



ORIGINAL

Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares



M.S. Holanda Peña^{a,*}, E. Ots Ruiz^a, M.J. Domínguez Artiga^a, A. García Miguelez^a,
A. Ruiz Ruiz^a, A. Castellanos Ortega^a, R. Wallmann^b y J. Llorca Díaz^b

^a Servicio de Medicina Intensiva, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla

^b Medicina Preventiva y Salud Pública, Universidad de Cantabria

Recibido el 13 de octubre de 2013; aceptado el 23 de diciembre de 2013

Disponible en Internet el 26 de junio de 2014

PALABRAS CLAVE

Satisfacción;
Calidad;
Encuestas;
Familiares;
Pacientes

Resumen

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes dados de alta de la UCI y el del propio paciente.

Diseño: Estudio transversal, observacional, descriptivo y prospectivo durante 5 meses.

Ámbito: UCI del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla de Santander.

Sujetos: Familiares y pacientes que fueron dados de alta de la UCI durante ese período.

Intervención: Instrumento: encuesta Family Satisfaction Intensive Care Unit (FS-ICU 34) para familiares de pacientes ingresados en UCI (que sobrevivieron o no) y adaptación de la FS-ICU en cuanto a cuidados se refiere, para el propio paciente.

Resultados: Se obtuvieron un total de 385 encuestas, 192 de familiares de supervivientes, 31 de familiares de fallecidos y 162 de pacientes. La mayor parte de los familiares encuestados estaban satisfechos con los cuidados recibidos y el proceso de decisiones (supervivientes: $83,46 \pm 11,83$ y $79,42 \pm 13,58$, respectivamente; fallecidos: $80,41 \pm 17,27$ y $79,61 \pm 16,93$, respectivamente). Los pacientes encuestados estaban muy satisfechos con los cuidados recibidos ($84,71 \pm 12,85$).

Conclusiones: El grado de satisfacción de los familiares y de los propios pacientes ingresados en la UCI es elevado. Aun así, existen varios puntos que deberían ser mejorados, como el ambiente de la sala de espera y el ambiente propio de la UCI en cuanto a ruido, intimidad e iluminación se refiere, así como algunos aspectos del proceso de toma de decisiones, entre ellos la esperanza suministrada acerca de la recuperación de su familiar.

© 2013 Elsevier España, S.L.U. y SEMICYUC. Todos los derechos reservados.

KEYWORDS

Satisfaction;
Quality;
Surveys;

Measuring the satisfaction of patients admitted to the intensive care unit and of their families

Abstract

Objective: To determine the level of satisfaction of family members with the care and decision making process, and to know the level of satisfaction of patients discharged from ICU.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: sholanda@humv.es (M.S. Holanda Peña).

Family;
Patients

Design: A prospective, observational and descriptive study with a duration of 5 months was carried out.

Setting: The ICU of Marqués de Valdecilla University Hospital, Santander (Spain).

Subjects: Family members of adult patients admitted to the ICU and patients discharged to the ward.

Intervention: Instrument: Family Satisfaction Intensive Care Survey (FS-ICU 34) of family members of patients discharged to the ward. We adapted the FS-ICU 34 in relation to care for application to the patients.

Results: A total of 385 questionnaires were obtained: 192 from families of survivors and 162 from patients, and 31 from relatives of non-survivors. The majority of relatives were satisfied with overall care and overall decision making (survivors: 83.46 ± 11.83 and 79.42 ± 13.58 , respectively; non-survivors: 80.41 ± 17.27 and 79.61 ± 16.93 , respectively). Patients were very satisfied with the care received (84.71 ± 12.85).

Conclusions: The level of satisfaction of the relatives of patients admitted to the ICU is high, in the same way as the degree of patient satisfaction. Still, there are several points that should be improved, such as the waiting room environment and the atmosphere of the ICU in terms of noise, privacy and lighting. In relation to the decision making process, there are also some aspects that may be improved, such as the provision of hope regarding recovery of the critically ill relative.

© 2013 Elsevier España, S.L.U. and SEMICYUC. All rights reserved.

Introducción

Con el paso de los años, el desarrollo de una medicina más agresiva y los nuevos avances tecnológicos, las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) se han convertido en ambientes cada vez más complejos y multidisciplinarios¹. Se trata de lugares donde trabaja multitud de profesionales a todos los niveles y en un contexto de estrés, por lo que, muchas veces, aspectos fundamentales como la atención a las familias y problemas no meramente médicos del propio paciente (como ciertos aspectos sociales y psicológicos) pueden pasar a un segundo plano²⁻⁴.

El término satisfacción ha experimentado su máxima evolución en los últimos años de forma paralela a como lo ha hecho la calidad, quedando ambos conceptos enmarcados en la dimensión global de medicina centrada en el paciente, lo que ha supuesto un antes y un después en la concepción y aplicación de este nuevo modelo de asistencia sanitaria.

De hecho, la satisfacción de los pacientes es un factor claramente empleado por las organizaciones de salud para determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de los cuidados recibidos⁵.

Sin embargo, la evaluación de la satisfacción es muy complicada cuando se trata de pacientes ingresados en la UCI. Es en este contexto donde cobran especial importancia las familias; los pacientes ingresados en las UCI, muchas veces por su enfermedad o por su situación de gravedad, no están lo suficientemente conscientes como para participar activamente en el proceso asistencial, por lo que gran parte de las decisiones son trasladadas a sus familiares. Son varios los estudios que han puesto de manifiesto que las necesidades básicas de los familiares de los pacientes ingresados en las UCI no son del todo conocidas⁶⁻⁹. Lautrette et al. demostraron incluso que mejorando la comunicación y el soporte de las familias de los pacientes críticos que morían en UCI se lograba reducir los síntomas de depresión, ansiedad y el trastorno de estrés postraumático que estas

familias desarrollaban durante el ingreso de su familiar o posteriormente⁴.

Existe un número considerable de autores que han intentado medir de alguna manera el grado de satisfacción de las familias con los cuidados facilitados a su familiar gravemente enfermo¹⁰⁻¹⁵, incluso hay trabajos que evidencian mejores niveles de satisfacción en los familiares de los pacientes fallecidos en la UCI que en los familiares de los supervivientes¹⁶.

Esta dimensión de la satisfacción familiar está influida por múltiples factores, que incluyen el cuidado del paciente, la información dada acerca del proceso que presenta, el grado de cohesión del equipo de profesionales que trabajan en la UCI, la organización intrínseca de la unidad y el apoyo prestado durante el proceso de la toma de decisiones.

En general, las UCI suelen ser lugares donde la tecnología y la efectividad práctica predominan sobre las relaciones personales y la calidad humana.

A nivel personal, el ingreso de un paciente en la UCI supone una desestructuración total del núcleo familiar, no solo desde un punto de vista físico, sino también desde el punto de vista psicológico y emocional^{2,17}. Si se considera a la familia como un conjunto donde todos y cada uno de sus miembros están interrelacionados, la hospitalización de uno de ellos origina una situación de crisis y desestabilización que repercute en todos sus componentes³.

Las familias han de compaginar sus sentimientos con la comprensión de explicaciones complejas acerca del curso de la enfermedad y, en ocasiones, se ven en la necesidad de participar en la toma de decisiones comprometidas o de aceptar lo inevitable.

Mediante este trabajo pretendemos conocer el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en una UCI, pero queremos avanzar un paso más, ya que pretendemos conocer el grado de satisfacción del propio paciente, cuando sus condiciones clínicas lo permiten.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/3112753>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/3112753>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)