

III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE LA MEJORA EN LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS

Autor principal MARIA TRINIDAD PUERTA PUERTA

CoAutor 1 JOSE GONZALO FELICES MAS

CoAutor 2 MARIA LUISA FELICES MAS

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Cuidados Críticos y Urgencias

Palabras clave encuesta de satisfacción servicio de urgencias de atención primaria opinión de los pacientes calidad percibida

» Resumen

La satisfacción de los usuarios es uno de los puntos de mayor interés en la evaluación de los servicios sanitarios, como estrategia de mejora continua de la calidad en la atención que los centros sanitarios les prestan.

Su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida, siendo el método más empleado para su medida la encuesta de satisfacción, que nos va a permitir conocer el grado de satisfacción del usuario a lo largo de su estancia en el servicio de urgencias.

Este grado de satisfacción tiene peculiaridades dependiendo del lugar donde se presta la asistencia sanitaria que en nuestro caso al tratarse de un servicio de urgencias, es un contacto breve, con gran carga de ansiedad y difícil seguimiento posterior que matizará la evaluación final que el usuario haga de la asistencia recibida.

» 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 valoración de la satisfacción de los usuarios es uno de los puntos de mayor interés en la evaluación de los servicios sanitarios como estrategia de mejora continua de la calidad en la atención que centros sanitarios les prestan.

Actualmente han cobrado gran importancia la orientación de los servicios de salud hacia las necesidades de los pacientes, de sus familiares y de toda la población en general como cliente/paciente potencial. El ciudadano se convierte en el motor y centro del sistema sanitario y sus necesidades en el eje sobre el que deben articularse las prestaciones asistenciales y constituir la base de la organización de los servicios y los propios centros sanitarios.

Podemos definir la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que el usuario esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio prestado.

La calidad percibida supone la evaluación que los usuarios realizan de la calidad asistencial que han recibido en los servicios sanitarios demandados por ellos.

Uno de los principales objetivos de las encuestas de satisfacción es identificar los aspectos del proceso asistencial que son percibidos por la población como insatisfactorios y que pueden ser susceptibles de mejora.

El presente trabajo pretende conocer, a través de una encuesta, el grado de satisfacción manifestado por los usuarios que han sido atendidos en un servicio de urgencias de atención primaria del área de Guadalajara, ya que de momento las únicas encuestas de satisfacción de las que disponemos son las que proporciona el SESCAM (servicio de salud de Castilla-La Mancha) para toda la comunidad, y no en específico para este servicio.

De esta manera también intentaremos conocer los motivos de insatisfacción más frecuentes de nuestro centro.

» 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?

El estudio se realizó en un servicio de urgencias de atención primaria de la provincia de Guadalajara que está preparado para atender a una población aproximada de 49.494 habitantes, de los cuales 10.409 comprenden un rango de edad de 0 a 14 años, 35.229 con edad comprendida entre 15 y 64 años y 3.856 con edad superior a 65 años.

El personal con el que cuenta el servicio es el siguiente: tres médicos de familia, tres profesionales de enfermería, un celador, un servicio de radiología de 8h a 22h y un servicio de laboratorio en ese mismo horario. Todo esto las 24 horas del día, los 365 días del año.

Tratamos en su mayoría a una población joven hiperdemandante y queremos saber cuál es su grado de satisfacción cuando acuden al servicio.

Se diseñó una encuesta con la siguiente estructura:

1. PREGUNTAS CERRADAS: haciendo referencia a tres puntos que son la infraestructura del servicio, el trato del personal y la resolución de la demanda.

La forma de responder a estas preguntas es utilizando una escala numérica del 1 al 3, donde 1 es "nada satisfecho", 2 es "satisfecho" y 3 es "muy satisfecho".

2. PREGUNTAS ABIERTAS: que son las siguientes:

2.1. Número de visitas al servicio de urgencias en el último años.

2.2. Evaluación global de la asistencia, utilizando una escala numérica del 1 al 10, donde uno es la mínima nota y 10 la máxima nota.

- 2.3. Lo mejor del servicio.
- 2.4. Lo peor del servicio.
- 2.5. Aspectos a mejorar.

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

A través de un estudio observacional, transversal y descriptivo, con unas variables dependientes que son infraestructura, trato del personal y resolución de la demanda, y con unas variables independientes que son fecha, hora, edad y sexo, a lo largo de un período de dos meses en el que el usuario acudía al centro y tras ser atendido se le entregaba la encuesta y antes de marcharse al domicilio la respondía, conseguimos un total de 500 encuestas con el siguiente resultado:

1. Un 64,38% respondió mayoritariamente en día laborable (de lunes a viernes).
2. Un 59,38% lo hizo en horario de tarde (de 15h a 22h).
3. Un 60% de las respuestas correspondían a mujeres.
4. La edad media de los pacientes atendidos fué de 28,9 años.
5. El resultado de las preguntas cerradas fué el siguiente:
 - 5.1. En cuanto a la infraestructura el resultado fué el siguiente: un 2,27% está nada satisfecho, un 33,23% está satisfecho y un 64,48% está muy satisfecho.
 - 5.2. Refiriéndonos al trato del personal encontramos: un 5,46% nada satisfecho, un 21,58% satisfecho y un 72,94% muy satisfecho.
 - 5.3. Y en relación a la resolución de la demanda observamos: un 5,94% nada satisfecho, un 30,65% satisfecho y un 63,40% muy satisfecho.
6. El resultado de las preguntas abiertas fué:
 - 6.1. Número de visitas en el último año:
 - 6.1.1. De 1 a 3 visitas: 60,63%.
 - 6.1.2. De 4 a 6 visitas: 25%.
 - 6.1.3. De 7 a 10 visitas: 7,50%.
 - 6.1.4. Más de 10 visitas: 6,88%.
 - 6.2. Evaluación global de la asistencia: fué de 8,26.
 - 6.3. Lo mejor del servicio:
 - 6.3.1. Atención del personal: 61,7%.
 - 6.3.2. Rapidez: 33,33%.
 - 6.3.3. Otros: debido a la gran variabilidad de respuestas encontradas, las hemos englobado en este punto denominado otros, con un 4,90%, en lo que lo mejor es, por ejemplo, el sistema informático y las instalaciones.
 - 6.4. Lo peor del servicio:
 - 6.4.1. No ser atendidos en el acto y tener que esperar: 29,88%.
 - 6.4.2. Nada: 35,82%.
 - 6.4.3. Otros: 34,3%, por ejemplo, que no haya ciertos especialistas de guardia como traumatólogos y pediatras, ni radiología por la noche.
 - 6.5. Aspectos a mejorar:
 - 6.5.1. Nada: 35,59%.
 - 6.5.2. Ser atendidos en el acto y no esperar: 15,25%.
 - 6.5.3. Más especialistas de guardia: 8,47%.
 - 6.5.4. Infraestructura: 8,47%.
 - 6.5.5. Radiología por la noche: 3,38%.
 - 6.5.6. Otros: 28,79%, por ejemplo, analíticas para todo.

Como conclusión final podemos decir que los resultados de este estudio muestran un alto grado de satisfacción en las dimensiones estudiadas, con una nota de 8,26.

Esta reacción tan positiva se debe tanto al desarrollo de una buena asistencia, como al hecho de solucionar, en la mayoría de los casos, el problema de salud que originó su asistencia al servicio.

En cuanto a las causas mayoritarias de insatisfacción encontramos el hecho de no ser atendidos en el momento justo de llegar y tener que esperar, que haya más especialistas de guardia, radiología por la noche, infraestructura y analíticas para todo.

Resulta muy difícil definir un aspecto tan amplio como es el grado de satisfacción de un paciente en base a las conclusiones de una encuesta, que evidentemente no pueden dar una visión completa de la realidad, pero creemos que los resultados obtenidos servirán como punto de partida desde los que afrontar futuras reestructuraciones para mejorar la calidad del servicio prestado.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

1. Existen una serie de pacientes que no responden a la encuesta:
 - 1.1 Los que por su estado físico o mental no se encontraban en las mejores condiciones para responder.
 - 1.2. Los pacientes atendidos en domicilio.
 - 1.3. Los que no quisieron responder a la encuesta.
2. Conocer los datos de quién responde realmente: sin son los propios pacientes, los familiares o amigos que le acompañan.
3. La sospecha de que sólo responden los más satisfechos o los menos insatisfechos.
4. Validación de la encuesta.
5. Ocasionalmente había ítems sin contestar.

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

1. Esta encuesta es la oportunidad el paciente de expresar la forma en que ha sido atendido.
2. Con esta encuesta se expresan o transmiten las opiniones de los usuarios para la mejora de la atención recibida.
3. Se les da la oportunidad de describir todos los factores que influyen en su asistencia sanitaria y concurrir en posibles soluciones.
4. Se hace partícipe al usuario en la mejora de la calidad asistencial percibida y en la mejora de los servicios prestados.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

1. Evaluación de las mejoras propuestas por los usuarios.
2. ¿La insatisfacción del usuario influye en el aumento del número de reclamaciones?.
3. Aplicación de los sistemas informáticos en la evaluación de la satisfacción del usuario.
4. ¿Sufre el usuario el impacto de la opinión de otras personas a la hora de los resultados?.
5. ¿Puede perjudicar la insatisfacción del usuario al servicio de salud?.