

Grado de satisfacción en la acogida del paciente oncohematológico en la consulta enfermera

Susana Mena Huarte¹
Cristina García Alonso¹
Isabel García Delgado¹

¹ Enfermera Hospital de Día Onco-hematológico del Hospital Clínico Universitario de Valladolid

Angélica Alarcia Martín¹
Ana Cristina Sánchez Sierra (JUE)

INTRODUCCIÓN

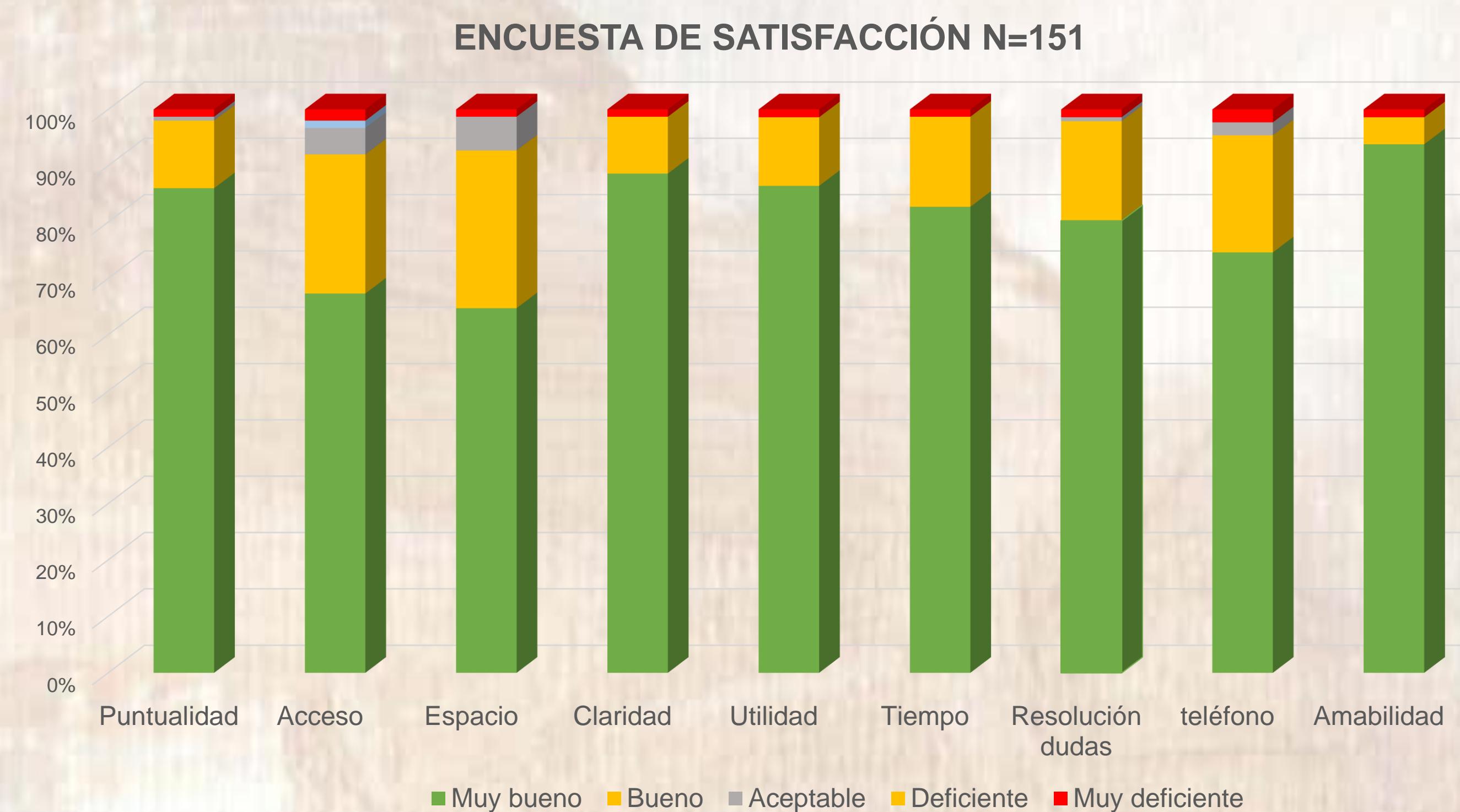
En el mes de abril del año 2021 se creó una consulta enfermera en el Hospital Clínico Universitario de Valladolid (HCUV) para prestar cuidados integrales a los pacientes oncohematológicos. Esta consulta constituye un recurso clave dentro del modelo multidisciplinar, facilitando la educación sanitaria, el seguimiento clínico, la gestión de efectos adversos y la promoción del autocuidado. La satisfacción del paciente es un indicador relevante de calidad asistencial, ya que permite evaluar aspectos percibidos como el trato, la accesibilidad, la eficacia y la capacidad resolutiva del servicio.

Este estudio se enmarca en el Plan de Mejora de la Calidad Asistencial del HCUV.

OBJETIVOS:

- Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que acudieron por primera vez a la consulta de enfermería oncohematológica.
- Identificar puntos fuertes y líneas de mejora en dicha consulta, mediante feedback aportado por los pacientes.

RESULTADOS



METODOLOGÍA

Estudio: observacional, descriptivo, transversal mediante encuesta. La recogida de datos se realizó entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025.

Población: dirigido a los pacientes atendidos en la consulta enfermera de Onco-hematología de acogida del HCUV.

Herramienta y variables: La recogida de datos se realizó mediante encuesta anónima de satisfacción, proporcionada por la Unidad de Calidad compuesta por 10 preguntas, respuestas tipo Likert (1–5), donde se valoran diferentes dimensiones de la atención, ubicación y trato recibido.

TRATO

PROFESIONALIDAD



Encuesta de satisfacción

AMABILIDAD

ATENCIÓN TELEFÓNICA

EMPATÍA

INSTALACIONES
(ACCESO, ASCENSOR)

ASEOS

AUSENCIA TLF 24H

CONCLUSIONES/IMPLICACIONES PARA LA PRÁCTICA

Los resultados obtenidos, muestran una alta satisfacción de la atención recibida por las personas que acuden por primera vez a la consulta de enfermería oncohematológica. Destacando el valor de una acogida estructurada y humanizada como parte fundamental del proceso asistencial para los pacientes que inician tratamiento en hospital de día.

Identificamos los puntos más vulnerables de la consulta, proponiendo soluciones para su mejora como optimizar la señalización, garantizar el acompañamiento en los desplazamientos o reforzar la coordinación interprofesional, lo cual fomentaría secundariamente la seguridad del paciente.

BIBLIOGRAFIA

- Muñoz-Villaverde, S., Martínez-García, M., Serrano-Oviedo, L., Sobrado-Sobrado, A. M., Cidoncha-Moreno, M. Á., & Garcimartin, P. (2023). Professional competencies of oncology nurses: Recognizing advanced practice in nursing. *Enfermería clínica*, 33(5), 338–345. <https://doi.org/10.1016/j.enfche.2023.07.006>.
- Rosell, L., Melander, W., Lindahl, B., Nilbert, M., & Malmström, M. (2022). Registered nurses' views on consideration of patient perspectives during multidisciplinary team meetings in cancer care. *BMC nursing*, 21(1), 350. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01127-2>
- Tenny, S., Brannan, J. M., & Brannan, G. D. (2022). Qualitative Study. In StatPearls. StatPearls Publishing. 4
- Jeyathevan, G., Lemonde, M., & Brathwaite, A. C. (2017). The role of oncology nurse navigators in facilitating continuity of care within the diagnostic phase for adult patients with lung cancer. *Canadian oncology nursing journal = Revue canadienne de nursing oncologique*, 27(1), 74–80. <https://doi.org/10.5737/236880762717480>
- Sánchez Castro S., Rebollo F., Pérez Cárdenas MªD., Rodríguez González T.,(2022). Conocer la experiencia del paciente en la consulta de enfermería oncológica. <https://doi.org/10.58842/SPUC5113>