

Encuesta de satisfacción de usuarios

- Hospital de Clínicas de Asunción -

Lic. Marta Brizuela Rodríguez* Lic. Myriam Cárdenas** Prof. Dr. Silvio Espínola***

* Jefe del departamento de Estadística, ** Licenciada en estadística, *** Jefe del Dpto. de Alergia e Inmunología.
Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Asunción. Paraguay.

- El resultado de la asistencia sanitaria ahora además de medirse en términos de efectividad, eficiencia y eficacia, se mide en términos de satisfacción del paciente con el resultado obtenido.
- En la actualidad los servicios sanitarios se preocupan de adecuar las demandas de los usuarios a la calidad de servicios prestados.
- Los planes de Calidad de las instituciones sanitarias dedican uno de sus objetivos generales a mejorar la satisfacción de los pacientes con la atención recibida.⁽³⁾
- Las encuestas de satisfacción, sirven como indicadores de preferencias y localización de problemas, lo que debe medirse como elemento de mejora de la calidad.^(1, 2)
- El presente trabajo presenta los resultados del estudio realizado en el Hospital de Clínicas de Asunción durante el año 2005.



Introducción

El grado de satisfacción del paciente está condicionada por la relación entre la calidad esperada y la percibida, por tanto, no depende exclusivamente de la calidad técnica que ofrece el hospital. El objetivo se concreta en reducir las diferencias entre expectativas y percepciones, lo que induce a buscar la opinión de los pacientes para detectar aspectos de la atención susceptibles de ser mejorados, y a definir explícitamente como objetivo operativo la divulgación e implantación de una encuesta post-hospitalización.^(4,5)

La satisfacción es definida como el punto de vista del usuario, positivo o negativo, sobre los servicios recibidos y los resultados del tratamiento (Sheppard, 1993).⁽⁵⁾

Los servicios, en general, son intangibles, inseparables, inconsistentes, perecederos y su calidad depende de las personas que los proporcionan.

El nivel de satisfacción de un paciente, según la teoría de las expectativas, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas. La satisfacción, por tanto, es el grado de disonancia entre las expectativas y la realidad percibida por el paciente (Kotler, 2000).

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

Los estudios para medir el nivel de satisfacción son sistemas para canalizar la información de los usuarios, reflejan la opinión de los mismos y sus efectos operan en la realidad con independencia de cuáles sean las variables personales que puedan influir en su formación.⁽⁶⁾

Por todas estas razones, se consideró necesario establecer una Encuesta de Satisfacción Hospitalaria para evaluar la opinión de los usuarios ingresados en el Hospital de Clínicas de Asunción⁽⁷⁾, con el

objetivo de establecer una base para realizar mejoras en dicho centro asistencial, con la consecuente mayor satisfacción de nuestros pacientes.^(8,9)

Se previó realizar el estudio:

- Evaluando la calidad apreciada por los usuarios por medio de percepción a través de encuestas.
- Identificando los parámetros de satisfacción de los pacientes con la atención recibida.
- Conociendo las áreas de mayor satisfacción.
- Estableciendo la satisfacción asistencial.
- Determinando satisfacción de la infraestructura hospitalaria.
- Comprobando si la duración de los días de internación influye en el nivel de satisfacción.

Metodología de la encuesta

El trabajo consistió en un estudio observacional, descriptivo de corte transversal. La población objeto de estudio de la "Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Hospitalaria" fueron los usuarios con ingreso en el Hospital de Clínicas de Asunción dados de alta entre el 1 de mayo y el 31 de julio 2005. El procedimiento fue el muestreo aleatorio estratificado por Servicio.

Se seleccionó aleatoriamente de cada Servicio el número de pacientes egresados. Luego se dio un peso de acuerdo con la proporción del estrato con respecto a la población total. El tamaño resultante de la muestra fue de 184 entrevistas. El error relativo de la estimación es de 0,05 para un nivel de confianza del 95%.

El sistema de recolección de datos fue la entrevista personalizada; asistida por ordenador en el Programa EpiInfo 2.000.

En el caso de usuarios menores de 16 años, fallecidos o con problemas de salud para contestar, se realizó la entrevista al acompañante que lo haya cuidado.

El cuestionario consta de veintidós preguntas que se distribuyen en secciones, conforme al análisis requerido.

La sección de "identificación de los entrevistados" contiene cinco preguntas con las que se identifica quién es el entrevistado (paciente o acompañante-cuidador) y la Unidad en que fue atendido (hospitalización).

Estadística

Las variables continuas fueron descritas a través del promedio y desviación estándar y comparadas mediante el test de t de Student. Las variables categóricas fueron descritas por frecuencias y

porcentajes, comparadas mediante el test de independencia basado en la distribución chi cuadrado. Todas estas asociaciones fueron analizadas con un nivel de significación del 5% ($p < 0.05$).

Resultados del estudio

Características de la población

La **edad** promedio de los encuestados es de 41.7 años \pm 19,6 años. Las mujeres tienen una edad promedio de 39.6 \pm 23.6 años y los varones 45.3 \pm 28.5 años.

De todos/as los/as usuarios/as encuestados/as predominan las mujeres 64.1% (118), siendo los hombres un 35.9% (66). En cuanto al nivel de estudio, se constata: primaria en el 47.8% (88), secundaria en el 29.3% (52), formación universitaria en el 4.9% (9), no contesta el 16.3% (30). El 2.7% (5) de los encuestados manifiesta no saber leer ni escribir.

El 57,6% de los encuestados procede de la zona urbana, IC (49.9%-64.6%), y el 42,4% de la zona rural, IC (35.4%-50.1%).

El 43,5% de los encuestados son amas de casa, 8,2% agricultores, 6% estudiantes, 4,3% constructores y el 38% con otras actividades.

El mayor porcentaje elige el hospital por referencia: 49,5% y por costo el 31,5%.

Estuvieron en lista de espera para ingresar el 15,8% y no lo estuvo el 84,2% de los encuestados.

El 72,8% de los encuestados ingresaron por Urgencias, el 73,9% cree que en Urgencias le atendieron con mayor rapidez.

Al 67,9% de los encuestados no le informaron sobre las normas de funcionamiento del Servicio en relación con horarios y visitas, y sí lo hicieron en el 32,1%.

El 65,8% dijeron conocer el nombre de su médico. El personal del Servicio se ha dirigido a los pacientes por su nombre en el 78,8%.

Información clínica durante el proceso

Durante la internación, le informaron con claridad sobre la evolución de su enfermedad y el resultado de las pruebas que le hicieron al 83,2% de los pacientes.

Antes de operarle o de realizarle pruebas molestas o dolorosas le explicaron lo que le iban a hacer: siempre al 43,8% de los encuestados, nunca al 2,7%, algunas veces al 10,3%. No operaron ni le realizaron pruebas al 39,1% de los encuestados.

Cuando firmaron la autorización o consentimiento para operarle o realizarle pruebas de riesgo, comprendieron la información que le dieron el 16,8% de los pacientes, nunca le pidieron autorización por escrito al 4,3%, contestaron que no lo solicitaron en el 48,4% y no lo operaron ni hicieron pruebas de riesgo en el 31,5% de los casos.

Durante su internación, si hubo retrasos en la realización de las intervenciones y pruebas de riesgo, le explicaron el motivo del mismo en el 10,3%, no le explicaron en el 4,3%, no hubo retrasos en el 30,4% y no se operó ni se hicieron pruebas de riesgo en el 52,2%. No le informaron de las fechas con antelación en el 2,7% de los casos.

Respecto a si van a entregarle el informe médico de alta al irse del Hospital, respondieron que sí el 28,3% y que no lo sabe el 71,7%.

Confort del paciente

Respondieron que se han sentido tratados con respeto el 99,5% de los encuestados.

La limpieza de su lugar de internación fue considerada muy buena en el 42,9%, buena en el 44,6%, regular en el 11,4% y mala en el 1,1%.

El confort de la sala por el ruido de televisores, timbrazos, portazos, voces y máquinas fue percibida como: muy ruidosa 2,7%, ruidosa 20,1% y no ruidosa 77,2%.

Consultados si le cambiaron la ropa de cama y le dieron pijamas con la frecuencia suficiente, el 72,8% respondieron que sí y el 27,2% que no.

El 66% de los encuestados dijo que la comida era buena, el 21% muy buena y el 13% regular. (Ver Tabla 1).

Trato personal

El 78,8% de los encuestados manifestaron que fueron llamados por sus nombres por el personal del Servicio, el 21,2% no. En cuanto a la atención que recibieron de los médicos el 71,7% la calificaron como muy buena, el 26,6% buena y el 1,6% regular.

De los cuidados que recibieron del personal de enfermería los consideraron muy buenos el 64,1%

de los casos, buena atención el 30,4%, regular el 4,9% y mala el 0,5%.

La tardanza del personal de enfermería en atenderle cuando fue requerido fue valorada como mucha en el 4,3%, poca en el 22,3% y nada en el 73,4% de los casos.

En cuanto al tiempo para las visitas de familiares, lo consideraron suficiente el 88,0% de los casos; consideraron que debería ser mayor el 9,8%, y que debería ser menor el 2,2%.

Calificación de los servicios

El 47,8% de los encuestados otorgaron un puntaje entre 9 y 10, de estos el 33,1% calificó con la máxima puntuación (10), el 46,2% entre 7 y 8 y el 6% entre 5 y 6.

La calificación asignada a los servicios fue la siguiente:

- **Clínica Médica:** el 55,7% dieron entre 9-10, de estos el 74,4% calificó con la máxima puntuación (10), el 41,4% entre 7-8 y el 2,8% entre 5-6.
- **Cirugía:** el 50,0% dieron entre 9-10, de estos el 83,3% calificó con la máxima puntuación (10), el 44,4% entre 7-8 y el 5,6% entre 5-6.
- **Gineco Obstetricia:** el 25% dieron entre 9-10, de estos el 50% calificó con la máxima puntuación (10), el 67,5% entre 7-8 y el 7,5% entre 5-6.
- **Pediatría:** el 25% dieron entre 9-10, de estos el 0% calificó con la máxima puntuación (10), el 75% entre 7-8 y el 0% entre 5-6.
- **Otras Especialidades:** el 58,8% dieron entre 9-10, de estos el 60% calificó con la máxima puntuación (10), el 29,4% entre 7-8 y el 11,8% entre 5-6.

Días de internación

El promedio de internación fue de 7,8 \pm 4,7 días.

- el 45% estuvo internado entre 1-5 días,
- el 35% entre 6-14 días,
- el 20% entre 15 días y más.

Valoración de la comida				Tabla 1
Calificación	Cantidad (%)	Calidad (%)	Temperatura (%)	Variedad (%)
Muy buena	30.5	22.9	27.0	25.5
Buena	62.5	52.8	59.7	54.1
Regular	6.9	18.2	13.2	18.5
Mala	0.6			1.9

Aspectos positivos

El 93% de los encuestados refirieron aspectos positivos, de los cuales el 67% destacaron la buena atención, el 15% la limpieza, el 18% otros aspectos positivos, mientras que el 7% no respondieron.

Percepción de mala calidad

Solamente el 44% de los pacientes encuestados hablaron de aspectos negativos, de los cuales el 27% se quejaron de la limpieza, el 17% de la infraestructura y el 66% no respondieron.

En todos los intervalos de tiempo de internación los encuestados dieron mayor porcentaje a la calificación "8" (33.7%) y la calificación "10" (33.2%), destacándose este en el intervalo de 6 – 14 días (43.1%).

Los que calificaron con menor puntuación (5) fueron los pacientes que estuvieron internados entre 6-14 días (10.7%). Se destaca una diferencia significativa ($p=0.032$) entre los intervalos de internación y la calificación, es decir los que estuvieron entre 1-5 días, como los que estuvieron 15 y más días calificaron con menor puntuación que los que estuvieron entre 6-14 días.

Como en todas las encuestas de satisfacción hay sesgo de complacencia que puede contaminar los resultados, teniendo en cuenta los parámetros de satisfacción con la atención recibida.

Conclusiones

El servicio que recogió mayor satisfacción fue la Cátedra de Semiología, seguido de la 2ª Cátedra Clínica Médica, con igual puntuación la 1ª Cátedra Clínica Médica, la 2ª Cátedra Clínica Quirúrgica, así mismo con similar ponderación la 1ª Cátedra

Clínica Quirúrgica y Obstetricia y por último el de Urología.

Los de menor calificación respecto a la satisfacción de los usuarios fueron Neumología, Pediatría, Ginecología y Traumatología.

Las mejores puntuaciones se obtuvieron en la calidad de atención. En concreto, la atención que recibieron de los médicos, fue muy buena o buena en un 94% según la encuesta, y la misma puntuación se obtuvo al preguntar por los cuidados que recibió del personal de enfermería. Además, los encuestados consideraron que durante su estancia se les atendió con rapidez en un 90%.

Se destaca significativamente una mejor calificación de los pacientes que estuvieron internados en un tiempo medio, es decir entre 6-14 días, a diferencia de los que permanecieron un tiempo menor, 1-5 días, y mayor, 15 días y más.

En términos generales, las variables que resultaron de peso en esta valoración fueron de mayor a menor, las siguientes:

- Atención recibida de los médicos.
- Solicitud del consentimiento informado.
- Cuidados recibidos del personal de enfermería.
- Limpieza de la habitación.
- Información sobre la evolución de su enfermedad.
- Tiempo que se tarda en atender.
- Temperatura de la comida.
- Ruido en la habitación por timbres, voces, televisores puertas.
- Calidad de la comida.
- Grupo de edad.
- Ruido en la habitación por máquinas.
- Dirigirse al paciente por su nombre.

Bibliografía

1. Fajardo Moraña J.; Casado López C.; Gutiérrez Martínez L.; Paneque Sosa P.; Calahorra Arenilla J.; Avilés Parada B. Encuesta telefónica de satisfacción de usuarios de un servicio especial de Urgencias. *Emergencias* 2000;12:20-26.
2. Rodríguez Virginia; Avila Olga, Briceño-León Roberto. Satisfacción de los Usuarios y Disposición a pagar por los servicios médicos. *Espacio abierto* vol. 6, Nº 2:321-338.
3. Montesinos Carratalá. Ma. A.; Limón Ramírez J Encuesta de satisfacción al usuario del Hospital Universitario de San Juan. Servicio de Medicina Preventiva Hospital Universitario.
4. Bascañan R, M Luz. Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos. *Rev. Méd Chile* 2005, 133:11-16.
5. Alcalá R, M; Grau F, G; Higuera G, J; Campos V, M; García S, M; Barroeta U, J. Satisfacción de los usuarios de las unidades de Gestión Clínica del Hospital Universitaria Virgen del Rocío.
6. Metodología de Encuestas. *Revista de la Sociedad Internacional de Profesionales de la Investigación en Encuestas*. ISSN: 1575-7803. Vol 4, Nº 2.2002, 175-193
7. Santo Domingo República Dominicana. Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de Salud. Marzo-Junio 1996. www.cesdem.com
8. Espinosa Rm Muñoz S, Lechuga D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Rev Panam. Salud Pública (Pan Am) Public Health* 13(4), 2003.
9. Eclen-Palacin, Juan y Darras, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An. Fac. med., abr./jun. 2005, vol.66, No.2, p.127-141. ISSN 1025-5583.*