



5000-7. MAPAS DE EMPATÍA EN PACIENTES QUE INGRESAN POR UN SÍNDROME CORONARIO AGUDO

M. Carmen Neiro Rey¹, María Victoria Reino Maceiras¹, Violeta González Salvado¹, Carlos Peña Gil¹, Guillermo Prada Ramallal² y José Ramón González Juanatey¹ del ¹Complejo Hospitalario Universitario de Santiago, Santiago de Compostela (A Coruña) e² Instituto de Investigación Sanitaria Santiago de Compostela (IDIS), Santiago de Compostela (A Coruña).

Resumen

Introducción y objetivos: La mejora de los servicios asistenciales a pacientes ingresados por síndrome coronario agudo (SCA) pasa inexorablemente por analizar la experiencia de los usuarios. El mapa de empatía es una herramienta que analiza la experiencia que viven los usuarios de un servicio. El objetivo de este estudio fue conocer las aspiraciones, necesidades, miedos y frustraciones de los pacientes que presenten SCA.

Métodos: Investigación cualitativa sobre mapas de empatía elaborados mediante entrevista a 30 pacientes con SCA.

Resultados: Se analizaron 6 dimensiones de empatía: En cuanto a (1) lo que el paciente piensa y siente, prevalece la sensación de intranquilidad/incertidumbre acerca de los cambios en hábitos de vida, el miedo a secuelas y pérdida del trabajo, así como angustia por dejar de fumar y la preocupación por la familia. Con respecto a (2) lo que oye, destacan las explicaciones por el personal sanitario y las conversaciones con pacientes, no siempre tranquilizadoras, las conversaciones con la familia, en general positivas, además del sonido de fondo de los aparatos. En relación a (3) lo que ve, se aprecia un entorno sanitario organizado, proximidad y buen trato, y (4) lo que dice y hace, es habitual que pregunte sus dudas a los profesionales y converse con familiares. Es común (5) el miedo a las secuelas, el dolor y la muerte, además del temor a la inactividad, y (6) los beneficios deseados son la mejora de la calidad de vida y la reincorporación laboral.

Conclusiones: Los mapas de empatía son una herramienta sencilla en la evaluación de la experiencia de usuarios de servicios asistenciales. En pacientes ingresados por SCA prevalecen sentimientos de intranquilidad/incertidumbre, así como de miedo. Este punto de partida requiere acciones específicas de comunicación para mejorar la experiencia de pacientes y familiares.