



7010-7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA UNIDAD DE INSUFICIENCIA CARDIACA BASADA EN ENFERMERÍA ESPECIALIZADA

María Herrera Bethencourt, Cristina Gamba Michel, José Javier Grillo Pérez, Meliton Dávila Ramos, Celestino Hernández García y Diego Gudiño del Hospital Universitario Ntra. Sra. de Candelaria, Santa Cruz de Tenerife.

Resumen

Introducción y objetivos: Desde 2013 se inició la actividad de una Unidad de Insuficiencia Cardíaca (UIC) compuesta por medicina interna, cardiología y enfermería especializada con asistencia durante el ingreso, en consultas y telefónica. Con este estudio se ha querido valorar la satisfacción de los usuarios de la unidad (tanto paciente como cuidadores) con el objetivo de establecer la diferencia de calidad entre la actual UIC con respecto a la asistencia clásica en una consulta extrahospitalaria.

Métodos: Durante el año 2015-2016 de forma consecutiva se realizó una encuesta anónima y voluntaria que se entrega al ingreso y al alta en la cual el usuario evalúa la UIC. En total se realizaron 103 encuestas (60 al ingreso y 43 al alta).

Resultados: Los pacientes se encuentran bien atendidos en los canales de asistencia habituales entre atención primaria y consultas especializadas extrahospitalarias, un 70% considera suficiente la información suministrada, valora bien o muy bien en un 63% la atención de enfermería de primaria y un 67% bien o muy bien la atención de su médico de atención primaria y especialista. Se encuentran protegidos en su enfermedad en un 83%, se han sentido bien atendidos cuando lo han solicitado de forma urgente en un 95%. La puntuación hasta un máximo de 10 de la asistencia recibida en los canales habituales en igual o más de un 8 en un 47%. Tras su estancia en la Unidad de Insuficiencia Cardíaca, hasta un 100% de los usuarios mostraron su satisfacción con la información recibida, valoraron bien o muy bien a la enfermera especializada y al médico en un 98%. Solo un 2,3% se sintieron desprotegidos en algún momento, valoraron la asistencia urgente en un 100% bien o muy bien. La puntuación de la asistencia en un 77% ha sido igual o superior a 8 y un 98% de los pacientes y familiares consideraron mejor la asistencia recibida en la Unidad respecto a los cuidados de los canales médicos y de enfermería habituales.

Conclusiones: La satisfacción del usuario, pacientes y cuidadores, aumenta cuando entran en un sistema de atención multidisciplinar basado en enfermería especializada. Parece razonable afirmar que al mejorar su grado de satisfacción, mejora el conocimiento de su enfermedad y de este modo la adherencia al tratamiento y a las medidas de autocuidado, siendo esto uno de los factores más reconocidos para evitar reingresos y mejorar el pronóstico de los pacientes.