

Satisfacción del paciente como herramienta de medida en la consulta de ERCA

M^a Ángeles Sánchez Lamolda, Ana M^a Marín Ferrón, Inmaculada Torres Colomera

Complejo Hospitalario Torrecárdenas. Almería. España

Introducción:

Las encuestas de satisfacción permiten escuchar directamente a los pacientes acerca de que opinan de la atención que reciben. Consideramos que la medida de satisfacción es una medida de resultado en la atención sanitaria. Los resultados son herramientas poderosas para conocer las necesidades propias de los pacientes. Creemos que tenemos que ser sensibles a las demandas de calidad, participación y transparencia, que los pacientes reclaman cada vez más.

Objetivos:

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes de ERCA.

Fijar objetivos de mejora en la consulta.

Determinar necesidades de los pacientes de ERCA (información, trato, tiempo en consulta, intimidad, accesibilidad).

Material y Método:

Se realiza un estudio observacional, descriptivo y transversal a los pacientes renales en consulta ERCA en nuestra UCG durante 3 meses. Utilizamos para la recogida de datos un cuestionario de la unidad de calidad de nuestro hospital, con 16 ítems, agrupados en: información al paciente, trato, accesibilidad, intimidad, sugerencias. Variables del estudio: edad, sexo, trabajo. Se solicita consentimiento verbal a todos los pacientes para su participación, el estudio se realiza de forma anónima. Toda la información y la encuesta se la explica una enfermera, se utiliza un buzón que se deja en la consulta para que dejen las encuestas durante los 3 meses del estudio.

Resultados:

La muestra fue de 41 pacientes con una media de edad 62 años \pm 28 años, de los cuales hombres un 63,4% y mujeres 36,5%. 85,4% no trabaja y el 14,6% si trabaja. Un 82,9% viene derivado de consultas externas de Nefrología, de hospitalización el 12,1% y de otros hospitales el 4,8%.

- Sobre información: 95,1% se sienten satisfechos con la información recibida y 4,8% casi siempre.

- Sobre el trato: 97,5% han recibido un trato muy bueno y el 2,4% un trato bueno.

- Sobre la accesibilidad: el 80% le ha parecido adecuada. 17% escasa y 3 % excesiva. El 97,5% conoce el nombre de la enfermera que le trata. El 65,8% de los pacientes le ha resultado fácil telefonar a la consulta. Solo se ha recibido 1 dificultad para llegar a la consulta y es debido a las obras por acondicionamiento hospitalario.

- Sobre la intimidad: el 65,8% muy buena y el 34,2% buena.

Se ha realizado una valoración global (0 a 10) un 10 el 65,8%, 9 el 19,5%, 8 el 12,1%, y 7 el 2,4%.

Conclusiones:

Mediante este estudio que hemos realizado, observamos que todos los ítems alcanzan un nivel de satisfacción muy alto. No ha habido la respuesta esperada en el apartado de sugerencias. Queríamos conocer los puntos débiles de la consulta y mejorar en lo posible, pero los pacientes se sienten muy satisfechos con la misma. Nos cuestionamos que somos nosotros los que debemos de estar alertas, buscar puntos de encuentro con otros profesionales para valorar otras ideas, estar abiertos a los cambios, poner en común sugerencias y otras situaciones que favorezcan el trabajo diario.