

## **La información médica al familiar: un reto de la Pediatría. Medical Information for relatives. A Pediatrics Challenge.**

Gladys Vega Herranz (1), Diana L Mendoza Moreno (1), Pedro A. Alfonso Martínez (2), Caridad Núrquez Gómez (2), Yazmín Marrero Alvaríño (3).

### **Resumen**

Se realizó un estudio longitudinal descriptivo con el fin de identificar el grado de satisfacción de los acompañantes de nuestros pacientes con relación a la información médica brindada en las salas de hospitalización del servicio de Pediatría en el Hospital Antonio Luaces Iraola de Ciego de Ávila. Se aplicó una Encuesta al azar a 200 acompañantes de pacientes Pediátricos en el periodo de Abril – Mayo del 2006. Estos manifestaron estar satisfechos con el grado de información recibida sobre el diagnóstico, evolución, pronóstico y tratamiento de la enfermedad. La mayoría de los pacientes tenían una estadía hospitalaria mayor de 72 horas y estaban acompañados por la madre en un 74%, las cuales tienen un grado escolar de 9no o más en su mayoría,

**Palabras claves:** CALIDAD, ATENCIÓN MÉDICA, INFORMACIÓN.

1. Especialista de 1er grado en Pediatría. Profesor instructor.
2. Especialista de 1er grado en Pediatría. Profesor asistente.
3. Estudiante de 3er año de Medicina. Alumno Ayudante de Pediatría.

### **Introducción**

Existen muchas definiciones y términos para hablar sobre calidad en la atención médica. El Dr. Grant E. Steffen en el Diccionario Inglés Webster's Night New Collegiate amplía la definición de calidad como la capacidad para conseguir determinado o determinados objetivos. Para otros es brindar servicios médicos accesibles con el mayor nivel de profesionalidad para lograr la satisfacción plena del paciente. Según los pacientes incluye lograr una vida más prolongada, cómoda y socialmente útil, así como tener un conocimiento real de su enfermedad que le permita cooperar activamente con su alivio o curación (1,2).

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados y a lo cual se le otorga cada vez mayor importancia se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida mediante la prestación de servicios de mayor calidad (3). La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante, cumplen con las expectativas de los usuarios. Según definición obtenida del Instituto Nacional de Salud de Madrid (4).

La satisfacción puede referirse fundamentalmente a 3 aspectos diferentes:

- ♣ relativo al ambiente
- ♣ repercusión en el estado de salud de la población
- ♣ trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado

Este último aspecto es un factor muy subjetivo donde recibe particular influencia la comunicación que se establece entre el médico y el paciente, comunicación bidireccional en la cual el paciente comunica información al médico que le permite establecer un diagnóstico y pautas a seguir en cuanto a exámenes y terapéutica futura, teniendo el médico que actuar con amabilidad y gentileza, mostrando seguridad en su actuar y sus conocimientos, brindando confianza e informando al paciente a cerca de la naturaleza de su enfermedad, cuales son los exámenes que serían necesario realizar, cuales serán las opciones de tratamiento y el pronóstico, brindando la máxima información asequible a cada paciente sin llegar a lastimarlo. De ser necesario esta comunicación se establecerá con los familiares u otras personas allegadas al paciente y que en conjunto cooperarán en su cuidado (5,6,7,8).

Tanto el personal médico y paramédico como los pacientes tienen derechos y deberes que han de cumplirse para que la relación fluya con calidad. El consentimiento informado como derecho del

paciente al recibir información y tomar decisiones ha sido ampliamente desarrollado en las últimas décadas (1,7,9).

En los antecedentes cubanos sobre estudios de satisfacción médica, la base fundamental ha sido el análisis de las quejas formuladas por los pacientes lo cual ha constituido un sistema de detección de problemas muy útiles. Además, se han realizados otros estudios como la Encuesta Nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de salud realizada en 1990 por el MINSAP la cual arrojó que aproximadamente un 70% de la población se encontraba medianamente satisfecha con los servicios de Salud (4,10).

A partir de estos conocimientos hemos decidido comenzar un estudio acerca de la satisfacción que tienen los familiares de nuestros pacientes con los servicios que se brindan en nuestras Salas de Pediatría.

#### OBJETIVOS:

##### GENERAL

Determinar el grado de satisfacción con la información médica recibida, que tienen los familiares o acompañantes de los pacientes de nuestro Servicio de Pediatría.

##### ESPECÍFICOS

1. Evaluar grado de satisfacción de los familiares de acuerdo con el nivel de información que reciben sobre : Diagnóstico probable, causa de la enfermedad, evolución, posibles complicaciones, resultados de exámenes complementarios, pronóstico y tratamiento indicado.
2. 2. Identificar la estadía hospitalaria de nuestros pacientes en el momento de realizar la encuesta.
3. 3. Identificar tipo de acompañante y su grado de escolaridad.

#### **Materiales y Método**

Se realizó un estudio descriptivo longitudinal en el cual se encuestaron al azar a 200 acompañantes de pacientes Pediátricos, ingresados en el período Abril -Mayo del año 2006 en el Hospital Antonio Luaces Iraola de Ciego de Ávila, con el propósito de conocer el grado de información que tienen sobre la enfermedad. Estos pacientes constituyeron el 50% del total de ingresos de dicho período que fueron 402 en total.

Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta que fue personalmente llevada por los autores de este trabajo y en la cual se recogen las siguientes variables:

Datos de identidad.

Grado de información recibida acerca de:

Diagnóstico probable

Causa de la enfermedad

Evolución diaria

Posibles complicaciones

Resultados de exámenes complementarios

Pronóstico

Tratamiento indicado.

Estadía hospitalaria.

Tipo de acompañante y grado de escolaridad.

Los datos recolectados se procesaron en una computadora personal y fueron llevados a tablas, utilizándose el % como medida de resumen

#### **Análisis y Discusión de los Resultados**

Al analizar la Tabla No. 1 observamos que el mayor grado de información con que cuentan los familiares es el referido al diagnóstico probable, evolución diaria del paciente, pronóstico y tratamiento de la enfermedad, lo cual los hace sentirse satisfechos en estos aspectos. Mientras que muestran insatisfacción por desconocimiento de la causa que provoca la enfermedad, así como posibles complicaciones que pudieran presentarse en su curso. Debemos aclarar que un número importante de

pacientes aún no se habían realizado los estudios complementarios lo cual influyó en la deficiente evaluación de este tópico.

En la Tabla No.2 puede observarse que la mayoría de los pacientes encuestados (64%) tenían una estadía hospitalaria superior a 72 horas, tiempo este en el cual supuestamente el familiar debe haber recibido una información amplia sobre la enfermedad del niño hospitalizado.

En la Tabla No 3 podemos ver que 148 (74%) de los acompañantes está representado por la madre del paciente y que la gran mayoría de ellas (136) tienen un nivel de escolaridad de 9no grado y más, lo que las convierten en individuos capaces de exigir y entender cualquier grado de información médica acerca de la enfermedad que afecta a su hijo.

Recordar a diario la frase de William Osler: para que el don de humanidad sea efectivo en la práctica médica, no solo se requiere de la comprensión del paciente y el intento de servirlo, se necesita técnicas específicas para la expresión. El don de humanidad es ampliamente un arte de palabras y actitudes.

### **Abstract**

A descriptive longitudinal study with the purpose of identifying the degree of satisfaction of the hospital score of our patients in relation to the medical information offered in the rooms of hospitalization of the Pediatric service of the "Dr. Antonio Luaces Iraola" was conducted. A survey was applied at random to 200 hospital scores of pediatric patients in the time period April-May 2006. These showed to be satisfied with the degree of information received on the diagnosis, evolution, prognosis and treatment of the disease. Most of the patients had one hospital stay longer than 72 hours and were accompanied by their mothers (74%), most of them being nine graders.

### **Conclusiones**

Los acompañantes de nuestros pacientes están satisfechos con el grado de información recibida, sobre el diagnóstico, evolución, pronóstico y tratamiento indicado y están insatisfechos en cuanto al conocimiento de la causa de la enfermedad y sus posibles complicaciones.

El 64% de los pacientes tenían estadía superior a las 72 horas.

La madre representa el 74% de los acompañantes de los pacientes pediátricos y el 94% de ellas tiene un nivel de escolaridad de 9no grado o más.

### **Referencias Bibliograficas**

1. Raphaely R. Valoración de la calidad asistencial en la Unidad de CIP. En: Ruza Tarrio F. Tratado de cuidados Intensivos Pediátricos. 2 ed Madrid: Norma; 1994. p. 48-49.
2. Selman E. Guía de acción para la excelencia en la atención médica. La Habana: Editorial Científico-Técnica; 2002.
3. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de la Salud: una antología. Washington D.C.: OPS OMS; 1992;p.382-404.
4. Chang de la Rosa M, Alemán Lage M, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr 1999; 15 (5): 541-7
5. Jinish H. Triunfos y fracasos de la medicina en los Estados Unidos de América, Gac Med México.1990; 126: 72-76.
6. Rodríguez Rivera L. La Clínica y su método: Reflexiones sobre dos épocas, Díaz Santos, Madrid: 1999.
7. Castellón Guillermo J.Calidad de la atención médica en terapia intensiva oncológica.Rev Inst Nac Cancerol. 2000;46 (1):28-32.
8. Sanchez Jacas I, Bonne Gali T, Pérez Ferrer C, Botín Díaz M. Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba. Rev Cubana Salud Pública. 2002; 28 (1):38-45.
9. Cabello Morales E. Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o Cliente?.Rev Med Hered .2001;12 (3):96-99.
10. Chang de la Rosa M,Alemán Lage M,García Roche R, Jorge Miranda R
11. Evaluación de la calidad de la atención médica en el subsistema de urgencias del Municipio 10 de Octubre, 1997. Rev Cubana Salud Pública 2000;24(2):110-6.

## Anexos

### ANEXO 1:

TABLA No. 1: Distribución según el grado de satisfacción del acompañante en relación con el nivel de información recibida sobre diferentes aspectos de la enfermedad del paciente.

Aspectos Encuestados	Satisfecho (bien Informado)	%	No Satisfecho (No Informado)	%
Diagnóstico probable	176	88	24	12
Naturaleza o causa de la enfermedad	96	48	104	52
Evolución diaria	176	88	24	12
Posibles complicaciones	24	12	176	88
Resultados de exámenes	100	50	28	14
Pronóstico	176	88	24	12
Tratamiento indicado	156	78	4	2

Fuente: Datos obtenidos de las Encuestas

TABLA No. 2 Distribución según estadía hospitalaria de los pacientes incluidos en el estudio.

Estadía	Número de pacientes	%
Menos 24 horas	40	20
24 a 72 horas	32	16
Mas de 72 horas	128	64
<b>T O T A L</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de las Encuestas

TABLA No. 3 Distribución según tipo de acompañante y su grado de escolaridad.

Tipo de acompañante	Grado de Escolaridad				TOTAL	%
	6to	9no	12mo	Universitario		
Madre	12	76	48	12	148	74
Padre	4	16	4	0	24	12
Otros	4	12	12	0	28	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>104</b>	<b>64</b>	<b>12</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de las Encuestas

### ANEXO 2:

#### Encuesta

No. Encuesta: \_\_\_\_\_ H.C: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. Estadía Hospitalaria: -24 H. \_\_\_\_ 24-72 H: \_\_\_\_ + 72H: \_\_\_\_
2. Acompañante: Madre: \_\_\_\_ Padre: \_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_
  1. Grado de escolaridad: \_\_\_\_ (acompañante)
3. ¿Conoce cuál es la causa de la enfermedad? Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_ Desconocida: \_\_\_\_
4. ¿Todos los días el médico u otro personal lo actualiza acerca del proceso de la enfermedad? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
5. ¿Conoce que pueden presentarse complicaciones? Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_ Cuáles: \_\_\_\_\_
6. ¿Le han comentado los resultados de los estudios realizados? Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_ No se han realizado : \_\_\_\_\_
7. ¿Sabe el pronóstico que tiene? Se Curará \_\_\_\_ Mejorará \_\_\_\_ No tiene solución \_\_\_\_\_
8. ¿Sabe Ud. que tratamiento tiene su niño(a)? Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_Cuál: \_\_\_\_\_