

424/1399 - INFLUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES EN LA CONSULTA SOBRE LA CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE UN CONSULTORIO RURAL

A. Pérez Iniesta¹, S. López Lledo², Ó. Martínez Sáez³ y M. Fernández Arranz⁴

¹Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Numancia. Madrid. ²Médico de Familia. Consultorio Carabaña. Madrid. ³Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Hospital Universitario Infanta Leonor. Madrid. ⁴Médico de Familia. Centro de Salud Orcasitas. Madrid.

Resumen

Objetivos: Describir la repercusión de las interrupciones que suceden en la consulta médica y la calidad de asistencia médica percibida por los usuarios.

Metodología: Estudio descriptivo con pacientes que acuden al consultorio de Carabaña durante noviembre, mayores de edad, de forma demanda/programada y dan su consentimiento verbal. Muestreo consecutivo hasta 50 pacientes (nivel de confianza 95% error $\pm 14\%$). Se recogen edad, sexo, nivel de estudios y situación laboral. Se utilizó un cuestionario diseñado específicamente para el estudio con 5 ítems autocumplimentado. Se utilizó SPSS 21.0 y cuenta con el informe favorable de la comisión de investigación.

Resultados: Se entrevistó a 52 pacientes, 32 mujeres y 20 hombres, con edades entre 18 y 87 años, con una edad media de 54,7 DE 16,96 años. 36 de los pacientes tenían formación básica, 14 superior y 2 con formación universitaria. Había un total de 10 pacientes parados, 19 jubilados, 15 activos y 8 en situación de incapacidad temporal. El 51,92% respondió que muy pocas veces se producían interrupciones durante la consulta y el 32,69% que nunca había interrupciones. Las interrupciones más frecuentemente descritas por los pacientes se producían en relación con enfermería, hasta un 31,37%, seguidas por las urgencias 21,56%, y un 17,64% se referían a las interrupciones telefónicas y un 13,72% por otros pacientes. La interrupción más incómoda para los pacientes fue la de otros pacientes 51%. Un 88,2% refería no estar nada molesto con las interrupciones. Al preguntar sobre el grado de satisfacción sobre la atención recibida el 67% consideró que la atención recibida era excelente. En este caso la población tiene muy baja percepción de las interrupciones y están muy satisfechos con la asistencia. En bibliografías consultadas las interrupciones más frecuentes son las telefónicas y en nuestro caso son las del personal de enfermería.

Conclusiones: Es importante tener en cuenta que las interrupciones suponen un riesgo de disminución de la seguridad del paciente en su atención médica por lo que es necesario elaborar estrategias de abordaje.

Palabras clave: Rural. Calidad. Interrupción.