

Análisis de parámetros de calidad y mejora asistencial analizados en una encuesta de satisfacción de pacientes tratados en el Servicio de Reumatología y Metabolismo Mineral Óseo del HGU de Valencia

LERMA GARRIDO JJ, BALAGUER TRULL I, DÍAZ BLANCO I, IGLESIAS MARTÍNEZ O, CAMPOS FERNÁNDEZ C, RUEDA CID A, MOLINA ALMELA C, PASTOR CUBILLO MD, DE LA MORENA BARRIO I, CALVO CATALÁ J

Servicio de Reumatología y Metabolismo Óseo. Hospital General Universitario. Valencia

Correspondencia: Dr. Javier Calvo Catalá - Servicio de Reumatología y Metabolismo Óseo - Consorcio Hospital General Universitario de Valencia - Avda. Tres Cruces, 2 - 46014 Valencia

✉ calvo_jav@gva.es

RESUMEN

La encuesta de satisfacción a nuestros pacientes recoge las valoraciones y opiniones en relación con la percepción que tienen los mismos al respecto de los servicios de prestación sanitaria ofrecidos en nuestro Servicio de Reumatología, constituyendo una importante fuente de información que permite valorar los aspectos positivos y

negativos de nuestro trabajo y nos permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de la atención sanitaria prestada.

Se presentan los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de dichas valoraciones.

INTRODUCCIÓN

La sociedad española y los ciudadanos han sufrido importantes cambios en los últimos años en su forma de relacionarse con los distintos servicios que ofrece la administración pública y, en particular, con el sistema asistencial sanitario y sus profesionales de la salud. Tanto es así que durante los últimos tiempos el paciente, y no tanto su enfermedad, se está convirtiendo en el referente fundamental de la prestación sanitaria.

Estos cambios sociales hacen que la calidad percibida por los pacientes sea una de las prioridades en los objetivos y actuaciones de los servicios públicos, tanto generales como específicamente sanitarios.

La calidad de atención en los distintos ámbitos de prestación de servicios públicos es interpretada de distintas formas según los autores consultados. No obstante, la mayoría reflejan unos denominadores comunes. La calidad representa aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la

ausencia de deficiencias, y es el cliente quien define la calidad final del servicio prestado y ésta debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas. En definitiva, la calidad se define en términos de quien la valora.

En este contexto social actual, debemos entender que es un deber, y casi una obligación por parte de los distintos servicios de prestación sanitaria pública, establecer actuaciones y medidas que faciliten la expresión de las opiniones y sugerencias de los ciudadanos, promoviendo su participación y estableciendo los instrumentos necesarios para el ejercicio de sus derechos.

La finalidad última de dichas actuaciones en el contexto de la asistencia profesional de prestación de servicios asistenciales de salud, debe ser la de mejorar la calidad asistencial percibida por el paciente y su entorno familiar, intentando alcanzar unos parámetros de satisfacción adecuados que abarquen tanto la esfera profesional como la humana.

Para nuestro Servicio de Reumatología es un objetivo de primer orden conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes, incluyendo las necesidades y opiniones expresadas por ellos, ya que consideramos que es una medida de resultado de la atención sanitaria que nos permite introducir planes de mejora con la finalidad de mejorar día a día en nuestro desempeño profesional y modificar el proceso asistencial.

La preocupación y el interés en alcanzar la mayor excelencia asistencial es un hecho diferenciador que debe marcar el día a día de nuestro trabajo y organización en el hospital atendiendo a la premisa "El ciudadano, nuestra razón de ser".

Por todo ello, creemos que es necesaria la realización periódica de estudios de satisfacción, con el objetivo de evaluar la diferencia entre las expectativas de servicio previas a la asistencia sanitaria y las percepciones de la experiencia una vez recibida dicha asistencia por parte de nuestros pacientes.

El objetivo final del estudio es obtener datos fiables de la percepción y valoración de la calidad asistencial por parte del paciente como resultado de las líneas de gestión implementadas en nuestro servicio y poder establecer planes concretos de mejoras, si procede, mediante el desarrollo y modificación de dichas herramientas de gestión y organización.

MATERIAL Y MÉTODO

A tal efecto, se diseña un estudio transversal y descriptivo en 100 pacientes consecutivos que acuden a consultas externas del centro hospitalario. La encuesta es diseñada por el reumatólogo responsable del Servicio y se realiza sin el conocimiento del resto del personal médico para no condicionar su práctica clínica habitual. Se establecen 3 bloques de preguntas basados en los siguientes apartados.

- 1.- Datos demográficos/generales.
- 2.- Grado de atención/satisfacción global.
- 3.- Apartado asistencial/consulta (Anexo 1).

RESULTADOS

Respecto al primer apartado, de los pacientes evaluados, el 75% eran mujeres y un 25% varones. El 48% tenían un rango de edad entre 45 y 60 años y un 60% estudios de primaria. En relación al segundo ítem valorado, el 63% de los encuestados consideran razonable el tiempo transcurrido desde que consultan a su médico de atención primaria y/o especialista y su derivación posterior y primera visita con Reumatología y un 24% consideran dicho plazo asistencial excesivamente largo.

Un 64% considera que el tiempo que permanecen en la sala de espera para ser atendidos es normal y razonable y un 16% excesivo, mientras que un 88% considera que la condiciones físicas de dicha sala son buenas en relación a parámetros de comodidad, ergonomía y visualización de los turnos de llamadas y atención.

En relación con el personal administrativo/auxiliar el 100% consideran que la atención recibida en buena y/o excelente y la accesibilidad para comunicar-

se con el Servicio es buena en un 50% y no lo precisaron un 36%. Un 52% manifiesta que le han ofertado medios para informarse de su enfermedad (teléfono de enfermería, página web...). En cuanto al apartado asistencial, la Consulta de Enfermería tanto presencial como telefónica es considerada buena por un 76% y un 12% no la ha precisado. El 80% de los encuestados conoce el nombre del reumatólogo que les atiende y un 20% lo desconoce. Un 92% considera que el tiempo dedicado por el médico y/o la enfermería es suficiente y un 96% considera que se le ha explicado de forma entendible y satisfactoria su enfermedad, el resultado de las pruebas complementarias solicitadas y el informe clínico final que se les ha proporcionado al respecto. Un 92% sabe la enfermedad que padecen y un 88% refiere que se les han aclarado las dudas al finalizar la consulta médica. La opinión en cuanto al hospital es excelente/buena en el 92% de los casos y un 88% recomendarían a sus amistades acudir al Servicio de Reumatología si lo precisaran.

DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos, creemos que la percepción que tiene el paciente de su experiencia asistencial y administrativa en el hospital es altamente satisfactoria ya que un elevado porcentaje de los mismos (prácticamente un 90%), recomendarían nuestro Servicio a su entorno familiar y de amistades si precisaran de dicha asistencia.

La disposición a ayudar, la amabilidad del personal, el trato personalizado y el interés del personal auxiliar son valorados muy positivamente por los pacientes, con niveles de satisfacción muy elevados.

El esfuerzo realizado en que el paciente entienda y sea participe de su enfermedad está dando resultados óptimos. Se obtienen porcentajes elevados de satisfacción en relación con el tiempo asistencial dedicado dentro de las consultas médicas y de enfermería a la resolución de las dudas clínicas y terapéuticas.

Para nosotros, esta línea de actuación es fundamental, ya que consideramos

prioritario que el paciente sepa de su enfermedad y sea participe de las decisiones clínicas y terapéuticas que se desarrollan a lo largo de los diferentes episodios asistenciales, pudiendo de esta forma alcanzar con ellos un mayor grado de complicidad e implicación: "Un paciente bien informado es un paciente respondedor".

La consulta de enfermería telefónica y presencial está bien considerada aunque posiblemente, todos los que la publicamos en la consulta mediante explicación verbal, entrega de "tarjetas" y carteles en las paredes de sala de espera, debemos promocionarla de forma más proactiva. Se está realizando un importante esfuerzo diario por parte de nuestro personal sanitario a este respecto con el objetivo de implicar más al paciente en relación con su enfermedad y los tratamientos prescritos, y este importante esfuerzo tiene que ser percibido y rentabilizado por nuestros pacientes.

Prácticamente uno de cada cuatro consideran que el periodo de derivación a nuestro Servicio es demasiado largo. Esta conclusión nos ha sorprendido, pues actualmente el tiempo de demora asistencial se sitúa entre los 7-10 días desde que se realiza la solicitud de interconsulta. Quizás el paciente entienda que se trata del tiempo transcurrido desde que consulta a su médico de familia pues, aunque es entendible que el paciente demande la máxima rapidez en su asistencia, diagnóstico y tratamiento, consideramos difícil tener un tiempo de demora inferior ya que comparado con los hospitales de nuestro entorno es significativamente inferior, así como con la mayoría de especialidades de nuestro propio hospital. No obstante, por nuestra parte, se van a seguir potenciando y consensuando los criterios de derivación con atención primaria y otras especialidades.

Un 16% de pacientes considera excesiva la espera en la sala, y estamos perfectamente de acuerdo. Consideramos que esta demora podría paliarse si se resolviera nuestro déficit en recursos humanos.

Hay que potenciar y estimular el uso por parte del paciente de todas las herra-

mientas que se han creado para su mejor comunicación con el Servicio (atención telefónica especializada, recursos informáticos y página web). En ese sentido, el esfuerzo por nuestra parte es importante y tenemos que conseguir que dichas posibilidades de comunicación e interacción alcancen y sean utilizadas todavía por un mayor porcentaje de nuestros pacientes.

CONCLUSIONES

Creemos que en el actual contexto social de sensibilización y exigencia en relación con la prestación de servicios públicos sanitarios, la realización periódica de encuestas de satisfacción es un instrumento útil de mejora y autoeva-

luación del trabajo realizado y nos permite tener una visión actualizada y fiable de la percepción de la calidad asistencial que los pacientes refieren y, en consecuencia, poder modificar las actuaciones potencialmente mejorables con el objetivo último de ofrecer al ciudadano una mejor calidad asistencial acorde con sus expectativas y necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

1.- Vuori HV. El control de calidad en los servicios sanitarios. Concepto y metodología. Barcelona: Masson;1988.
2.- Mira JJ, Buil JA, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de la calidad percibida en 5 hospitales. Gac Sanit. 2000;14:291-3.

3.- Dean AM. The applicability of SERVQUAL in different health care environments. Health Mark Q. 1999;16:1-21.
4.- 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;4:12-8.
5.- Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. La satisfacción del paciente. Aspectos teóricos y metodológicos. Revista de Psicología de la Salud. 1992;4:89-116.
6.- Cleary PD, Edgman-Levitan S, McMullen W, Delbanco TL. The relationship between reported problems and patient summary evaluations of hospital care. QRB Qual Rev Bull. 1992;18:53-9.
7.- J. García-Aparicio, J. Herrero-Herrero, L. Corral-Gudino y R. Jorge-Sánchez. Calidad percibida por los usuarios de un servicio de Medicina Interna tras 5 años de aplicación de una encuesta de satisfacción. Rev Calid Asist. 2010;25(2):97-105.

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES



Departamento Valencia- Hospital General



Gracias por dedicar unos minutos en rellenar esta encuesta que nos ayudará a mejorar la atención a nuestros pacientes.

Por supuesto, su contestación es completamente anónima.

Marque sobre el círculo la respuesta que considere oportuna:

Si tiene alguna duda, consulte con enfermería que le ayudarán en sus contestaciones.

1. Su género:

- Mujer
- Hombre

2. Su edad:

- Entre 16 y 30 años
- Entre 31 y 45 años
- Entre 45 y 60 años
- Más de 65 años

3. Estudios:

- Sin estudios
- Primaria
- Universitarios

4. Las indicaciones (señalizaciones) para dirigirse al Servicio de Reumatología las considera:

- Buenas
- Regulares
- Malas

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES



Departamento Valencia- Hospital General



5. La atención recibida por el personal administrativo/auxiliar a su llegada y para concertar nuevas fechas o exploraciones, fue:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

6. Si usted lo recuerda, en su primera visita, el tiempo transcurrido desde que su médico le remitió hasta la visita en Reumatología, fue:

- Corto
- Razonable
- Largo

7. La posibilidad de comunicarse con el Servicio de Reumatología para resolverle dudas (personalmente, vía telefónica o correo electrónico) es:

- Buena
- Regular
- Mala
- No lo he precisado

8. El tiempo de espera en la sala de visitas hasta ser visitada/o por el reumatólogo, lo considera:

- Normal
- Regular
- Excesivo

9. Las condiciones de la sala de espera, las considera:

- Buenas
- Regular
- Malas

10. ¿Sabe el nombre del reumatólogo que le atiende?:

- Si
- No

11. Considera la “Consulta de Enfermería” tanto presencial como telefónica:

- Buena
- Regular
- Mala
- No la he precisado

12. El médico y/o enfermera que le asistieron, ¿le escucha y dedica el tiempo suficiente?:

- Si
- No

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES



Departamento Valencia- Hospital General



13. Sabe usted qué enfermedad tiene:

- Si
- No

14. ¿Considera que le han explicado bien y de forma entendible lo que le han de transmitir?:

- Si
- No

15. Al finalizar su consulta recibe informe “entendible” de su situación actual, resultado de exploraciones, tratamientos, próximas visitas, etc...:

- Si
- No

16. ¿Le han aclarado bien sus dudas y/o preguntas?:

- Si
- No

17. La disponibilidad del personal para ayudarle cuando lo necesita, ha sido:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

18. Su nivel de satisfacción global por la atención recibida es:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

19. ¿Recomendaría el Servicio de Reumatología a sus amistades?

- Si
- No

20. Le agradeceríamos añadiera alguna propuesta para mejorar la atención de los pacientes:

Muchas gracias por su atención.

Servicio de Reumatología y Metabolismo Óseo
Consorcio Hospital General Universitario. Valencia