

VALORACION CUALITATIVA DE LAS SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE UNA CONSULTA DE TRATAMIENTO ANTICOAGULANTE ORAL.

Adolfo Romero Ruiz*, Javier Tronchoni de los Llanos*, Santiago de la Torre Díaz+, Celia Iñiguez Sánchez+, Ricarda García García+, Gemma Ramírez Ramírez+

*Enfermeros, + Médicos.

Servicio de Hematología. Hospital Virgen de la Victoria. Málaga.

INTRODUCCIÓN

Es habitual que los profesionales sanitarios evaluemos las actividades que realizamos en nuestro entorno desde nuestra perspectiva, tanto a nivel de organización como de realización de procesos y obtención de resultados, siendo frecuente que en estas evaluaciones no se tenga en cuenta la opinión de los usuarios. La evaluación de la satisfacción de los usuarios del sistema sanitario público está siendo uno de los aspectos más valorados en los últimos tiempos, siendo incluso un objetivo principal de los modernos modelos de gestión. Con referencia a esta premisa, hemos realizado una encuesta de satisfacción a los pacientes de la consulta de tratamiento anticoagulante oral (TAO) de nuestro hospital, en la que se incluyeron sugerencias hechas por los usuarios de la misma. Presentamos un resumen de los resultados obtenidos en la misma y una valoración de estas sugerencias.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se diseñó un estudio piloto descriptivo transversal, utilizando como instrumento un cuestionario semi estructurado, adaptado del de Parasuranam, dividido en tres partes. En la primera se incluyen datos sociodemográficos, en la segunda un cuestionario tipo Lickert en el que se hacen constar preguntas acerca de la percepción de la calidad de la asistencia, tomando como modelo el indicado en el anterior apartado y en la tercera una valoración de 0 a 10 de la

asistencia prestada por médicos y enfermeras de la consulta así como sugerencias realizadas por los usuarios. Se tomó una muestra aleatoria de los pacientes integrados en la consulta de TAO de nuestro centro (n: 5660) durante el mes de agosto de 2004, para realizar el pilotaje del cuestionario definitivo, repartiendo un total de 150 formularios, siendo cumplimentados 87 (grado de cumplimiento 58%). Se analizaron los estadísticos descriptivos de los datos (edad, tiempo de tratamiento y valoración del personal sanitario) y la distribución de frecuencias del resto de los parámetros estudiados. Se realizó una valoración siguiendo técnicas básicas de investigación cualitativa de las sugerencias ofrecidas por los usuarios.

RESULTADOS

La edad media del grupo estudiado fue de 63.11 años, con un rango de 36 a 88. El tiempo de tratamiento medio fue de 4.8 años, con un rango de 1 a 27. El 48% de los pacientes fueron hombres y el 52% mujeres. Algo menos de la mitad de los entrevistados (41 de 87) aportaron alguna sugerencia. Éstas se dividieron básicamente en tres categorías: Tiempo de espera cuando se está fuera de rango, referida por 8 pacientes (se tarda mucho cuando hay que esperar al médico), dimensiones y accesibilidad del espacio físico de la consulta, comentada por otros 8 pacientes (el espacio físico es pequeño, la consulta es pequeña y el

enfermo no se puede mover) y falta de personal, médico o de enfermería, sugerencia realizada por 7 pacientes (falta personal, hay muchos parados ¿no?), aunque hay que señalar que un alto número de los que rellenaron el espacio destinado a las sugerencias lo hacían para expresar su conformidad y satisfacción (15 pacientes).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El tratamiento anticoagulante oral ha pasado, en sólo unos años, de ser una opción terapéutica administrada con serias reservas a convertirse en una práctica habitual. Las dos opciones más comunes son la derivación a los centros de atención primaria, controlados por su médico de familia, o la creación de consultas de enfermería hospitalarias, bajo los auspicios de un médico hematólogo. En nuestra zona de salud se combinan ambas estrategias. Los resultados obtenidos en este pilotaje nos hacen ser optimistas de la percepción de la calidad de la asistencia por nuestros pacientes. Del análisis preliminar de las sugerencias, tras la categorización de las mismas, se deduce que la mayor preocupación de los usuarios de nuestra consulta estriba en el tiempo de espera cuando se está fuera de rango y a las dimensiones de la consulta, llegando a sugerir que los problemas derivados de la espera podrían solucionarse contratando más personal, sugerencia que entra indirectamente en conflicto con la limitación de espacio de la consulta. Estas sugerencias ofrecidas nos harán trabajar para mejorar estos aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Duarte Climents G, Aguirre-Jaime A. Enfermera amable, paciente satisfecho. Validación de una nueva escala de la satisfacción de los usuarios. *Enfer Clínica* 2003; 13(1): 7-15.
- González Pastor JC, Juandó Perxachs L, Quesada Sabaté M, Solanas Saura P. Satisfacción de los usuarios en

atención primaria. *Aten Primaria* 1998 noviembre ; 8(2):514-19.

•Sánchez JA, Saturno PJ. Las encuestas de satisfacción. En: Du Pont Pharma ed, Tratado de la calidad asistencial en atención primaria. Madrid, Du Pont Pharma 1997; 312-339.

•Chaudhry R, Scheitel SM, Stroebel RJ, Santrach PJ, Dupras DM, Tangalos EG. Patient satisfaction with Point-of-care International Normalized Ratio Testing and counseling in a Community Internal medicine Practice. *Managed Care Interface* 2004; march (3): 44-46.

TRABAJO PREMIADO CON EL PRIMER ACCESIT AL MEJOR POSTER EN EL 9º CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GESTION DEL LABORATORIO CLINICO (SEDIGLAC).

Marbella, Febrero de 2005

VALORACION CUALITATIVA DE LAS SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE UNA CONSULTA DE TAO

Enf Docente 2005 (I); 81:34-36

Adolfo Romero, Javier Tronchoni, Santiago de la Torre, Celia Iñiguez, Ricarda García, Gemma Ramírez.

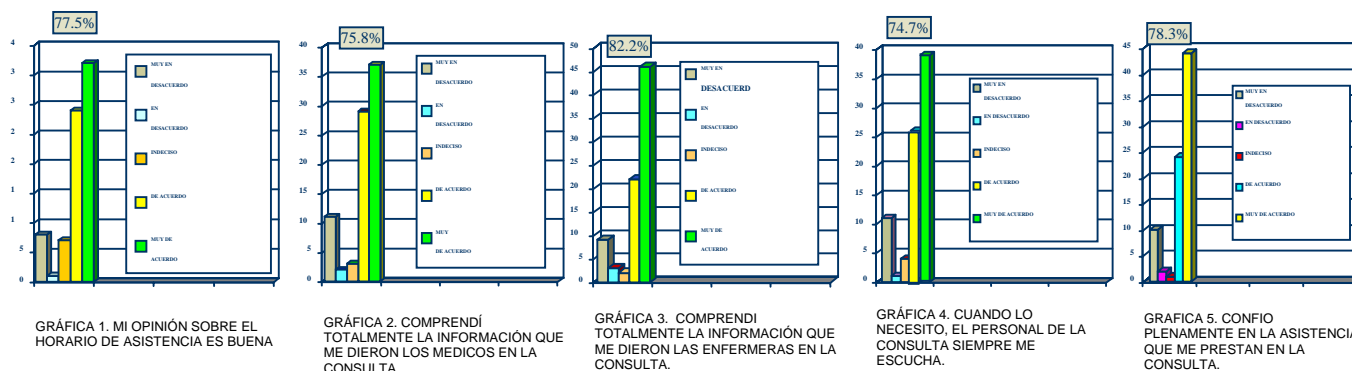
INTRODUCCIÓN

Es habitual que los profesionales sanitarios evaluemos las actividades que realizamos en nuestro entorno desde nuestra perspectiva, tanto a nivel de organización como de realización de procesos y obtención de resultados, siendo frecuente que en estas evaluaciones no se tenga en cuenta la opinión de los usuarios. La evaluación de la satisfacción de los usuarios del sistema sanitario público está siendo uno de los aspectos más valorados en los últimos tiempos, siendo incluso un objetivo principal de los modernos modelos de gestión. Con referencia a esta premisa, hemos realizado una encuesta de satisfacción a los pacientes de la consulta de tratamiento anticoagulante oral (TAO) de nuestro hospital, en la que se incluyeron sugerencias hechas por los usuarios de la misma. Presentamos un resumen de los resultados obtenidos en la misma y una valoración de estas sugerencias.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se diseñó un estudio piloto descriptivo transversal, utilizando como instrumento un cuestionario semi estructurado, adaptado del de Parasuram, dividido en tres partes. En la primera se incluyen datos sociodemográficos, en la segunda un cuestionario tipo Lickert en el que se hacen constar preguntas acerca de la percepción de la calidad de la asistencia, tomando como modelo el indicado en el anterior apartado y en la tercera una valoración de 0 a 10 de la asistencia prestada por médicos y enfermeras de la consulta así como sugerencias realizadas por los usuarios. Se tomó una muestra aleatoria de los pacientes integrados en la consulta de TAO de nuestro centro (n: 5660) durante el mes de agosto de 2004, para realizar el pilotaje del cuestionario definitivo, repartiendo un total de 150 formularios, siendo cumplimentados 87 (grado de cumplimiento 58%). Se analizaron los estadísticos descriptivos de los datos (edad, tiempo de tratamiento y valoración del personal sanitario) y la distribución de frecuencias del resto de los parámetros estudiados. Se realizó una valoración siguiendo técnicas básicas de investigación cualitativa de las sugerencias ofrecidas por los usuarios.

RESULTADOS



La edad media del grupo estudiado fue de 63.11 años, con un rango de 36 a 88. El tiempo de tratamiento medio fue de 4.8 años, con un rango de 1 a 27. El 48% de los pacientes fueron hombres y el 52% mujeres. Algo menos de la mitad de los entrevistados (41 de 87) aportaron alguna sugerencia. Éstas se dividieron básicamente en tres categorías: Tiempo de espera cuando se está fuera de rango, referida por 8 pacientes (se tarda mucho cuando hay que esperar al médico), dimensiones y accesibilidad del espacio físico de la consulta, comentada por otros 8 pacientes (el espacio físico es pequeño, la consulta es pequeña y el enfermo no se puede mover) y falta de personal, médico o de enfermería, sugerencia realizada por 7 pacientes (falta personal, hay muchos parados ¿no?), aunque hay que señalar que un alto número de los que rellenaron el espacio destinado a las sugerencias lo hacían para expresar su conformidad y satisfacción (15 pacientes).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El tratamiento anticoagulante oral ha pasado, en sólo unos años, de ser una opción terapéutica administrada con serias reservas a convertirse en una práctica habitual. Las dos opciones más comunes son la derivación a los centros de atención primaria, controlados por su médico de familia, o la creación de consultas de enfermería hospitalarias, bajo los auspicios de un médico hematólogo. En nuestra zona de salud se combinan ambas estrategias. Los resultados obtenidos en este pilotaje nos hacen ser optimistas de la percepción de la calidad de la asistencia por nuestros pacientes. Del análisis preliminar de las sugerencias, tras la categorización de las mismas, se deduce que la mayor preocupación de los usuarios de nuestra consulta estriba en el tiempo de espera cuando se está fuera de rango y a las dimensiones de la consulta, llegando a sugerir que los problemas derivados de la espera podrían solucionarse contratando más personal, sugerencia que entra indirectamente en conflicto con la limitación de espacio de la consulta. Estas sugerencias ofrecidas nos harán trabajar para mejorar estos aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Duarte Climents G, Aguirre-Jaime A. Enfermera amable, paciente satisfecho. Validación de una nueva escala de la satisfacción de los usuarios. *Enfer Clínica* 2003; 13(1): 7-15.
- González Pastor JC, Juandó Perxachs L, Quesada Sabaté M, Solanas Saura P. Satisfacción de los usuarios en atención primaria. *Aten Primaria* 1998 noviembre ; 8(2):514-19.
- Sánchez JA, Saturno PJ. Las encuestas de satisfacción. En: Du Pont Pharma ed. Tratado de la calidad asistencial en atención primaria. Madrid, Du Pont Pharma 1997; 312-339.
- Chaudhry R, Scheitel SM, Stroebel RJ, Santrach PJ, Dupras DM, Tangalos EG. Patient satisfaction with Point-of-care International Normalized Ratio Testing and counseling in a Community Internal medicine Practice. *Managed Care Interface* 2004; march (3): 44-46.