

## Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Rehabilitación Policlínico Antonio Guiteras, Habana Vieja.

*Lic. Jorge Luís Montero Fuentes.*

*MSc. Carlos Enrique Ponce Rodríguez.*

*MSc. Ana Deysse Cervantes Castillo.*

*Lic. Damián Ramón Laborde Daissón.*

Fac de Ciencias Médicas Comandante "Manuel Fajardo".

Cuba.

[jorgeluismf@infomed.sld](mailto:jorgeluismf@infomed.sld)

[Carlos.ponce@infomed.sld.cu](mailto:Carlos.ponce@infomed.sld.cu)

[adcervantes@infomed.sld.cu](mailto:adcervantes@infomed.sld.cu)

[damianlaborde@infomed.sld.cu](mailto:damianlaborde@infomed.sld.cu)

## **RESUMEN**

*Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo de corte transversal desde Abril 2012 hasta Marzo del 2013, con el objetivo de caracterizar de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de rehabilitación integral en el policlínico docente Antonio Guiteras Holmes, municipio Habana Vieja.*

*El universo se conformó con 80 pacientes pertenecientes al servicio de rehabilitación de Esa área de salud. La información se recogió a través de una encuesta, la cual exploró características generales, relaciones interpersonales con el personal, beneficios del tratamiento y la satisfacción por el servicio que recibieron.*

*Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente por el sistema de informática en salud acorde a las variables, presentándose en números absolutos y por ciento, reflejando el predominio del sexo femenino y adultos mayores, entre los beneficios resaltan la mejoría de dolencias, la adquisición de nuevas amistades y prevaleció la satisfacción integral recibida por el equipo multidisciplinario, así reafirmando que la rehabilitación integral es un valioso regalo de esperanza transformado en acción.*

**Palabras claves: Satisfacción, mejoría, adquisición, beneficios, bienestar.**

**ABSTRACT**

*Came true a descriptive retrospective cross-section study from April 2012 to Marzo of the 2013, for the sake of characterizing of satisfaction of patients attended in the rehabilitative integral service in the poly-clinical teacher Antonio Guitars Holmes, municipality Habana Vieja.*

*The universe conformed with 80 patient pertenecientes the rehabilitative service of that area of health itself. The information was picked up through an opinion poll, which explored general characteristics, personal relations with the personnel that they welcomed, benefits of the treatment and the satisfaction for the service.*

*Obtained data were processed statistically by the system of information technology in health in agreement to variables, encountering in absolute numbers and percent, showing the female sex's predominance and the bigger adults, among benefits highlight the improvement of illnesses, new friends's acquisition and the integral satisfaction received by the multi-disciplinary team prevailed, thus reaffirming that integral rehabilitation is a valuable gift of hope transformed in action.*

**KeyWords: Satisfaction, improvement, acquisition, benefits, well-being.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El país se encuentra enfrascado en un programa nacional de revitalización y modernización en la rehabilitación cumpliendo el 22 de Mayo del 2013 su 10 aniversario creado por nuestro Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, comenzando por la atención primaria de salud, donde los 82 policlínicos de la ciudad se encuentran dotados de modernas y funcionales instalaciones de salud, con tecnología de punta y profesionales altamente calificados.

Como objetivos trazados determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Rehabilitación Integral en el Policlínico Antonio Guiteras Holmes del municipio Habana Vieja en el periodo 2012-2013.

Identificar elementos de satisfacción del paciente con respecto al servicio de rehabilitación que se le brinda.

Establecer las posibles medidas para mejorar el servicio.

Esto implica en el lugar brindarle una información adecuada como promoción y prevención de salud, todo lo que pueda interesarle de su proceso a fin de que pueda consentir sobre tratamiento, procedimientos y expectativas de mejora que obtendrá el propio proceso. Este aspecto informativo constituye una premisa para comenzar bien el largo proceso que va implícito en el restablecimiento de su salud.

## 2. METODOLOGÍA

### 1. DISEÑO METODOLOGICO.

Se realizó un estudio descriptivo y de acuerdo, con el número de mediciones de las variables fue de tipo prospectivo de corte transversal y de enfoque cuantitativo para explorar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación Integral Antonio Guiteras del municipio Habana Vieja.

#### 1.1 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

**Delimitación Temporal:** La investigación se realizo entre los meses de abril 2012 y marzo de 2013.

**Delimitación Espacial:** Se realizo en el Policlínico Antonio Guiteras Holmes, Municipio Habana Vieja. La Habana.

**Delimitación de Persona:** Participaron en la investigación adultos y adultos mayores, que tributan al Servicio de Rehabilitación Integral del área de Salud.

Población y muestra del estudio.

El universo estuvo conformado por la totalidad de 80 pacientes que asistieron al Servicio de Rehabilitación Integral. Tomándose para el estudio 80 teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión tomados para la realización de la investigación.

#### **Criterio de Inclusión:**

Los pacientes aptos para realizar tratamiento en el servicio.

#### **Criterio de exclusión:**

Los pacientes que presentan discapacidad que le impiden asistir al servicio para recibir el tratamiento.

#### **Criterios de salida.**

- Inasistentes en más de 4 ocasiones en el transcurso de los 6 meses.
- Enfermedades que invaliden la asistencia al servicio de rehabilitación.

### **Recolección de la información.**

Para medir las variables de estudio a todos los pacientes se les aplicó un cuestionario por el investigador denominado encuesta sobre el estado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Policlínico Antonio Guiteras Holmes del municipio Habana Vieja (ver anexo N° 2), con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados para la investigación.

El tratamiento se realiza en los departamentos del Servicio de Rehabilitación Integral, con una frecuencia diaria de 10 a 15 sesiones, ejecutadas por Licenciados en Tecnologías de la Salud y técnicos medios en Terapia Física y Rehabilitación, así como un médico Fisiatra para la atención de su diagnóstico y ante cualquier emergencia médica y siguiendo las indicaciones de Ceballos Díaz según el programa de actividad física para los adultos mayores y que ha sido validado en Cuba precisamente en adultos mayores.

### **Definición de las variables.**

En este estudio descriptivo para explorar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación Integral se tuvieron en cuenta las variables que a continuación se operacionalizaron.

#### **Variables**

**Edad:** (Cuantitativa discreta) Medida en años, se considerará la que tendrán los pacientes en el momento de la recolección de los últimos datos, se tendrán en cuenta los grupos etáricos agrupándolos en una escala abierta con intervalos de igual amplitud:

**Sexo:** (Cualitativa nominal dicotómica) se definirá por sí mismo: masculino y femenino. Según sexo biológico de pertenencia.

#### **1.1.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

A todos los pacientes que fueron objetos de esta investigación se les pidió la disposición por escrito para participar en la misma, habiéndoles informado previamente en qué consiste y su importancia. Al finalizar la investigación

permanecieron en el anonimato los nombres de las personas que intervinieron cuando se dieron a conocer los resultados, estos se recolectaron y procesaron, expresándose los resultados en Tablas y Gráficos.

## **2.2 Tablas y figuras**

**Tabla I** Distribución de los pacientes atendidos en servicio de rehabilitación “Antonio Guiteras Holmes” según edad y sexo. Municipio Habana Vieja.2012-2013.

Edad (años)	Sexo				Total (N=80)	
	F		M		No.	%
	No.	%	No.	%		
20 a 29	2	2.50	1	1.25	3	3.75
30 a 39	4	5.00	3	3.75	7	8.75
40 a 49	5	6.25	4	5.00	9	11.25
50 a 59	13	16.25	8	10.00	21	26.25
60 y más	29	36.25	11	13.75	40	50.00
TOTAL	53	66.25	27	35.00	80	100.00

**Fuente. Encuesta.**

**Tabla II** Distribución de respuestas vinculadas a las relaciones interpersonales entre pacientes el personal que labora en el servicio de rehabilitación “Antonio Guiteras Holmes”. Municipio Habana Vieja. 2012-2013

PREGUNTAS	PACIENTES	SI	%	NO	%
Conoce el nombre del Médico que lo atiende.	80	79	98.75	1	1.25
Conoce el nombre del Licenciado que lo atiende.	80	80	100.00	0.00	0.00
Conoce el nombre de la	80	80	100.00	0.00	0.00

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE REHABILITACIÓN POLICLÍNICO ANTONIO  
GUITERAS, HABANA VIEJA.**

repcionista.					
--------------	--	--	--	--	--

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Beneficios obtenidos por los pacientes con la realización de su tratamiento. Servicio de rehabilitación "Antonio Guiteras Holmes" Municipio Habana Vieja. 2012-2013.

Beneficios obtenidos en los pacientes	Total No. (80)	%
Mejoría de sus dolencias	80	100.00
Adquisición de nuevas sensaciones	80	100.00
Mejora de la sociabilización	76	95.00
Elevación de la autoestima	67	83.75

**Fuente. Encuesta.**

Nivel de satisfacción alcanzado por los pacientes atendidos en el servicio de rehabilitación "Antonio Guiteras Holmes" Municipio Habana Vieja. 2012-2013.

SATISFACCIÓN	PACIENTES	%
Excelente	80	100.00
Buena	0	100.00
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
TOTAL	80	100.00

**Fuente: Encuesta**



#### **4. Conclusiones**

Los resultados alcanzados en la investigación permitió aseverar que:

1. Existe un predominio del sexo femenino, existió mayor número de pacientes atendidos sobre todo en el rango de edades comprendido entre 50 a 60 años y más.
2. La mayoría de los pacientes conocían su médico por lo que hubo buena comunicación médico-paciente, al igual identificaban que el nombre de los licenciados demostrándose una buena relación interpersonal entre el equipo multidisciplinario.
3. EL 100% de la población en estudio reflejó como excelente, el grado de satisfacción de la atención que recibieron en el Servicio de Rehabilitación Integral del policlínico Antonio Guiteras Holmes.
4. Se demuestra que las medidas tomadas hasta el momento han contribuido a que los pacientes muestren satisfacción con la atención recibida en el servicio de rehabilitación integral.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramos Á. *Antecedentes históricos de los ejercicios físicos*, [aludyejerciciofisico.blogspot.com/2008/07/antecedentes-histicos-y-situacin.html](http://aludyejerciciofisico.blogspot.com/2008/07/antecedentes-histicos-y-situacin.html)
2. González Más R. *Rehabilitación Médica*. Barcelona: Masson;2007p.337-41,351-59.
3. Hernández Tápanes, S. *Conceptos básicos en rehabilitación*. Rev Medica de Rehabilitación Copyright © 1999-2007, Infomed Red Telemática de Salud.
4. *Medicina General Integral*. Edición Pueblo y Educación.
5. Colectivo de autores. *Terapia Física y Rehabilitación*. Editorial Ciencias Médicas.
6. Ishikawa, K *¿Qué es el control de la calidad?* Bogotá, Ed. Norma, Colombia 2005. Pág. 45.
7. Burns, Lr Beach L. R. *Theguatity improvement stratejje*. Hearth care manaje.
8. Rodriguez M, José y José: *La organización sanitaria y su influencia en la Calidad*. Eves. Generalidades valencianas 2004. pág. 33.
9. Arselai, Acidan: *Gestión Clínica asistencial*. Eves. Generalidades Valencianas. 2003. pág. 90.
10. Palloni, A.; McEniry, M.; Wong, R.; Pelaez, M. *El envejecimiento en América Latina y en el Caribe*. *Revista Galega de Economía*, vol. 14, núm. 1-2 (2005), pp. 1-37.

11. Nelson M. *Conocimiento que tienen los adultos mayores sobre la hipertensión arterial y su relación con el auto cuidado* *Cardiología , Geriátría y Gerontología*, Universidad Tufts, Estados Unidos, 27/02/2010.
12. Alonso, Paloma: *Calidad y gestión en el INSALUD*. Eves 2000. pag 111