Rev Clin Esp. 2016;216(Espec Congr):962

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

G-003 - CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE UN SERVICIO DE MEDICINA INTERNA, EVALUADA MEDIANTE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

F. Marcos Sánchez, A. Vizuete Calero, J. Magallanes Gamboa, A. Blanco Jarava, A. Gallegos Polonio, J. Agüero Porcel, Á. Ochoa Ramírez, B. Torres Ceballos.

Medicina Interna. Hospital Ntra. Sra. del Prado. Talavera de la Reina (Toledo).

Resumen

*Objetivos:*Los sistemas sanitarios precisan para su correcto funcionamiento de la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad: intrínseca (en el diseño, la ejecución y la evaluación de procesos) y percibida dirigidos a la evaluación y la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Las encuestas constituyen la herramienta más sencilla para conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en un centro sanitario. Decidimos realizar un estudio de satisfacción del usuario de los pacientes atendidos en la planta de hospitalización de un Servicio de Medicina Interna.

*Material y métodos:*Empleamos una encuesta constituida por 13 preguntas sencillas. La mayoría se contestaban Sí o No. 1) ¿Conoce el nombre del médico principal que le atendió? 2) ¿Conoce el nombre de alguna de las enfermeras que le han atendido durante su hospitalización? ¿Cómo valora la información de su médico durante su ingreso? (valorar de 0 a 10 puntos). ¿Le informaron adecuadamente sobre las pruebas a realizar durante su ingreso? ¿Le informaron sobre los tratamientos que recibió durante su hospitalización? ¿Tuvo la posibilidad de comentar o discutir sobre los tratamientos que recibía con su médico? ¿Acudió el médico en un tiempo razonable cuando se le requirió? ¿Consideró adecuado el tiempo empleado por su médico en su visita diaria? ¿Cómo valoraría la atención global recibida? ¿En el momento del alta le explicaron detenidamente el informe? ¿En el momento del alta le cumplimentaron las recetas electrónicas? ¿Le hicieron algunas recomendaciones para su médico de cabecera y enfermera en el momento del alta? ¿Recomendaría el Servicio de Medicina Interna como unidad responsable de la atención médica de sus familiares y/o amigos?

*Resultados:*Durante un período de 2 meses se adjuntó la encuesta, que fue contestada en su totalidad por menos del 25% de los pacientes y familiares. Analizamos un total de 50 encuestas. Por razones de espacio, únicamente indico las respuestas a las preguntas enunciadas en material y métodos. 1: Sí: 41 (82%). 2: Sí: 37 (74%). 3) 8,9 puntos de media. 4: Sí: 44 (88%). 5: Sí: 39 (78%). 6: Sí: 44 (88%). NC: 5 (10%). 7: Sí: 48 (96%). 8) Sí: 48 (96%). 9) 9 puntos de media. 10) Sí: 45 (90%). 11) Sí: 43 (86%). 12) Sí: 42 (84%). 13) Sí: 47 (94%).

*Discusión:*Nos gustaría destacar el alto porcentaje de pacientes que recomiendan el Servicio de Medicina Interna para futuros ingresos (94%) y la elevada valoración de la información del médico y

de la atención global recibida durante su ingreso: 8,9 y 9 puntos respectivamente). En la mayoría de los ítems analizados, los pacientes tienen una visión positiva en cerca del 90% de los casos. El porcentaje de recetas electrónicas ligeramente bajo (86%) se explica, dado que atendemos frecuentemente pacientes de otra área sanitaria a los que no es posible indicar tratamiento al alta mediante recetas electrónicas.

*Conclusiones:*Nuestros resultados muestran que debemos mejorar en la correcta identificación tanto del médico como de las enfermeras. Además es necesario que incrementar el papel del paciente activo, participando en la discusión de los tratamientos que recibe. También deberíamos incrementar el flujo de información con el médico y la enfermera de Atención Primaria.

0014-2565 / © 2016, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.