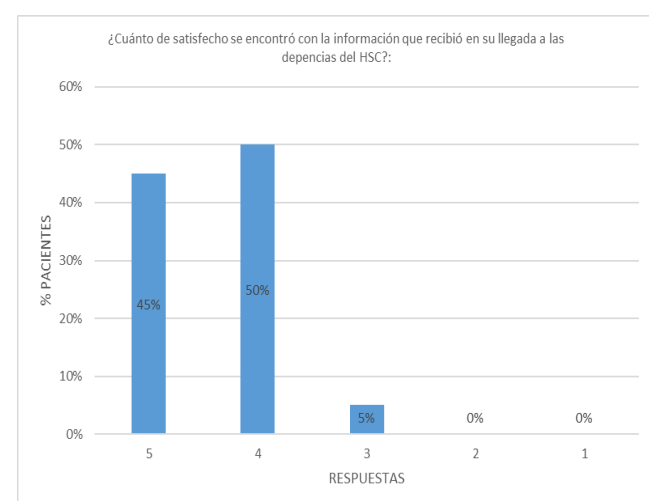
(figura 1)



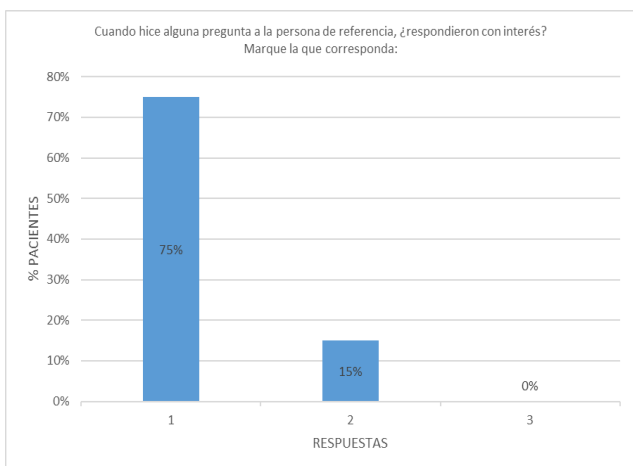
(figura 2)



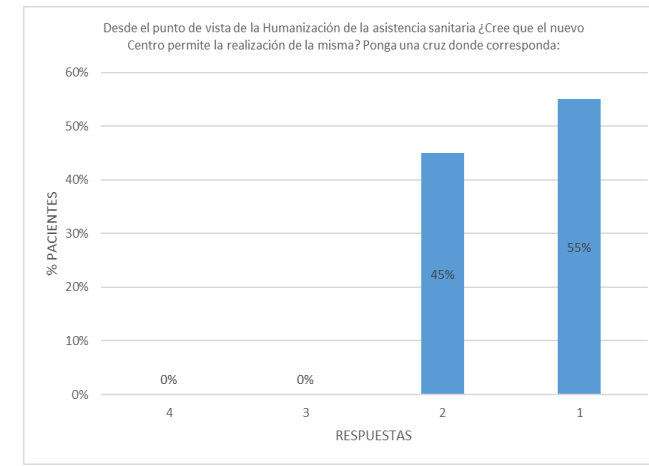
(figura 3)



(figura 4)



(figura 5)



(figura 6)

Evaluación y Revisión:

Los resultados han confirmado que el HEEIZ permite el desarrollo de actividades de Humanización en un entorno hospitalario poco convencional frente a la infraestructura de un Hospital convencional. Por otra parte, y en términos generales, la satisfacción que han referido los pacientes acerca del traslado ha sido óptima.

A priori, la infraestructura del HEEIZ podría parecer como “poco amigable”. Sin embargo, la percepción de los pacientes ha sido todo lo contrario. Han percibido el HEEIZ como un Hospital que ha permitido la sociabilización y la humanización.

Espacios muy amplios en los Controles, lugares de encuentro para la realización de actividades lúdicas programadas por la Comisión de Humanización, zonas exteriores donde poder disfrutar de paseos dentro de un entorno seguro o poder realizar actividad física, visita perruna, etc., todo ello ha supuesto una importante mejora en la calidad percibida del paciente.

Carácter innovador:

La calidad percibida por los pacientes respecto al traslado desde un Hospital de Emergencias a un Hospital convencional, no había sido anteriormente explorada. Por lo tanto, podemos considerar que nuestro proyecto tiene un carácter innovador.

Divulgación:

Actualmente nos encontramos en fase de difusión interna.

La difusión externa está pendiente de realizar. Las acciones a desarrollar estarán dirigidas a dar a conocer las encuestas realizadas y su impacto.

Nivel de aplicabilidad:

Una de las características de este proyecto es que se puede replicar en otras organizaciones sanitarias con características similares, dados los resultados positivos obtenidos.

8. Declaración jurada:

Se adjunta PDF.

