

VIGILANCIA DE LA PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO – COCHABAMBA

Octubre - 2006

Dr. Joaquín Salcedo C. - Ing. Sergio Suárez - Lic. Johnny Estrada

RESUMEN

Se presentan los resultados de tres meses de funcionamiento del programa de vigilancia de opinión de pacientes hospitalizados en el Seguro Social Universitario de Cochabamba, Bolivia. Con el propósito de conocer la percepción de los internados acerca de los servicios recibidos durante su hospitalización, se distribuyó en el momento del alta un cuestionario con 9 preguntas relacionadas con los servicios recibidos y un espacio para registrar quejas y sugerencias. Se solicitó a cada paciente llenar de manera voluntaria y anónima el cuestionario anotando la puntuación que consideraba pertinente como respuesta, en una escala que va del 1 al 7. Los resultados fueron procesados el primer día de cada mes y junto al promedio de la puntuación para cada pregunta, se agregó la lista de sugerencias, felicitaciones y quejas. La participación de los pacientes en el llenado del cuestionario ha sido importante en los tres primeros meses y, ha revelado un índice alto de satisfacción.

INTRODUCCIÓN

El Seguro Social Universitario de Cochabamba ha iniciado un proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que ofrece a su población cubierta. Un componente del mencionado proceso es el Programa de Vigilancia de la Opinión de Usuarios del Servicio de Hospitalización. El análisis mensual de la apreciación que todos los pacientes hospitalizados tienen la oportunidad de hacer sobre

determinados aspectos de los servicios que reciben y, de las quejas y sugerencias anotadas por ellos de manera voluntaria y anónima, sirve para orientar decisiones gerenciales encaminadas a lograr mejores servicios en el SSU.

El Programa de Vigilancia comenzó en agosto del 2006. Fue precedido de una prueba piloto realizada del 5^a al 13 de julio. Los resultados de los tres primeros meses de funcionamiento muestran que el programa ejecutado por las Unidades de Planificación, Control de Calidad y Bioestadística está cumpliendo con los objetivos planteados.

MATERIAL Y MÉTODOS

La población de la cual se pretende obtener apreciaciones y comentarios esta compuesta por todos los pacientes internados en el Hospital del SSU de Cochabamba. Todos los hospitalizados reciben el momento de su alta médica, un cuestionario que permite recoger la puntuación de las respuestas anotadas por cada paciente a cada una de las 9 preguntas relacionados con su estadía y atención, en una escala que va del 1 (pésimo) a 7 (excelente) y, asimismo, sus comentarios y sugerencias en un espacio destinado a esa respuesta libre.

El cuestionario utilizado (anexo) aborda temas importantes del servicio que los internados recibieron durante su permanencia en el Hospital.

Luego de su llenado, el paciente deposita o hace depositar ese papel, en la urna disponible para el efecto ubicada en un pasillo del Hospital.

Los cuestionarios son recogidos el último día del mes durante un acto que se registra con indicación de fecha, hora, recuento del número de cuestionarios en presencia de las enfermeras del piso. Los datos contenidos en esos documentos son introducidos en una base de datos del programa Estadístico-Epidemiológico Epi-Info y su procesamiento tiene lugar los primeros días de cada mes. Aparte se prepara una lista con las sugerencias y comentarios formulados por pacientes que además de calificar las preguntas registraron su queja, agradecimiento o felicitación en el espacio ya mencionado del cuestionario. Los resultados y la lista son analizados por los Gerentes, por el Comité Médico Administrativo y, durante reuniones especiales, bajo la dirección de la Gerencia de Servicios de Salud con participación del personal pertinente, a fin de considerar las intervenciones adecuadas para mejorar la calidad.

RESULTADOS

Participación: Los datos de agosto, septiembre y octubre, muestran los resultados siguientes: En agosto se hospitalizaron 182 personas y 157 (86%) respondieron los cuestionarios En septiembre los hospitalizados llegaron a 208 y de ellos 154(74%) respondieron los cuestionarios. En octubre de los 196 hospitalizados 155 (79%) llenaron los cuestionarios (79%).

Edad: La edad promedio en agosto fue 33 años, en septiembre 31 y en octubre 33.

Sexo: En cuanto a la distribución según sexo, en agosto el sexo femenino alcanzó un porcentaje de 70.6%, en septiembre 72% y en octubre 70%

El cuadro siguiente indica el puntaje promedio en ambos meses, obtenido a partir de los valores del 1 al 7 asignados por los pacientes hospitalizados que respondieron el cuestionario, a cada una de las 9 preguntas.

Cuadro # 1 Promedios de las respuestas de pacientes hospitalizados durante los meses de agosto, septiembre y octubre en el SSU de Cochabamba el 2006

PREGUNTAS	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
1. Información recibida de los médicos	5.5	5.8	6.3
2. Cordialidad de los médicos	5.8	6.1	6.4
3. Trato de parte de las enfermeras	5.6	5.7	6.1
4. Alimentación	5.8	6.0	6.2
5. Equipamiento habitación	6.0	6.0	6.2
6. Aseo de la habitación	5.9	6.0	6.3
7. Traslado al servicio de Rayos X	4.4	4.6	5.5
8. Ropa de cama (sábanas, batas, etc.)	6.0	6.0	6.2
9. Trato recibido en Caja	6.0	6.0	6.0

En cuanto al espacio disponible en cada cuestionario para que los pacientes anotaran sus comentarios y sugerencias, en agosto fueron 48 (30%) las personas que registraron comentarios y/o sugerencias, de ellas 19 (39.5%) (formularon algún tipo de crítica, en cambio el resto encomió o agradeció los servicios recibidos, en septiembre 45 (29%) personas escribieron sugerencias y/o comentarios. De las 45 personas 17 (37.7%) incluyeron críticas. Las demás expresaron solamente agradecimientos y felicitaciones. En octubre 64 personas (41.2%) anotaron algo en la casilla correspondiente, de ellas 16 (25%) registraron sugerencias y/o críticas.

DISCUSIÓN

El Programa de Vigilancia ofrece a todos los pacientes hospitalizados la oportunidad de opinar sobre los servicios recibidos. Los porcentajes de participación en el llenado del cuestionario muestran valores de 86%, 74% y 79% durante los tres

meses de funcionamiento del programa. Dado el carácter voluntario del llenado, esos porcentajes se consideran aceptables.

A diferencia de las encuestas esporádicas, que muestran la situación en un momento dado (como

una fotografía) la vigilancia presenta la información de la opinión en forma continua (como en una película) y se puede así, establecer en el caso del SSU de Cochabamba, Bolivia, las variaciones mensuales, o por el contrario, la estabilidad, lo que permite asociar con medidas de intervención y

Anexo



SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO
Cochabamba – Bolivia

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) Asegurado (a):

Con el propósito de lograr el mejoramiento de la calidad de atención de nuestros diferentes servicios, solicitamos su colaboración para llenar el presente cuestionario. Le pedimos marcar en la casilla de su elección la calificación que asigne a cada pregunta, tomando en cuenta que 1 es la peor calificación y 7 la mejor.

Una vez llenado el cuestionario agradeceremos depositarlo en los buzones asignados para este fin.

UNIDAD DE INTERNACIÓN

DATOS GENERALES

SEXO: MASCULINO FEMENINO
 EDAD: AÑOS

PREGUNTA: Que calificación asigna usted a:	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
1.- La información que recibe del personal médico							
2.- La cordialidad de la atención que recibe del personal médico							
3.- El trato que recibe del personal de enfermería							
4.- El servicio de alimentación							
5.- El equipamiento de la pieza de internación							
6.- El aseo de la habitación							
7.- El traslado para exámenes de rayos x, ecografías, etc.							
8.- El estado de la ropa (sábanas, bata, toallas, etc.)							
9.- El servicio de Caja							

10.- ¿Para su internación le solicitan el carné de asegurado? SI NO

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

realizar la evaluación respectiva. Un ejemplo que ilustra lo anterior es el mejoramiento progresivo de la calificación del "Traslado de pacientes a Rayos X" que de 4.5 en agosto, pasó a 4.8 en septiembre y, a 5.5 en octubre. Ese incremento en la nota coincidió con recomendaciones al personal encargado del traslado de pacientes.

Se aprecia en octubre, con excepción de la respuesta correspondiente al traslado del paciente al servicio de Rayos X, que los promedios de puntuaciones para las demás preguntas son iguales o mayores a 6(seis) revelador del nivel de satisfacción de los usuarios en los aspectos incluidos en el cuestionario.

La oportunidad que tienen todos los pacientes hospitalizados de expresar sus quejas y sugerencias en forma anónima sobre cualquier aspecto técnico, administrativo o de relaciones interpersonales que guarde relación con la atención recibida durante su hospitalización, hace posible que la información de la calidad del servicio recibido según su apreciación, sea conocida por los niveles de decisión encargados de tomar medidas apropiadas para mejorar la calidad de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA:

- Gestión de calidad, análisis de los usuarios. Elisa García-Morales Huidobro. Quintas Jornadas de Información y documentación de Ciencias de la Salud. Palma de Mallorca, España, Mayo 1994
- Calidad, opinión, satisfacción, clientes. Piquera M. Escuela Andaluza de Salud Pública-Gerencia de Salud. Sitio electrónico del Instituto Panamericano de Gestión de la Salud. 2004
- La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe
Anna G. Ross, J.L.Zeballos y Alberto Infante.
Revista Panamericana de Salud
Pública. Public Health 8(1/2) 2000 (páginas 93 al 97)