



Cuidados de Calidad

INFÓRMATE, ES TU DERECHO



AUTORES: Tania Sánchez Orellana; Maria Teresa González Carmona y Manuela Maria Blázquez Fernández

INTRODUCCIÓN:

El escaso contacto previo del paciente con el mundo de la hemodiálisis y su repercusión negativa hacia su tratamiento crea en ello un nivel elevado de ansiedad.

Objetivos:

- Resolver las dudas del paciente con respecto a su enfermedad, reduciendo así su nivel de ansiedad.
- Utilizar la información para eliminar las posibles barreras que puedan existir entre personal sanitario y el usuario mejorando la calidad de los cuidados.

MÉTODO:

Durante un periodo de estudio de seis meses (Junio-Diciembre 2011) recibimos en el centro 12 nuevos pacientes con edades comprendidas entre los 60 y 85 años.

A su llegada al centro iniciamos la toma de contacto con el protocolo de bienvenida y se le aplica el Cuestionario de Salud General de Goldberg y se le hace entrega de la "Guía de Usuarios". En el plazo de una semana se recoge el cuestionario y se valoran los resultados obtenidos y se diseñan estrategias para reducir la ansiedad (si la hubiese) y se resolverán las posibles dudas que nos planteen.

Transcurrido un periodo de dos meses volvemos a valorar tanto la ansiedad como el grado de satisfacción del usuario con respecto a los cuidados recibidos mediante una encuesta de satisfacción.



RESULTADOS:

	INICIAL	DESPUES DE 2 MESES
ANSIEDAD	6	3
DEPRESION	3	2

GRADO DE SATISFACCION	
SATISFECHOS	9
NO SATISFECHOS	3



Obtenemos una media de 6 en la puntuación de la subescala de ansiedad y 3 en la de depresión a los 2 meses se reduce la ansiedad a 3 y la depresión a 2.

CONCLUSIONES:

- La falta de información al ingreso se refleja en un nivel elevado de ansiedad cuantificable y referido por el paciente.
- La acogida inicial del paciente, la Educación para la Salud, la resolución de dudas favorece la empatía con el personal sanitario y disminuye el grado de ansiedad.
- Con la consecución de estos dos objetivos lograremos garantizar el cumplimiento de los derechos básicos del paciente como:
 - Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
 - Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
 - Recibir información en lenguaje comprensible de todos los servicios y prestaciones sanitarias a los que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
 - Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.

BIBLIOGRAFIA:

- "Guía de usuarios de la unidad de hemodiálisis, Nefrolinares"
- Crespo R., Crespo N., Contreras M.D., Guía para el paciente renal según modalidades de tratamiento. 2008.
- "Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en los sistemas sanitarios públicos en Andalucía disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/contenidos/derechos/derechosydeberes.htm>
- "Cuestionario de ansiedad y depresión -Escala de Goldberg- disponible en la página: http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/gestionalidad/CuestEnl/177_AnsDepGoldberg.pdf