TRABAJO ORIGINAL – ORIGINAL ARTICLE

Percepción de un Grupo de Pacientes Acerca de la calidad de atención y papel del Ambulatorio "Br. Eutimio Rivas"

Univ. Irene Camacho, Valerie Cohen, Vanessa Daza,
Drs. Leopoldo Sánchez, Soledad Blanco
Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
E-mail: dazavane@hotmail.com
Acta Científica Estudiantil 2007; 5(1):4-13.

Resumen

La creciente necesidad de conocer la satisfacción de pacientes está en su relevancia para formular y evaluar políticas sociales que mejoren la calidad de atención. Este trabajo busca analizar la percepción de usuarios del ambulatorio "Br. Eutimio Rivas" respecto a la calidad de atención recibida; en relación al papel del ambulatorio; y su relación con el nivel de instrucción. Es un estudio epidemiológico de corte transversal, descriptivo, los datos se recolectaron mediante una encuesta cerrada tipo entrevista en mayo de 2004, a 50 individuos que asistieron al ambulatorio, tomando como criterios de inclusión edad entre 18a–73a. Los datos fueron tabulados y procesados con Excel XP®, y estadísticamente con INSTAC®. El grupo se conformó principalmente por mujeres (76%, P<0,05), con edad promedio de 39años, alcanzando la mayoría el bachillerato incompleto. El grupo percibe el trato del personal asistencial (96%, P<0,01), infraestructura (100%) y aseo (88%, P<0,05) como bueno. Los motivos relacionados con mala calidad son la falta de insumos (68%, P<0,05) y tiempo de espera (86%, P<0,05). En relación al papel del ambulatorio, no se encontró diferencia significativa en cuanto avocarse a la medicina preventiva o curativa, pero la mayoría mostró inclinación a que se involucre en actividades no médicas (98%, P<0,01).No se determinó preferencia por otros centros asistenciales, y la percepción únicamente se asoció al nivel de instrucción en el aseo (P<0,05).Se puede concluir que el grupo de estudio manifestó buena percepción en relación con la calidad de atención en la mayoría de las dimensiones estudiadas. Recomendándose realizar actividades que fomenten la prevención de enfermedades, y la realización de estudios que determinen otros aspectos de la calidad de atención en dicho ambulatorio.

Palabras Clave: Garantía de la Calidad de Atención de Salud; Servicio Ambulatorio; Conocimientos, Actitudes y Práctica en Salud.
(fuente: DeCS Bireme)

Abstract

Is important to know the level of satisfaction of patients in order to formulate and evaluate social policies to improve the quality of attention towards them. For this reason, this paper aims at analyzing the relation that exists between the instruction level of the patients and their perception of the quality of attention received as well as their perception of the role of the ambulatory as a preventive or healing center. An epidemiological study of transverse and descriptive cut was applied to 50 individuals who assisted to the mentioned ambulatory and agreed with the study. The results where collected through a closed interview-like poll performed in May 2004. This results that were based on the only inclusion criterion of age between 18 and 73 were tabulated and processed with Excel XP®, and statistically, with INSTAC®. This group was made up mainly by women(76%, P<0,05) of average 39 who didn`t complete highschool. They assessed the assistance staff treatment (96%, P<0,01), the facilities(100%) and cleanliness(88%, P<0,05) as good. Two negative factors were mentioned: lack of medical material (68%, P<0,05) and the waiting time for

assistance(86%, P<0,05). Nobody knew how to distinguish the preventive or healing nature of the center, but many suggested the insertion of non-medical activities (98%, P<0,01). No preference was determined for other health centers, and cleanliness was the only factor related to level of instruction. It can be concluded that patients were satisfied and that activities providing disease prevention information and the accomplishment of studies determining other aspects of medical attention were recommended.

Key Words: Quality Assurance, Health Care; Outpatient Clinics; Health Knowledge, Attitudes, Practice.
(source: DeCS Bireme)

Introducción

La preocupación por la calidad en la asistencia sanitaria viene desde hace muchos años, es tan antigua como el propio ejercicio médico, ya que su esencia es buscar lo mejor para el paciente, por lo que podemos encontrar su origen en el propio Código de Hammurabi(1)

En lo más básico, el proveer buena calidad significa "hacer lo correcto en la manera correcta", que en materia de salud, significa ofrecer una gama de servicios seguros y eficaces, que cubran las necesidades y los deseos del paciente (2) Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), consiste en el desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, y que sean económicamente accesibles a la sociedad (2)

La calidad es un concepto relativo, ya que implica un juicio de valor individual y colectivo, y debe abarcar las perspectivas del profesional, del paciente y de la sociedad(1) Las evaluaciones en el sector salud tradicionalmente se han dirigido a estudiar estructuras, procesos y/o resultados de servicios, programas y políticas(3) La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos, y su estudio supone diversos abordajes por tener significados distintos para los pacientes, profesionales y gestores(1,4) Según Donabedian, su análisis a partir de las dimensiones estructura, proceso y resultado, permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud(5)

La satisfacción de los pacientes con respecto a las actitudes hacia la atención medica es tal vez una de las variables mas frecuentemente medidas en Estados Unidos (6) Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, ya que partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia al centro de salud y a los usuarios (5)

La satisfacción del paciente representa una mezcla compleja de necesidades percibidas, expectativas y experiencia, que generalmente involucra la percepción y satisfacción con los aspectos médicos y no médicos de una interacción desarrollada en ámbitos clínicos(7) De esta forma la satisfacción de los usuarios puede ser un indicador a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura, el proceso y el resultado, y sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad)(5)

En el presente trabajo se busca analizar la percepción que tienen los usuarios del ambulatorio “Br Eutimio Rivas” respecto a la calidad de la atención recibida; asimismo, se pretende identificar cuál es su percepción en relación con el papel que debe jugar el ambulatorio en su comunidad; a la vez de distinguir si el nivel de instrucción de dicha población puede explicar las variaciones de dicha percepción.

La iniciativa en la realización de este trabajo radica en que existe una creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción que los pacientes obtienen de los servicios de atención de salud, ya que ésta es cada vez más relevante en la formulación y evaluación de políticas sociales a nivel mundial, particularmente de políticas públicas de salud(8), y en función de que ésta puede contribuir a mejorar la calidad de atención, a pesar de las dudas que existen en relación a la capacidad del usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención(5).

Materiales y Métodos

Se realizó un estudio epidemiológico de corte transversal a un grupo de pacientes del ambulatorio Urbano tipo II “Br. Eutimio Rivas”, en el cual se evaluó la percepción respecto a la calidad de atención recibida, la percepción de dichos pacientes en relación con el papel del ambulatorio, y su relación con algunas características de dicha población.

Se incluyeron 50 individuos que asistieron al ambulatorio y que accedieron voluntariamente a la convocatoria, tomando como criterios de inclusión la edad comprendida entre 18 a - 73 a, y como criterios de exclusión quien no quisiera participar, que no perteneciera al rango de edad establecido, y quien asistiera por primera vez al ambulatorio.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta cerrada tipo entrevista que consta de: a) Datos generales (Edad, sexo, grado de instrucción), b) 5 items en los que se pretende medir la percepción de los pacientes con relación a la calidad de atención, desde “muy buena” (1) hasta “muy mala”(5), con distintas variables del servicio (relacionadas con la accesibilidad, la estructura, y el trato personal), c) Lista codificada de motivos por los cuales el paciente prefiere solicitar atención en otro centro asistencial, D) 3 items en los que se pretende medir la percepción de los pacientes con relación al papel que debe cumplir el ambulatorio en la comunidad.

Las respuestas obtenidas a partir de la escala Likert, se dicotomizaron en buena percepción de la calidad (muy buena, buena) y mala (regular, mala y muy mala) con el fin de facilitar su análisis.

Esta encuesta se aplicó durante el mes de mayo de 2004. Los datos obtenidos en la encuesta se tabularon mediante el programa de EXEL; el manejo estadístico de las variables utilizadas se hizo con la aplicación de la razón de proporciones y de la prueba estadística de ji-cuadrada, utilizando para su análisis el programa estadístico INSTAC.

Resultados

Se estudió una muestra seleccionada de 50 pacientes que asistieron al ambulatorio "Br. Eutimio Rivas". La edad promedio fue de 39 años, con edades comprendidas entre los 18 y los 73 años. Este grupo de personas estuvo conformado principalmente por mujeres, las cuales representaron el 76 % de la población encuestada, así mismo se encontró que el 35,29 % de los encuestados alcanza el bachillerato incompleto.

Desde el punto de vista de la percepción de calidad del trato del personal se encontró que 48 individuos, equivalentes a un 96%, la consideraron como buena (Tabla 1) (Gráfico 1).

En cuanto a la percepción de calidad según la estructura, se encontró en infraestructura que el 100% de los encuestados la percibe como buena, y en lo que respecta al aseo el 88% lo consideró como bueno. En relación a los insumos, 34 personas que representan un 68% refirieron una mala calidad (Tabla 2) (Gráfico 2).

En el estudio de la calidad de atención según accesibilidad representada por el tiempo de espera se encontró que el 86% de los encuestados, consideró a dicha calidad como mala (Tabla 3) (Gráfico 3).

En lo que respecta a la percepción de los pacientes con relación al papel que debería tener el ambulatorio, se encontró que el 52% consideró que éste debe avocarse a actividades de tipo preventivas (Tabla 4) (Gráfico 4), y se pudo determinar que el 98% de los encuestados muestra inclinación a que el ambulatorio debe involucrarse en actividades no médicas.

En relación a la preferencia por otros centros se encontró que el 54 % de los encuestados refirieron preferencia por asistir a otros centros asistenciales.

Al relacionar la percepción en sus diferentes ámbitos con el nivel educativo del grupo de estudio, se encontró que ésta solo se asoció al nivel de instrucción en cuanto al aseo del ambulatorio ($P<0,05$).

Discusión

El grupo de estudio está conformado principalmente por mujeres, con una edad promedio de 39 años, estando la mayoría en el nivel educativo de bachillerato incompleto

Al analizar las diferentes dimensiones de la percepción de la calidad de atención del grupo de pacientes del ambulatorio "Br. Eutimio Rivas" se pudo determinar que la opinión del grupo de estudio está de acuerdo en que la calidad relacionada con el trato del personal asistencial, la infraestructura y aseo del ambulatorio es buena. Los motivos que se relacionan con una mala calidad son la falta de insumos y los largos tiempos de espera para poder ser atendidos, lo que concuerda con otros estudios realizados donde el trato personal y los largos tiempos de espera son los que más se asocian con una buena o mala calidad de atención respectivamente (5).

Se determinó que entre la población encuestada no existe una notoria preferencia por acudir a otros centros asistenciales, que los principales motivos por los que asistirían son la dotación de insumos y materiales, y los largos tiempos

de espera; siendo de menor importancia la cercanía del centro al hogar de los pacientes, y el trato del personal asistencial.

En relación con la percepción acerca del papel del ambulatorio, la mayoría consideró que el ambulatorio debe avocarse a consultas de tipo preventivo, a pesar de haber referido una mayor asistencia a consultas de tipo curativo, lo que es muy frecuente en nuestra población, sobre todo el los grupos de menores recursos (9). Casi la totalidad del grupo en estudio manifestó su acuerdo con que el ambulatorio se involucre en actividades no médicas como lo son la realización de charlas y talleres de prevención y control de enfermedades, y la participación del mismo en actividades de tipo educativas, deportivas y culturales con la comunidad.

Al comparar la percepción con el nivel educativo del grupo estudiado, solo se pudo determinar su relación en cuanto al aseo del ambulatorio, lo que contrasta con múltiples estudios donde se ha asociado el nivel de escolaridad con la demanda y exigencia de mejores servicios de salud, el concepto acerca de los servicios de salud y de la salud-enfermedad, como elementos que modulan la percepción de la población respecto a la calidad de la atención recibida observándose diferencias importantes entre grupos de baja y alta escolaridad.(5)

En vista de los resultados obtenidos se puede señalar que a pesar del grave nivel de deterioro de la atención en los centros asistenciales del sector público que se han presentado en los últimos años en nuestro país (10,11), principalmente en el aspecto interpersonal de la calidad de atención, el grupo de estudio manifestó una buena percepción en relación con la mayor parte de las dimensiones evaluadas; y que no existe una mayor preferencia por acudir a otros centros asistenciales. Asimismo, señalan su concordancia con los principios de las políticas de salud, donde se establece la importancia de una asistencia integral, donde se promueva la medicina preventiva y no sólo la curativa(12) Además se destaca el gran importancia que tiene para dicha grupo la labor del ambulatorio como ente promotor de actividades educativas, deportivas y culturales en la comunidad.

En tal sentido, se recomienda la mayor incorporación del ambulatorio en la realización de actividades con la comunidad, y el fomento de la importancia de la prevención y control temprano de las enfermedades, para de esta forma lograr una disminución considerable en la incidencia de enfermedades prevenibles, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de la población que acude al ambulatorio “Br. Eutimio Rivas”. Además se recomienda la realización de nuevos estudios que evalúen otros aspectos de la calidad de atención.

Referencias

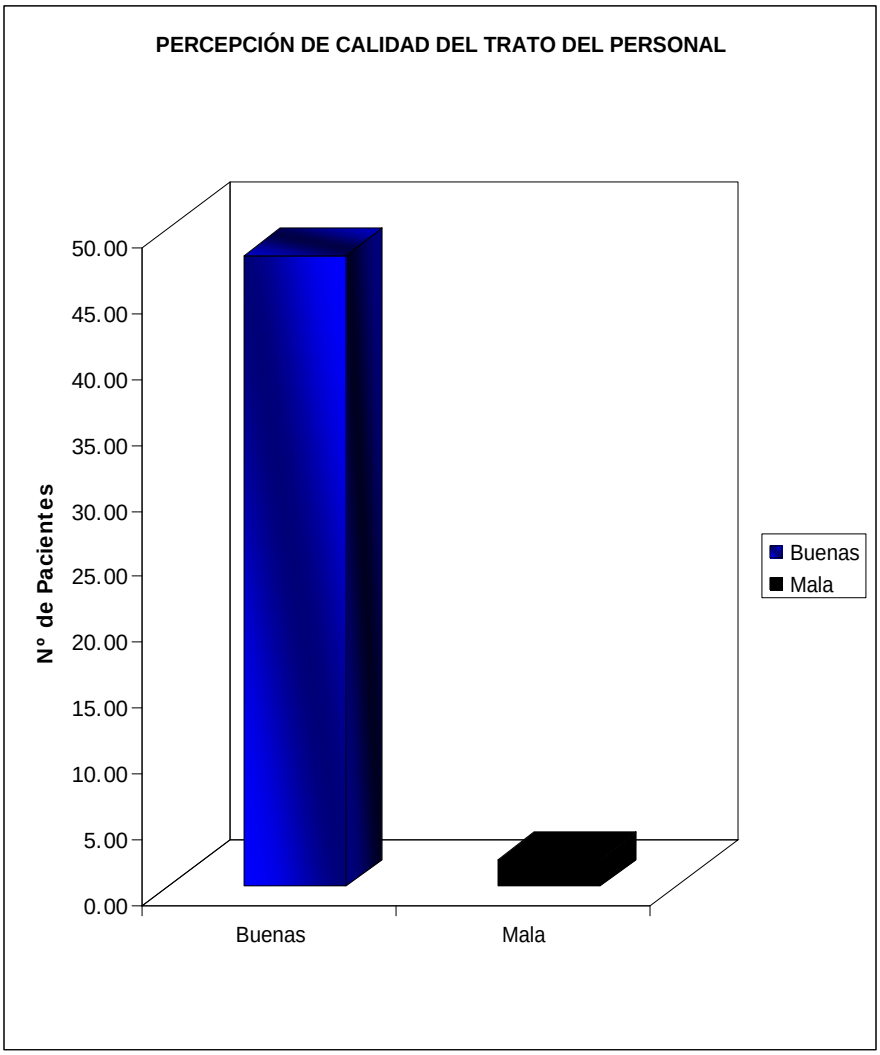
1. Aranaz, A. Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Alicante. Departamento de Salud Pública. Universidad Miguel Hernández de Elche http://neurologia.rediris.es/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html. Fecha de acceso Mayo 2004.

2. Programas de planificación familiar: La importancia de la calidad http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap1.shtml. Fecha de acceso: Junio 2004

3. Desempeño de los sistemas de salud. http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/presentacion.pdf. Fecha de acceso: Junio 2004
4. Instituto Centroamericano de Salud. ¿Cómo Medir la Calidad en los Servicios de Salud? Tres Simples Pasos hacia la Calidad. Manual para Gerentes y otros funcionarios del nivel primario de salud. Mayo 2000. http://www.icas.net/icasweb/manualit.htm. Fecha de acceso: Junio 2004
5. Ramírez, T, Nájera, P, Nigenda, G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Publica. México. 1998;40:3-12. http://bvs.insp.mx/componen/svirtual/calidad/calidad/01122001.htm . Fecha de acceso: Junio 2004
6. Romano, Alvarez, Grünhut. Estado del arte de las encuestas de satisfacción, 2000. http://www.isalud.org/documentacion/EstadoDelArteParaWeb.pdf. Fecha de acceso: Junio 2004
7. Secretaría de Salud Dirección General de Evaluación del Desempeño. Trato Adecuado: Preguntas y Respuestas. http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato.pdf. Fecha de acceso: Junio de 2004
8. Riveros, J, Berne, C. Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud. Caso de un Hospital del Sur de Chile. http://www.epum2004.ua.es/aceptados/248.pdf. Fecha de acceso: Julio de 2004.
9. Peiró, R, Ramón, N. Centro de Salud Pública de Alzira. Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana. Desigualdades en salud: una perspectiva de desarrollo desde Atención Primaria. http://www.semfyc.es/es/revistas/pdf/comunidad-vol6-editorial.pdf. Fecha de acceso: Junio de 2004
10. Ruelas, E. La Garantía de Calidad en las Instituciones de Seguridad Social.. 1992. http://www.icas.net/icasweb/docs/instituciones.doc. Fecha de acceso Junio 2004
11. Doyle, V, Haran. Reportes de Política para la Reforma del Sector Salud. Garantía de Calidad en la Atención de la Salud. Programa de Investigación de la Reforma del Sector Salud. Escuela de Medicina Tropical de Liverpool. Número 1. Agosto del 2000. http://www.icas.net/icasweb/docs/garant%EDa_calidad.doc. Fecha de acceso Mayo 2004
12. Sistema Regional de Datos Básicos en Salud-Perfil de Salud de País 2002: Venezuela. Resumen del Análisis de Situación y Tendencias de Salud. http://www.paho.org/Spanish/DD/AIS/cp_862.htm. Fecha de acceso Mayo 2004
13. Musgrove, P. El Hospital: ¿Salvador, Villano o Irrelevante? http://www.icas.net/icasweb/docs/hospital.doc. Fecha de acceso Mayo 2004
14. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill, México 1991.

Tabla 1.- Percepción de la calidad según el trato del personal.

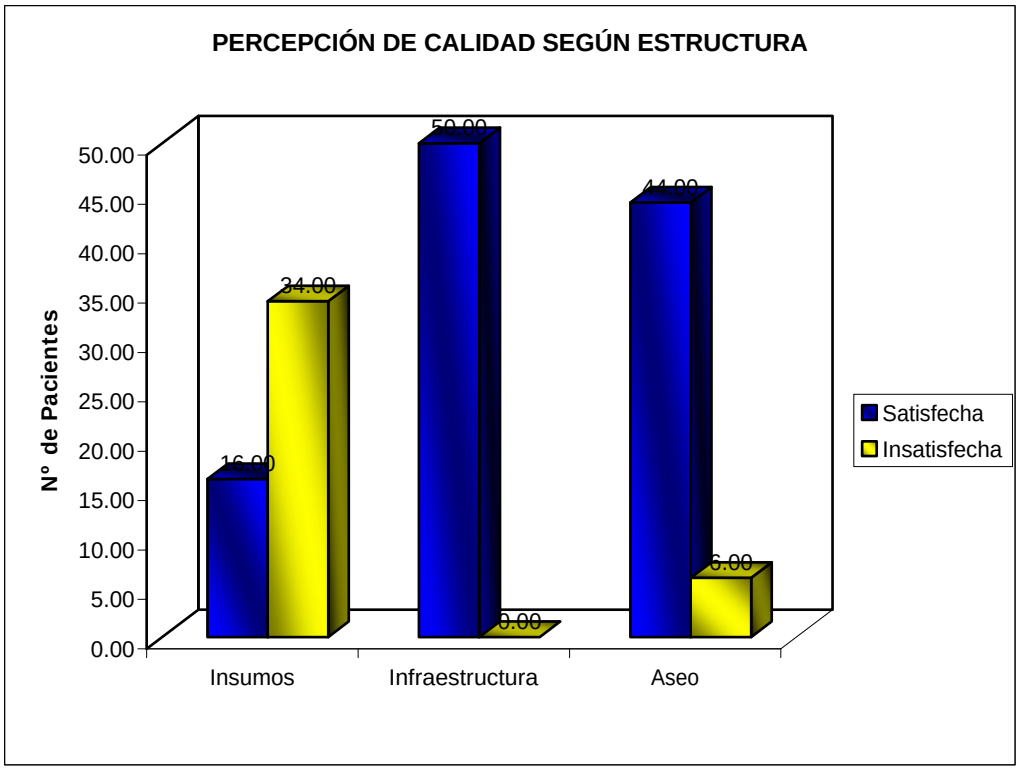
	Percepción		
	Buena	**Mala**	**Total**
Trato del personal	48,00	2,00	50,00
Total	48,00	2,00	50,00



Fuente: Tabla 1

Tabla 2.- Percepción de calidad según Estructura.

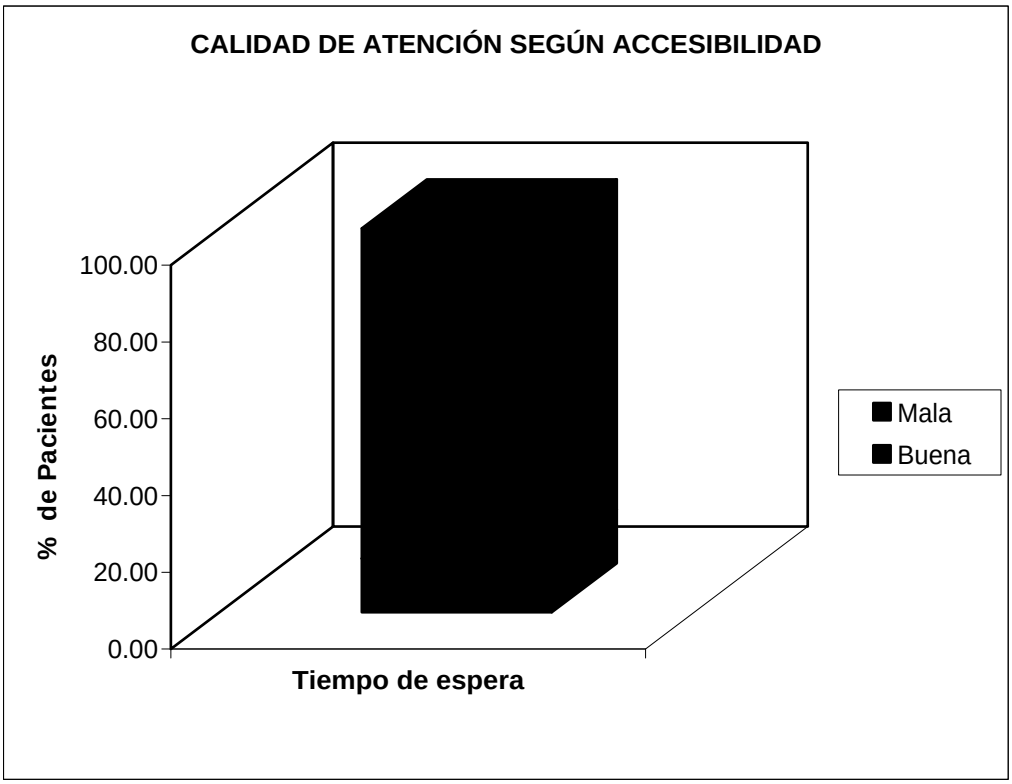
Estructura	Satisfecha	Insatisfecha	Total
Insumos	16,00	34,00	50,00
Infraestructura	50,00	0,00	50,00
Aseo	44,00	6,00	50,00
Total	110,00	40,00	150,00



Fuente: Tabla 2

Tabla 3.- Calidad de Atención según Accesibilidad.

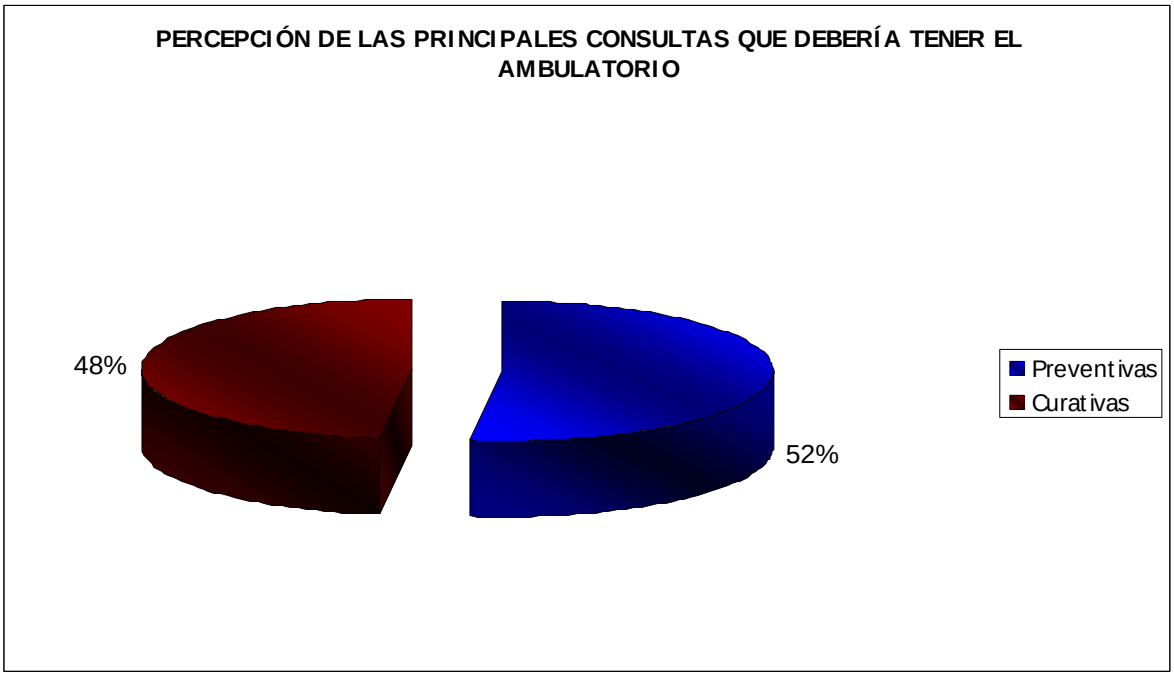
Tiempo de espera	Nº	%
Buena	7,00	14,00
Mala	43,00	86,00
Total	50,00	100,00



Fuente: Tabla 3

Tabla 4.- Percepción acerca de los tipos de consulta a los que debe avocarse el ambulatorio.

Consultas	Nº	%
Preventivas	26,00	52,00
Curativas	24,00	48,00
Total	50,00	100,00



Fuente: Tabla 4