

¿Qué Opinan los Pacientes de Nuestros Cuidados?

Unidad Funcional de Mama – Hospital de Día de Ginecología Oncológica - Hospital Universitario Virgen de las Nieves – Granada.

INTRODUCCIÓN

Los pacientes que acuden a los servicios de salud son cada vez más frecuentemente considerados como "usuarios" de estos y menos como pacientes. Los expertos consideran que es indispensable medir continuamente el nivel de satisfacción de dichos usuarios con respecto a la atención y servicios prestados durante sus visitas a las instituciones proveedoras de servicios de salud. Y es que, aunque muchos consideran que esto supondría una mejoría en la calidad de dichos servicios, esto representaría también una ventaja para los pacientes. En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones.

OBJETIVOS

- Medir el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al hospital de día de Oncoginecología sobre la atención sanitaria recibida.
- Conocer los problemas relacionados con los cuidados recibidos en el servicio de Oncoginecología.

MATERIAL Y METODOS

En nuestro estudio analizamos la satisfacción con el servicio de Oncoginecología de 80 pacientes (n=80) diagnosticadas de Ca de mama que recibieron tratamiento de Quimioterapia.

El criterio de selección de las pacientes para participar en el estudio fue llevar más de 1 mes de tratamiento, no encontrarse en fase aguda de la enfermedad y no padecer deterioro cognitivo.

El instrumento utilizado para la recogida de los datos fue una encuesta estructurada conformada por :

- Parte 1 – datos sociodemográficos.
- Parte 2 consta de 18 preguntas cerradas de selección única por medio de la aplicación de la escala Likert, donde los resultados están orientados a la determinación de la calidad de la atención proporcionada en dicha unidad.

El instrumento de medida elegido para conseguir el primer objetivo ha sido el cuestionario SERVQHOS modificado. En los últimos años, numerosos investigadores han seleccionado esta herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario. Además, se incluye una pregunta abierta, donde cada paciente puede realizar alguna sugerencia sobre cualquier aspecto que pudiera ser útil para mejorar la calidad de la atención recibida.

RESULTADOS

Se ha realizado un estudio cuanti-cualitativo, exploratorio, transversal a los pacientes que reciben tratamiento de quimioterapia en la unidad de Oncoginecología Hospital Materno – Infantil. Granada.

El tratamiento de datos ha sido realizado con el programa estadístico SPSS 13.0, analizando la relación entre variables, cálculo de medias, frecuencias y correlaciones.

- ✓ No se han encontrado indicadores estadísticamente significativos, $P < 0,005$, que permitan establecer una relación entre las variables analizadas y el grado de satisfacción de los pacientes.
- ✓ En relación al análisis de medias, según la escala Likert, la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos en los aspectos estudiados, obteniendo una puntuación superior a 3,5.
- ✓ La atención de enfermería la valoran como una relación cariñosa y de familiaridad, aunque también señalan la necesidad de incrementar el personal debido a la gran carga asistencial..

CONCLUSIONES

El presente estudio nos ha ofrecido la posibilidad de conocer la realidad en la que viven las pacientes del hospital de día de oncoginecología. La combinación de los datos obtenidos del cuestionario, ha permitido un análisis más profundo de la situación de estos pacientes y nos aporta información sobre el camino a seguir y sobre los temas en los que investigar, basándonos en lo que más preocupa a los pacientes. Nuestros cuidados y nuestra forma de cuidar han de ser, no sólo los que consideramos mejor para nuestros pacientes, sino aquellos que tienen en cuenta también las expectativas de éstos y que somos capaces de satisfacer. Tener un campo más amplio de visión, es fundamental para la enfermería, con un fin, la salud de la sociedad, utilizando los recursos existentes y evitando la duplicidad de esfuerzos y trabajos; eficiencia, eficacia y efectividad.

Los resultados obtenidos determinan el alto nivel de satisfacción de las pacientes, destacando sobremanera el componente humano de la calidad de la atención recibida.

Los datos obtenidos tras la exploración cualitativa han facilitado un análisis más profundo de la situación, permitiéndonos conocer mejor los verdaderos sentimientos, e inquietudes desde la perspectiva del paciente al que hemos podido escuchar “dar voz”.

El siguiente paso para confirmar nuestros resultados sería poder profundizar en el análisis temático utilizando más técnicas de medida cualitativa como entrevistas, grupos focales, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Gutiérrez Fernández R. “La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad”. SESECAM, Toledo 16 de julio de 2003.
- European Foundation for Quality Management. *Modelo EFQM de Excelencia 1999*. E.F.Q.M. Bruselas (1999). (Traducido por el Club Gestión de Calidad, Madrid).
- Mira J.J., Lorenzo S., Rodríguez-Martín J., Aranz J., y Sitges E. “La aplicación del modelo europeo de gestión de la calidad total al sector sanitario: ventajas y limitaciones”. *Revista de Calidad asistencial*. (1998). 13: 92-97.
- Mira J.J., Aranz J., Lorenzo S., Rodríguez-Martín J., y Moyano S. “Evolución de la Calidad Percibida por los pacientes en dos hospitales públicos”. *Revista Psicothema* 2001, Vol. 13 nº 4, pp. 581-586.
- Calderón C. “Criterios de Calidad en la investigación cualitativa en salud: Apuntes para un debate necesario”. *Revista Española Salud Pública Madrid*, Octubre 2002. Vol.76 nº5.
- Mira J.J., Aranz J., Rodríguez-Martín J., Buil J.A., Castell M. y Vítaller J. “SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria”. *Medicina Preventiva*. (1998). IV: 12-18.
- Andía Romero C.M., Pineda Aparicio A.M., Martínez Cevallos C. y Saco Méndez S. “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSALUD Cusco, Noviembre- Diciembre 2000”. *Revista Situa set 00-feb 01*: 9(17): 18-26.
- Martínez Arce M.J., Marco Eza O., Borrel Brau N., Morillas Rodríguez D. y Barris Cutié A. “Expectativas sobre el proceso de cuidados y rol enfermero”. *Revista Rol de Enfermería*. Septiembre 2004. Vol. 27 nº 9
- Mira J.J., Buil J.A., Rodríguez-Martín J. y Aranz J. “Calidad percibida del cuidado hospitalario”. *Gaceta sanitaria*. (1997). 11: 176-189.