ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ADULTOS DE UN PROGRAMA DE CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

San Martín Osses Verónica[1], García Silva Verónica[1], Epulef Sepúlveda Valeria[1], Durán Salazar Carlos[1], Cherres Sotomayor Óscar[1], Oltra Donaire Marylen[1]
[1] Centro de Responsabilidad Pabellón. Hospital Hernán Henríquez Aravena de Temuco.

Introducción: Desde la década de los noventa, uno de los puntos que más fuerza ha cobrado dentro de los modelos de atención sanitarios ha sido la satisfacción de los usuarios, tanto que se ha convertido en un objetivo principal de los mismos.
Objetivo General: Medir la satisfacción de los usuarios adultos del Programa de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) del Hospital Hernán Henríquez Aravena de Temuco.
Material y Métodos: Encuesta telefónica post-hospitalaria *ad hoc*, realizada entre las 24 y 72 h postoperatoria. Inclusión: pacientes intervenidos en CMA de cualquier patología entre agosto de 2011 y agosto de 2012. Exclusión: menores de 18 años. Se describen las características biodemográficas de los pacientes entrevistados y el grado de satisfacción de los usuarios medido a través de la encuesta.
Resultados: Se encuestaron 458 pacientes. El índice de respuesta fue de 94,6% (433 pacientes). Edad media: 46,9 ± 16,6 años. El 58,7% eran hombres. El 50% tenía domicilio fuera de la comuna de Temuco. El 51,3% no se había sometido a ninguna intervención anteriormente. Al momento de la encuesta un 97% de los pacientes se encuentran en un estado general Muy Bueno o Bueno. El 97,5% presentó una buena tolerancia a la alimentación, y sólo 3,4% había presentado náuseas o vómitos. 1,4% presentó algún problema con su diuresis. El 53,3% se encontraba sin dolor, y el 5,8% tenía un dolor intenso o moderado. El 98,9% encontró que la información entregada al alta fue suficiente y se sentía conforme con la atención proporcionada. El 91,5% de los pacientes encuestados valora con nota 7 CMA. No hay notas bajo 5. Sólo un 3,5% de los pacientes no se operaría por esta modalidad nuevamente.
Conclusiones: Hubo una alta tasa de respuesta a la encuesta telefónica. Se obtuvo un alto grado de satisfacción de los pacientes con la intervención por CMA, a pesar de presentar complicaciones leves o moderadas. Los pacientes intervenidos anteriormente por cirugía convencional no presentaban un patrón de respuesta diferente de los operados por primera vez. Un alto porcentaje de pacientes utilizaría esta modalidad nuevamente si tuviera la oportunidad. La valoración postoperatoria de los pacientes es una gran herramienta para evaluar nuestra unidad y generar oportunidades de mejora.