

# 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"

## CALIDAD PERCIBIDA POR EL PACIENTE EN LA SALA DE ELECTROMEDICINA DEL HOSPITAL SAN AGUSTÍN

**Autor principal** MARÍA MANUELA GODOY LORITE

**CoAutor 1** RAQUEL GONZALEZ GONZÁLEZ

**CoAutor 2** MIGUEL ANGEL LERIDA ORTEGA

**Área Temática** Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en Fisioterapia

**Palabras clave** Calidad de la atención de      satisfacción del paciente      cuestionarios      terapia por estimulación eléctrica

### » Resumen

Planteamos un estudio transversal para valorar la calidad percibida por el paciente en la Sala de Electromedicina del Hospital San Agustín de Linares.

Se utiliza un cuestionario basado en el SERVQHOS, una adaptación al ámbito hospitalario español de la encuesta SERVQUAL, un instrumento ampliamente avalado para medir la calidad asistencial percibida (1).

Tras un primer pilotaje durante tres días, se realizan algunas modificaciones en el cuestionario.

El cuestionario es pasado a los pacientes de la sala de electromedicina al finalizar sus sesiones de tratamiento. Se realiza el proceso de recogida de cuestionarios durante los meses de febrero y marzo de 2012. Se recogen un total de 104 cuestionarios. Se realiza un análisis descriptivo de los resultados.

### » 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?

El primer paso para mejorar la calidad de la asistencia a nuestros pacientes es una valoración de dicha calidad. Esta valoración la haremos teniendo en cuenta los factores más importantes que van a influir en la satisfacción percibida por el paciente, concretamente en la Sala de Electromedicina.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la asistencia sanitaria es: Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (2)

La idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad. (2)

Es importante señalar que muy frecuentemente el concepto de calidad suele ser confundido con el de satisfacción, siendo habitual que los profesionales no los diferencien a la hora de gestionar sus servicios. Por ello es preciso tener en cuenta que la satisfacción de los pacientes es una de las dimensiones de la calidad de la atención sanitaria. (2)

Los pacientes deben contribuir de manera decisiva en la definición de lo deseable o indeseable de la atención sanitaria. Nuestro objetivo es detectar y analizar factores que contribuyen a la satisfacción e insatisfacción del paciente.

Se han realizado anteriormente encuestas de satisfacción de la Unidad de Gestión Clínica de Medicina Física y Aparato Locomotor en su conjunto, pero no se han realizado, hasta ahora, de la sala de electromedicina en concreto.

### » 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 expertos en investigación cualitativa de servicios de salud concluyen que hay una necesidad de identificar, definir y satisfacer las necesidades de los pacientes y admiten que la satisfacción del paciente con los servicios proporcionados es un índice importante y válido de calidad de la atención. Como resultado, un programa de aseguramiento de la calidad es considerado inadecuado si no incluye una manera sistemática en que los pacientes puedan informar y evaluar el cuidado que ellos recibieron. (2)

La evaluación y mejora de la calidad es considerada como un elemento imprescindible del funcionamiento rutinario de cualquier institución o servicio en todos los niveles de atención sanitaria. (2)

La calidad percibida es una función de la magnitud y dirección de la diferencia entre el servicio esperado, las expectativas del cliente, y el servicio percibido. Basada en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuman, Zeithmal y Berry. Identificaron cinco factores que son los que determinan la calidad percibida de un servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La satisfacción es un componente de esta calidad percibida.

Para medir la satisfacción existen muchos instrumentos. Para nuestro estudio hemos elaborado un cuestionario basado en el SERVQHOS, una adaptación al ámbito hospitalario español de la encuesta SERVQUAL (un reconocido instrumento para medir la calidad asistencial percibida en el

ámbito empresarial) (1). El cuestionario consta de doce preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta y dos preguntas abiertas.

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

Como ya hemos dicho, el cuestionario es una manera eficaz y barata de valorar la satisfacción del paciente (3,4).

Para el presente estudio hemos partido del cuestionario SERVQHOS, validado en anteriores investigaciones, (1, 5,6). Dicho cuestionario ha sido adaptado para el servicio de electromedicina .El cuestionario consta de doce preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta y dos preguntas abiertas, con la valoración de las distintas dimensiones de calidad, tangibilidad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

En nuestro estudio, realizado entre los meses de febrero y marzo de 2012, se realizó la recogida de cuestionarios en los pacientes tratados en la sala de electromedicina, a la finalización de sus sesiones de tratamiento. Se recogieron un total de 104 cuestionarios.

Los porcentajes de satisfacción obtenidos se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

**INDICADORES**

Satisfacción con la atención Sanitaria	82,69%
Comodidad de instalaciones	92,31%
Equipos de tratamiento	84,62%
Puntualidad en el día de la cita	96,15%
Limpieza	96,15%
Información	93,27%
Confianza en el Tratamiento	67,31%
Puntualidad en recibir el Tratamiento	97,12%
Opinión sobre profesionales:	
Fisioterapeuta	92,31%
Auxiliar Enfermería	82,69%
Identificación correcta de los profesionales	90,38%
Aspectos de los profesionales:	
Cortesía y respeto	89,42%
Escucha	80,77%
Comprensión	87,50%
Intimidad	86,54%
Solución de problemas de salud	72,12%
Confianza	81,73%
Son buenos profesionales	80,77%
El tratamiento ha mejorado su dolencia	48,08%
Recomendaría esta sala	88,46%

Destaca por su alto porcentaje de satisfacción, un 97,12%, la puntualidad en recibir el tratamiento, la puntualidad el día de la cita, 96,15%, ambas en la dimensión capacidad de respuesta, y la limpieza, 96,15%. En el lado opuesto, las puntuaciones más bajas son las de la dimensión fiabilidad, el tratamiento ha mejorado su dolencia, 48,08%, la confianza en el tratamiento, 67,31%, y la solución de problemas de salud, 72,12%.

En las respuestas abiertas, la dimensión mejor valorada es la empatía con 51 menciones y un porcentaje de 36,17%. En cuanto a los aspectos a mejorar destaca la dimensión de tangibilidad, que comprende todo lo que se refiere al equipamiento del servicio, equipos de tratamiento, mobiliario, etc., con un 50% de las menciones y la capacidad de respuesta con un 40% de las menciones.

Concluimos con estos datos aportados por nuestros pacientes que el trato del personal tiene un porcentaje de satisfacción muy alto, pero la confianza en la terapia nos debe hacer replantearnos algunos de los protocolos de tratamiento utilizados actualmente en esta Unidad. En cuanto

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción, radica justamente en la indeterminación de este concepto. La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo, que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. La satisfacción es un fenómeno que viene determinada por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, y por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. (2)

Habitualmente se utilizan diversos métodos para conocer las opiniones de los pacientes, aunque las encuestas de satisfacción constituyen la forma tradicional de conocer el punto de vista del paciente sobre la asistencia sanitaria. Las encuestas son sencillas de realizar, permiten conocer las opiniones de gran número de pacientes a un coste razonable y su interpretación suele requerir menos tiempo y recursos que otros métodos. (3)

Ahora bien, para aprovechar estas ventajas debe tratarse de instrumentos validados y fiables y que cuenten con el respaldo de los profesionales y de la propia Dirección de los centros para que de sus resultados se deduzcan mejoras sustanciales. (3)

Esta es, probablemente, la mayor dificultad práctica ya que demasiadas veces las encuestas de opinión se emplean sin el rigor deseable, sin una planificación adecuada y, desafortunadamente, en forma aislada, lo que no permite explotar todas sus ventajas.(3)

Por ello utilizamos un cuestionario que parte de un modelo ya validado en anteriores investigaciones (1, 5,6) como es el modelo SERVQHOS y se realizan pequeñas modificaciones por la necesidad de adaptar el cuestionario a las características del servicio para valorar las distintas

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

Algunos autores consideran que los programas de mejora de la calidad asistencial deberían centrarse en el usuario/cliente porque se entiende que deben estar dirigidos al satisfacer sus necesidades. Otros agregan, además, que debido a que los pacientes son racionales y capaces de realizar opciones inteligentes sobre su estado de salud, existe el imperativo ético de involucrar a los mismos en la mejora de la calidad de los servicios: por todos estos motivos, la medida de la satisfacción de los pacientes es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones ya sean públicas o privadas. (2)

El relativo cuestionamiento de la práctica médica y la transformación de los pacientes que se han convertido en clientes o consumidores, han de acompañarse de cambios en el modelo de servicio. La organización debe buscar la satisfacción de sus clientes entendida esta como una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud, producida por comparación entre las expectativas del servicio que espera recibir y la percepción del servicio prestado.(7)

Los conceptos fundamentales de mejora continua y excelencia deberían convertirse en referente para los sistemas de gestión de las organizaciones sanitarias, teniendo al cliente como eje fundamental de su sistema. Pero para mejorar debemos medir y comparar(7), y es aquí donde el paciente se convierte en el protagonista de nuestro estudio ya que son sus opiniones a través de las encuestas de calidad , las que nos permiten valorar nuestra atención sanitaria y estas mismas opiniones las que introducen los cambios que se pueden realizar para mejorar esta calidad.

El porcentaje de participación ha sido alto, se han recogido un total de 104 cuestionarios, siendo el número de pacientes atendidos en ese periodo de 173, por lo que la tasa de respuesta es de un 60,12%.

#### » Propuestas de líneas de investigación.

Uno de los reproches más comunes a los cuestionarios, como método para evaluar la satisfacción de los pacientes, es que aportan información limitada. Sin embargo parece que al contrastar la información obtenida con otras fuentes de datos, las posibilidades de la utilización de cuestionarios se multiplican, si tenemos en cuenta su bajo coste. (4)

Por ello, una de las propuestas de investigación que proponemos es cruzar los datos de las encuestas con los datos sobre reclamaciones y hojas de agradecimiento.

#### Bibliografía.

1. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, et al. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Rev. Calidad Asistencial 2003; 18(5):263-71.
2. Armando Pedro D. Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias (tesis doctoral). Universidad de Granada; 2007
3. Mira JJ, Aranaz J, Lorenzo S, Rodríguez-Marín J, Moyano S. Evolución de la Calidad Percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. Psicothema 2001; 13(4), 581-5
4. Lorenzo S, Mira J, Olarte M, Guerrero j, Mollano S. Análisis matricial de la voz del cliente: QDF aplicado a la gestión sanitaria. Gac Sanitaria 2004; 18(6):464-71.
5. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; IV; 12-18.
6. Barragán Becerra JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyaca, Colombia. Avances de enfermería, vol XXVIII N°2 Jul-Dic 2010
7. Lorenzo S. Hacia nuevos planteamientos de calidad, el paciente como coprotagonista. Informe SESPAS 2008. Gaceta Sanitaria 2008; 22(Supl 1):186-91.