



## 1703 - SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DURANTE UN INGRESO EN MEDICINA INTERNA EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TERCER NIVEL

*David Sergio Sánchez García, María Teresa Rodulfo Peláez, Luis Cabrera Lama, María Díaz Méndez, Manuel Muñoz Páez y María Angustias Quesada Simón*

*Hospital Universitario La Paz, Madrid, España.*

### Resumen

**Objetivos:** Describir el grado de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de Medicina Interna de un hospital universitario de tercer nivel, así como aquellos aspectos en los que esta satisfacción se encuentra en sus valores límite. Describir los motivos de mejora en el servicio de Medicina Interna que los pacientes consideran más relevantes de cara a un ingreso.

**Métodos:** Estudio observacional, descriptivo y transversal. Se incluyeron todos los pacientes ingresados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Universitario de tercer nivel en la semana del 27 de mayo al 2 de junio de 2024, que rellenaron (tanto el paciente como su acompañante) una encuesta de forma anónima. Se recabaron datos sobre la edad, el sexo y la existencia de un ingreso previo en el hospital. El grado de satisfacción fue evaluado mediante escalas de valor (muy buena, buena, regular, mala, muy mala) respecto a la información aportada y respecto a la valoración personal del paciente sobre diferentes aspectos del ingreso. Fue evaluada también una recomendación del servicio de cara a un nuevo ingreso mediante una escala de valor del 0 al 10. Por último, se añadieron espacios para el comentario libre de posibles problemas o aspectos a mejorar durante el ingreso.

**Resultados:** Se ha obtenido un total de 45 encuestas. La media de edad de los pacientes es de 66 años. Un 46,6% son mujeres y 53,7% hombres. 26 han tenido un ingreso previo en el hospital, siendo su primer ingreso para los 18 restantes. Los familiares han rellenado 20 encuestas del total. El porcentaje de pacientes que conoce a su médico es del 80%. La encuesta pidió evaluar una serie de elementos relacionados con la información aportada por el médico. De estos, la información sobre pruebas complementarias solicitadas y realizadas, y la información al alta son las que obtienen mejores valoraciones, con un 3,74 y un 3,72 sobre 4 respectivamente. La puntuación más baja es para la información relacionada con cuándo volver al hospital con 3,48. En una segunda parte se les pidió una evaluación de una serie de elementos relacionados con su estancia hospitalaria. De estos, la amabilidad y el trato de los profesionales médicos y de enfermería obtiene la mejor valoración con un 3,88 y un 3,90. La mejoría de salud percibida tras el ingreso hospitalario, y el estado de las habitaciones recibe la puntuación más baja, con un 3,37 y un 2,83 respectivamente. La recomendación a un familiar de nuestra unidad fue del 9,12 de media en una escala de 0 (nunca) a 10 (sin dudar).

*Conclusiones:* Los pacientes proporcionan al servicio de medicina interna del Hospital Universitario de tercer nivel, una valoración globalmente positiva en los elementos evaluados, recomendando “sin dudarlo” nuestro servicio. Sin embargo, la calidad de las estancias es un punto de mejora.