

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Tecnología de la Salud. Hospital Ortopédico Docente Fructuoso Rodríguez

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ECOGRAFÍA. HOSPITAL FRUCTUOSO RODRÍGUEZ. 2014

APPRAISAL OF THE QUALITY OF THE ECOGRAPHY DEPARTMENT AT FRUCTUOSO RODRÍGUEZ HOSPITAL. 2014

*MSc. Pedro García Cartaya**, *Lic. Carlos Manuel Breijo García***.

*Profesor Asistente de Imagenología. Jefe del Departamento de Imagenología Médica HOD Fructuoso Rodríguez. Calle Finlay # 217 e/ Avenida de Los Apóstoles y Manhattan. Los Pinos. Municipio Arroyo Naranjo. La Habana. Cuba. Teléfono: 213662928319. Correo electrónico: pedroqc@hodfr.sld.cu, pedrogarciac56@gmail.com

**Profesor Auxiliar de Imagenología. Metodólogo Nacional de Radiología. Calle Capricho No 15 Apto 5 e/ Vía Blanca Y Alcoy, Luyanó. Municipio 10 De Octubre. La Habana. Cuba. Teléfono: 6990028. Correo electrónico: cmanuelbreijo@infomed.sld.cu

RESUMEN

El concepto de calidad en salud hace referencia a la capacidad que puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. El grado de satisfacción del paciente se define como el indicador fundamental de la calidad asistencial.

En este estudio se utilizó la clasificación de Donavedian ¹, basado en los 3 componentes de la atención. La dimensión técnica, la dimensión interpersonal y la dimensión ambiental. Se utilizó como herramienta de evaluación el Índice de calidad percibida definido por las normas ISO 9004 con el objetivo valorar la calidad de la atención médica que se ofrece en el servicio de ultrasonido del Hospital Ortopédico Docente "Fructuoso Rodríguez" como vía para lograr una atención de excelencia.

El diseño de cada instrumento evaluó el nivel de satisfacción global y por dimensiones. La presentación de los resultados incluyó un breve análisis de cada indicador de las dimensiones asumidas.

Los resultados obtenidos mostraron que al concentrar los juicios de los pacientes asociados a los aspectos positivos y negativos de la atención, y al caracterizar los conceptos asociados a la calidad de la atención se evidenció que el nivel de satisfacción más alto por dimensiones correspondió a la dimensión técnica con un ICPI de 4,24, seguido la dimensión interpersonal con un ICPI de 3.76. La dimensión ambiental se observaron los puntajes más bajos (2.83) que se correspondieron con insatisfacción.

Palabras claves: *calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente.*

ABSTRACT

The concept of quality in health refers to the capacity that an organization can have or a sanitary assistance to satisfy the necessity of services in health. The level of satisfaction of the patient defines the fundamental indicators of assistance's quality.

The Donavedian ¹ classification was used in this studio, based on the 3 components of attention: the technical, interpersonal, and environmental dimension. The indices of quality defined by the ISO 9004 norms were used as tools with the objective to value the quality of the medical attention in the ultrasound services at "Fructuoso Rodríguez" Teaching Orthopedic Hospital as a way to goal an excellent attention.

The design of each instrument valued the level of global and dimensional satisfaction. The presentation of the result included a brief analysis of each indicator of the assumed dimension.

The result obtained showed that the concentration of the patient's judgments associated to the positive and negative aspects of the attention and the characterization of the concept associated to the attention's quality, it was evidenced that the higher level of satisfaction correspond to the technical dimension with an IQPi of 4, 24, following the interpersonal dimension with an IQPi of 3.76. The environmental dimension was observed with lower points (2.83) that correspond to in satisfaction.

Key words: *quality of health care, patient satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

El paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios y su grado de satisfacción se define como el indicador fundamental de la calidad asistencial.

El concepto calidad en salud hace referencia a la capacidad que con distinto grado puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. ² La OMS la define como "alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud", ³ nosotros preferimos definirla como un conjunto de acciones sistematizadas y continuas destinadas a prevenir y/o resolver de forma oportuna situaciones o condiciones que nos permitan ofrecer el mayor beneficio al paciente.

Nuestro país se enfrenta a diferentes procesos, entre ellos la salud pública, que han sido aprobados por los lineamientos de la política económica y social. ⁴ Aunque la salud pública en Cuba es gratuita, los costos de salud son elevados. Los países desarrollados de Europa poseen mayores recursos económicos para enfrentar estos costos, pero países como Cuba que no cuentan con este apoyo financiero tiene la necesidad de incrementar la cobertura con recursos limitados, y esto quiere decir que con los recursos que tenemos, logremos mejorar la salud de nuestra población.

Este estudio se aborda utilizando la clasificación de Donavedian, quien define la calidad asistencial basado en 3 componentes ^{1,5} para generar satisfacción en el paciente, y se utiliza como herramienta de evaluación el Índice de calidad percibida definido por las normas ISO 9004 trazándonos el objetivo valorar la calidad de la atención médica que se ofrece en el servicio de ultrasonido del Hospital Ortopédico Docente “Fructuoso Rodríguez” como vía para lograr una atención de excelencia.

MATERIAL Y MÉTODOS

Partiendo de la definición operativa del concepto gestión de la calidad, definido por las normas ISO 9004 ⁶ se efectúa una investigación de tipo observacional, descriptiva, exploratoria de corte transversal mediante una encuesta realizada a 426 pacientes elegidos al azar que asistieron a realizarse una ecografía del sistema osteomioarticular con técnica de alta resolución en la consulta externa del departamento de ultrasonido diagnóstico del Hospital Ortopédico Docente “Fructuoso Rodríguez” en el periodo comprendido desde el 3 de noviembre del 2014 hasta el 3 de diciembre del 2014. Para ello se aplicó un cuestionario de 22 preguntas estructurado conteniendo preguntas cerradas y abiertas que es llenado por medio de una entrevista individual, relacionadas con el nivel de satisfacción en las tres dimensiones e indicadores correspondientes que permitieron valorar la referencia empírica de la muestra al concepto eje de nuestro trabajo.

La dimensión técnica referida a la percepción del usuario de los servicios de salud sobre la competencia técnica del profesional de la salud, la dimensión interpersonal que se relaciona con la percepción de la calidad del proceso de interacción personal de salud-pacientes y la dimensión ambiental referida a la presunción de las condiciones organizativas y de confort apropiadas a los fines del servicio.

Los indicadores asumidos en cada dimensión fueron:

DIMENSIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA:

- Cuidados en las maniobras de exploración y eficiencia y rapidez en la ejecución del examen.
- Información brindada sobre el examen
- Valoración sobre la tecnología disponible

DIMENSIÓN INTERPERSONAL:

- Capacidad para comprender las necesidades del paciente (empatía)
- Criterio sobre modales y aspecto personal de quien lo atendió.
- Amabilidad en el trato con el paciente.

DIMENSIÓN AMBIENTAL:

- Tiempo de espera.
- Accesibilidad.
- Privacidad.
- Orden, limpieza, ambiente agradable.

En cada cuestionario se sumó, en cada columna, las marcas (X) que el encuestado consignó como evaluación de los aspectos considerados en los indicadores de cada dimensión como (Muy

Satisfecho (**MS**) valor 5, Satisfecho: (**S**) valor 4, Moderadamente Satisfecho: (**Mds**) valor 3, Insatisfecho: (**Is**) valor 2 y Muy Insatisfecho: (**MIs**) valor 1. El resultado de estas sumas permitió calcular el Índice de Calidad Percibida en cada paciente por indicador (**ICPi**). De esta forma se designa como **MSi** valor 5, **Si** valor 4 a 4,99, **Mdsi** valor de 3 a 3,99, **Isi** valor de 2 a 2,99 y **MIsi** valor de 1 a 1,99.

$$ICPi = \frac{5E + 4MB + 3B + 2R + 1M}{n - nr}$$

n (cantidad de aspectos encuestados); **nr** (cantidad de aspectos con no respuesta); **E** (suma de los aspectos valorados de muy satisfecho); **B** (suma de los aspectos valorados de satisfecho); **R** (suma de los aspectos valorados de medianamente satisfecho); **M** (suma de los aspectos valorados de insatisfecho y muy Insatisfecho).

Para el control de calidad de los datos se constituyó un equipo de encuestadores/as y supervisores seleccionados y capacitados. Se realizó la prueba del instrumento. El trabajo de campo fue permanentemente supervisado por los responsables de la encuesta.

En relación al aspecto ético la participación de los encuestados fue voluntaria, previa explicación y aceptación verbal para acceder a la entrevista, se solicitó un consentimiento informado por escrito haciendo constancia de la confidencialidad de la información obtenida y su uso para fines científicos y docentes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al analizar los indicadores de calidad de la atención por dimensiones encontramos el nivel de satisfacción más alto corresponde a la dimensión técnica con un ICPI de 4,24, seguido la dimensión interpersonal medianamente satisfecho con un ICPI de 3.77. La dimensión ambiental se observan los puntajes más bajos (2.95) que se corresponden con insatisfacción.

En la **dimensión técnica** los resultados revelan satisfacción en las variables asociadas a la información brindada sobre el examen con un ICPI de 4,86. Esto pone en evidencia la importancia de la información que se facilita al paciente como elemento básico de la atención, una adecuada información incide positivamente y promueve satisfacción en el paciente.⁷

El indicador valoración de la tecnología disponible obtuvo un ICPI de 5. Situación que se justifica por poseer nuestro hospital un ecógrafo especializado en realizar este tipo de examen con transductores lineales de alta resolución y el personal adiestrado.

Como variable asociada a insatisfacción encontramos el cuidado en las maniobras de exploración y la eficiencia y rapidez en la ejecución del examen con un ICPI de 2,87. En este indicador debe tenerse en cuenta que las expectativas del paciente sobre la competencia del profesional constituye uno de los requisitos básicos para asegurar la calidad de la asistencia en cualquiera de los ámbitos de la medicina.⁸

El Ecografista debe poner en práctica estilos de comunicación que promuevan un papel activo del paciente. La relación médico-paciente, constituye un hito decisivo en el desarrollo de la medicina

Conocemos la mejor manera de informar al paciente sobre su patología, pero desestimamos las ventajas de escuchar aquello que el paciente nos informa por considerarlo exclusivo del profesional que lo envía a realizarse el estudio.

«Sentirse escuchado» actúa de antecedente de conocidos precursores de la satisfacción del paciente (amabilidad del médico, información recibida y resultado del tratamiento).

En la Dimensión interpersonal hallamos entre las variables asociadas a la satisfacción la amabilidad en el trato con el paciente (ICPi: 4,32) y el indicador que trata sobre criterios del paciente en relación a los modales y aspecto personal (ICPi: 4,12). Como variable asociada a la insatisfacción encontramos la capacidad del profesional para comprender sus necesidades (ICPi: 2,89).

La relación interpersonal tiene un carácter psicológico y social con una importancia capital en la evaluación de la calidad asistencial. La discreción, la intimidad, la elección informada, el cuidado, el tacto en el trato, la responsabilidad, la confianza, la empatía y la sensibilidad son, entre otros, los resultados favorables que derivan de una buena relación interpersonal entre el profesional de la salud y el paciente.

El profesional de la salud debe no solo tratar las enfermedades que aquejan al paciente, debe promover acciones que incidan en el bienestar del paciente. De esta forma el paciente juega un rol protagónico en el proceso de atención médica y reflejará en gran medida su satisfacción con el servicio prestado y la atención recibida por parte del personal de salud.

En la Dimensión ambiental hallamos como variables asociadas a la satisfacción la privacidad (ICPi 3,17) y el orden, limpieza, ambiente agradable (ICPi 3.02), y como variables asociadas a la insatisfacción el tiempo de espera para ser atendidos (ICPi: 2,75) y la accesibilidad al servicio (ICPi:2,89).

La insatisfacción en el tiempo de espera, indicador sensible para medir la calidad de la asistencia, tiene su origen en una mala planificación de los turnos en vez de realizarlos de forma escalonada por horario de atención, se les daba cita a todos en el mismo horario y los pacientes eran atendidos posteriormente por orden de llegada.

Para el paciente, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad.

En la accesibilidad, vista como la proporción de personas que necesitan un servicio y los que realmente lo reciben, se patentiza que la ubicación geográfica del hospital situado en el Vedado y la demanda del número de pacientes que necesitan esta atención que residen en la periferia de la ciudad asociado a la insuficiencia de medios de transportes inciden de forma negativa en la percepción de la calidad por parte de los pacientes. El concepto de accesibilidad es crucial para evaluar la disponibilidad de servicios médicos y estimar la necesidad de nuevos servicios. Es también crucial para evaluar y guiar decisiones administrativas de adscripción de poblaciones y segmentación

de territorios cubiertos por cada establecimiento. El impacto en la equidad de acceso es un criterio fundamental en estas evaluaciones.

CONCLUSIONES

En nuestro estudio quedó evidenciado que la satisfacción del paciente está en relación directa con la percepción que tienen los mismos de haber recibido un servicio de calidad superior al esperado. La opinión que tienen los mismos sobre los servicios de salud nos aporta información sobre el grado en que estos sienten que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia la evaluación de la satisfacción debe convertirse en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.OPS/OMS; 1992.p.382-404
2. Germán E. Fajardo D., Moctezuma J.M., Venegas Páez F, Villalba Espinosa I, Aguirre Gas H. Análisis de la calidad de la atención médica en 120 pacientes que fallecieron por influenza A (H1N1). Revista CONAMED, Vol. 17, Nº. 1, 2012, 4-12.
3. who. Iris Calidad en salud. Disponible en: <http://apps.who.int/iris>. Accedido 28/01/2013.
4. Partido Comunista de Cuba. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución. 18 de abril del 2011:24.
5. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública Mex 1990; 32:113-117.
6. Secretaria central de ISO en Ginebra. Norma Internacional ISO 9004. 3ra Edición, Suiza. 2009; disponible en: <http://www.iso.org>
7. Cartas al director. Impacto de la prescripción inducida sobre la relación médico-paciente. Rev Calid Asist. 2011; 26(1):67-69.
8. IAVANTE. Consejería de Salud. Disponible en: <http://www2.iavante.es/content/sociedad-española-de-medicina-intensiva-cuidados-criticos-y-unidades-coronarias-semicyuc>. Accedido 20/1/2014.