

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON LESIONES CERVICALES AGUDAS GRADO I-II PROVOCADAS POR LATIGAZO CERVICAL TRAS ACCIDENTE DE TRÁFICO.

## INFORME DE UN CICLO DE MEJORA. (QUALITY IMPROVEMENT REPORT)

**Antolinos Campillo, Celia<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación del Centro Médico Mar Menor. San Javier. Murcia

### RESUMEN

**Objetivo:** Conocer la calidad asistencial de la atención al paciente con lesiones cervicales agudas grado I-II provocadas por latigazo cervical tras accidente de tráfico mediante identificación de áreas de mejora y evaluación de la efectividad de las intervenciones implementadas en el servicio de fisioterapia del Centro Médico Mar Menor en San Javier.

**Material y método:** Primero, se evaluaron historias clínicas de 60 pacientes atendidos en un centro asistencial (Centro Médico Mar Menor –San Javier-) en el periodo comprendido entre 2009 -2010. Se valoró el cumplimiento de nueve criterios relativos al diagnóstico y tratamiento que involucraban tanto la actuación de médicos, como de fisioterapeutas y técnicos en radiodiagnóstico. Tras ello, se implantaron intervenciones para el cambio tales como la elaboración de protocolos de diagnóstico y tratamiento, mejora en los sistemas de registro, en la metodología del trabajo y en la formación del personal. Un año después se realizó una reevaluación sobre otras 60 historias usando los mismos criterios.

**Resultados:** En la primera evaluación, diversos criterios mostraron espacio para la mejora. En la segunda evaluación se experimentó una mejora estadísticamente significativa para todos los criterios, con excepción de uno de ellos (C3, realización de estudio radiológico), que obtuvo 0 defectos en ambas. Otros tres de los requisitos de calidad (C1 Anamnesis completa C5 No prescribir collarín y C7 Prescripción de Ejercicios) alcanzaron el 100% de los cumplimientos en la reevaluación.

**Conclusiones:** Cambios en los sistemas de registro, elaboración de protocolos, modificaciones en la metodología del trabajo y formación del personal son efectivos para mejorar la calidad asistencial de este tipo de pacientes.

**Palabras clave:** Lesiones por latigazo cervical. Calidad asistencial. Ciclo de mejora.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To know the quality of care to patients with acute cervical injury grade I-II caused by whiplash after traffic accident by identifying areas for improvement and evaluation of the effectiveness of the interventions implemented in the physiotherapy service of Mar Menor Medical Center in San Javier.

**Material and method:** First, we evaluated clinical records of 60 patients treated in a health care center (Mar Menor medical center) in the period from 2009-2010. We have evaluated the compliance of nine diagnosis and treatment criteria involving the performance of doctors, physiotherapists and radiology technicians.

Afterwards, were implanted change interventions such as the development of diagnostic and treatment protocols, improved registration systems, work methodology and professional training. A year later a reassessment was performed on 60 other stories using the same criteria.

**Results:** In the first evaluation, various criteria showed room for improvement. In the second evaluation after the implemented interventions A statistically significant improvement was achieved for all criteria, except one (C3, conducting radiological study), which won 0 defects in both. Three other quality requirements (C1 complete Anamnesis C5 not prescribe collar and C7 exercise prescription) reached 100% of fulfillments in the reassessment.

**Conclusions:** Changes in registration systems, work organization, protocol development and professional training are effective for improving the quality of care in this type of patients.

**Keywords:** Cervical whiplash injuries, quality of care, quality improvement cycle.