

VI CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Impacto Positivo de la Seguridad del Paciente en la Atención Sanitaria al Ciudadano"

CALIDAD EN EL CUIDADO Y SEGURIDAD DEL PACIENTE EN ATENCIÓN PRIMARIA

Autor principal AURORA DEL CARMEN CASTRO CORRERO

CoAutor 1

CoAutor 2

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería Comunitaria

Palabras clave Calidad, acceso y evaluación de la atención de sal Seguridad Enfermería Atención primaria de salud

» **RESUMEN. Se recomienda utilizar estructura IMRAD (Introduction, Methods and Materials, Results, and Discussion — introducción, materiales y métodos, resultados y discusión)**

El grado de satisfacción de los pacientes es un indicador fundamental de la calidad asistencial. En el ámbito de los cuidados enfermeros, son determinantes tanto los aspectos técnicos como los interpersonales cuya combinación produce seguridad, tranquilidad, percibiendo una relación cercana y de confianza con la enfermera que realiza cuidados.

El objetivo del presente estudio es conocer la opinión de los usuarios mayores de 14 años con los profesionales de enfermería en la consulta de atención primaria mediante cuestionario.

Se definen 4 dimensiones: cuidados ofrecidos por el profesional, que valora su competencia, habilidades clínicas y de comunicación; relación con el profesional, que valora lo que el profesional conoce del paciente, grado de empatía y confianza; tiempo dedicado a la consulta, que valora cómo considera el paciente el tiempo dedicado por el profesional; y, satisfacción, referida exclusivamente a la última visita.

Con una tasa de respuesta del 61,56% la dimensión que obtiene una mejor valoración es cuidados ofrecidos por el profesional que se considera excelente en un 97,8% seguida por la relación con el profesional con un 85,63%. Sin embargo, un 45,51% de los pacientes considera que el tiempo dedicado a la consulta es escaso, pudiendo influir el dato del 21% de los usuarios que creen que algún aspecto de la última visita debería mejorar.

Los pacientes que han respondido al cuestionario de este estudio están altamente satisfechos con el servicio que le presta su enfermera de atención primaria

» **ANTECEDENTES / OBJETIVOS. Se identifica los antecedentes del tema, relevancia del mismo, referencias actualizadas, experiencias válidas fundamentadas, que centre el trabajo, justifique su interés, enuncie las hipótesis y/o los objetivos del trabajo.**

Actualmente, la atención sanitaria se centra cada vez más en el paciente y es más individualizada, de modo que el paciente ha dejado de ser mero objeto de la atención sanitaria para convertirse en sujeto activo de la misma.

El consumidor de los servicios sanitarios se ha convertido en el principal elemento para elevar la calidad de estos servicios, convirtiéndose su grado de satisfacción en el indicador fundamental de calidad asistencial.

No obstante, el concepto de la satisfacción con los servicios sanitarios es complejo, ya que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro, los valores del individuo y de la sociedad.

En el ámbito de los cuidados enfermeros, los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son la relación interpersonal, la competencia profesional, la accesibilidad y la disponibilidad, el tiempo dedicado al usuario, la eficacia, la continuidad, el entorno físico y la información administrada (1). La combinación de estos elementos produce sentimientos de seguridad, tranquilidad, estar vigilado, sentirse persona, percibiendo una relación cercana y de confianza con la enfermera que realiza cuidados individualizados (2).

Considerando la satisfacción como una opinión de la calidad del cuidado, el objetivo del presente estudio es conocer la valoración de los usuarios de los profesionales de enfermería en la consulta de atención primaria.

» **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA- MATERIAL Y MÉTODO. Debe estar claro y conciso. Definición necesidades o problemas. Población identificada. Contexto de recogida información. Método de selección. Definición tipo de estudio. Detalle del análisis.**

Estudio observacional, descriptivo y transversal entre los usuarios mayores de 14 años de la consulta de los cuatro profesionales de enfermería del Consultorio Local de Alovera, perteneciente al Centro de Salud de Azuqueca de Henares (Guadalajara).

Este estudio se realizó durante el mes de diciembre de 2014 mediante un cuestionario específico adaptado de Fernández San Martín et. al (3), al que se añadieron 7 ítems para distintas dimensiones sobre calidad percibida según el modelo SERVQUAL (4). También se recogieron variables demográficas (edad, sexo, nivel de estudios) y otras variables como, frecuencia con la que acude a consulta de enfermería, si conoce el nombre de su enfermera y si la recomendaría a familiares y amigos.

Se realizó una prueba piloto con 10 pacientes seleccionados en la que se valoró el grado de comprensión del cuestionario y la escala de respuesta. Esta última se modificó pasando de una escala numérica del 1 al 5 en la que se indicaba que el 1 correspondía a su peor opinión y el 5 a su mejor opinión, por una escala tipo Likert de 5 puntos (desde muy en desacuerdo a muy de acuerdo), que posteriormente, para su análisis adoptó valores de 1 a 5 en función de dicha escala. También se eliminó un ítem del cuestionario que resultaba difícil de entender y se valoró que para la realización del cuestionario se necesitarían 10 minutos.

Durante el período de estudio, se invitaba a participar a todos los pacientes que acudían a consulta de enfermería. Se les informaba de los objetivos del estudio así como de los aspectos relacionados con la confidencialidad del mismo y posteriormente, se les entregaba un cuestionario en el que aparecían recogidos todos los detalles explicados. Se habilitó un espacio para que los pacientes pudieran responder con intimidad el cuestionario, el cual una vez cumplimentado lo depositaban en un buzón específico que se colocó a la salida del centro.

Antes de iniciar el análisis de datos, se recodificaron las respuestas a los ítems negativos para que todos ellos tuvieran el mismo sentido: a mayor puntuación mayor satisfacción.

Partiendo de la agrupación propuesta por Fernández San Martín et. al (3), se definieron cuatro dimensiones: cuidados ofrecidos por el profesional, compuesta por 11 ítems que valoran la competencia del profesional, habilidades clínicas y de comunicación; relación

con el profesional, compuesta por 7 ítems que valoran lo que el profesional conoce del paciente, grado de empatía y confianza entre paciente y profesional; tiempo dedicado a la consulta, compuesta por 4 ítems que valoran cómo considera el paciente el tiempo dedicado por el profesional; y finalmente, satisfacción, compuesta por dos ítems, referida exclusivamente a la última visita.

Para cada dimensión, se realizó una suma de las puntuaciones de las variables contenidas en cada una de ellas (por ejemplo, el rango en la dimensión tiempo dedicado a la consulta iría de 4 a 20) y posteriormente, se agrupó en tres tramos (deficientes, adecuadas o excelentes) en función del rango de puntuación total.

Se ha utilizado el módulo Calc del programa Open Office, tanto para el soporte de datos como para el análisis estadístico.

» **RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Descripción resultados en función objetivos. Análisis coherente. Debe contrastar los objetivos iniciales del estudio con los datos obtenidos, establece las limitaciones, las conclusiones emergen de la discusión y dan respuesta a los objetivos del estudio.**

Se recogieron 181 cuestionarios de los 294 entregados (tasa de respuesta 61,56%). De las personas que respondieron, el 52,3% eran hombres. Encontramos diferencias a la hora de analizar las dimensiones valoradas aunque todas ellas obtienen resultados aceptables. Destacar que la dimensión que obtiene una mejor valoración es la de cuidados ofrecidos por el profesional que se considera excelente en un 97,8%. Esta circunstancia puede deberse que al recoger tantos ítems y tan variados no se discrimine adecuadamente esta dimensión. En esta valoración seguramente influye que el contacto con el personal de enfermería es alto (un 44% acude al menos una vez al mes) y eso puede explicar que la relación con el profesional de enfermería sea muy bien valorada (el 85,63% de los participantes opinan que es excelente y el 14,36% que es adecuada).

Para saber si había diferencias en la valoración de las distintas cualidades que se recogen en la dimensión cuidados ofrecidos por el profesional, ésta se estudió de manera desglosada, objetivando que no había diferencias ya que todas las partes recibían similares resultados.

El tiempo de consulta suele ser una de las dimensiones peor valoradas en general, no siendo una excepción en nuestro caso, ya que el 45,51% de los pacientes considera que el tiempo dedicado a la consulta es escaso.

En cuanto a la dimensión de la satisfacción, aunque la mayoría de los encuestados reconoce estar satisfecho o muy satisfecho con la asistencia recibida en la última visita con la enfermera (excelente en un 6,1% y adecuada en un 89%), sí que en un 21% creen que algún aspecto de la misma debería mejorar, y que relacionamos principalmente con el tiempo dedicado a la consulta teniendo en cuenta que éste es un atributo muy valorado por los pacientes (5).

Consideramos que las respuestas a la pregunta recomendaría usted a su enfermera a familiares y amigos podrían ser una medida indirecta de la satisfacción de los pacientes con la atención prestada por enfermería. Destacar cómo el 92,2 % de los usuarios recomendaría sí, con seguridad a su enfermera a personas de su entorno más cercano.

El 94% de los pacientes que acuden a consulta de enfermería conocen el nombre de su enfermera y al comparar por sexo encontramos diferencias estadísticamente significativas ($p = 0,043$). Aunque las mujeres conozcan más el nombre de su enfermera, no parece que esté relacionado con la frecuencia con la que acuden a la consulta de enfermería ya que van cada mes o cada dos meses en la misma proporción (mujeres, 75,6% y hombres, 75%)

Se puede concluir que los pacientes que han respondido al cuestionario de este estudio están altamente satisfechos con el servicio que presta su enfermera de atención primaria. Las encuestas de satisfacción orientan a las enfermeras sobre los cuidados que ofrecen y si éstos proporcionan a los pacientes seguridad, bienestar y confianza.

Limitaciones del estudio: Un problema común a los cuestionarios que miden calidad percibida o satisfacción, es el sesgo de las respuestas deseables, que consiste en que los entrevistados tienden a contestar lo que es más adecuado para la organización que presta el servicio y que hay que tener en cuenta a la hora de valorar los resultados.

» **APORTACIÓN DEL TRABAJO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.**

Unos cuidados enfermeros de calidad proporcionan seguridad en la atención y en la educación sanitaria de los usuarios. Conocer la opinión, valoración de los pacientes respecto de los cuidados que reciben por parte de su enfermera es conocer su calidad percibida y si estos cuidados se consideran adecuados y por lo tanto seguros.

La confianza del usuario en los profesionales de enfermería nos lleva a que éstos acudan a la consulta de su enfermera ante cualquier situación de duda e inseguridad en temas de salud. Cuando los pacientes tienen un alto grado de satisfacción en los profesionales que les atienden, las actuaciones profesionales de las enfermeras son mucho más eficaces, seguras y obtienen mejor respuesta por parte de los usuarios.

» **PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.**

Evaluados los resultados y detectados algunos puntos a mejorar como los relacionados al tiempo dedicado en la consulta, creemos que sería interesante profundizar en cuáles son los aspectos que deberían mejorarse en las consultas de enfermería de atención primaria, como por ejemplo problemas de intimidad, pasa gente por la consulta mientras ellos están dentro, interrupciones como el teléfono, para la satisfacción del paciente y para su seguridad porque de algún modo rompen la concentración de los profesionales y eso puede repercutir en una disminución de la calidad de la atención. Así mejoraría la seguridad del paciente, la calidad de la atención, la satisfacción del profesional y del cliente.

» **BIBLIOGRAFÍA.**

1. Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing in context of health care: a literatura study. Scand J Caring Sci. 2002;16:337-44.
2. Romero-García M, De la Cueva-Ariza L, Jover-Sancho C, Delgado-Hito P, Acosta-Mejuto B, Sola-Ribo M, Juandó-Prats C, Ricart-Basagaña MT, Sola-Sole N. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. Enferm Intensiva. 2013;24(2):51-62
3. Fernández San Martín MI, Rebagliato Nadal O, de Gispert Uriach B, Roig Carrera H, Artigas Guix J, Bonay Valls B, et al. Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. Aten Primaria. 2008;40(12):611-616.
4. Duarte Clímets G, Aguirre-Jaime A. Enfermera amable, paciente satisfecho. Validación de una nueva escala de la satisfacción de los usuarios. Enfermería Clínica. 2003;13(1):7-15.
5. Mira JJ, Rodríguez-Marín RP, Ybarra J, Pérez-Jover J, Palazón I, Llorca E. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Rev Calidad Asistencial 2002;17:273-283.