

# PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS MEDIANTE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA



**Autores: Perea Cruz, Estela M.; Villegas Martín, Nuria; Silva Pérez, Salvador  
Hospital Universitario Virgen del Rocío (Sevilla)**

## Introducción

El grupo focal como método de investigación cualitativa consiste en la realización de una reunión de unas 8-10 personas en un ambiente confortable, donde se estimula el debate, para obtener información sobre un área determinada de interés para el investigador. La conversación debe ser guiada, pero a la vez abierta para poder introducir temas no contemplados previamente. El investigador pretende conocer qué piensan los participantes sobre un tema y por qué.



## Objetivos

- Conocer la opinión de los padres de los niños ingresados en una Unidad de Cuidados Intensivos sobre la atención sanitaria que reciben sus hijos.
- Establecer áreas de mejora en los campos necesarios como por ejemplo el horario de visitas.

## Material y método

Fue necesaria la realización de dos grupos focales distintos en las que variables como la edad, el sexo o la formación académica fueron el resultado de una muestra aleatoria de padres.

Se pretendía analizar variables de opinión como la información recibida, el trato y si habían sido tenidas en cuenta sus opiniones, tanto por el personal médico como por el de enfermería.

Las variables de opinión analizadas estuvieron definidas por el modelo SERVQUAL de Parasuraman sobre calidad percibida.

Los grupos fueron moderados por profesionales de la salud ajenos al servicio, con una duración de 60 minutos y utilizando una grabadora y unas hojas de registro para guardar la información.

La información fue transcrita literalmente y analizada teniendo en cuenta la frecuencia, orden e intensidad de las palabras, frases y expresiones.

## Resultados

En cuanto a la información proporcionada respondieron que la información médica debería proporcionarse siempre por la misma persona, y en cuanto a la de enfermería agradecen toda la información que se pueda dar por ser el personal que está más tiempo en contacto con los niños

En relación al trato recibido coinciden en que las enfermeras son atentas, están pendientes y proporcionan apoyo a la familia. Algunos cuidadores diferencian el trato al inicio del ingreso y el recibido cuando éste es prolongado

Algunos manifiestan inseguridad al no poder identificar con certeza el médico de sus hijos



## Conclusiones

Una característica destacada y reiterada es la buena opinión en general sobre la calidad de la atención recibida, aunque se refleja como negativo el hecho de no recibir la información siempre por parte de la misma persona, o que a pesar de realizar correctamente el trabajo no se informe para tranquilizar a la familia.

En cuanto al trato se refleja el esfuerzo realizado por los profesionales para ofrecer una atención personalizada, pero sugieren que se tienen poco en cuenta sus opiniones.

La realización de grupos focales por parte de personal sanitario con usuarios de unidades ajenas a la suya de trabajo, ayuda a conocer a los pacientes y familiares y permite poder adecuar la atención a sus necesidades

