

SATISFACTIA PACIENȚILOR ȘI COMUNICAREA PACIENT-PERSONAL MEDICAL**PATIENT SATISFACTION AND COMMUNICATION PATIENT HEALTH CARE**

As med. Jibu (Balaska) Carmen Florentina,
prof.univ.dr. Codruța Nemet, prof.univ.dr. Liliana Rogoza

Facultatea
de Medicină, Universitatea „Transilvania” din Brașov
carmen_balaska@yahoo.com

Abstract:

Background: Everyone can get in the position of being a patient and everybody have the right to decide for him. Numerous study related with patient satisfaction are made in the world, but only few was realised in Romania, in the last years.

Methods: This research is focus on the results of a response of patients from Surgical Department at Brasov County Hospital to a questionnaire with 35 questions.

Results: The articles are based by the results of a questionnaire and demonstrate the quality of satisfaction of our patients.

Conclusion: In this study we succeed to evaluate the satisfaction of patients related with the information and the ability of communication between doctors and patients.

Key-words: communication, information, patient satisfaction

Introducere

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Comunicarea medic – pacient este o comunicare directă, față în față, nemediată și neformalizată. Cercetările în domeniu demonstrează faptul că „satisfacția pacienților se relaționează cu percepția aptitudinilor tehnice, inteligența și calificarea personalului medical. Totuși, pacienții apreciază prioritar aptitudinile de comunicare interpersonală ale personalului medical”[3].

Comunicarea dintre clinicieni și pacienți implică conținutul dialogului, componenta afectivă (ceea ce se petrece la nivel emoțional între medic și pacient) și comportamentul non-verbal [3;5].

Dezvoltarea și modificarea sistemului medical românesc după 1989 a dus și la modificarea așteptărilor pe care pacienții și personalul medical le au față de relația personal-medical pacient.

Deși astfel de cercetări au fost realizate în multe țări, iar numărul articolelor referitoare la acest subiect este destul de mare, în România numărul studiilor e destul de mic, iar preocuparea în acest domeniu a apărut doar în ultimii ani.

Scopul lucrării

Scopul studiului este de a evalua gradul de satisfacție al pacienților internați, în ceea ce privește calitatea comunicării cu personalul medical.

Material și metodă

Teoriile moderne despre calitatea îngrijirilor de sănătate situează în centrul preocupărilor pacientul.

Studiul a fost efectuat pe un lot de 400 de persoane care au fost internate pe secțiile de chirurgie ale Spitalului Clinic Județean Brașov, în perioada 23 noiembrie 2011 – 31 august 2012, la pacienți care aveau peste 3-5 zile de la internare. În cadrul studiului au fost urmărite și analizate dreptul pacienților la asistență medicală, la informare, confidențialitate, la consimțământ cu privire la sănătatea lui, la îngrijiri sigure.

Chestionarul administrat celor 400 de pacienți cuprinde un număr de 35 de întrebări.

Rezultate

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e

perceput de pacienți, în funcție de nivelul de studii, de educație, de obiceiurile existente în fiecare comunitate.

Studiul actual și-a propus să evalueze care sunt subiectele despre care doresc pacienții să fie informați, în special referitor la serviciile medicale, manevre medicale, regulile din spital și despre orice act medical.

Pe baza răspunsurilor obținute în cadrul studiului reiese că nevoia de informare a pacientului este foarte mare, astfel 89,19% dintre pacienți manifestându-și dorința de informare ca pe o necesitate (fig.1.), dar numai 60,75% dintre cei chestionați consideră că primesc suficiente informații de la personalul medical despre datele medicale legate de statusul lor de boală, despre serviciile medicale disponibile și modul de utilizare al acestora, astfel încât să înțeleagă orice act medical (fig.2).

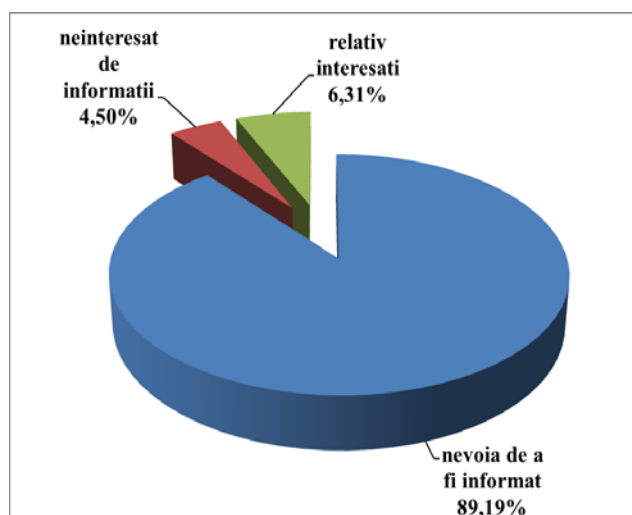


Fig.nr1. Nevoia pacienților de a fi informați

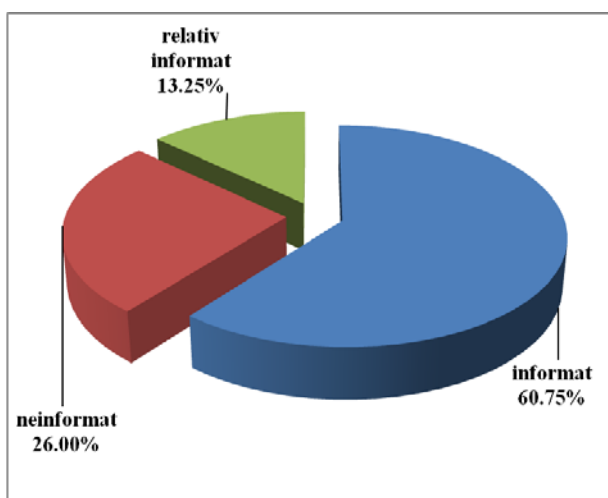


Fig.nr2. Aprecierea cantității informațiilor despre boală, primite de la personalul medical

Una din problemele de comunicare dintre personalul medical și pacient o reprezintă modul în care se ajunge la obținerea consimțământului informat la pacientului în atât în cazul tratamentului cât și a realizării unor intervenții chirurgicale.

În cazul lotului studiat medicul a solicitat sau a ținut cont de opinia pacienților în stabilirea tratamentului în aproximativ 61,58% din cazuri (fig.3.) și le-a cerut acordul în cazul unor manopere/intervenții chirurgicale în proporție de 86,81% (fig.4).

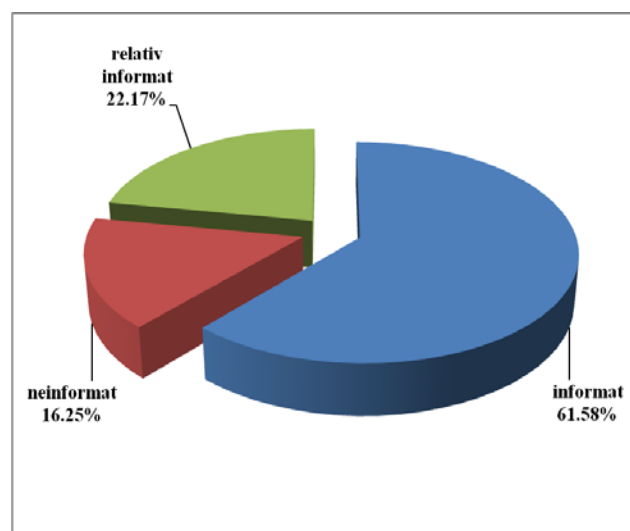


Fig. nr 3. Obținerea consimțământului informat legat de tratament

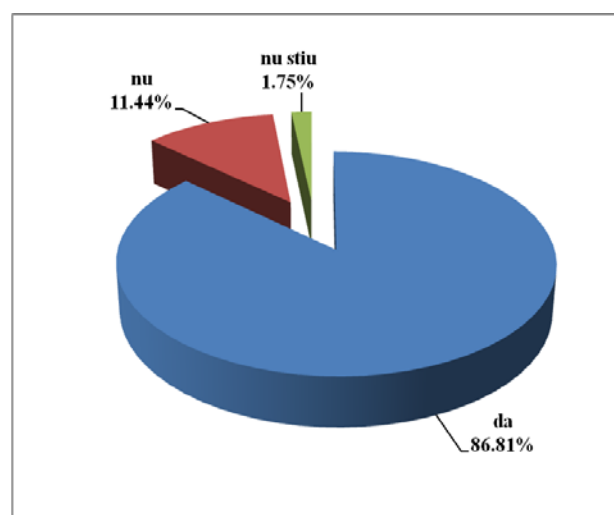


Fig. nr 4. Obținerea consimțământului informat al pacientului în legătură cu o intervenție chirurgicală

Medicamentele administrate în spital reprezintă 32,50%, iar cele cumpărate de familie sunt în proporție de 7,25%, restul de 60,25% fiind medicamente cumpărate de pacient și de spital (fig.5). Deși principiul este cel al

accesului gratuit la tratament în perioada spitalizării, datorită subfinanțării sistemului medical de stat putem afirma faptul că un număr important de medicamente sunt cumpărate de pacienți care nu pot beneficia în totalitate de serviciile de asigurări.

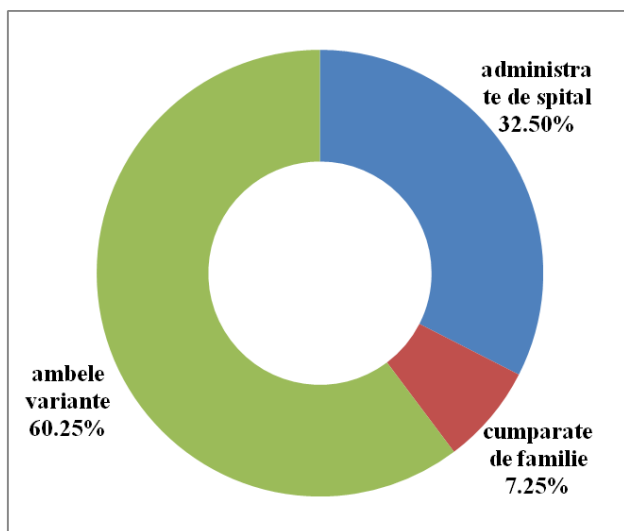


Fig. nr 5. Medicamentele administrate în spital

Indiferent de ce fel de boală suferă un pacient (gravă, potențial letală sau mai puțin gravă), 83,38% din cei chestionați consideră că acesta poate decide dacă el sau persoanele apropiate pot să primească informații despre boală (fig. 6).

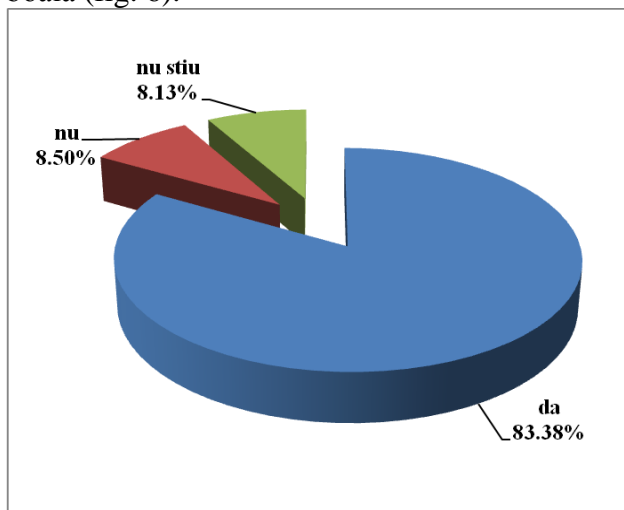


Fig. nr 6. Pacientul poate decide dacă el sau persoane apropiate pot să primească informații despre boală

De asemenea, 73,63% consideră că orice pacient nevindecabil trebuie să primească aceleași îngrijiri și același tratament ca și cei care au șanse de vindecare până în ultima clipă de viață (fig. 7).

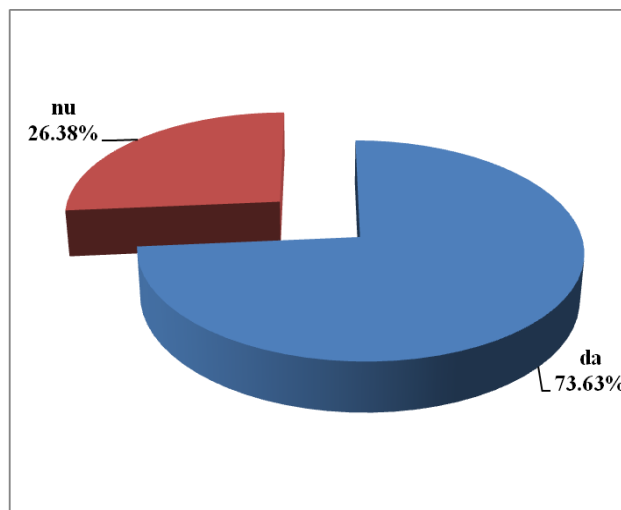


Fig.nr7. Aceleași îngrijiri și același tratament pentru pacientul nevindecabil sau vindecabil

Pentru pacienți necomunicarea diagnosticului se poate asocia cu apariția izolării, anxietății, pierderea autonomiei sau controlului, abandon psihologic, neîncredere, suspiciune și sentiment de trădare. Pe de altă parte însă, o discuție deschisă despre diagnostic diminuează sentimentul de nesiguranță și stimulează participarea activă în luarea deciziilor medicale, permite accesul la sprijinul psiho-emoțional și de asemenea permite pacientului să-și facă planuri de viitor. Astfel, putem spune ca o caracteristică importantă a relației medic-pacient este încrederea [5]. Acest lucru nu vine însă în contradicție cu dreptul pacientului de a alege medicul curant, sau de a apela la alt medic, atunci când dorește să fie sigur de diagnostic sau de tratamentul prescris [7].

După analiza chestionarelor, putem spune că majoritatea pacienților cunosc acest drept, însă o parte de 6,00% nu cunosc, iar 9,50% nu știu dacă pot solicita părerea altui medic pentru stabilirea diagnosticului și că la momentul externării trebuie să primească o hârtie scrisă cu investigațiile efectuate pe perioada spitalizării (fig.8).

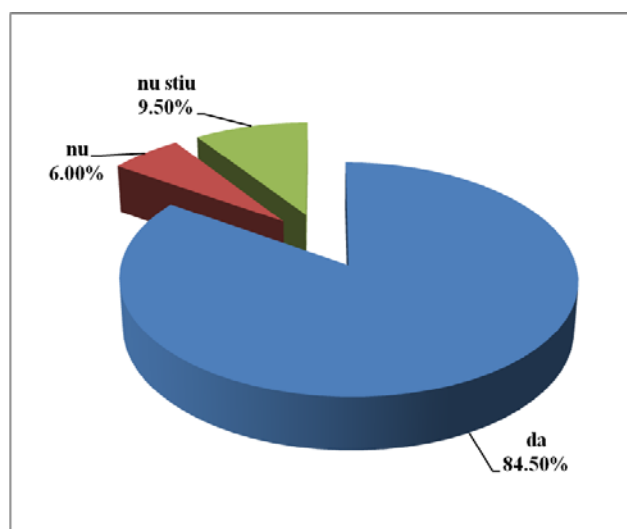


Fig. nr 8. Pacientul are dreptul la a doua opinie medicală și la solicitarea unui rezumat scris al investigațiilor de pe perioada spitalizării

Comunicarea adevărului este un factor important al interacțiunii medic-pacient și implică influențe sociale și culturale care modulează procesul de înțelegere al bolii atât de către pacient, cât și de către medic. Consimțământul informat a impus comunicarea adevărului despre boală și obținerea permisiunii în ceea ce privește deciziile terapeutice [7].

Schimbările apărute în societate în ultimele decade au influențat relația medic-pacient, în sensul că pacienții au început să se implice activ în luarea deciziilor medicale. Astfel, decizia medicală a devenit comună, aparținând atât medicului, cât și pacientului. Prin respectarea valorilor și deciziilor pacientului, beneficiul acestuia a devenit distinct de beneficiul medical [2;5].

Concluzii

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.

Rezultatele studiului arată că nevoia de informare a pacienților este foarte mare, peste 80%. Personalul medical comunică pacienților la peste jumătate din cazuri, date despre boala lor și date legate de tratamentul instituit. Deci această comunicare ar mai putea fi îmbunătățită.

Referitor la calitatea comunicării medic-pacient, la cât de clar sunt oferite informațiile medicale pacienților, studiul relevă faptul că

aceste informații sunt înțelese de către o bună parte din pacienți.

Aproape majoritatea pacienților participanți la studiu susțin că li s-a cerut acordul în cazul unor conduite terapeutice și că au fost informați despre ce consecințe pot să apară atunci când este refuzat tratamentul sau intervenția medicală.

Referitor la tratamentul pe care îl primesc în spital, deseori pacienți sunt informați de către medic, că spitalul nu are un anumit medicament și este nevoie ca aceștia să-l cumpere. În acest caz putem spune că pacienții nu beneficiază în totalitate de serviciile de sănătate care li se cuvin datorită disfuncțiilor din sistemul sanitar românesc.

De asemenea, rezultatele studiului arată că pacientul poate decide dacă el sau alte persoane apropiate pot să primească informații despre boală și că indiferent de gravitatea bolii, orice pacient trebuie să primească aceleași îngrijiri medicale.

O bună parte din persoanele chestionate consideră că pacientul poate să se implice în luarea deciziilor medicale. Discuția deschisă cu pacientul despre diagnosticul acestuia, ajută la diminuarea sentimentului de nesiguranță și stimulează participarea acestuia în luarea unor decizii medicale.

Studiul evidențiază faptul că, majoritatea pacienților consideră că au dreptul la a doua opinie medicală și la externare doresc un rezumat scris al investigațiilor de pe perioada spitalizării și al recomandărilor necesare.

Majoritatea pacienților luați în studiu, consideră că atât competența medicului, cât și calitatea comunicării sunt importante pentru pacient. Relația dintre medic și pacient se bazează pe încredere.

Una din valorile fundamentale ale ființei umane o constituie sănătatea. Pentru realizarea acestei valori există reglementări legale privind drepturile și obligațiile corelative atât pentru beneficiarii îngrijirilor de sănătate, cât și pentru personalul medical. Odată cu creșterea cunoștințelor asupra sănătății și bolii, pacienții solicită tot mai multe informații și exigențele acestora sunt tot mai mari [6].

Bibliografie:

- [1] Dughie V., *etică și deontologie medicală*, Ed. Națională, București, 2000
- [2] Dumitrașcu D., *Medicină între miracol și dezamăgire*, Ed. Dacia, Cluj-Napoca, 1996
- [3] Frâncu V., Cojan A., Domnariu C., *Importanța comunicării în cadrul relației medic-pacient AMT*, vol II, nr.1, 2008, pag. 4
- [4] *Legea nr.46 din 21 ianuarie 2003, Legea drepturilor pacientului*
- [5] Mazilu L., Niculescu Z., Suceveanu A., Suceveanu P., Tofolean D., Adam T., *Probleme de etică în comunicarea cu pacientul oncologic*, *Revista Română de Bioetică*, Vol. 8, Nr. 3, Iulie – Septembrie 2010
- [6] Moldovan A.T., *Tratat de drept medical*, Ed. ALL, București, 2002
- [7] Scripcaru Gh., Ciucă A., Astărăstoae V., Scripcaru C., *Bioetica, științele vieții și drepturile omului*, Ed. Polirom, Iași, 1998