Rev Clin Esp. 2015;215 (Espec Congr):47

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

G-046 - GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES INGRESADOS EN UN SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DE ÁMBITO PROVINCIAL

C. Martínez Mateu, J. Romero León, P. Hidalgo Pérez, P. Sánchez López, R. Fernández Garzón, M. García Ventura, A. García Peña, F. Díez García

Servicio de Medicina Interna. Complejo Hospitalario Torrecárdenas. Almería.

Resumen

Objetivos: El objetivo del estudio es analizar una serie de variables encuestadas a los pacientes y/o sus cuidadores para determinar el grado de satisfacción de éstos con respecto a la atención recibida tanto a nivel hospitalario como del personal del Servicio de Medicina Interna.

Métodos: Hemos realizado un estudio descriptivo transversal mediante el uso de un cuestionario, llevado a cabo en el servicio de Medicina Interna a una muestra aleatorizada de pacientes ingresados en un día del mes de junio de 2015. Se han analizado diferentes variables tales como conocimiento de tratamiento previo y durante el ingreso, calificación tanto de las instalaciones como del personal o la presencia o no de cuidador. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 20.

Resultados: Se ha analizado una población aleatoria de pacientes cuya edad media es de 75,63 años, con una edad mínima de 15 y un máximo de 99. El tiempo medio de ingreso de los pacientes es de 9,23 días teniendo un máximo en uno de los pacientes de 62 días. Se han encuestado un total de 55 pacientes de los cuales en un 25,5% de los casos fue necesario encuestar al cuidador que lo acompañaba en gran parte de los casos por deterioro cognitivo. El 67,3% tenían un cuidador presente en la habitación en el momento de la encuesta, habiendo un 70,9% que necesitaban ayuda para las actividades básicas de la vida diaria. Un 7,3% de los ingresados procedían de residencia. El conocimiento de la historia clínica del paciente, más en concreto de los antecedentes previos eran conocidos en un 61,8% de los casos mientras que se reducía a 58,2% si se interrogaba por los fármacos habituales tomados en casa. Sólo el 10,9% refería saber el tratamiento que estaban recibiendo dentro del hospital. El nombre del facultativo responsable sólo lo conocían el 32,7%, mientras que conocían el nombre del facultativo de Atención Primaria el 60%. Al 94,5% les parecía adecuada la duración de la visita médica, el 90,9% decían no quedarse con dudas tras el encuentro con el médico y un 85,5% afirmaba que la información recibida era adecuada. Si bien es cierto, sólo el 63,6% decían haber sido informados del resultado de todas las pruebas realizadas. Se solicitó a los pacientes que calificaran del 1 al 5, siendo el 5 lo mejor, al equipo médico, a enfermería y a los auxiliares. La nota media obtenida para el equipo médico fue 4,16, enfermería obtuvo un 4,4 y los auxiliares de enfermería un 4,38. A nivel de infraestructuras, la habitación era confortable para el 81,8%, teniendo el 100% sus necesidades básicas cubiertas. Sólo el 21,8% de los encuestados no compartían habitación con otro paciente. A pesar de esto el 81,8% referían que su derecho a la

intimidad estaba respetado y el 72,7% afirmaban tener un descanso nocturno adecuado.

Discusión: Los pacientes ingresados en Medicina Interna suelen ser añosos y más de la mitad dependientes para las ABVD. La mayoría están acompañados por un cuidador y comparten habitación con otro paciente. Sólo un tercio conocen el nombre de su médico de referencia durante el ingreso, dato que se dobla para el nombre del médico de atención primaria. La nota media para el personal sanitario fue elevada para todos los sectores. Destacar que únicamente un 10% refería haber realizado testamento vital de forma verbal, y ninguno de forma escrita.

Conclusiones: Existe un gran desconocimiento por parte de los pacientes de sus propias patologías, como del tratamiento domiciliario, y prácticamente nulo del hospitalario. En general, no conocen el nombre del médico que los atiende durante el ingreso aunque están conformes con la información y atención recibida. A pesar de la despersonalización hospitalaria referían tener su derecho a la intimidad respetado y la asistencia por parte de todo el personal sanitario era muy adecuada.

0014-2565 / © 2015, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.