



Trabajo Fin de Máster: “Monitorización permanente de la calidad percibida por los pacientes post-operados de cirugía cardíaca en el Área de Gestión Clínica del Corazón del Hospital Universitario Central de Asturias”.

Autora: Ester Sánchez Bueno

Tutor: César Moris de la Tassa

Cotutora: Carmen Luisa Díaz Álvarez

INTRODUCCIÓN: Los constantes cambios a los que se ve sometida la sanidad en nuestro tiempo y la implantación en nuestro sector sanitario del modelo EFQM basado en el concepto de calidad total, ponen de manifiesto la necesidad de una monitorización continua de la misma para proporcionar una adecuada asistencia sanitaria.

La calidad total se basa en un concepto multidimensional, cuyos componentes varían en función del enfoque adoptado, apuntando a su vez a tres grupos implicados en la asistencia: los profesionales, los usuarios y la administración, cada uno con componentes susceptibles de ser medidos y capaces de ser definidos. De estos grupos, la evaluación por parte de los usuarios se ha revelado como el factor más importante.

Para medir la satisfacción del paciente se utiliza el cuestionario SERVQHOS, especialmente diseñado y adaptado para su utilización en el ámbito hospitalario.

OBJETIVOS: se plantea como objetivo principal: evaluar el grado de satisfacción percibida por los usuarios del Área de Gestión Clínica del Corazón en Hospitalización Post-Cirugía Cardíaca, y como objetivos secundarios: identificar los ítems mejor y peor valorados del cuestionario SERVQHOS, que corresponderían a los indicadores de buena atención y de mejora, respectivamente y conocer el nivel de satisfacción relacionado con las características sociodemográficas de los pacientes post-operados de cirugía cardíaca.

METODOLOGÍA: Se trata de un estudio descriptivo transversal.

La recogida de datos se llevó a cabo en el período comprendido entre el 1 de febrero al 4 de abril de 2014, ambos inclusive.

Se realizaron encuestas a 60 pacientes post-operados de cirugía cardíaca en los 2 días previos al alta durante el período de estudio en el HUCA.

La herramienta utilizada para la recogida de datos es el cuestionario SERVQHOS.

Se utilizó el programa Excel para el registro de datos y el análisis de los mismos.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN: el cuestionario SERVQHOS nos ha permitido cuantificar la calidad percibida por nuestra población a estudio a través de la escala de Likert, con una puntuación mínima de 1 y una puntuación máxima de 5 para cada una de sus 19 preguntas.

De los 60 pacientes el porcentaje de satisfacción es del 95% (satisfechos) frente al 5% (insatisfechos). Sin embargo, si hablamos del grado de satisfacción global de toda nuestra población, la media obtenida entre todos fue de 3,9 puntos sobre 5 (paciente satisfecho si la puntuación media global es ≥ 3). Estos datos son similares a los recogidos en otros estudios.

Ítems con los que los pacientes han mostrado estar **satisfechos**: *tecnología de los equipos, señalización intrahospitalaria, puntualidad de las consultas y estado de las habitaciones*, con una media de 3 puntos; *la apariencia del personal, el interés por cumplir promesas y por solucionar problemas, la información médico-paciente y médico-familia, la rapidez de respuesta, la disposición para ayudar, la confianza transmitida, la amabilidad al trato, la preparación del personal, el trato personalizado, la comprensión de necesidades y el interés de enfermería*, con una nota media de 4 puntos.

Ítems con los que los pacientes han mostrado **no estar satisfechos**: *el tiempo de espera y la facilidad para llegar al hospital*, con una media de 2 puntos.

No existieron diferencias de satisfacción global por rangos de edad, ya que los 3 grupos obtuvieron una media de satisfacción de 3,9 sobre 5.

La satisfacción global de los hombres fue de 4,0 y la de las mujeres de 3,8.

Los que mostraron mayor grado de satisfacción fueron aquellos con estudios universitarios, obteniendo mayor puntuación global (4,4) y valorando mayor número de ítems de forma positiva, seguidos de los que no tenían estudios (datos correspondientes a una sola persona), los de bachiller y los que tenían estudios primarios.

Los más satisfechos fueron los que estaban en paro (4,4), seguidos de las personas con trabajo (4,0), jubilados (3,9), amos de casa (3,8) y prejubilados (3,7).

El hecho de haber ingresado de manera programada o por urgencias no interfirió en la percepción del servicio por parte de los pacientes; en ambos casos la satisfacción fue de 3,9.

Los pacientes para los que éste había supuesto su primer ingreso en el último año en el HUCA, mostraron una satisfacción de 4,0 sobre los que habían ingresado al menos otra vez además de la actual (3,9).



CONCLUSIONES:

El 95% de los usuarios del Área de Gestión Clínica del Corazón en Hospitalización Post-cirugía Cardíaca manifestó estar satisfecho con los servicios prestados, frente al 5% que mostró su insatisfacción. La puntuación numérica obtenida en el cuestionario SERVQHOS por el total de nuestra población encuestada fue de 3,9 sobre 5 puntos, apoyada por unas evaluaciones muy positivas en el resto de parámetros.

Los ítems mejor valorados fueron aquellos relacionados con el personal, en lo referido tanto al componente humano como a la profesionalidad. Los peor valorados fueron el aspecto tecnológico e infraestructural, así como el tiempo de espera. Esto permitirá en un futuro reforzar los primeros y corregir determinados aspectos de los segundos para optimizar la calidad de la asistencia sanitaria prestada.

Solo un 35% conocía el nombre de al menos una enfermera, en la mayor parte de los casos porque ésta nunca llegó a identificarse. Aunque la percepción del paciente en todo lo referente a la calidad de su asistencia fue muy positiva, es un dato que debería corregirse para mejorar la relación enfermera-paciente.

No se han recogido diferencias significativas en la percepción de calidad según las diferentes características sociodemográficas, si bien parece que los hombres han mostrado estar ligeramente más satisfechos que las mujeres y los pacientes con estudios universitarios y los parados obtuvieron un nivel de satisfacción por encima del resto en sus categorías. Aquellos para los que éste era su primer ingreso tuvieron más problemas de ubicación, los que ingresaron programados valoraron peor los tiempos de espera y los de urgencia la facilidad para llegar al hospital.