

Satisfacción del paciente con la Unidad de Mama del Institut Català d'Oncologia - Hospital Universitario de Bellvitge

Autores: Ana Rodríguez Ortega¹, Gloria Campos Alcázar¹, Yolanda Valverde Alcántara¹, Ana Carpena Hernández¹, Esther Asensio Blasco¹, Anna Blasco Pagés¹, Anna López Ojeda² y M^a Jesús Pla Farnós². 1: Institut Català d'Oncologia, 2: Hospital Universitari de Bellvitge

Introducción

- El cáncer de mama es el más frecuente en mujeres en todo el mundo. Su tratamiento supone la intervención de equipos multidisciplinares.
- La Unidad Funcional de Mama (UFM) del Institut Català d'Oncologia (ICO) y el Hospital Universitario de Bellvitge (HUB) está formada por profesionales médicos, enfermeras y administrativa. El objetivo de la UFM es conseguir la máxima supervivencia con la menor morbilidad posible y buscando la excelencia en la calidad. Es conocido que el modelo asistencial centrado en el paciente mejora los resultados del equipo asistencial, del centro y del sistema sanitario.
- Se puede valorar la excelencia con la valoración de la satisfacción de las pacientes.
- La satisfacción del usuario es un indicador de resultado relevante en los modelos de calidad en el ámbito sanitario.

Objetivo: Valorar nivel de satisfacción de pacientes en la UFM del ICO-HUB para responder a sus expectativas y mejorar calidad.

Metodología

Diseño:
Descriptivo transversal.

Fases:

- ✓ Búsqueda modelos existentes
- ✓ Elaboración cuestionario ad-hoc
- ✓ Inclusión de dimensiones de encuestas del Catsalut
- ✓ Aprobación del CEIC
- ✓ Traducción del cuestionario: catalán y castellano
- ✓ Estudio piloto con 10 personas

- Criterios de inclusión:** Paciente tratada Cáncer de mama en UFM al final del tratamiento
 - Criterios de exclusión:** Enfermedad metastásica (No realiza visita fin de tratamiento)
- Muestra:** N = 80 (IC 95%, prop. 70%, error 10%).
Fechas: Dic 2017 a Jun 2018.

- Variables:** Sociodemográficas, clínicas y de satisfacción: Tiempo, información, trato, coordinación, seguridad, intimidad...

Procedimiento:

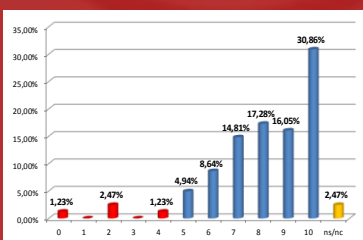
- Al final del tratamiento se pide la participación voluntaria.
- Cuestionario anónimo auto-administrado.
- Buzón de recogida.

Análisis datos:

- Análisis descriptivo e inferencial de las variables sociodemográficas, clínicas y de satisfacción.

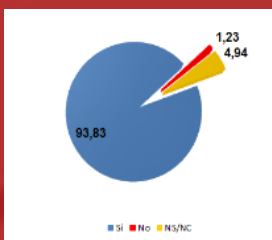
Resultados:

Valoración del tiempo- respuesta hasta inicio del tratamiento



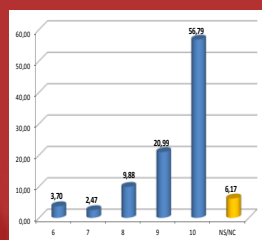
64% valora entre 8 -10.
El 90% inicia tratamiento <15 días.

Información recibida en caso de urgencia



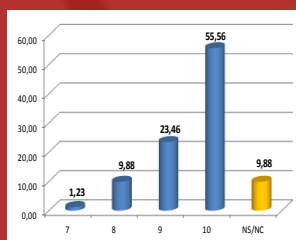
94% tiene esta información

Valoración de la coordinación equipo asistencial



88% valora entre 8 - 10

Valoración de satisfacción global con la Unidad UFM



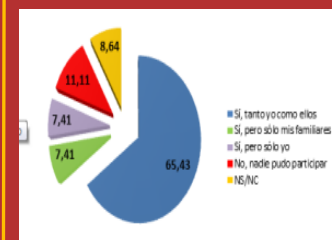
89% valora entre 8 -10.
Media: 9,3

Momento sentirse menos atendida / insegura / más nerviosa



32% momento de las pruebas y confirmación diagnóstica

Valoración sobre participación en la toma de decisiones del tratamiento



89% considera que SI ha participado en las decisiones

Conclusiones:

- Niveles de satisfacción** con el equipo y la organización de la UFM altos.
- Áreas de **mejora** para aumentar la **calidad**: De acuerdo con la literatura, el momento descrito de mayor vulnerabilidad es el **momento del diagnóstico y decisión terapéutica**. Otros equipos lo resuelven estando presente la enfermera en la primera visita médica o inmediatamente después, para ofrecer soporte emocional y proporcionar teléfono de contacto.
- Áreas de **mejora** se relaciona con el **conocimiento** de la satisfacción: el 11% dice no haber **participado en la toma de decisiones**, esta respuesta requiere más información, ya que puede indicar, tanto un equipo muy directivo, como un elevado grado de confianza y delegación de las decisiones.