



[www.elsevier.es/cirugia](http://www.elsevier.es/cirugia)

## P-024 - EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SANITARIOS SOBRE LA COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN UN SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL

M. Ruiz Marín, M. Vicente Ruiz, E. Peña Ros, N. Martínez Sanz, 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 calidad de la información son esenciales en la profesión sanitaria y constituye un medio para potenciar la actuación de los profesionales en relación con el usuario. Una comunicación efectiva se relaciona con una mejor evolución clínica, adherencia al tratamiento, menor probabilidad de eventos adversos mayor satisfacción del paciente.

**Objetivos:** Estudiar la valoración de la calidad de la información entre profesionales y entre éstos y pacientes, por parte de los sanitarios, así como valorar la percepción sobre comunicación, consentimiento informado, eventos adversos y otras variables.

**Métodos:** Estudio observacional, descriptivo y transversal mediante encuestas al personal sanitario en un servicio de cirugía general durante un mes. La encuesta cuenta con 5 bloques. Los dos primeros versan sobre información y características del encuestado. El tercero consta de 28 cuestiones sobre comunicación entre el profesional sanitario y paciente. El cuarto valora, mediante 24 preguntas, la comunicación entre profesionales. El último analiza la valoración de la calidad de información entre sanitarios y entre éstos y pacientes.

**Resultados:** Cuestionario facilitado a 57 sanitarios, respuesta 34 (59,6%). Edad media 38,1 años (24-62), 67% mujeres. Categoría profesional: 47% enfermería, 32,4% facultativos especialistas, 20,6% residentes. Como mejor proveedor de información consideraron la enfermería hospitalaria frente a facultativos con un 50% vs 32%, en atención primaria al personal facultativo con 35% vs 32,4%. Se consideró atención primaria como mejor proveedor de información con 41,1% frente a 32,4%. En relación a la importancia del consentimiento informado, el 50% lo consideró como un derecho del paciente como primer lugar, el 58,8% en segundo lugar un deber profesional, y el 50% en tercer lugar como requisito legal. Los ítems sobre autonomía del paciente, problemas comunicación y calidad de la información recibieron respuestas satisfactorias en 53,9%, 46% y 72,9% respectivamente. Las cuestiones relacionadas con la comunicación entre profesionales, consentimiento informado y problemas de transmisión de pacientes fueron contestadas afirmativamente en 44,8%, 43,4% y 41,2% respectivamente. En relación a los eventos adversos, causas, comunicación y manejo, fue valorado positivamente en 38,2% frente al 33,1%. La valoración media de la calidad de la información entre profesionales 7,23 (4-10), calificación media de la calidad de la información entre profesionales y pacientes 7 (3-10).

**Conclusiones:** Aunque nuestro estudio presenta ciertas limitaciones como el número reducido, baja tasa de respuesta y la organización intrínseca de la asistencia, algunos resultados muestran áreas deficitarias que reflejan carencias comunicativas, escasa cultura de la importancia de la calidad de la información y la comunicación eficiente como herramienta para mejorar la asistencia sanitaria así como insuficiente conciencia de la seguridad del paciente. La calidad de la información para los usuarios de los servicios sanitarios es imprescindible para la práctica sanitaria que, en nuestro caso, es susceptible de mejora. La detección de oportunidades de mejora en aspectos deficitarios hace mandatorio la implementación de medidas como determinación del tiempo para información, educación sobre habilidades comunicativas y en situaciones especiales y la promoción de la seguridad del paciente en los centros sanitarios.