

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL DE DÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS

Autor principal:

XANA

EGEA

ALVAREZ

Área temática:

Calidad y Prácticas Seguras en el Área de Enfermería Médica

Palabra clave 1:

Calidad de la Atención de Salud

Palabra clave 2:

Personal de enfermería

Palabra clave 3:

Satisfacción del paciente

Palabra clave 4:

Encuestas y cuestionarios

Resumen:

Objetivo. Evaluar el grado de satisfacción percibida por los usuarios del Hospital de Día del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA).

Materiales y métodos. Estudio descriptivo, transversal, se recogen encuestas de una muestra de 160 pacientes, previo cumplimiento de criterios de inclusión, y guardando las normas éticas correspondientes. La información se analizó mediante estadística descriptiva.

Resultados. Del total de pacientes encuestados, se encontró que el 75% eran hombres, y el 25% mujeres. Los resultados permitieron identificar los aspectos de la atención donde existía mayor y menor grado de satisfacción del usuario.

Conclusiones. La calidad de la atención en términos generales fue muy buena. Existen ítems potencialmente mejorables como son el tiempo de espera o las indicaciones hospitalarias.

Antecedentes/Objetivos:

Antecedentes: El desarrollo socioeconómico ha supuesto un adelanto de la tecnología y del conocimiento científico, con el consiguiente aumento de la esperanza de vida. Esta evolución genera en la población unas expectativas cada vez más exigentes en materia de calidad asistencial.

Pero, ¿qué entendemos por calidad?, según la OMS: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima".

La International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que

las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Esta definición nos ayuda a completar la elaborada por la OMS, ya que, añade la idea de que la calidad puede medirse, es decir, puede ser evaluada.

Partiendo de estas aclaraciones, se hará un estudio donde se evaluará el grado de calidad de un servicio. En literatura, son comunes los estudios de satisfacción sobre un ámbito sanitario general (urgencias, at. primaria...etc), pero son escasos los trabajos en poblaciones más seleccionadas como en este caso; por esto, creo que aún puede ser más relevante si cabe.

Objetivos:

- General:

Evaluar el grado de satisfacción percibida por los usuarios del Hospital de Día de Cardiología del HUCA.

- Específicos:

Identificar los ítems peor valorados para detectar las áreas potenciales de mejora.

Conocer si se lleva a cabo una atención sanitaria segura para el paciente.

Descripción del problema - Material y método:

- Diseño: estudio descriptivo transversal.

- Ámbito de aplicación: usuarios que se les realice un procedimiento cardiaco y que estén ingresados en el Hospital de Día del Servicio de Cardiología del HUCA.

- Criterios de exclusión:

Intervenciones no llevadas a cabo.

Discapacitados mentales.

Pacientes que no tenían alta domiciliaria.

- Metodología de recogida de datos: Si el paciente accede a participar, la encuesta se hará in situ y verbalmente.

Previa recogida de datos, se solicitó permiso al Comité de Ética de Investigación Clínica Regional y a la Dirección de Enfermería.

-Herramientas para recogida de datos: Cuestionario SERVQHOS.

- Limitaciones y sesgos:

A)Entrevista:

El usuario puede dar puntuaciones más altas para lograr mayor aceptación social.

B)Cuestionario:

1. En pacientes que venían trasladados en ambulancia desde otros hospitales, se otorgó la máxima puntuación en la pregunta sobre señalización, puesto que la dotación del equipo que los traslada resuelve cualquier dificultad que pudieran encontrar.

2. Hay pacientes que vienen derivados de otro hospital, sin pasar por consultas externas (CE), en estas situaciones, el ítem sobre el tiempo de espera de CE no se ha valorado.

- Análisis estadístico: Los medios informáticos para el análisis de datos han sido el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS.

Para la estadística descriptiva se empleó:

1. Variables cualitativas: expresadas en %.

2. Variables cuantitativas: media aritmética como medida de tendencia central.

Resultados y discusión:

Resultaos:

BLOQUE I. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS:

- Las encuestas se llevaron a cabo con una muestra de 160 personas.
- Según género: el 75% del total eran hombres (120 pacientes) y el 25% mujeres (40 pacientes), con una edad media de 65,25 años.
- En referencia a los estudios, el 20% (32 pacientes) no tenían ningún tipo de estudio. El 40% (64 pacientes) poseían estudios primarios; en cambio, el 25% (40 pacientes) contaban también con el Bachillerato y solo el 15% (24 pacientes) tenían estudios superiores (universitarios).
- Respecto a la ocupación, la mayoría de los participantes, concretamente el 60% (96 pacientes) eran jubilados, un 18% (24 pacientes) se encontraban en activo, el 11,25% (18 pacientes) afirmaban estar en situación de desempleo, el 10% (16 pacientes) se definían como prejubilados, un 1,87% (3 pacientes) se declaraban amo/a de casa al igual que los estudiantes, donde el 1,87% (3 pacientes) reconocía serlo.

BLOQUE II. SATISFACCIÓN GLOBAL:

- Con respecto a la satisfacción global de los cuidados recibidos el 86,87% (139 pacientes) refieren estar muy satisfechos, el 13,12% (21 pacientes) han respondido que están satisfechos con los cuidados durante su estancia. Nadie ha manifestado estar poco o nada satisfecho.
- Casi todos los pacientes, concretamente el 96,87% (155 pacientes), recomendarían el hospital a otras personas; solo un 3,12% (5 pacientes) tendrían dudas a la hora de recomendarlo.
- La totalidad de los pacientes, es decir, el 100% confirma que no se le ha realizado ninguna intervención sin autorización.
- El 93,75% de los usuarios (150 pacientes) creen que han estado ingresados el tiempo necesario, frente a un 6,25% (10 pacientes) que opinan que su estancia ha sobrepasado el tiempo necesario.
- En referencia al nombre del personal; el 45% de los encuestados (72 pacientes) conocían el nombre de su médico frente al 50% (80 pacientes) que conocían el de la enfermera.
- Los 160 participantes han respondido que habían recibido suficiente información sobre todo lo que estaba sucediendo.
- Del total de los ingresos hospitalarios, el 93,75% (150 pacientes) fueron programados, y en cambio, el 6,25% (10 pacientes) de urgencia.

BLOQUE III. ESCALA LIKERT:

- La puntuación media obtenida ha sido 4,779 sobre 5, lo cual, nos indica un alto grado de satisfacción del cliente, y por tanto, podemos afirmar que, actualmente, en el Hospital de Día del Servicio de Cardiología se realiza una atención sanitaria de calidad.
- Los ítems mejor valorados han sido la seguridad que el personal transmitía, su amabilidad y el interés del personal de enfermería por el paciente.
- Por el contrario, los peor valorados han sido la puntualidad de las consultas médicas así como la facilidad para llegar al hospital y orientarse dentro del mismo.

Conclusiones:

Resumiendo brevemente los resultados obtenidos, observamos que existe un alto grado de satisfacción de los usuarios referente a aspectos subjetivos relacionados con el personal y el trato recibido.

En cambio, para los pacientes, son potencialmente mejorables los criterios de calidad objetiva tales como los tiempos de espera y las señalizaciones intra y extrahospitalarias.

Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:

Principalmente, con este estudio, se mide la satisfacción del paciente durante todo el proceso de atención hospitalaria y por tanto, la calidad de la misma.

No obstante, existe un ítem que valora directamente la seguridad del paciente: “¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?”. Concretamente, en este estudio, a ningún paciente se le ha realizado ninguna prueba sin autorización.

Al igual que en este ítem, podrían realizarse cuestionarios formados exclusivamente por cuestiones que traten sobre la seguridad del paciente. El presente trabajo, podría servir como modelo siguiendo la metodología llevada a cabo, únicamente debería modificarse la herramienta de valoración, es decir, el cuestionario.

Además, se trata de un trabajo sencillo, económico y que podría aportar una información interesante sobre la opinión de los usuarios sobre seguridad o los efectos adversos que han llegado a experimentar.

Propuestas de líneas futuras de investigación:

Este, es un estudio relativamente sencillo de realizar y que, puede aportarnos mucha información, tanto de los puntos fuertes como de los débiles a los ojos del paciente, que, al fin y al cabo, es el eje de nuestro sistema sanitario. También brinda la ventaja de que puede ser aplicado periódicamente, y de este modo, ver como evoluciona la calidad del servicio y si realmente existe una mejora en los aspectos peor valorados de la atención.

Además, el cuestionario puede ser re-elaborado, cambiando las cuestiones y permitiéndonos enfocar el tema, a aspectos que nos interesen sobre la atención clínica (seguridad, atención, tiempo de espera, información...y un largo etcétera).

Por tanto, estamos ante un estudio factible que puede ser llevado a cabo de muchas maneras y que, con una metodología muy sencilla, nos permitirá obtener resultados con gran relevancia para la atención sanitaria que permitirán potenciar las virtudes y subsanar los defectos.

Bibliografía:

1. The principles of quality assurance: report on a World Health Organization (WHO) meeting. Barcelona; 17-19 Mayo 1983. Copenhagen: Regional Office for Europe WHO; 1985.
 2. International Organization for Standardization. Quality: terms and definitions. Switzerland; 1989.
 3. Moreno Ruiz, JA. Calidad asistencial [Monografía en Internet]. Madrid: Sociedad Española de Directivos de la Salud. [Acceso 1 Abril 2016]. Disponible en: <http://www.sedisa.net/archivosweb/files/9calidadasistencial.pdf>
 4. Modelo EFQM de Excelencia y Calidad [Sede Web]. Madrid; 2016. [Acceso 5 Abril 2016]. Disponible en: <http://www.efqm.es/>
 5. Borré Ortiz, YM; Lenis Victoria, C; González Ruiz, G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS para medir calidad percibida de la atención de enfermería. Revista CES Salud Pública. 2014; Vol.5 (2: 127-136). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4974879.pdf>
-