

# EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN UNA SALA DE ELECTROMEDICINA EN UN PERIODO DE CUATRO AÑOS.

**Autor principal:**

MARIA MANUELA  
GODOY  
LORITE

**Segundo co-autor:**

LAURA  
RODRIGUEZ  
CRIADO

[Hacerse pasar por laurarodriguez](#)

**Tercer co-autor:**

RAQUEL  
GONZALEZ  
GONZÁLEZ

[Hacerse pasar por Raquel\\_79](#)

**Área temática:**

*Calidad y Prácticas Seguras en Fisioterapia*

**Palabra clave 1:**

*Calidad de la atención sanitaria.*

**Palabra clave 2:**

*satisfacción del paciente.*

**Palabra clave 3:**

*cuestionarios.*

**Palabra clave 4:**

*terapia por estimulación eléctrica.*

## Resumen:

Planteamos un estudio transversal para valorar la variación en la calidad percibida por el paciente en la Sala de Electromedicina del Hospital San Agustín de Linares comparándola con los niveles obtenidos en un estudio anterior realizado hace cuatro años. Se utiliza el mismo cuestionario que se utilizó en el anterior estudio. Este cuestionario está 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).

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 enero y febrero de 2016. Se recogen un total de 100 cuestionarios. Se realiza un análisis descriptivo de los resultados de este y comparativo con los resultados del estudio anterior.

### **Antecedentes/Objetivos:**

Los sistemas sanitarios precisan para su correcto funcionamiento de la puesta en marcha de métodos de gestión de la calidad. Existen diferentes modelos de evaluación de la calidad percibida basados en encuestas, las cuales constituyen la herramienta más sencilla para conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en un centro sanitario. Sus objetivos principales son conocer las características de la asistencia que presta el hospital y averiguar cuál es el servicio que desean los pacientes actuales y potenciales .

Frecuentemente el concepto de calidad suele ser confundido con el de satisfacción, siendo habitual que los profesionales no los diferencien. 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.

La calidad percibida está en función de la magnitud y dirección de la diferencia entre el servicio esperado, las expectativas del cliente y el servicio percibido. Dicho concepto está basado en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuman, Zeithmal y Berry, que identificaron cinco factores que son los que determinan la calidad percibida de un servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

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.

### **Descripción del problema - Material y método:**

Se realizó un estudio transversal para valorar la calidad percibida por los pacientes de la sala de electromedicina. El estudio se realizó en los meses de enero y febrero de 2016.

Para valorar la calidad percibida existen muchos instrumentos, en nuestro estudio se utilizó un cuestionario basado en el SERVQHOS, una adaptación al ámbito hospitalario de la encuesta SERVQUAL ( reconocido instrumento para medir la calidad asistencial percibida en el ámbito empresarial). El cuestionario consta de doce preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta y dos preguntas abiertas.

El personal de electromedicina realizó la entrega sistemática del formulario de encuesta de satisfacción a cada uno de los enfermos en el momento de la explicación y entrega del informe de alta. Se detalló, tanto al paciente como a sus acompañantes, el contenido y el propósito de esta, así como que podía ser cumplimentada por el paciente o por un acompañante en su nombre, de forma anónima y totalmente voluntaria.

La población objeto de estudio estuvo constituida por los pacientes atendidos en este periodo en la sala de electromedicina del Hospital San Agustín de Linares. Se excluyeron los enfermos que voluntariamente rechazaron la cumplimentación de la encuesta y aquellos que no pudieron rellenarla por diferentes motivos (analfabetismo, incapacidad intelectual o física con carencia de acompañante,etc)

Se realiza un análisis descriptivo de los resultados y se comparan con los resultados obtenidos usando la misma encuesta en el año 2012.

### **Resultados y discusión:**

Como podemos observar en los gráficos 1 y 2, ha habido un aumento generalizado de la satisfacción del paciente en prácticamente todas las dimensiones. De hecho, la única dimensión que ha disminuido en porcentaje de satisfacción es la comodidad de las instalaciones. Creemos

esto se debe a que no se han realizado modificaciones desde las últimas encuestas y las instalaciones cada vez son más antiguas e insuficientes para atender un creciente número de pacientes.

La dimensión satisfacción con la atención sanitaria ha aumentado en 11,31 puntos porcentuales, la comodidad de las instalaciones ha bajado 7,31 puntos. La valoración de los equipos de tratamiento ha aumentado 4,38 puntos. Las dimensiones de puntualidad de la cita, limpieza e información también han registrado un ligero aumento, al igual que la confianza en el tratamiento, aunque esta dimensión sigue teniendo uno de los porcentajes de satisfacción más bajo, 73%.

Los aumentos más importantes son los que están relacionados con la dimensión empatía, como son la cortesía y respeto, la escucha y comprensión. Dichas dimensiones están directamente relacionadas con la actitud del personal hacia el paciente.

Aunque hay un aumento en el porcentaje de pacientes que dicen haber mejorado su dolencia, pasando este de un 48,08% en 2012 a un 61% en 2016, creemos sigue siendo insuficiente y se podría mejorar con un mejor diagnóstico y una más precoz derivación de los pacientes.

Los porcentajes de satisfacción obtenidos se muestran en el gráfico 1.

#### Gráfico 1

##### INDICADORES 2016 %

Satisfacción con la atención Sanitaria 94

Comodidad de instalaciones 85

Equipos de tratamiento 89

Puntualidad en el día de la cita 98

Limpieza 97

Información 98

Confianza en el Tratamiento 73

Puntualidad en recibir el Tratamiento 97

Opinión sobre profesionales:

Fisioterapeuta 89

Auxiliar Enfermería 90

Identificación correcta de los profesionales 96

Aspectos de los profesionales:

Cortesía y respeto 97

Escucha 98

Comprensión 96

Intimidad 96

Solución de problemas de salud 94

Confianza 96

Son buenos profesionales 98

El tratamiento ha mejorado su dolencia 61

Recomendaría esta sala 91

##### INDICADORES 2012 %

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  
Intimidación 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

En las respuestas abiertas, la dimensión mejor valorada de nuevo es la empatía. En cuanto a los aspectos a mejorar destaca de nuevo la dimensión de tangibilidad, que comprende todo lo que se refiere al equipamiento del servicio, equipos de tratamiento, mobiliario... En esta dimensión no se han hecho cambios destacables desde la última encuesta. Aparece como aspecto destacado en los aspectos a mejorar la dimensión de capacidad de respuesta, siendo una de las quejas más frecuentes de los usuarios la lista de espera. El aumento en esta dimensión podría deberse a los recortes de personal sufridos en los últimos años.

#### **Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:**

La opinión expresada por la ciudadanía ofrece una información esencial para conocer el funcionamiento de los servicios sanitarios y constituye un instrumento de participación en la mejora de la calidad de la asistencia, ayudando a los organismos reguladores, comunidades autónomas y gobierno central, a proveer servicios más eficientes y adecuados a las necesidades expresadas.

La continua mejora de los servicios y la búsqueda de la excelencia deberían convertirse en referente para los sistemas de gestión de las organizaciones sanitarias, teniendo al paciente como eje fundamental de este proceso. Para realizar estas mejoras es imprescindible medir y comparar, 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 resultado principal alcanzado es el conocimiento periódico de la opinión de la ciudadanía mediante herramientas validadas y contrastadas metodológicamente, consiguiendo disponer permanentemente de la información de los servicios contratados. Esta información es la base para plantear mejoras.

Los pacientes desempeñan un papel crucial en la mejora de los servicios sanitarios a través de sus opiniones. Los resultados de estas encuestas han de servir para analizar las deficiencias detectadas e intentar solventarlas.

### **Propuestas de líneas futuras 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, 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. 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. García-Aparicio J, Herrero-Herrero J, Corral-Gudino L y Jorge-Sánchez R. Calidad percibida por los usuarios de un servicio de Medicina Interna tras 5 años de aplicación de una encuesta de satisfacción. RevCalidAsist.2010;25(2):97-105 .
  4. Más A, et al. Improving quality in healthcare: What makes a satisfied patient? Rev Calid Asist. 2016. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2015.11.006>
  5. Aguado-Blázquez H, Cerdà-Calafata I, Argimon-Pallàs J.M, Murillo-Fort C y Canela-Solerd J. Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA©. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud. Med Clin (Barc). 2011;137(Supl 2):55-59
-