



## V-67. - VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA OTORGADA A DIFERENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN DURANTE LA FASE FINAL DE LA ENFERMEDAD

T. Gómez Traveso<sup>1</sup>, A. Fiorini Talavera<sup>2</sup>, A. Beltrán Sánchez<sup>1</sup>, C. Navarro Cañadas<sup>1</sup>, L. Briongos Figueroa<sup>1</sup>, A. Ruiz de Temiño de la Peña<sup>1</sup>, J. Gil Domínguez<sup>1</sup>, J. Pérez Castrillón<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Medicina Interna, <sup>2</sup>Servicio de Oncología. Hospital Universitario del Río Hortega. Valladolid.

### Resumen

**Objetivos:** Conocer el grado de satisfacción de los familiares de pacientes terminales así como la importancia otorgada a diferentes aspectos de la atención recibida durante la fase final de la enfermedad.

**Métodos:** Estudio prospectivo mediante cuestionario postal que se envió a los familiares de los fallecidos entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2012. Se incluyeron exitus de Oncología, Medicina Interna y Hospitalización a Domicilio (HOD). Se excluyeron los de residencias por imposibilidad de contactar con la familia. Para conocer el grado de satisfacción se usó la escala FAMCARE y para valorar la importancia se utilizó una escala de elaboración propia. Datos analizados con SPSS 15.0 ( $p < 0,005$ ).

**Resultados:** Se enviaron 519 encuestas, se excluyeron 119 (105 de residencias, 14 dirección errónea). Se incluyeron 400, 58% (N = 233) de Medicina Interna, 38% (N = 151) de Oncología y 4% (N = 16) de HOD. El 52% (N = 209) eran varones y el 48% (N = 191) mujeres, edad media  $75,5 \pm 14,4$  años. Como causas de exitus: 51% oncológica, 15% cardiovascular, 8% respiratoria, 13% infecciosa, 13% otras. Tiempo de estancia media de  $11 \pm 14$  días. Tasa de respuestas del 32% (N = 128). De los encuestados, el 64% eran mujeres y el 36% varones, edad media de  $55,5 \pm 13,7$  años. Relación familiar: 4% padres, 60% hijos, 27% cónyuge, 6% hermanos, 3% otros. El 58% de Medicina Interna y el 42% de Oncología, no contestó ninguno de HOD. Al comparar encuestados y no encuestados se observó una mayor tasa de respuestas en Oncología y menor en HOD que fue estadísticamente significativa ( $p < 0,005$ ). No se hallaron diferencias en relación a la edad, sexo o estancia media. Para valorar el grado de satisfacción se compararon los porcentajes resultantes de la combinación de respuestas 'satisfecho' y 'muy satisfecho' frente a 'insatisfecho' y 'muy insatisfecho'. Los aspectos mejor valorados fueron el alivio del dolor (87,5%), la disponibilidad de cama (89,8%) y la disponibilidad de enfermería (91,4%), sin embargo, la disponibilidad de los médicos fue uno de los aspectos peor valorados (17,2% grupo insatisfechos). Otras cuestiones que reflejan descontento fueron la información sobre efectos adversos (17,2%), las reuniones con la familia (21,9%) y la rapidez con la que se trataron los síntomas (17,2%). El grado de importancia se midió sumando las categorías 'importante' y 'muy importante' y 'poco importante' y 'nada importante'. El alivio de

los síntomas (98,3%), la rapidez de respuesta (100%) y la disponibilidad de médicos (100%) y enfermeras (100%) fueron los más destacados. Los menos importantes incluían recibir apoyo espiritual (25%) y tener habitación individual (12,5%). No se encontró relación entre el grado de satisfacción y la estancia media, la causa de muerte o el servicio de procedencia. Tampoco se halló relación con el sexo o la edad de los encuestados ni con la relación familiar.

*Discusión:* La tasa de respuestas fue baja (32%) pero semejante a la de otros trabajos similares. La mayor satisfacción se obtuvo con el alivio del dolor y la disponibilidad de las enfermeras, sin embargo, la disponibilidad de los médicos fue uno de los aspectos peor valorados a pesar de ser considerado importante. La mayor proporción de insatisfechos se obtuvo en relación a la información proporcionada. El alivio de síntomas, la rapidez de respuesta y la disponibilidad del personal fueron considerados importantes, en cambio, recibir apoyo espiritual o tener habitación individual fueron valorados como poco importantes.

*Conclusiones:* La satisfacción de pacientes y familiares es imprescindible para evaluar la calidad de la atención. Aunque la satisfacción global es alta, existen áreas de mejora a tener en cuenta. A diferencia de otros trabajos, nuestro estudio aporta información de pacientes no oncológicos y sobre aspectos del cuidado considerados importantes.