

# ESTUDIO SOBRE LAS CARTAS DE AGRADECIMIENTO RECIBIDAS EN UNA DÉCADA RELACIONADAS CON LA PARADA CARDIORRESPIRATORIA

Miguel Saldaña, Fernando<sup>1</sup>; Cano Navas, Alba<sup>2</sup>; Rodríguez Blanco, Carlos<sup>1</sup>; Montero Hernández, Sara<sup>1</sup>; López Albalá, Francisco Javier<sup>1</sup>; Arribas Hernández, Fátima<sup>1</sup>

<sup>1</sup>SAMUR-Protección Civil <sup>2</sup> Hospital Universitario de Fuenlabrada

## Introducción

En ocasiones, los pacientes atendidos por los servicios de emergencia extrahospitalarios (SEM) o sus familiares, envían muestras agradecimiento a través de cartas. Consideramos que el estudio de las mismas puede ser una valiosa fuente de información que permita valorar la calidad de la asistencia prestada, además de fuente de motivación para los profesionales.

El SEM estudiado recibió durante los últimos 10 años 783 cartas de agradecimiento, de ellas, 77 (9,83%), estaban relacionadas con pacientes que habían sufrido una parada cardiorrespiratoria (PCR).



## Objetivos

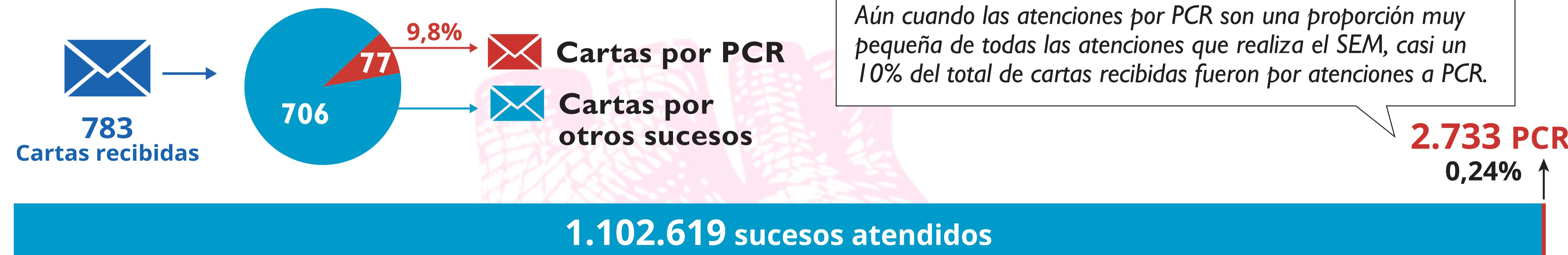
Identificar, a través de las cartas recibidas, **qué aspectos de la asistencia son considerados como “puntos fuertes”** por los pacientes y/o familiares y cuáles son, para ellos, **las principales virtudes de la atención sanitaria proporcionada** en una reanimación cardiopulmonar (RCP).

## Metodología

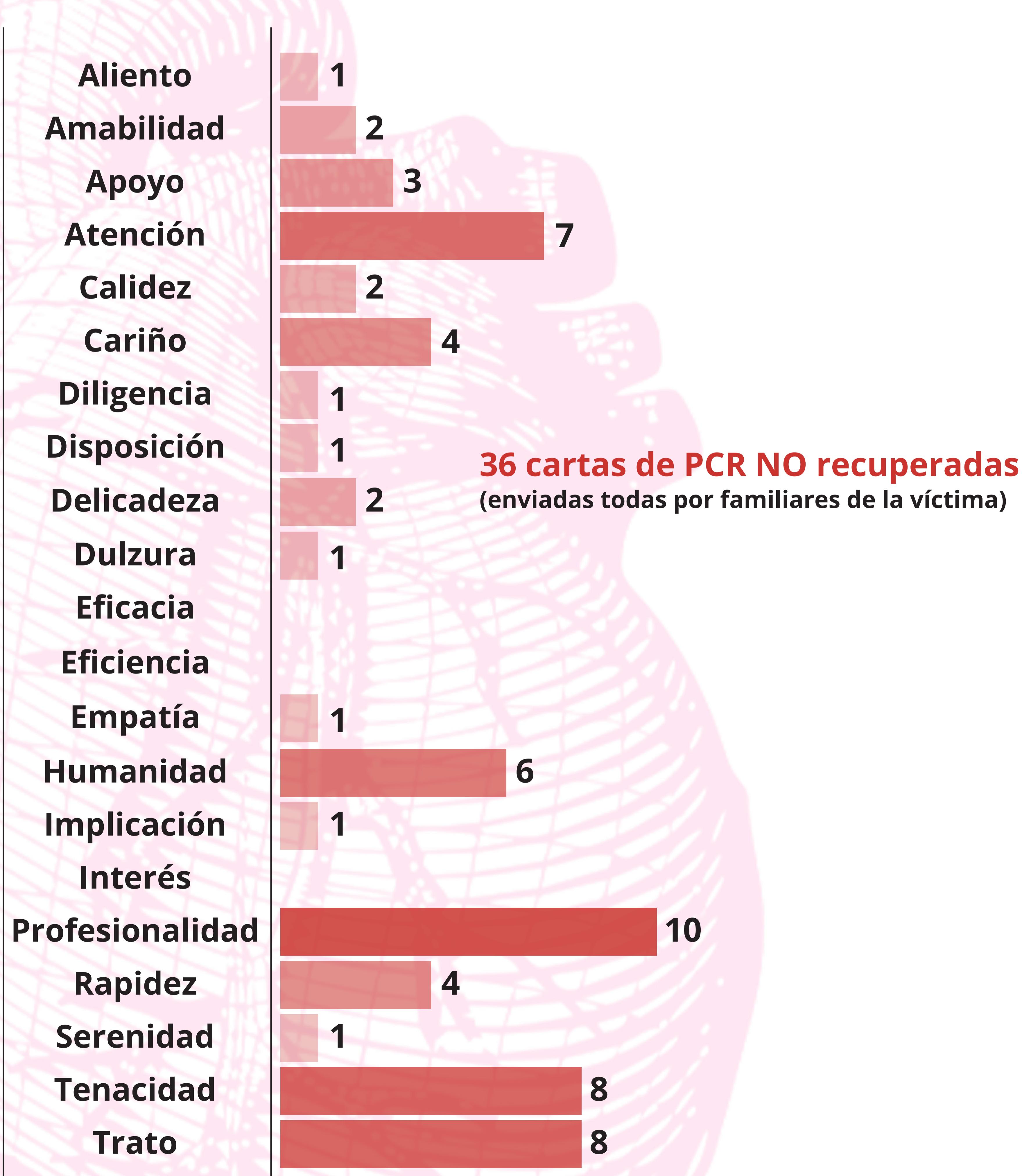
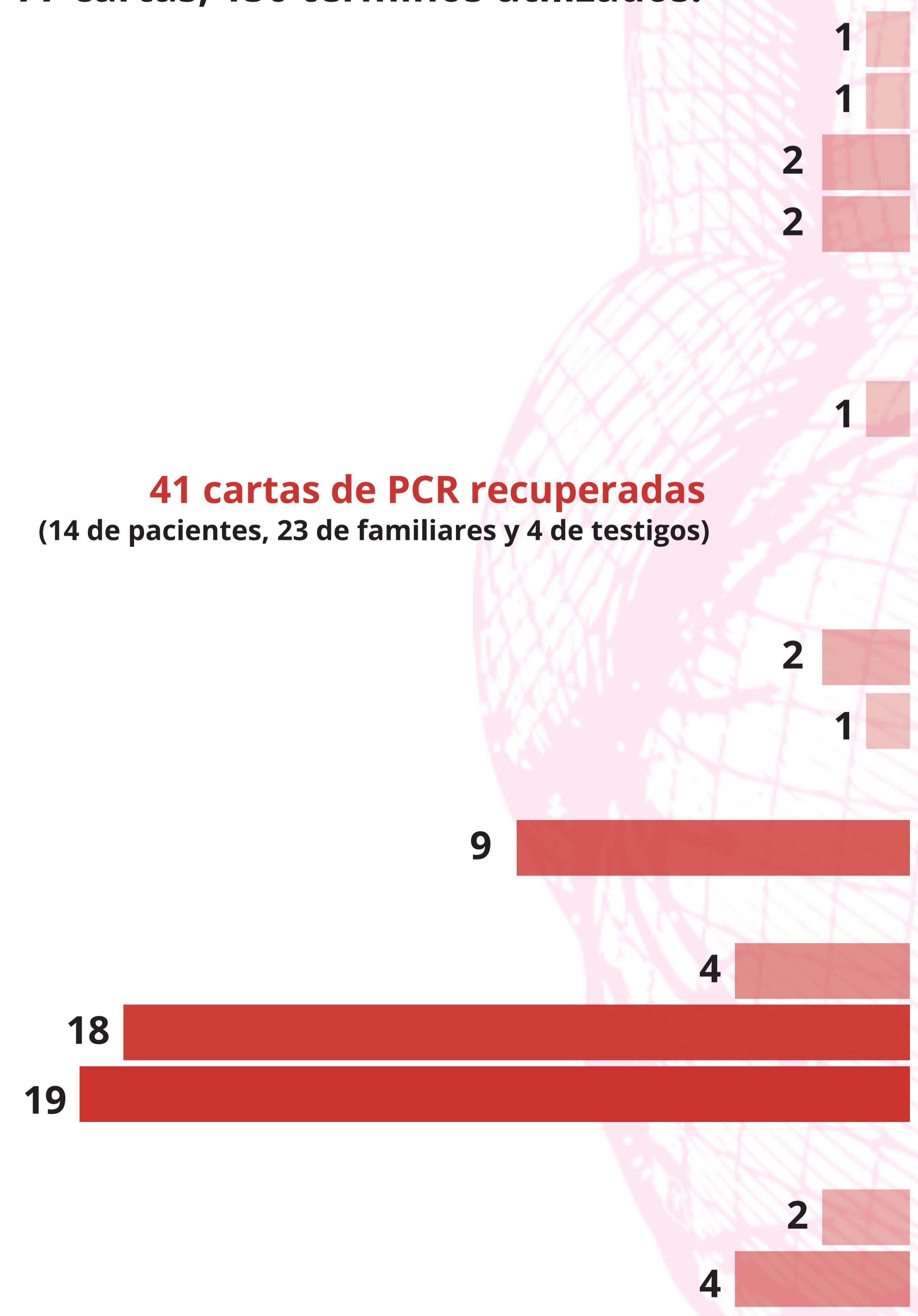
Estudio observacional descriptivo transversal retrospectivo basado en las cartas de agradecimiento recibidas a través de los cauces oficiales, relacionadas con asistencias a pacientes en PCR (tanto PCR recuperadas como no recuperadas) enviadas por pacientes o familiares de los mismos, atendidos por un SEM en un periodo de 10 años (2011-2020). N= 77.

Datos tratados con el programa Excel 2010, realizándose un análisis de respuestas de selección múltiple mediante el programa estadístico SPSS 17.0.

## Resultados



77 cartas, 150 términos utilizados:



## Conclusiones

Los resultados evidencian que los pacientes no solo muestran su gratitud por las habilidades técnicas de los profesionales, sino **también, y en gran medida, por la actitud y comportamiento mostrado**, incluso cuando el fatal desenlace es la muerte del ser querido.