

1276
TESIS
1276

CONSULTA EN SALA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE INTERNADO
UN ENFOQUE DE CALIDAD TOTAL

GUILLERMO YAYIN NAKAMATSU



Tesina de post grado para obtener el título de:

MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

BUENOS AIRES, NOVIEMBRE DE 1998

AGRADECIMIENTOS

Esta presentación, no es un hecho aislado, puntual.

Es la culminación de un largo proceso que inicié hace ya tiempo.

Múltiples acontecimientos me sobrevinieron, muchos de los cuales se vinculan a esta Maestría.

Ya en el último tramo de la Maestría, considero que ha llegado el momento oportuno para detenerme a recordar y agradecer a todos los que posibilitaron transitar por esta experiencia que pasó a integrar mi existencia.

Siguiendo la secuencia cronológica, mi reconocimiento a la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador, por haberme recibido como alumno de la Maestría.

A los directivos de la carrera y profesores, que tuvieron el desprendimiento de transmitirme un valor de tanta importancia como es el conocimiento.

A mis compañeros, por haber compartido muchos momentos y experimentar la siempre hermosa vivencia de ser estudiante.

A los Directores y funcionarios de los hospitales dependientes de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que tuvieron a bien autorizar la ejecución de la Encuesta de opinión sobre pacientes internados.

A la colega profesional que me acercó sus críticos comentarios en todo el desarrollo de esta investigación y a los encuestadores que participaron con alto nivel profesional.

A la Profesora Dra. ANA M. MENDES DIZ, mi reconocimiento por el honor que me ha concedido al acceder a ser Tutora de esta tesina. Destaco su disposición para compenetrarse sobre el tema seleccionado, dedicación a la lectura de mis manuscritos preliminares y sobre todo por el aporte generoso, espontáneo y sin restricciones de sus valiosas y conceptuales sugerencias, sustentados en su vasta experiencia de aplicar las ciencias sociales al campo de la salud.

Finalmente, permítame transmitir aunque sea en forma imaginaria mi satisfacción, al paciente anónimo, que expresó su opinión. Sin la misma, no se podría avanzar sobre el tema. Mi esperanza: que su actitud sirva en el futuro para que otros pacientes puedan encontrar mejores condiciones en los servicios de salud.

UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

CONTENIDO

Página

| | |
|---|----|
| INTRODUCCION | 1 |
| MARCO CONCEPTUAL | 4 |
| Objetivo 14 | |
| Objetivos específicos 14 | |
| Tipo de estudio o investigación 14 | |
| METODOLOGIA | 16 |
| Población 16 | |
| Unidad de observación 16 | |
| Período del relevamiento 16 | |
| Método de selección de la muestra 16 | |
| Método de recolección de datos 16 | |
| Operativo del relevamiento 16 | |
| Orientación de la investigación 18 | |
| Instrumento recolección de datos 18 | |
| Elaboración de los datos 18 | |
| Variables utilizadas o enunciadas y definiciones operativas 22 | |
| Percepción de la satisfacción 24 | |
| Definición teórica 24 | |
| Definición operacional 24 | |
| ANALISIS INCORPORACION DE VARIABLES EN LA ENCUESTA. COMPARACION CON OTRAS EXPERIENCIAS | 26 |
| FORMULARIO UTILIZADO | 32 |
| ANALISIS DE RESULTADOS | 33 |
| EXPERIENCIA OBTENIDA DEL OPERATIVO DE LA ENCUESTA | 34 |
| Punto de partida. Limitaciones 35 | |
| Trabajo de campo 36 | |
| EXPERIENCIA OBTENIDA A TRAVES DE LOS DATOS DE LA DATOS DE LA ENCUESTA | 38 |

A. Comparación de las variables entre sí y en dos momentos 40

A.1. "Antes", "Después" y "Antes" -- "Después" 40

A.2. Variación porcentual. "Después" con relación a "Antes" 41

A.3. Insatisfacción de pacientes. "Antes" -- "Después" 47

B. Comparación de las categorías de cada variable en dos momentos: "Antes" -- "Después" 50

Trámite de Admisión 50

Trato personal de Admisión 52

Limpieza de Sala 53

Cambio de Ropa de cama 53

Pedido cambio de Ropa 54

Comida 55

Trato de Médicos 56

Explicaciones del médico 56

Trato de Enfermería 58

Llamado de enfermería 59

Atención Enfermería, turno mañana 60

Atención Enfermería, turno tarde 60

Atención Enfermería, turno noche 60

Ayuda a Higienizarse 62

Internación en general 64

Volvería a Internarse en el mismo lugar 64

C. Respuesta a la pregunta abierta. Comparación "Antes y
"Después" de: 66

Limpieza de Sala y Baños 70

Maltrato de Enfermería 70

Falta personal de Enfermería 71

Comida 72

Quejas en general y recomendaciones 73

Explicaciones Médicas 74

Satisfacción 75

Consulta Postinternación 76

CONCLUSIONES

78

Experiencia obtenida del operativo de la encuesta 78

Experiencia obtenida a través de datos de la encuesta 79

CONSIDERACIONES FINALES

83

Generales 83

Encuesta a nivel hospital (durante la internación) 84

Encuesta telefónica (postinternación) 85

ANEXO 87

Cuadro N° 1 - Encuesta durante la internación ("Antes") 88

Cuadro N° 2 - Encuesta telefónica ("Después") 89

Cuadro N° 3 - Comparación porcentual "Antes" -- "Después" 90

BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA 91

BIBLIOGRAFIA ALFABETICA 93



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INTRODUCCION

La presente investigación está orientada a incrementar el conocimiento sobre la Satisfacción de los Pacientes internados en los servicios de salud dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, enmarcado en la filosofía de Calidad Total.

Sin embargo, como la satisfacción es un concepto que no es aprehensible en forma directa, debemos valernos de variables observables o indicadores y de los métodos para capturarlos.

Con este propósito se busca acrecentar alternativas estratégicas sobre la utilización de encuestas de satisfacción de pacientes internados, al presumir que es un método idóneo y un medio para acrecentar el conocimiento sobre la satisfacción.

Algunos hospitales de la Capital Federal realizaron encuestas sobre el tema, pero la mayoría de ellas respondieron a inquietudes individuales y aisladas. Así, sus experiencias no se divulgaron en un grado deseable, ni pudieron ser replicadas a la totalidad del conjunto.

Por otra parte, existen en la bibliografía encuadres teóricos sobre encuestas, así como aplicaciones prácticas específicas, sin embargo no se han detectado esfuerzos orientados a analizar cómo y en qué circunstancias se deben aplicar los diversos criterios teóricos.

Frente a ello, el proceso de evaluación estratégica de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que cuenta en su estructura orgánica con una Dirección Control de Gestión, necesita encarar con continuidad y en forma sistematizada la medición de la satisfacción de los pacientes con el propósito de permitir la realimentación del sistema sanitario. Se aspira a que, al facilitar las acciones de planeamiento y gerenciamiento estratégico, se acrecentará el logro de los altos fines sociales institucionales.

Es decir, se trata de cubrir un vacío de conocimiento para la acción práctica.

Por ello, se abordó el tema mediante la aplicación de una encuesta a pacientes internados en Hospitales Generales de Agudos, de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con la finalidad de conocer en forma experimental las distintas

características de la encuesta y así poderla utilizar como medio eficaz de medición y evaluación de la satisfacción durante el proceso o episodio de internación.

Posteriormente, se repitió la encuesta, a los mismos pacientes después de uno a dos meses de producido su egreso o postinternación, con el objeto de comparar los resultados con los obtenidos durante el episodio de internación, evaluar posibles diferencias y acotar los momentos oportunos para la captación de este tipo de datos.

La investigación se complementó recurriendo a otros informantes, con el fin de incrementar el conocimiento del marco contextual donde se desarrolla el episodio de internación, y lograr una mejor comprensión y asociación de los hechos.

La población del estudio está conformada por los pacientes internados en Hospitales Generales de Agudos de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y con domicilio en esta ciudad.

Estos pacientes, que constituyen la unidad de observación, fueron encuestados durante el episodio de internación en los meses de agosto y setiembre de 1998, a través de entrevistas personales.

Posteriormente fue sometida a la misma encuesta una muestra de los mismos pacientes después de su egreso hospitalario mediante comunicación telefónica.

A partir de la determinación del problema a investigar, se optó por un estudio de tipo descriptivo comparativo dado que la encuesta se realizó con los mismos pacientes en dos momentos distintos. Consiste en observaciones repetidas sobre el mismo grupo realizadas en dos momentos. Es decir un estudio denominado de panel.

Los datos se clasificaron en inherentes al paciente (edad y sexo) y específicos, que se orientan al conocimiento de la satisfacción del cliente.

Utilidad de la investigación. Su justificación.

Se aspira a que esta investigación aporte información útil específicamente sobre el empleo de encuestas de opinión en los hospitales capitalinos. Si ello es así, su utilización será

parte del proceso de realimentación de la gestión hospitalaria orientada a la prosecución de sus propósitos y objetivos organizacionales, en una concepción de gestión de Calidad Total.

Como los hospitales son servicios de salud que actúan como subsistemas del sistema sanitario de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, de hecho conocer más sobre la satisfacción de los pacientes o clientes externos, significará compenetrarse en la problemática y se estará en condiciones de producir los cambios en la atención para el mejoramiento continuo. Además, quizás esta actitud posibilite el desarrollo y crecimiento de la red de prestaciones, en forma plena, eficaz y eficiente.

La encuesta de satisfacción de los pacientes internados u hospitalizados, en la medida que brinde información consistente posibilitará sistematizar la evaluación y disponer de información en oportunidad.

La importancia de contar con un instrumento ágil es fundamental para cualquier organización y se hace más trascendente, cuando su complejidad y magnitud son elevadas.

En tal sentido, basta señalar que el sistema hospitalario considerado está conformado por 29 hospitales que producen anualmente más de 180.000 egresos, según surge del anuario "Movimiento Hospitalario" de la Dirección de Estadísticas para la Salud (año 1997). Este sistema, además cuenta con tres hospitales odontológicos.

MARCO CONCEPTUAL

El tema a desarrollar **satisfacción del paciente internado u hospitalizado**, se lo encuadró en la filosofía de la Calidad Total.

La Calidad Total, preocupa a todas las organizaciones en la actualidad y es una concepción altamente asociada a toda la gestión.

De hecho es un enfoque que va desde el planeamiento estratégico (intencionalidad política), pasando por todo el proceso operacional o gerenciamiento estratégico para concluir en una evaluación también estratégica (1). Todo concebido en un modelo de sistema abierto, siempre atento a los estímulos tanto internos como externos de la organización.

Las evaluaciones tienen que ser permanentes, con continuidad temporal y abarcativa en el sentido horizontal. Dicho en otras palabras, "toda" la organización, a través de sus integrantes debe mantener y velar por un postulado o mística de una mejoría continua (2).

Estas consideraciones son concordantes con las señaladas por Donabedian, desde la década de los 60, en el sentido que la calidad involucra todo el episodio de internación y tiene en cuenta la satisfacción del paciente (3).

Voces autorizadas, sostienen que la esencia de la Calidad Total es la satisfacción del cliente y no es casual que así lo reconocen en los premios instituidos, por ejemplo por los Gobiernos de los Estados Unidos de Norteamérica ("Premio Nacional a la Calidad Malcom Baldrige") y de nuestro país ("Premio Nacional a la Calidad") (4).

Se entiende como cliente, tanto los externos como los internos. Antes de continuar, se efectúa una aclaración. En esta presentación se utilizan las palabras "cliente" y "paciente" como equivalentes para simbolizar un mismo concepto. Esta aclaración, siguiendo a Robert Merton, es de suma importancia, porque "con excesiva frecuencia, se ha empleado una misma palabra para simbolizar conceptos diferentes ... " y a la inversa. Así, ... el análisis conceptual se interrumpe en la comunicación con los demás. Quizás, en el sector salud, sea menester profundizar la revisión crítica de los conceptos que se emplean.

Retomando las breves consideraciones precedentes, el tema de la Satisfacción, sin duda toma más relevancia en las organizaciones o empresas de "servicios" (5). En éstas, generalmente aúnan sus esfuerzos un conjunto numeroso de personas, que realizan múltiples actividades y el producto de cada uno, directa o indirectamente, afecta al cliente. De hecho, las interacciones son numerosas y guste o no, cada miembro influye en el otro o se interinfluyen entre sí.

La armonía en las relaciones humanas es fundamental para evitar conflictos. Estos al influir sobre el estado de ánimo de los integrantes, dificulta que rindan en plenitud y afecta en consecuencia al grupo al que se pertenece. Esos grupos así se vuelven "no operativos".

Por ello las organizaciones recurren a la información y a los aspectos de comunicación y coordinación, por constituir éstos los elementos sustanciales del proceso de realimentación. El contar con el mismo permite las rectificaciones necesarias a introducir para reanudar el camino deseado, con modificaciones tácticas y sin perder la direccionalidad de lo planeado.

En las organizaciones de salud existen múltiples variables que muestran los desvíos no deseados, pero por razones operacionales se seleccionaron las relacionadas a este estudio.

De la concepción de Calidad Total, se pueden rescatar cuatro aspectos. Los tres primeros se presentan en un determinado orden, siguiendo la secuencia que recorre el paciente en su relación con el hospital. Ellos son:

Accesibilidad. En primer lugar el cliente externo, debe franquear las barreras de diferentes tipos para lograr el servicio deseado. No lograrlo implica que el cliente externo se ha "perdido". Ya no existen razones para continuar el estudio.

Calidad de la prestación profesional y técnica. Cuando se recurre a la demanda de un servicio, la organización debe brindar la prestación con eficacia. Hacer algo, aplicar una tecnología que de respuesta a la solución del problema.