Rev Clin Esp. 2024;224(Supl 1):S389

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

722 - LA SATISFACCIÓN HOSPITALARIA: UN NUEVO CAMPO DE ESTUDIO

Celia Fortea de Arpe, *Cristóbal Yang Ye, Lucía Domínguez Parreño, Alejandra Calle Martínez, Alejandro Rivera Delgado, Blanca López Peláez, Marta Olmedo Chiva y Manuel Méndez Bailón*

Hospital Clínico San Carlos, Madrid, España.

Resumen

Objetivos: Evaluar la satisfacción global de los pacientes tras la estancia hospitalaria, entendido esto como su valoración positiva sobre el cuidado recibido tanto en el aspecto médico como en la cobertura de sus necesidades básicas. Evidenciar los puntos fuertes y débiles de cara a desarrollar estrategias de mejora.

Métodos: Se trata de un estudio descriptivo realizado en un hospital de tercer nivel, que incluye a 106 pacientes dados de alta de hospitalización de Medicina Interna en el mes de abril de 2024. Hemos realizado un cuestionario vía telefónica de un total de 16 preguntas, 3 dicotómicas, 11 de respuesta gradual y 2 de respuesta abierta. Entre las preguntas se valoraban los días de hospitalización, el acompañamiento, el cuidado de las instalaciones, la comida, la atención recibida por parte del personal sanitario, la valoración global y las propuestas de mejora de la calidad asistencial. Como criterios de inclusión seleccionamos a pacientes dados de alta hospitalaria en el mes de abril en el Servicio de Medicina Interna del Hospital de tercer nivel. Fueron excluidos del estudio los pacientes con deterioro cognitivo, *exitus*, traslado a otro centro hospitalario y rechazo del consentimiento informado. Los resultados se obtuvieron mediante SPSS.

Resultados: De los 106 pacientes incluidos, la mediana de edad fue de 79 años. Un 38,7% fueron hombres, mientras que un 61,3% fueron mujeres. La mayoría eran totalmente independientes para actividades básicas de la vida diaria. La estancia media fue de 3-10 días de ingreso. Un 84,9% ocuparon una habitación compartida, y un 93,4% estuvo acompañado. Un 42-47% de los pacientes describieron como “bueno” su nivel de satisfacción con la comida, el descanso nocturno, y la calidad de las habitaciones y las instalaciones en general; un 20% lo describió como mejorable y un 10% como aceptable. Respecto a la satisfacción con el personal sanitario (médico, enfermería y auxiliares), la mayoría de pacientes (72-77%) describieron su experiencia como “muy buena”. Globalmente, un 55,7% describieron su satisfacción con el ingreso como “muy buena”, y solo un 4,7% como aceptable, un 3,8% como mejorable y un 0,9% como mala. Entre los motivos más frecuentemente descritos que podrían mejorar su experiencia durante el ingreso, los pacientes comentaron su deseo de disponer de habitaciones individuales y la necesidad de contratación de mayor personal, así como disminución del ruido nocturno y presencia de televisión gratuita.

Conclusiones: La mayoría de los pacientes eran totalmente independientes para las actividades básicas de la vida diaria y la mayor parte de ellos clasificó muy positivamente la atención por parte del personal sanitario, siendo la valoración del resto de aspectos (comida, descanso nocturno,

instalaciones) donde se produce un mayor rango de opiniones, predominando como queja principal la falta de personal. Se necesitaría ampliar el estudio para establecer relaciones significativas y comprobar si estos resultados se mantendrían consistentes en pacientes con diferentes situaciones basales. Es un estudio que abre la puerta a valorar áreas de mejora en la atención de nuestros pacientes y sus verdaderas preocupaciones.

0014-2565 / © 2024, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.