

LA ACEPTABILIDAD COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA VALORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA



Ramos Pelado, AB; Lara Gallardo MS. Fisioterapeutas de la U.G.C. Internivel Rehabilitación y Fisioterapia Hospital San Juan de la Cruz de Úbeda (Jaén)

Introducción

Las actuales políticas de salud buscan una atención de calidad. Según H. Palmer, una de las dimensiones de la calidad es la **ACEPTABILIDAD**, definida como el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. Los planes de salud actuales incluyen al ciudadano como parte esencial y se está intentando que cada vez participe más en las decisiones que conciernen a su salud. El **objetivo** del presente estudio es mostrar lo que hay publicado con respecto a la calidad en la atención en los servicios de Fisioterapia.

Metodología



Revisión bibliográfica. Estudios realizados en España

Resultados



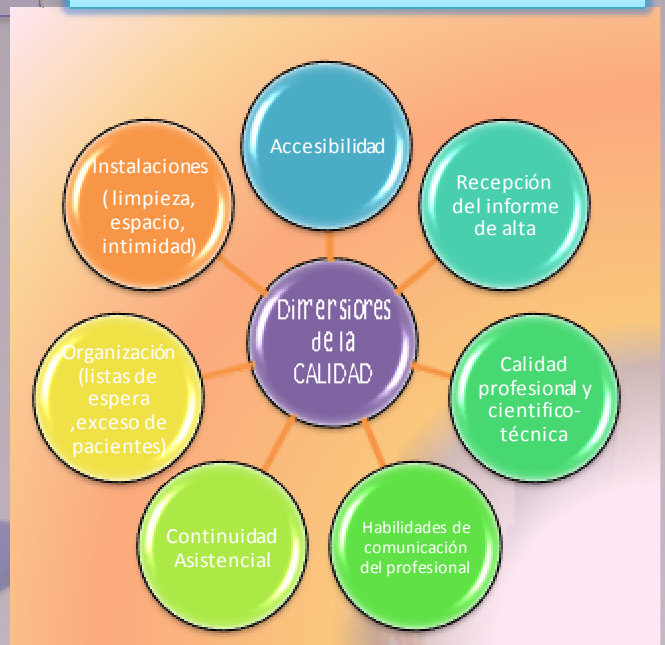
Se encuentran 10 estudios cuyos resultados se exponen a continuación:

- Todos muestran la **NECESIDAD** de elaboración de encuestas específicas para valorar la **CALIDAD** en la atención de los servicios de **FISIO TERAPIA Y REHABILITACIÓN**

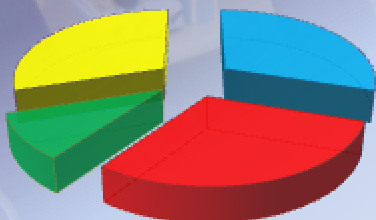
- Se relaciona la **CALIDAD** percibida con la **mejoría** obtenida tras el **TRATAMIENTO**

-**INEXISTENCIA** de cuestionarios específicos para valorar la aceptabilidad de los **CUIDADORES**

¿QUÉ VALORAN LAS ENCUESTAS ENCONTRADAS?



TIPOS DE CUESTIONARIOS PARA VALORAR LA ACEPTABILIDAD



- 3 estudios utilizan C. validados
- 3 estudios utilizan adaptaciones de C. validados
- 1 utiliza un cuestionario propio
- 3 no mencionan cuestionarios específicos

¿QUÉ OPINAN LOS USUARIOS?

SATISFECHOS CON

- Técnicas de tratamiento
- Trato personal

INSATISFECHOS CON

- Duración del tratamiento (corto)
- No recepción de informe de alta
- Falta de privacidad
- Listas de espera y esperas durante el tto.

Conclusiones

1. Ante la creciente demanda de profesionales acreditados sería conveniente incluir en el proceso de acreditación encuestas de satisfacción, haciendo al ciudadano partícipe de su proceso de salud y aumentando la adhesión al tratamiento.
2. Necesitamos encuestas específicas, universales y validadas para Fisioterapia, aptas para todos los servicios y diferenciadas según procesos asistenciales, que permitan valorar la percepción del paciente para así poder mejorar la calidad de los tratamientos aplicados.

Bibliografía

- Meseguer Henarejos AB, et al. Calidad percibida en la fisioterapia de atención primaria: situación y oportunidades de mejora en la atención a la cervicalgia. Rev Iberoam Fisioter Kinesiol 2008;11(2):68-80
- Aguirrezabal A, et al. Satisfacción de pacientes y cuidadores con el programa de rehabilitación seguido tras el ictus. Rev Calid Asist.2010;25(2):90-96
- Echevarría Ruiz de Vargas I, et al. La importancia de la comunicación entre el equipo profesional, el paciente y los cuidadores/familiares. *Rehabilitación* (Madr) 2004;38(6):296-305
- López Fernández D. Implantación de un sistema de evaluación de la calidad en un Servicio de Rehabilitación. *Fisioterapia* 2000;22(3):152-157