

Evaluación y mejora en la información de los pacientes que se realizan una endoscopia.

BANOS MADRID, R., RAMON ESPARZA, T., SERRANO JIMENEZ, A. et al. **An. Med. Interna** (Madrid), sep. 2005, vol.22, no.9, p.413-418. ISSN 0212-7199.

Resumen

Introducción: La información es una parte importante del proceso asistencial, aunque en ocasiones puede ser inadecuada o deficiente. *Objetivo:* Detectamos una oportunidad de mejora en la inadecuada información de los pacientes que se realizan una endoscopia. El objetivo es evaluar y mejorar la calidad de la información. *Método:* Realizamos una primera evaluación con 100 pacientes procedentes de consultas, detectando desconocimiento de la técnica que se les va a realizar. Se aplican acciones de mejora, durante 4 meses, para realizar una segunda evaluación, con el mismo número de pacientes y evaluar mejoría respecto a la situación de partida. *Resultados:* Se ha detectado un déficit de información en el momento de indicar la endoscopia (poca información aportada por el médico prescriptor y en un número importante de casos no se aportaba consentimiento informado) y tras realizar la prueba, no aportando recomendaciones. Priorizamos nuestra actuación a este nivel con medidas de mejora y después de una nueva evaluación se determina una mejora significativa en estas situaciones. *Conclusiones:* Los estudios de nivel de calidad nos permiten detectar situaciones deficitarias y mejorar situaciones en los servicios de salud.

Palabras clave: Evaluación; Calidad asistencial; Información; Endoscopia.