

Satisfacción del Paciente con las Consultas de Enfermería en Reumatología

S. García-Díaz¹, D. Roig-Vilaseca¹, P. Estrada-Alarcón¹, D. Cerdà-Gabarroí¹, V. Navarro-Ángeles¹, S. Heredia-Martin¹, O. Camacho-Armando¹, M. López-Gómez¹, D. Reina-Sanz¹
1.Servicio de Reumatología, Complex Hospitalari Universitari Moisés Broggi. Sant Joan Despí, Barcelona

Introducción

La satisfacción es uno de los elementos clave destacados para evaluar la calidad asistencial y la perspectiva en los pacientes con enfermedades reumáticas [1-4].

Objetivo

Evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas de enfermería en el servicio de reumatología de nuestro hospital.

Material y métodos

Estudio descriptivo transversal, en pacientes con enfermedades reumáticas. La recogida de datos se realizó a través de un cuestionario de satisfacción, desarrollado para dicho propósito y compuesto por 18 ítems, con posibilidad de respuesta de 1 “totalmente de acuerdo (TA)” a 5 “totalmente desacuerdo (TD)” (Escala Likert 5 puntos). Dichos ítems se seleccionaron conjuntamente con el equipo de reumatología, extrayendo del cuestionario de satisfacción de Leeds los elementos más relevantes aplicables a nuestro entorno. Se incluyen aspectos relacionados con el trato y la amabilidad, accesibilidad, información al paciente, decisiones compartidas con el paciente, resolución de dudas, facilidad para contactar telefónica/telemáticamente, y satisfacción general, entre otros.

El acceso al cuestionario fue de 2 maneras: 1) presencial en la consulta externa post-visita por la enfermera de Reumatología, depositando el cuestionario en un buzón fuera de la consulta. 2) telemático, enviado vía WhatsApp a todos los pacientes registrados en nuestra línea telefónica. Ambos de forma anónima. El estudio fue llevado a cabo en las consultas externas de enfermería de nuestro hospital durante el período de cuatro semanas en Noviembre 2024. Para el análisis estadístico se utilizó el paquete SPSS 26.00.

Resultados

Se incluyeron n=317 cuestionarios (9 fueron descartados por falta de documentación), de los cuales 97% fueron online y 92% cumplimentados por el propio paciente. El 68% fueron mujeres, con un nivel de estudios secundarios mayoritariamente (44%) y con una edad media de 56,8±13,4años.

En la mayoría de los ítems los pacientes seleccionaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el buen trato y la buena satisfacción con la atención en general. Sin embargo, en algunas preguntas, como la facilidad en conseguir una cita, el acceso telefónico/telemático y el impacto de los consejos en hábitos de vida, mostraron un porcentaje de indecisión o desacuerdo (TABLA 1).

TABLA 1. Cuestionario de satisfacción sobre la consulta de enfermería, n=317.

En la consulta de enfermería:	TA (%)	DA (%)	NS (%)	D (%)	TD (%)
Q1: Estoy en buenas manos	74	24	2	0	0
Q2: Obtengo información sobre mi enfermedad y medicación	69	27	3	1	0
Q3: Me solucionan mis dudas r/c mi enfermedad y medicación	62	32	5	1	0
Q4: La duración de la visita es adecuada	62	35	2	1	0
Q5: Es fácil conseguir una visita	33	38	22	5	2
Q6: Estoy satisfecho/a con el acceso telefónico/telemático	59	32	5	3	1
Q7: Se considera mi opinión en las decisiones sobre mi tratamiento	54	38	7	1	0
Q8: Se me anima a contactar telefónica/telemáticamente si problemas	63	29	6	1	1
Q9: Se me proporcionan consejos saludables r/c la dieta	50	34	12	3	1
Q10: Se me proporcionan consejos saludables r/c el ejercicio físico	51	35	10	3	1
Q11: Se me proporcionan consejos saludables r/c el consumo de tabaco	63	26	8	1	2
Q12: Se me proporcionan consejos saludables r/c el consumo de alcohol	61	27	8	1	3
Q13: He hecho cambios en mis hábitos de vida (dieta, ejercicio físico, tabaco, alcohol) gracias a la consulta con enfermería	36	42	14	7	1
Q14: Se me ayuda al control de mis comorbilidades: tensión arterial	43	34	17	3	3
Q15: Se me ayuda al control de mis comorbilidades: obesidad	36	38	19	4	3
Q16: Se me ayuda a mejorar el automanejo (control) de mi enfermedad reumática	45	41	10	3	1
Q17: El trato que recibo es correcto	79	19	1	1	0
Q18: En general, estoy satisfecho/a con la atención que recibo	72	24	3	1	0

TA=Totalmente de Acuerdo; DA=De Acuerdo; NS=No estoy Seguro; D=Desacuerdo; TD=Totalmente Desacuerdo

Conclusiones

La satisfacción general de los pacientes atendidos en la consulta de enfermería en reumatología fue valorada positivamente en la mayoría de los aspectos estudiados, aunque en algunos ítems, como la facilidad en conseguir una cita, el acceso telefónico/telemático y el impacto de los consejos en hábitos de vida, podría haber oportunidades de mejora.

En global, nuestro estudio indica que los pacientes valoran positivamente el papel de la enfermería en la gestión integral de su enfermedad (control de comorbilidades, automanejo, etc.) y están altamente satisfechos con el trato y la atención recibida en la consulta de enfermería.

