

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES ATENDIDOS EN UN SERVICIO DE REUMATOLOGÍA CON ENFERMERÍA ESPECIALIZADA



Beladiez Giner M, Zamora Ramos C, Turiel Hernández P, Garvín Grande N, Collado Ramos P, Rodríguez Cambrón AB, Álvarez Andrés E, Sangüesa Gómez C, López Viejo P, Delgado Aguato E, Alcalde Villar M.
Servicio de Reumatología. Hospital Universitario Severo Ochoa. Avenida Orellana s/n. Leganés, Madrid.

OBJETIVOS: Determinar los factores que afectan a la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta de Reumatología.

MÉTODOS: Se trata de un estudio descriptivo, transversal, realizado en las consultas externas del servicio de Reumatología de un hospital de complejidad intermedia de la Comunidad de Madrid. Se incluyeron todos aquellos pacientes mayores de 16 años que acudían a una consulta sucesiva con su reumatólogo habitual. Se excluyeron del estudio los pacientes que por razones físicas o psíquicas no fueran capaces de completar el cuestionario. Se analizó la atención recibida por el médico y el personal de enfermería, el posible cambio en la atención tras la digitalización de la historia clínica, y tras la pandemia COVID-19, la atención telefónica, y también se valoraron las infraestructuras del hospital en relación con el servicio de Reumatología, todo ello con el fin de identificar áreas de mejora. Se realizó un cuestionario estructurado, anónimo, recogido en buzón, con un tiempo estimado de realización en torno a los 5-10 minutos aproximadamente, basado en la encuesta SERVQHOS. Los ítems fueron puntuados por los participantes mediante una escala de Likert (1 a 5). Las puntuaciones de las cuestiones se dicotomizaron en satisfacción (puntuaciones >3) e insatisfacción (puntuaciones ≤3). Los resultados en el análisis posterior se expresaron en forma de media ± desviación estándar.

RESULTADOS:

- Se entregaron 121 encuestas, de las cuales fueron completadas 102 (tasa de respuesta del 84,3%).
- La edad media fue de 58,1 ± 14,4 años, con un 70% de mujeres.
- Las preguntas mejor calificadas fueron aquellas relacionadas con la atención y el trato de los sanitarios, siendo las que presentaron mayor puntuación la satisfacción con su reumatólogo (4,5 ± 0,69) y la recomendación de este servicio de Reumatología a otros pacientes (4,5 ± 0,65).
- Aunque obtuvieron una puntuación de satisfacción, la atención tras la digitalización y la atención tras la pandemia COVID-19 recibieron las puntuaciones más bajas dentro de ese rango.
- Las cuestiones de mayor grado de insatisfacción corresponden a la comodidad y a las infraestructuras, destacando el ruido en la sala de espera (3 ± 1,04).

CONCLUSIONES: Encontramos una alta satisfacción global en cuanto a la atención dada en el servicio de Reumatología. El reumatólogo y la enfermera se consideran claves a la hora de transmitir información satisfactoria al paciente. Existen deficiencias importantes que pueden afectar al valor de nuestros cuidados y a las que hay que prestar mayor atención por lo que conocer y sistematizar la opinión de los pacientes es esencial para mejorar la atención ofrecida. Por último, destacar que a partir de este estudio se han tomado medidas para mejorar la atención global de nuestros pacientes.

INSTALACIONES Y COMODIDAD		ATENCIÓN POR REUMATÓLOGO/ENFERMERA	
Tiempo de espera	3,3 ± 0,99	Reumatólogo	4,5 ± 0,69
Accesibilidad hasta la sala	3,7 ± 0,81	Información de la enfermedad por reumatólogo	4,3 ± 0,84
Ruido en la sala	3 ± 1,04	Explicaciones sobre el tratamiento por reumatólogo	4,4 ± 0,73
Asientos de la sala	3,4 ± 0,95	Tiene en cuenta sus opiniones	4,4 ± 0,65
Intimidad en los despachos	4,3 ± 0,75	Cambio desde introducción sistema informático	3,6 ± 0,89
Hospital de Día	4,1 ± 0,49	Atención por la enfermera fuera de las citas	4,3 ± 0,83
		Atención/información en la consulta de Enfermería	4,3 ± 0,66
		Recomendación del Servicio de Reumatología	4,5 ± 0,65
		Atención en consulta telefónica por reumatólogo	4,3 ± 0,61
		Cambio de trato y atención por reumatólogo tras COVID	3,3 ± 0,72