

**Títol del treball:****Drets dels pacients: un deure de les organitzacions sanitàries.**

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>Nom i cognom del ponent</b>         | Mamen Galindo Laiglesia |
| <b>Adreça correu electrònic ponent</b> |                         |
| <b>Telèfon de contacte</b>             |                         |

**Autors**

| <b>Nom i cognoms</b>                 | <b>Categoria professional</b>     | <b>Institució/Lloc de treball</b>       |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>1. Mamen Galindo Laiglesia</b>    | <b>Treballadora social</b>        | <b>Servei At. Client i CEA. HUMT</b>    |
| <b>2. Cristina Gonzalez Guerrero</b> | <b>Administrativa</b>             | <b>Servei At. Client. HUMT</b>          |
| <b>3. Angels Pérez Font</b>          | <b>Administrativa</b>             | <b>Servei At. Client. HUMT</b>          |
| <b>4. Núria Giménez Gómez</b>        | <b>Metge adjunt. Epidemiòleg.</b> | <b>Fundació Docència i Recerca, CEA</b> |
| <b>5. Salvador Quintana Riera</b>    | <b>Metge adjunt</b>               | <b>UCI. HUMT</b>                        |
| <b>6. Laura Pavón Pérez</b>          | <b>Cap d'Atenció al Client</b>    | <b>MútuaTerrassa</b>                    |

**Resum de la recerca****Introducció**

Els drets dels pacients són un element fonamental de qualitat assistencial. Les organitzacions sanitàries tenen la responsabilitat de promoure el seu coneixement perquè els pacients puguin exigir el seu compliment.

**Objectius**

Identificar si els pacients ingressats a l'Hospital Universitari MútuaTerrassa coneixen els seus drets en matèria de salut i conèixer la seva opinió respecte el compliment dels mateixos al centre.

**Metodologia**

Es va dissenyar un qüestionari específic entre professionals del servei d'atenció al client i del Comitè d'Ètica Assistencial, adreçat als pacients ingressats. Criteris d'inclusió: ser major de 18 anys i una estada  $\geq 3$  dies. Es van excloure les plantes d'hospitalització de salut mental. L'enquesta es va distribuir de forma personal, sol·licitant col·laboració voluntària i garantint anonimat i confidencialitat.

Es van repartir un total de 307 qüestionaris en dos períodes, octubre de 2013 (125) i abril de 2014 (182). El qüestionari es componia de tres seccions: 1. Dades sociodemogràfiques. 2. Coneixement dels pacients dels seus drets i la valoració de la informació rebuda. 3. Respecte dels drets del pacient al centre. I contenia 20 variables. Els serveis es van classificar en mèdics i quirúrgics. Es va avaluar la fiabilitat mitjançant el coeficient  $\alpha$ -Cronbach. Les variables qualitatives es van expressar com n i/o percentatges, i les variables quantitatives, aplicant una escala 1-10, es van expressar amb mitjanes. Per la comparació de variables qualitatives es va utilitzar la prova del Khi-quadrat i per la comparació de mitjanes, la t d'Student i l'Anova. Cap variable va sobrepassar el 5% de pèrdues (excepte el Nivell d'estudis amb un 6%). Es va utilitzar el paquet estadístic SPSS versió 17.0.

**Títol del treball:****Drets dels pacients: un deure de les organitzacions sanitàries.****Resultats**

Coeficient  $\alpha$ -Cronbach=0,902. Participació=64%. El 51% dels enquestats van ser homes, amb una edat mitjana de 67 i estudis primaris. El 70% van ingressar des d'urgències, sent l'estada mitjana de 10 dies. El 54% va ingressar en serveis mèdics i el 46% en quirúrgics.

El 25% va manifestar conèixer els seus drets. El 42% van referir haver estat informats dels seus drets durant l'ingrés: 41% pel díptic, 20% pel metge, 17% pel personal d'Infermeria, 11% pel personal de treball social, 7% pels administratius i 3% per altres. Van valorar la informació rebuda sobre els seus drets amb 7 punts, sense diferències per especialitats mèdiques. Dels pacients que no van rebre informació dels seus drets durant l'ingrés, el 79% van ser ingressos urgents i el 21% programats.

Els pacients consideren que els drets que més es compleixen són els relacionats amb la no discriminació i el bon tracte. Van puntuar la valoració global del respecte dels drets al centre amb 8 punts, sent major pels pacients d'especialitats quirúrgiques que mèdiques ( $p=0,016$ ). La satisfacció global amb les especialitats quirúrgiques va ser, de mitjana, 0,7 punts major que amb les mèdiques (IC 95%: 0,2 a 1,2 punts).

**Conclusions**

Encara que la majoria de pacients desconeixien els seus drets i més de la meitat van afirmar que no havien rebut informació durant l'ingrés, es van mostrar satisfets amb el compliment dels drets a l'Hospital.

Ni la satisfacció amb la informació rebuda ni la valoració del compliment dels drets van mostrar diferències amb l'edat, sexe, estudis, ni durada de l'estada. Es va observar que els ingressos urgents dificulten la informació als pacients. La satisfacció va ser major amb les especialitats quirúrgiques probablement perquè precisen facilitar major informació pel procediment del consentiment informat.

Com a recomanació per al futur proposem iniciatives de sensibilització i d'educació, adreçades a professionals i pacients, amb l'objectiu d'augmentar el coneixement sobre els drets i afavorir la participació d'aquests últims en el seu procés assistencial.