

# **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LAS RECOMENDACIONES AL ALTA DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA OSI ARABA**

**Pinedo García de Salazar, Ainhoa (Servicio de Urgencias,  
sede Txagorritxu, OSI Araba)**

**Rodríguez Nicolino, María Jesús (Servicio de Urgencias,  
Sede Txagorritxu, OSI Araba)**

**Morais Rodríguez, Estibaliz (Estudiante de Enfermería,  
3<sup>er</sup> curso, Universidad Nebrija)**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. JUSTIFICACIÓN**

Se define como recomendación la acción y la consecuencia de sugerir algo o brindar un consejo a una persona por considerarse ventajoso o beneficioso. En el campo de la salud, tal como rige el Código deontológico de Enfermería en el capítulo X "Normas comunes en el ejercicio de la profesión" en el artículo 53, la responsabilidad primordial profesional de la enfermería es salvaguardar los Derechos Humanos, orientando su atención hacia las personas que requieran los cuidados de las misma <sup>1</sup>.

De esta manera, la enfermería tiene un papel clave en el proceso de educación en los pacientes. Ya en el Código Deontológico de Enfermería, se recogen los diferentes papeles de la enfermería en la sociedad en las siguientes áreas:

- 1.- Prevención de las enfermedades.
- 2.- Mantenimiento de la salud.
- 3.- Atención, rehabilitación e integración social del enfermo.
- 4.- Educación para la salud.
- 5.- Formación, administración e investigación en Enfermería.

La enfermera, a través de la Educación para la Salud, da instrucciones concretas, claras y precisas para implicar al paciente en su autocuidado. Por ello, la enfermera no debe poner límites en su actuación profesional porque puede y debe tener conocimientos actualizados, puede transmitirlos y debe adaptar su lenguaje al receptor; de tal manera que la información otorgada sea comprensible y adecuada a las necesidades del paciente, según está regulada por la ley 41/2002, 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia información y documentación clínica <sup>2</sup>.

En esta Ley, además, se especifica que el titular del derecho a la información es el paciente y, en la medida que el paciente lo consienta, las personas vinculadas a él;

por lo que se hace más destacable, la necesidad de adaptar la información a sus necesidades.

En 1960, Virginia Henderson menciona, en su obra "Principios básicos de los cuidados de enfermería", las 14 necesidades del ser humano. La necesidad 14 afirma: "Aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad", en las que "las personas empeoran su situación de salud o enferman por conocimientos insuficientes o inadecuados, por lo que la educación se considera como parte fundamental de los cuidados básicos de la persona" <sup>3</sup>.

Diez años más tarde, en los años 70, Majory Gordon define los 11 patrones funcionales para la salud de las personas, familias y comunidades. Entre estos 11 patrones, se encuentra el patrón 10 "Tolerancia al estrés" que lo describe como el "patrón de adaptación y afrontamiento de la persona a los procesos vitales, y su efectividad, manifestada en términos de tolerancia al estrés" <sup>4</sup>.

Atendiendo a los diversos modelos de valoración enfermera, se observa, una vez más, la importancia que tiene el proceso de informar a la persona de su nueva situación y los cuidados que tiene que llevar a cabo para mantener su autocuidado e independencia.

En el Servicio de Urgencias, debido a la alta afluencia de pacientes y aumento de la demanda de pacientes de complejidad elevada, unida a los contactos esporádicos de los pacientes, se convierte en un servicio de difícil seguimiento y éste se ve agravado por la tensión emocional del paciente y exigencias de resolución rápida, generando una sobrecarga del servicio. Todo ello, condiciona a la adecuación y tiempo que se dedica a la transmisión de información, viéndose afectada por el nivel de estrés que presentan los pacientes durante su estancia en el servicio. <sup>5-6</sup>

En el Servicio de Urgencias, las personas sufren un cambio brusco en su estado de salud, por lo que las recomendaciones al alta de enfermería se hacen más importantes con el fin de prevenir complicaciones o problemas potenciales tras el alta del paciente y disminuir las inseguridades de éste con los nuevos dispositivos (vendaje, férula de yeso, sonda vesical o Heparina de Bajo Peso Molecular), convirtiéndose las recomendaciones en una herramienta para el autocuidado del paciente y familiares. <sup>7</sup>

Por lo tanto, las recomendaciones de enfermería al alta son fundamentales para evitar complicaciones y riesgos asociados, aumentando los conocimientos y habilidades que debe adquirir el paciente para garantizar la continuidad de sus cuidados, así como la correcta adhesión al tratamiento.

No debemos olvidar, la implicación directa del paciente en su autocuidado, ofreciéndole toda la información, solventándole las dudas y facilitándole la posibilidad de realizar los cuidados que precise antes de abandonar el Servicio de Urgencias. De esta manera, se consigue cubrir el derecho a ser informado, disminuir el nivel de ansiedad, aumentar la confianza tanto en el

sistema como en los profesionales y disminuir los costes sanitarios generados por complicaciones derivadas.<sup>7-9</sup>

## 1.2. OBJETIVOS

- Conocer la opinión de los usuarios del Servicio de Urgencias (SU) sobre las recomendaciones para los cuidados de vendajes/férulas de yeso, sondaje vesical (SV) o administración de Heparina de Bajo Peso Molecular (HBPM).

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar la existencia de dudas tras informar de los cuidados.
- Conocer en qué grado las recomendaciones solventaron las dudas.

## 2. MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo. La población fueron pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias en el mes diciembre de 2016 y, que, al alta, fueron portadores de SV, férula o vendaje de yeso y/o tuvieron que autoadministrarse en el domicilio HBPM; mayores de edad, personas no institucionalizadas.

Para la recogida de datos, se mandó a los domicilios una carta explicativa de la recogida de datos y del modo en el que se iba a realizar. Tras la notificación, se procedió a realizar las encuestas vía telefónica (ANEXO I), recogiendo datos sociodemográficos y de opinión.

Una vez recogidos todos los datos, se realizó un análisis descriptivo, mediante el programa estadístico SPSS v.23.

## 3. RESULTADOS

Se obtuvieron 71 encuestas de 113 pacientes que cumplían los criterios de inclusión, los restantes no pudimos ponernos en contacto con ellos o no quisieron participar en la recogida de datos. La edad media es de 55 años (DS=20,14), siendo el 47,9% mayores de 60 años (gráfico 1). El 80,3% de los encuestados fueron portadores de materiales de yeso, el 23,9% se tuvieron que autoadministrar HBPM tras el alta y el 11,3% fueron portadores de sonda vesical.

Las recomendaciones al alta fueron valoradas con 8,64/10 (DS=1,919), puntuando las recomendaciones en general con un excelente por el 62,0% de los encuestados.

El lenguaje obtuvo una puntuación media de 8,90 (DS=1,82), valorándose por el 70,4% de los encuestados como muy adecuado. El 93,0% opinan que el tiempo dedicado para informar sobre las recomendaciones e instruir en el manejo de los dispositivos fue suficiente.

El 85,9% de los que participaron en la recogida de datos, refieren haber sido capaces de seguir las recomendaciones dadas sin problema. A pesar de ello, el 32,4% opinan que sería adecuado ser citados con su enfermera de referencia del Centro de Salud al día

siguiente, para reforzar la información o solventar posibles dudas que le hayan surgido.

El 2,8% de los encuestados, refieren haberse ido de alta a su domicilio con alguna duda sin resolver.

En cuanto a las dudas surgidas tras el alta, el 81,7% reconocen que sabrían dónde acudir en caso de que surgiera alguna. El 35,2% de ellos afirman que acudiría a su Médico de Atención Primaria y el 39,4%, en cambio, acudiría de nuevo al Servicio de Urgencias. El 2,8% de los encuestados, haría uso de los números de asistencia telefónica y seguiría las indicaciones dadas por el personal.

En la encuesta telefónica, además, se preguntó sobre la información o conocimiento que tenían sobre los recursos asistenciales con los que cuenta Osakidetza para resolver dudas sobre salud, como pueden ser el Punto de Atención Continuada (PAC), consejo médico Osarean a través de internet, etc. En este aspecto, sólo el 50,7% de los encuestados conocían algunos de estos recursos asistenciales.

## 4 DISCUSIÓN-CONCLUSIONES

Las recomendaciones son herramientas que permiten la adhesión al tratamiento, dan continuidad a los cuidados, incrementan la calidad asistencial y aumentan la satisfacción de pacientes y profesionales sanitarios. Además, cubren las necesidades del paciente en cuanto a información, aseguran su autocuidado, disminuyen su nivel de ansiedad y detectan posibles problemas de salud<sup>7</sup>.

Según los datos obtenidos, las recomendaciones que se dan son adecuadas, tanto en contenidos, como en el lenguaje y en el tiempo utilizado, para mantener la autonomía del paciente, por lo que es necesario, continuar ofreciendo esta información que mejora la comunicación profesional-paciente y que es beneficiosa para la recuperación de los pacientes en domicilio.

Habría que valorar la necesidad de citar al paciente con su enfermera de referencia del Centro de Salud al día siguiente, valorando cada caso individualmente, para poder solventar las dudas que le hayan podido surgir al paciente, así como para poder reforzar los conocimientos. También, habría que informar de los diferentes recursos asistenciales que tiene Osakidetza para la resolución de las dudas, para evitar el colapso de urgencias por revaloraciones que no requieren de atención urgente.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Universidad de Navarra. Código Deontológico de la Enfermería Española [Sede Web]. Departamento de Humanidades Biomédicas, Universidad de Navarra; 14 de julio de 1989 [29 de abril de 2003]. Disponible en: <http://www.unav.es/cdb/esotcodigoenf.html>
- 2.- Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Ley 41/2002, de 14 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, nº 274, (15 de noviembre de

2002). Disponible en:  
<https://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/A40126-40132.pdf>

3.- Observatorio Metodología Enfermera. Necesidades Básicas de Virginia Henderson [Sede Web]. Fundación para el desarrollo enfermera (FUDEN). Disponible en: [http://www.ome.es/04\\_01\\_desa.cfm?id=424#ancla14](http://www.ome.es/04_01_desa.cfm?id=424#ancla14)

4.- Observatorio Metodología Enfermera. Patrones funcionales de Majory Gordon [Sede Web]. Fundación para el desarrollo enfermera (FUDEN). Disponible en: [http://www.ome.es/04\\_01\\_desa.cfm?id=391#ancla10](http://www.ome.es/04_01_desa.cfm?id=391#ancla10)

5.- Ruiz Romero V, Fajardo Molina J, García Garmendia JL, et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Elsevier [revista en internet] 2011 marzo-abril; 26 (2). Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-los-pacientes-atendidos-el-S1134282X10001508>

6.-Fernández Novo G. Satisfacción de los pacientes en el Servicio de Urgencias del Hospital San Agustín [Internet]. Repositorio institucional, universidad de Oviedo. Junio 2012. Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/4066>

7.- De Diego Furnier M, Santos Jiménez JC, Barroso Gutiérrez C, et al. Recomendaciones de enfermería al alta en la consulta de Traumatología de Urgencias del Hospital Universitario "Virgen Macarena" (Sevilla). Ciber Revista SEEUe (Revista científica de la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias) [Revista en Internet]. 2010 Marzo-Abril; 2 (12). Disponible en: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/marzo2010/pagina11.html>

8.- Zapatero Gaviria A. Comprensión de las instrucciones de un departamento de urgencias: ¿saben qué hacer los pacientes cuando no las entienden?. Fuenlabrada, España. 4 de mayo de 2009 [acceso el 26 de febrero de 2017]. Disponible en: [www.elsevier.es/es-revista-endoscopia-335-pdf-13146534-S300](http://www.elsevier.es/es-revista-endoscopia-335-pdf-13146534-S300)

9.- Miguel Romeo MC, Sagardoy Muniesa L. Efectos del uso de un tríptico informativo en la reducción de la ansiedad y el dolor perioperatorios en pacientes intervenidos de patología urológica. Elsevier.es. 20 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://www.somuca.es/ServletDocument?document=503>

## **ANEXO I: Encuesta sobre satisfacción de los pacientes de las recomendaciones al alta del Servicio de Urgencias**

1.- Edad:

2.- Técnica en las que se le instruyó:

Férula o vendaje de yeso.  Administración de HBPM subcutánea  Sondaje vesical

3.- ¿Cómo valoraría las recomendaciones dadas al alta?

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Pésimas

Excelentes

4.- ¿Ha podido seguir todas las indicaciones sin problemas o sin dudas (cuidados de férula/yeso, sonda vesical o administración de HBPM)?

Sí  No

5.- ¿El lenguaje empleado para explicarle las recomendaciones fue adecuado?

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10

Inadecuado

Adecuado

6.- El tiempo dedicado por el personal fue:

Adecuado  Insuficiente

7.- ¿Tuvo dudas acerca de las instrucciones recibidas antes de abandonar el servicio?

Sí  No

\* ¿Le solventaron las dudas?

Sí  No

8.- Si hubiera tenido dudas tras el alta, ¿hubiera sabido a dónde tenía que consultarlas?

Sí. ¿Dónde? \_\_\_\_\_  No

9.- Valoraría la necesidad de ser citado con la enfermera del Centro de Salud correspondiente para instruir en los cuidados?

Sí  No