



## P-023 - EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES SOBRE LA COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN UN SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL

M. Ruiz Marín, N. Martínez Sanz, E. Peña Ros, M. Vicente Ruiz, Á. Sánchez Cifuentes, A.J. Fernández López, M.F. Candel Arenas y A. Albarracín Marín-Blázquez

Hospital General Universitario Reina Sofía, Murcia.

### Resumen

**Introducción:** La comunicación y la calidad de la información son un aspecto esencial en el desempeño de la profesión sanitaria y constituye un medio para potenciar la actuación de los profesionales de la salud en relación con el usuario. Una comunicación efectiva se relaciona con una mejor evolución clínica, adherencia al tratamiento, menor probabilidad de eventos adversos relacionados con la actividad asistencial y en último lugar, con una mayor satisfacción por parte del paciente.

**Objetivos:** Estudiar el grado de satisfacción acerca de la información recibida así como valorar la percepción sobre información, comunicación, consentimiento informado, eventos adversos y otras variables percibida por parte de los pacientes. Detectar oportunidades de mejora en aspectos deficitarios de la comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes.

**Métodos:** Estudio observacional, descriptivo y transversal mediante encuestas para pacientes ingresados en un servicio de cirugía general durante un mes. La encuesta consta de 3 bloques, el primero sobre información del encuestado, el segundo lo forman 34 cuestiones relativas a comunicación e información recibida sobre diagnóstico, tratamiento, identidad de profesionales, riesgos, consentimiento informado y eventos adversos. El tercer bloque valora la satisfacción acerca de la información recibida de los profesionales sanitarios

**Resultados:** De 96 pacientes ingresados, 64,5% respondieron la encuesta, 61,3% mujeres, edad media 49,5 años (16-80). Uso del sistema sanitario público 90,3%. Frecuencia en el último año: 13% pacientes no lo usaron, mientras que 42 (67,7%) lo usaron una o más veces. El relación al mejor proveedor de información, los pacientes consideraron la enfermería tanto hospitalaria como en centros de salud frente a personal facultativo con un 64,5% y 67,7% respectivamente, siendo mejor informados en atención especializada con un 83,9%. Las cuestiones sobre consentimiento informado, autonomía e información fueron valoradas positivamente con un 67%, 80% y 87% respectivamente. El conocimiento o comunicación de eventos adversos durante asistencia fue negado por el 76,7%. La valoración de la satisfacción acerca de la información recibida alcanzó el 8,76 (5-10).

**Conclusiones:** Aunque nuestro estudio presenta ciertas limitaciones, son múltiples las áreas

deficitarias identificadas, como las relacionadas con el consentimiento informado, autonomía del paciente, eventos adversos y calidad de la información, lo cual refleja carencias en las habilidades comunicativas de los profesionales. La calidad de la información que se provee a los usuarios de los servicios sanitarios es un aspecto imprescindible de la práctica sanitaria que, en nuestro caso, es susceptible de mejora. La implementación de medidas para mejorar las habilidades comunicativas e informativas de los profesionales resulta indispensable para mejorar la percepción de las mismas por parte de los pacientes, establecer vínculos comunicacionales más eficientes con los usuarios, sus familiares y el contexto de la organización asistencial, lo que redundará en un aumento de la seguridad del paciente, un beneficio en la calidad asistencial y una mayor satisfacción del paciente.