

# SATISFACCIÓN DEL PACIENTE: INSTRUMENTO QUE GARANTIZA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PACIENTE EN SU SEGURIDAD



Juana Marina Arroyo Ortiz

## INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

La seguridad del paciente es una dimensión clave de la calidad asistencial.

La Estrategia para la Seguridad del Paciente persigue, por tanto, incrementar la seguridad como componente crítico de la calidad, facilitando la participación y decisión de los ciudadanos y ciudadanas, teniendo en cuenta, que para la mejora de la calidad, es fundamental el papel activo del paciente y el abordaje integral del proceso asistencial.

En este punto, toma importancia la satisfacción del mismo en la percepción de la calidad asistencial. Para ello, este estudio se diseñó para conocer la percepción de la calidad asistencial de los pacientes ingresados en una planta de Cirugía Torácica y Trasplante de Pulmón, a través, de una encuesta que mide la satisfacción del paciente, el cuestionario SERVQHOS.

La satisfacción del paciente, es entendida mediante el modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los pacientes y sus percepciones respecto al servicio, constituyen una medida de la calidad en el servicio: El paradigma de "desconfirmación".

## RESULTADO

El análisis de los datos se efectuó utilizando el programa SPSS 18. Se calculó la media de cada una de las variables del 1º bloque y, a su vez, la media con estos dos ("puntuación serquos" o "satisfacción global")(tabla 1 y 2).

Los resultados del factor calidad objetiva y subjetiva, evidencian una puntuación media de 3.54%, la cual es estadísticamente significativa (población satisfecha).

En cuanto a consistencia interna, valor de Alfa de Cronbach fue de 0.962.

La encuesta fue cumplimentado por 93 pacientes; en mayo se recogió 24 encuestas (29.3%), en junio, 35 (36.1%) y en julio, 34 (33.3%).

El porcentaje que no contestó alguna de las preguntas fue de 1.3%.

La especialidad que más participo fue la de Neumología con un 38,71% (tabla 3).

Todos los ítems se valoraron, en su mayoría, según las expectativas o por encima de éstas. La mejor y peor valorada se representa en la tabla 4 y 5 respectivamente.

En el 2º bloque, se obtuvo claramente que los pacientes se encontraban satisfechos, tanto con la calidad como con los cuidados (tabla 6).

El análisis de correlación entre las diferentes variables del 1º bloque, con el nivel de satisfacción percibido, demostró, que todos ellos estaban relacionados con la satisfacción global.

En el 3º bloque las respuestas más repetitivas y significativas coinciden con los resultados obtenidos (tabla 4 y 5).

## MATERIAL Y MÉTODO

Estudio de investigación observacional, descriptivo, de corte transversal.

La muestra tuvo un tamaño de n=97 pacientes ingresados en el servicio de Cirugía Torácica y Trasplante de Pulmón en un hospital regional durante los meses de mayo, junio y julio de 2014.

No se definieron a los usuarios que habían dejado alguna pregunta en blanco, así que no pudieron clasificarse.

Se recogieron los datos a través de una hoja autocumplimentada compuesta por 3 bloques:

- 19 variables categóricas ordinales, con ítems tipo escala de likert incluidas en el cuestionario serquos, 10 preguntas valoran la calidad subjetiva, y 9 preguntas la calidad objetiva.
- 2 ítems independientes: Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital y como ha sido la calidad de la asistencia sanitaria.
- 2 preguntas abiertas:
  - ¿Qué es lo que más le ha gustado de esta unidad?
  - ¿Qué es lo que menos le ha gustado de esta unidad?

También se incluían una variable clínica referente al motivo de hospitalización, si pertenecían a la especialidad de Cirugía Torácica y Trasplante de Pulmón, Neumología u otras especialidades.

Tabla 1

PREGUNTAS QUE VALORAN CALIDAD SUBJETIVA	Mucho peor	Peor	Como lo esperaba	Mejor	Mucho mejor
Si el personal cumple lo que dice que va a hacer	1	14	49	20	8
%	1,1	15,2	53,3	21,7	8,7
El interés del personal por solucionar problemas	1	3	28	50	11
%	1,1	3,2	30,1	53,8	11,8
La puntualidad	2	2	32	44	11
%	2,2	2,2	35,2	48,4	12,1
La rapidez con que se consigue lo que se necesita	10	17	25	27	12
%	11,0	18,7	27,5	29,7	13,2
La disposición del personal para ayudarle	2	14	41	30	6
%	2,2	15,1	44,1	32,3	6,5
confianza (seguridad) que el personal transmite	1	2	25	40	24
%	1,1	2,2	27,2	43,5	26,1
La amabilidad (cortesía) del personal	2	3	41	44	20
%	2,2	3,2	43,9	47,3	43,0
La preparación del personal	2	1	20	39	21
%	2,2	1,1	32,3	41,9	22,6
El trato personalizado	1	2	15	26	22
%	3,3	2,2	15,2	40,2	39,1
La capacidad del personal para comprender las necesidades	1	5	31	26	22
%	1,1	5,6	39,3	29,2	24,7
El interés del personal de enfermería por los pacientes	2	4	33	34	18
%	2,2	4,4	36,3	37,4	19,8

Tabla 2

PREGUNTAS QUE VALORAN CALIDAD OBJETIVA	Mucho peor	Peor	Como lo esperaba	Mejor	Mucho mejor
La tecnología de los equipos médicos	8	10	32	13	20
%	8,7	20,7	34,8	14,1	21,7
La apariencia del personal (limpia y uniforme)	2	3	29	24	35
%	2,2	3,2	31,2	25,8	37,6
Las indicaciones (señalizaciones) en el hospital	2	9	40	20	14
%	2,2	10,0	50,0	22,2	15,6
El estado en que están las habitaciones del hospital	1	4	29	19	21
%	19,8	41,8	16,5	15,4	6,6
La información que los médicos proporcionan	2	6	31	37	23
%	2,2	6,7	31,1	36,7	23,3
El tiempo de espera para ser atendido por un médico	1	16	40	21	14
%	2,2	17,2	43,0	22,6	15,1
La facilidad para llegar al hospital	6	15	40	22	9
%	6,5	16,3	43,5	23,9	9,8
La información que los médicos dan a los familiares	7	3	35	27	21
%	7,5	3,2	37,6	29,0	22,6

Tabla 3

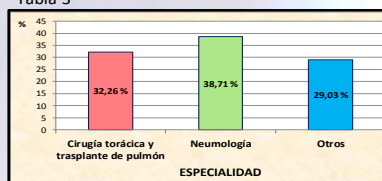


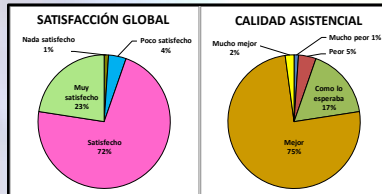
Tabla 4



Tabla 5



Tabla 6



## CONCLUSIONES

Los resultados de esta encuesta, han permitido constatar que los pacientes ingresados en esta planta, están muy satisfechos con la calidad de los servicios asistenciales y el trato humano recibido durante su ingreso hospitalario.

No ocurre lo mismo, sin embargo, con su impresión sobre las habitaciones y nos alertan sobre las deficiencias de esta unidad. Se considera que éste tipo de encuestas es un instrumento útil para obtener resultados que ayuden en el desarrollo de estrategias encaminadas a la mejora de la calidad del cuidado asistencial y a potenciar la satisfacción de los pacientes, demostrando además, que esta percepción, incide en la adherencia al tratamiento y en los resultados a nivel clínico, contribuyendo a implicar al paciente en la seguridad, siendo corresponsable con los profesionales en su garantía.

## BIBLIOGRAFÍA

- CABELLO, E.; CHIRINOS, J.L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 2012, vol. 23, no 2, p. 88-95.
- SATURNO, Pedro J. Estrategias para la participación del paciente en la mejora continua de la seguridad clínica. Revista de Calidad Asistencial, 2009, vol.24, no 3, p.124-130