

# SATISFACCION DEL PACIENTE COMO MEDIDA DE CALIDAD ASISTENCIAL

Ma DEL CARMEN TAJADURA ALBILLOS  
PATRICIA GIL MILLÁN  
Ma ANGELES GARCIA GARCIA

# II CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERIA CIUDAD DE GRANADA

"Calidad y seguridad del paciente a través del cuidado continuo personalizado"

## SATISFACCION DEL PACIENTE COMO MEDIDA DE CALIDAD ASISTENCIAL.

<b>Autor principal</b>	M <sup>o</sup> DEL CARMEN TAJADURA ALBILLOS			
<b>CoAutor 1</b>	PATRICIA GIL MILLÁN			
<b>CoAutor 2</b>	M <sup>o</sup> ANGELES GARCIA GARCIA			
<b>Área Temática</b>	CALIDAD DE CUIDADOS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO			
<b>Palabras clave</b>	Calidad asistencial	Calidad asistencial	Relaciones interpersonales	Enfermera

### » Resumen

El concepto de satisfacción se basa en las expectativas que tiene el paciente y en la percepción de los servicios que ha recibido.

Los hábitos culturales, el mayor acceso a la información, la promoción del autocuidado etc lleva asociado un cambio en la valoración de los cuidados recibidos.

Según estudios revisados los resultados más relevantes acerca de la satisfacción de los pacientes muestran que la buena comunicación, la información, la empatía, la apariencia de los cuidados y la capacidad técnica son fuertes predictores de la apreciación del cuidado recibido.

La evaluación de la satisfacción permite por una parte identificar áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra, valorar los resultados de los cuidados, posibilitando corregir las deficiencias detectadas y de esa forma aumentar la calidad asistencial.

En los últimos años los servicios sanitarios tienen como prioridad mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y el eje central es la satisfacción y la seguridad del paciente.

Realizamos un estudio descriptivo trasversal con el objetivo de medir la satisfacción de los pacientes ingresados en la unidad con los cuidados de enfermería. Se utilizó la escala LOPSS (La Monica-Oberts Patient Satisfaction Scale) en su versión española.

Tras analizar los resultados se obtuvo que la media general de todos los ítems que compone la escala LOPSS fue de 31,4 que corresponde a alta satisfacción. A pesar de ello detectamos que debemos mejorar en las relaciones interpersonales con los pacientes.

### » Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente y un impacto final en la salud.

Los componentes identificativos de la calidad son:

-componente técnico: que incluye el conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios, además de los conocimientos, habilidades y comportamientos de los profesionales de la salud.

-componente interpersonal: se refiere a las relaciones entre personal sanitario y usuarios.

-componente confort: representa las condiciones de comodidad que ofrece el establecimiento de salud.

Según Donabedian, si los pacientes se sienten insatisfechos, el cuidado, aunque sea de calidad no es el ideal para el consumidor.

De ahí la importancia de evaluar la satisfacción, ya que permite participar a los usuarios en el sistema e identificar los aspectos percibidos como deficitarios, proporcionando información sobre lo que se debe mejorar para aumentar la calidad asistencial.

En la literatura científica de los últimos años se puede comprobar la importancia que tiene la satisfacción de los pacientes y la calidad de los cuidados dentro del sistema de salud, siendo el personal de enfermería básico en este aspecto, pues es quien establece más contacto con el paciente durante la estancia hospitalaria.

La calificación que los ciudadanos otorgan a los profesionales de enfermería de la comunidad de Castilla y León es muy elevada según el barómetro sanitario regional y del Ministerio de Sanidad.

Este estudio se realizó en la unidad de traumatología del Hospital General Yagüe de Burgos.

### » Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

Los profesionales de la unidad hemos percibido cierta insatisfacción en algunos aspectos en relación con el paciente a pesar de tener solucionado el problema que propició el ingreso en el hospital. Conscientes de este hecho, realizamos este trabajo con el que se pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios que ingresan en la unidad con los cuidados proporcionados por el personal de enfermería y aportar soluciones para corregir los aspectos valorados como deficitarios.

Realizamos un estudio descriptivo trasversal entre todos los pacientes que fueron dados de alta en la unidad, en un periodo de 30 días consecutivos a partir del día 18 de febrero de 2011 y que permanecieron ingresados al menos 3 días.

En el momento del alta entregamos para cumplimentar de forma voluntaria y anónima la escala LOPSS, junto a una breve explicación de la mecánica para realizarla y un escueto cuestionario para la recogida de datos epidemiológicos, días de ingreso, experiencias previas de hospitalización así como si recomendaría o no este hospital.

Analizamos los datos en el programa estadístico SPSS v15 obteniendo los resultados que se reseñan a continuación:

De los 105 pacientes que fueron dados de alta en el periodo del estudio 13 fueron excluidos por permanecer menos de tres días.

De los 92 restantes recogimos 78 encuestas. El resto no se incluyeron por negativa a participar o por deterioro cognitivo-perceptual.

De la muestra estudiada encontramos que la proporción de usuarios del sexo femenino es de 55 %. La edad predominante se encuentra entre 61 a 80 años, con un porcentaje de 40 %. En el grupo de mujeres un 33 % tiene más de 81 años, por el contrario el porcentaje de hombres no llega al 9%. Aplicando el estadístico U de Mann-Whitney se encuentra que la diferencia es estadísticamente significativa, con un valor  $p=0.02$ .

En relación a los días de ingreso un 38 % permanecen ingresados de 8 a 15 días y un 4 % más de 30 días. Refieren haber estado ingresados previamente el 77 %. Todos los pacientes excepto uno recomendarían este hospital.

La media general de todos los ítems que compone la escala LOPSS es de 31,40 que corresponde a alta satisfacción. La media en hombres es de 29 y en mujeres es de 34.

El ítem mejor valorado corresponde a Me ayudaron a comprender mi enfermedad encontrando que el 88,5 % considera que está de acuerdo con diferentes matices desde totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo y algo de acuerdo. El segundo mejor valorado Daban consejos útiles con un 87 %.

Los ítems con peor valoración corresponden a Parecían más interesados en terminar sus tareas que en escuchar mis preocupaciones y deberían ser más amables con 33 % y 27 % respectivamente.

Con este trabajo se dio la oportunidad a los pacientes y a los familiares de identificar los aspectos deficitarios del servicio así como con los que estaban satisfechos. Todo esto implica para la práctica que la valoración de la satisfacción del paciente es útil para corregir las deficiencias detectadas y potenciar o mantener las praxis bien valoradas.

**» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?**

Vistos los resultados obtenidos en nuestro estudio y considerando que los ítems peor valorados corresponden a Parecían más interesados en terminar sus tareas que en escuchar mis preocupaciones y deberían ser más amables pensamos que es preciso optimizar las relaciones interpersonales con los usuarios, mediante la mejora del trato, la empatía y la amabilidad del personal.

Dado que los ítems mejor valorados se corresponden a Me ayudaron a comprender mi enfermedad y Daban consejos útiles consideramos que debemos seguir en esta línea de trabajo proporcionando información y educación para la salud.

**» Barreras detectadas durante el desarrollo.**

- Dificultad de comprensión de algún ítem de la escala.
- Pacientes de edad avanzada, algunos con deterioro cognitivo-perceptual.
- Falta de apoyo familiar en el momento de contestar la encuesta.
- El 16 % de los pacientes incluidos en el estudio no contestaron la encuesta.

**» Oportunidad de participación del paciente y familia.**

Este trabajo se basa en la participación voluntaria, anónima y sincera de los pacientes o familiares que expresa su percepción y satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos en la unidad.

**» Propuestas de líneas de investigación.**

Realizar estudios sobre la satisfacción de los pacientes en todos los ámbitos nos ayuda a conocer su percepción respecto a los cuidados de enfermería que reciben.

Es importante desarrollar programas de mejora, con la participación de todos los profesionales, incluidos los gestores y las direcciones de enfermería.

**Bibliografía:**

- Castro Castro, MR, Villagarcía Zereceda, H, Saco Méndez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003. Situa; 12 (23) : 47- 53.
- J. Cabrero, M. Richart and A. Reig, Validez de constructo de tres escalas de satisfacción del paciente mediante la estrategia de matrices multirrasgo- multimétodo, Análisis y Modificación de Conducta 21 (1995), pp. 359395.
- Pujula-Masó J, Suñer-Soler R, Puigdemont-Guinart M, Grau-Martín A, Bertrán-Noguer C, Hortal-Gasull G, et al. La satisfacción de los pacientes hospitalizados como indicador de la calidad asistencial. Enferm Clin. 2006;16(1):19-26.
- Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 (Supl 3):26-3
- Blanco Abril,S, Sánchez Vicario, F,Chinchilla Nevado, M.A , Cobrero Jiménez, e.M, Mediavilla Durango,M, Rodríguez Gonzalo,A, Cuñado Barrio,A. Satisfacción de los pacientes en urgencias con los cuidados de enfermería. Rev Idea. Hospital Ramon y Cajal 2009(25):7-15
- Cabarcas Ortega, IN, Montes Costa,A, Ortega Díaz,G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería
- Escobar Pérez B, - Lobo López MM, Sala Turrens J.Calidad asistencial, seguridad del paciente e ineficiencia: estudio de campo en un hospital de primer nivel Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, nº 5, julio/diciembre 2009
- Hernandez Meca M.E, Ochondo García A, Mora Canales J, Lorenzo Martinez S, Lopez Revuelta K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería Rev Soc Esp Enferm Nefrol v.8 n.2 Madrid abr.-jun. 2005