Rev Clin Esp. 2013;213(Espec Congr):923

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

V-67. - VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA OTORGADA A DIFERENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN DURANTE LA FASE FINAL DE LA ENFERMEDAD

T. Gómez Traveso[1], A. Fiorini Talavera[2], A. Beltrán Sánchez[1], C. Navarro Cañadas[1], L. Briongos Figuero[1], A. Ruiz de Temiño de la Peña[1], J. Gil Domínguez[1], J. Pérez Castrillón[1]

[1]Servicio de Medicina Interna, [2]Servicio de Oncología. Hospital Universitario del Río Hortega. Valladolid.

Resumen

Objetivos: Conocer el grado de satisfacción de los familiares de pacientes terminales así como la importancia otorgada a diferentes aspectos de la atención recibida durante la fase final de la enfermedad.

Métodos: Estudio prospectivo mediante cuestionario postal que se envío a los familiares de los fallecidos entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2012. Se incluyeron exitus de Oncología, Medicina Interna y Hospitalización a Domicilio (HOD). Se excluyeron los de residencias por imposibilidad de contactar con la familia. Para conocer el grado de satisfacción se usó la escala FAMCARE y para valorar la importancia se utilizó una escala de elaboración propia. Datos analizados con SPSS 15.0 ($p < 0,005$).

Resultados: Se enviaron 519 encuestas, se excluyeron 119 (105 de residencias, 14 dirección errónea). Se incluyeron 400, 58% (N = 233) de Medicina Interna, 38% (N = 151) de Oncología y 4% (N = 16) de HOD. El 52% (N = 209) eran varones y el 48% (N = 191) mujeres, edad media 75,5 ± 14,4 años. Como causas de exitus: 51% oncológica, 15% cardiovascular, 8% respiratoria, 13% infecciosa, 13% otras. Tiempo de estancia media de 11 ± 14 días. Tasa de respuestas del 32% (N = 128). De los encuestados, el 64% eran mujeres y el 36% varones, edad media de 55,5 ± 13,7 años. Relación familiar: 4% padres, 60% hijos, 27% cónyuge, 6% hermanos, 3% otros. El 58% de Medicina Interna y el 42% de Oncología, no contestó ninguno de HOD. Al comparar encuestados y no encuestados se observó una mayor tasa de respuestas en Oncología y menor en HOD que fue estadísticamente significativa ($p < 0,005$). No se hallaron diferencias en relación a la edad, sexo o estancia media. Para valorar el grado de satisfacción se compararon los porcentajes resultantes de la combinación de respuestas &#39satisfecho&#39 y &#39muy satisfecho&#39 frente &#39insatisfecho&#39 y &#39muy insatisfecho&#39. Los aspectos mejor valorados fueron el alivio del dolor (87,5%), la disponibilidad de cama (89,8%) y la disponibilidad de enfermería (91,4%), sin embargo, la disponibilidad de los médicos fue uno de los aspectos peor valorados (17,2% grupo insatisfechos). Otras cuestiones que reflejan descontento fueron la información sobre efectos adversos (17,2%), las reuniones con la familia (21,9%) y la rapidez con la que se trataron los síntomas (17,2%). El grado de importancia se midió sumando las categorías &#39importante&#39 y &#39muy importante&#39 y &#39poco importante&#39 y &#39nada importante&#39. El alivio de

los síntomas (98,3%), la rapidez de respuesta (100%) y la disponibilidad de médicos (100%) y enfermeras (100%) fueron los más destacados. Los menos importantes incluían recibir apoyo espiritual (25%) y tener habitación individual (12,5%). No se encontró relación entre el grado de satisfacción y la estancia media, la causa de muerte o el servicio de procedencia. Tampoco se halló relación con el sexo o la edad de los encuestados ni con la relación familiar.

Discusión: La tasa de respuestas fue baja (32%) pero semejante a la de otros trabajos similares. La mayor satisfacción se obtuvo con &#39el alivio del dolor&#39 y &#39la disponibilidad de las enfermeras&#39, sin embargo, &#39la disponibilidad de los médicos&#39 fue uno de los aspectos peor valorados a pesar de ser considerado importante. La mayor proporción de insatisfechos se obtuvo en relación a la información proporcionada. El alivio de síntomas, la rapidez de respuesta y la disponibilidad del personal fueron considerados importantes, en cambio, recibir apoyo espiritual o tener habitación individual fueron valorados como poco importantes.

Conclusiones: La satisfacción de pacientes y familiares es imprescindible para evaluar la calidad de la atención. Aunque la satisfacción global es alta, existen áreas de mejora a tener en cuenta. A diferencia de otros trabajos, nuestro estudio aporta información de pacientes no oncológicos y sobre aspectos del cuidado considerados importantes.

0014-2565 / © 2013, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.