La satisfacción de los pacientes hospitalizados en su domicilio como indicador de la calidad asistencial

Magda Bellsolà González, Ana María González Fresnedo, Miguel Ángel Jerónimo García, Pilar Samos Sáez, Sergi Piñar Rodríguez

Equipo de Enfermería Programa Hospitalización Domiciliaria. Instituto de Neuropsiquiatría y adicciones. Hospital del Mar. Barcelona

XXXVI Congreso Nacional de Enfermería de Salud Mental

INTRODUCCIÓN

La hospitalización domiciliaria es un dispositivo asistencial capaz de dispensar atenciones y cuidados médicos y enfermeros de rango hospitalario, tanto en cantidad como en calidad[1].

La importancia de la Hospitalización Domiciliaria radica en:

- Permitir un uso más racional de los recursos lo que permite una disminución de gastos en salud.
- Evitar ingresos y favorecer altas tempranas: proporcionar en el domicilio cuidados propios del hospital a pacientes agudos o subagudos.
- Incrementar la eficacia y efectividad mediante una asistencia más humanizada fortaleciendo el vínculo terapéutico con el paciente y la familia
- Actuar como soporte de los equipos del CSMA y Atención Primaria: complementando la atención de estos equipos en los casos complejos

Poder evaluar la satisfacción de un paciente hospitalizado en su domicilio y de su cuidador principal, una vez ha finalizado el tratamiento, es algo primordial. Ya no solo desde los puntos de vista del paciente y su familiar, que pueden sentir que sus voces son escuchadas, sino también para el equipo asistencial que proporciona los cuidados.

Castillo E y cols, consideran la satisfacción como una medida fundamental en el resultado del proceso asistencial: es un buen predictor del tratamiento por parte del usuario y de su adhesión al tratamiento y la opinión del usuario puede utilizarse para mejorar la organización de los servicios.[2]

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción que presentan pacientes y familiares tratados durante el año 2018 en la Unidad de Hospitalización a Domicilio de Psiquiatría del hospital de Mar (HADMar). HADMar está en funcionamiento desde enero de 2014 y atiende a pacientes TMS descompensados.

METODOLOGÍA

Diseño observacional, descriptivo y retrospectivo. Se seleccionaron todos los pacientes que fueron ingresados en HADMar durante el año 2018 (n=159). La satisfacción de pacientes y sus familiares se valoró con la *Escala de Satisfacción con el Tratamiento recibido* (CRES-4)[3]. La puntuación total se obtiene de tres componentes: **Satisfacción, Solución del problema de salud y Percepción del cambio emocional**; su puntuación va de 0 a 300 (100 puntos para cada componente). A mayor puntuación, mayor percepción de satisfacción con el tratamiento recibido.

DESARROLLO

La escala se administró telefónicamente a pacientes y cuidadores principales. Las personas encargadas de realizar las llamadas no participaron directamente en su asistencia domiciliaria. El análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS23.

Del total de 159 pacientes y 159 familiares con los que se contactaron, 14 pacientes (8,8%) y 16 familiares (10%) no fueron localizados y/o no colaboraron.

Fig. 2. Satisfacción del paciente

	N	Mínimo	Máximo	Media
Satisfacción	145	20,00	100,00	85,29
Solución del problema	145	60,00	100,00	89,71
Percepción del cambio emocional	145	50,00	100,00	77,21
Puntuación total CRES4	145	182,50	300,00	252,21

Fig. 3. Satisfacción de los familiares

	N	Mínimo	Máximo	Media
Satisfacción	143	0,00	100,00	82,73
Solución del problema	143	0,00	100,00	85,45
Percepción del cambio emocional	143	50,00	100,00	77,27
Puntuación total CRES4	143	50,00	300,00	245,45

Fig. 4. Satisfacción global según diagnósticos

		N	Media
Puntuación total CRES4 paciente	Tr. Psicóticos	51	255,11
	Tr. Depresivo	26	252,95
	Tr. Bipolar	59	251,70
	Tr. Ansiedad	2	235,00
	Tr. Personalidad	12	234,00
	Otros	9	264,38
	Total	159	252,21
		N	Media
Puntuación total CRES4 paciente	Tr. Psicóticos	53	261,70
	Tr. Depresivo	28	248,13
	Tr. Bipolar	53	242,05
	Tr. Ansiedad	5	172,50
	Tr. Personalidad	10	190,63
	Otros	10	258,13
	Total	159	245,45

Fig. 1. ESCALA DE SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO RECIBIDO (CRES-4)

En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la forma en que su terapeuta ha tratado el problema por el que consultó?
0. Completamente insatisfecho/a
1. Muy insatisfecho/a
2. Algo insatisfecho/a
3. Bastante satisfecho/a
4. Muy satisfecho/a
5. Completamente satisfecho/a

¿En qué medida le ha ayudado el tratamiento en relación al problema específico que le llevó a consultar?
0. No estoy seguro/a
1. Hizo que las cosas empeorasen bastante
2. Hizo que las cosas empeorasen un poco
3. No ha habido cambios
4. Hizo que las cosas mejorasen algo
5. Hizo que las cosas mejorasen mucho

¿Cuál era su estado emocional general cuando empezó el tratamiento?
0. Estaba muy mal, apenas lograba hacer frente a las cosas
1. Estaba bastante mal, la vida me resultaba a menudo muy dura
2. Regular, tenía mis altibajos
3. Estaba bastante bien, no tenía problemas graves
4. Estaba muy bien, me gustaba mucho la vida que llevaba

¿Cuál es su estado emocional general en este momento?
0. Estoy muy mal, apenas logro hacer frente las cosas
1. Estoy bastante mal, la vida es por lo general muy dura para mí
2. Regular, tengo mis altibajos
3. Estoy bastante bien, no tengo problemas graves
4. Estoy muy bien, me gusta mucho la vida que llevo

CONCLUSIONES

- Pacientes y familiares prefieren la hospitalización domiciliaria a la convencional.
- A pesar de la elevada satisfacción global, un reducido número de familiares se mostraron muy insatisfechos.
- Debilidades: Puntualidad, cambio del terapeuta principal, más de 2 profesionales por visita.
- Fortalezas: Comprensión, cercanía, accesibilidad y flexibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. DAMBORENEA, M. Hospitalización a domicilio. España: Hoechst Marion Roussel, 1998. p. 25
2. CASTILLO E., CHESLA C., ECHEVERRI G., TASCON E., CHARRY M., CHICANGANA J., MOSQUERA Y., POMAR D. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. 2005; 36 (3): 43–9.
3. Attkisson, C. (2012). The Client Satisfaction Questionnaire (CSQ). Recuperado el 30 de noviembre de 2012, desde http://www.csqscales.com/

INAD Institut de Neuropsiquiatria i Addiccions

Parc de Salut MAR Barcelona