



Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en un hospital de nivel terciario

Humberto Reynales, Edgar Alfonso Varela, María Fernanda Delgado,
Sylvia Daguiar, María Adelaida Arboleda.

La calidad de un servicio puede medirse a través de la percepción del paciente y para su análisis se suelen dividir en las expectativas del usuario en la estructura, en el proceso o en los resultados de la atención. Para conocer la percepción de los pacientes sobre la prestación del servicio hospitalario en el Hospital San José en Bogotá, se realizó una encuesta que evaluó la calidad en la estructura y el proceso de la atención. Se analizaron los datos demográficos de la población encuestada y la percepción de la atención en las áreas de admisiones, habitación, atención médica, paramédica y de servicios generales evaluada como

excelente, buena, regular o mala. Se realizó un análisis univariado y prueba de t para comparación de proporciones. Se encuestaron 310 pacientes, encontrando una percepción buena preponderante en los aspectos de atención en admisiones, dedicación del personal, aseo y apariencia de la vajilla, de los alimentos servidos y de la habitación. No se encontró correlación entre la percepción del paciente y su edad, estado de enfermedad, ni el tipo de dieta ordenada durante la hospitalización. El hecho de encontrar una percepción de claridad tan alta puede estar en relación con el bajo nivel de escolaridad de los usuarios, pues 53% de los pacientes no tenían educación o sólo primaria. Se plantean algunos procesos gerenciales de cambio de acuerdo con los resultados hallados.

Introducción

Dentro del marco de las reformas en la seguridad social que se están implementando en el país, deberán las instituciones hospitalarias adquirir una mayor competitividad, reevaluando sus modos de operación y revisando sus planes de calidad para disminuir sus costos (1-3). En estos planes de calidad, la percepción que tenga el usuario sobre el servicio puede definir los planes gerenciales futuros. La calidad medida a través de la percepción del paciente es real, y se basa en las expectativas del usuario, dentro de su propio y personal marco de referencia (1, 4-6). Para facilitar el análisis, estas percepciones pueden estar enfocadas en la estructura, en el proceso o en los resultados de la atención hospitalaria (1, 7); en cualquiera de estos tópicos la percepción es dinámica y ocurre cada vez que el usuario entra en contacto con algún aspecto del servicio (1). Por eso el progra-

Dr. Humberto Reynales: Médico Internista, Epidemiólogo, Instructor Asociado, Facultad de Medicina Universidad del Rosario; Dr. Edgar Alfonso Varela: Médico Internista Cardiólogo, Instructor Facultad de Medicina Universidad del Rosario; María Fernanda Delgado, Sylvia Daguiar, María Adelaida Arboleda: Estudiantes Facultad de Medicina, Universidad del Rosario, Santafé de Bogotá.

ma de calidad se sale de una oficina en particular e involucra a todos aquellos que laboran en la institución, incluyendo a los clientes internos. Si la atención tiene calidad, los costos disminuirán, si la atención tiene calidad la percepción del usuario será de satisfacción que es máxima si le llenan todas las expectativas (8).

Para conocer la percepción de los pacientes sobre la prestación del servicio hospitalario en el Hospital San José en Santafé de Bogotá, se realizó una encuesta que evaluó la calidad en la estructura y en el proceso de la atención.

Material y métodos

Se realizó un estudio transversal que evaluó la percepción de los pacientes hospitalizados, sobre la atención hospitalaria, a través de una encuesta semiestructurada realizada en un día, escogido al azar, en el Hospital de San José en Santafé de Bogotá. Este es un hospital universitario que cuenta con 350 camas, 75% de ellas en el área quirúrgica y 25% en el área médica, donde laboran 300 médicos dedicados al campo quirúrgico y 100 en el médico. Además asisten 170 médicos que realizan estudio de postgrado y 120 médicos internos y es base para los estudios de pregrado, en el área clínica, para cerca de 250 estudiantes. El hospital se encuentra ubicado en una zona deprimida de la ciudad, en donde se presentan graves problemas de violencia, drogadicción y prostitución. Sus usuarios provienen de diferentes entidades y estratos, siendo la mayoría afiliados al Instituto de Seguros Sociales, y de estrato medio medio y bajo. Respec-

to a los servicios que ofrece, cuenta con un pabellón de pensionados con 40 habitaciones con camas individuales y servicio sanitario independiente. Los demás pabellones constan de habitaciones donde se ubican desde camas individuales, otras con dos o cuatro, e inclusive un pabellón con 25 camas y con servicios sanitarios compartidos por los pacientes y ubicados generalmente fuera de las habitaciones. Se encuestaron todos los pacientes que estaban hospitalizados, excepto los del servicio de pediatría, los pacientes en estado de coma, con afasia o con intubación orotraqueal. La encuesta estaba precedida por una explicación de la intención de realizarla y por una motivación para su correcta ejecución. Los encuestadores fueron estudiantes voluntarios, instruidos previamente. La encuesta se probó con quince pacientes escogidos al azar, de los cuales ninguno permanecía hospitalizado cuando se corrió de nuevo la encuesta. Completar la totalidad de cada encuesta ocupaba cerca de 30 minutos. Las preguntas iniciales mostraban las características demográficas de la población, acerca de la edad, sexo, escolaridad, entidad que ordenó su hospitalización, servicio en el que se encontraba hospitalizado y dieta ordenada; algunos de estos datos los tomó el encuestador, de la historia clínica. Se registró también el nivel de enfermedad apreciado por el encuestador. Las demás preguntas escritas en forma positiva se referían a la percepción de la atención en el servicio, en el área de admisiones, habitación, atención médica, paramédica y de servicios generales evaluadas como excelente,

buena, regular o mala. Se usó también una escala ordinal para evaluar otro grupo de preguntas sobre la importancia que le merecía al usuario alguna característica del servicio.

Los datos obtenidos en un formato pretabulado se incluyeron en la base de datos de EPI-INFO 6.0, con el cual se hizo también el procesamiento de la información. Por tratarse de un estudio esencialmente descriptivo de las opiniones de los pacientes, se realizó un análisis univariado obteniéndose frecuencias relativas y absolutas. En los casos en que se correlacionaron diferentes variables con la percepción del servicio, se utilizó una prueba de *t* y sus respectivos valores de *p*, para la comparación de proporciones.

Resultados

Se encuestaron 310 pacientes. En la Tabla 1 se muestran las características de la población analizada, de acuerdo con la edad, sexo, distribución por servicios médicos, por entidad que asumía su hospitalización, estado del paciente y nivel de escolaridad. La ocupación que se registró con mayor frecuencia fue hogar (27.3%), seguida de 8.1% que eran pensionados, 3.9% secretarías, 3.6% estudiantes e igual porcentaje de comerciantes y 2.9% de mecánicos. Para 116 pacientes la ubicación geográfica del hospital es buena, en tanto que es mala para 165; la primera impresión causada al ingreso del hospital fue agradable para 129 pacientes y mala o desagradable en sólo 19.

El promedio de días de hospitalización era de 8.9. El 38.7% de los pacientes (120/310) había tenido hospitalizaciones previas en

Calidad de atención a nivel terciario

Característica	n=310	%
Edad (años)		
10-19	9	3.0
20-29	62	20.4
30-39	44	14.5
40-49	44	14.5
50-59	53	17.4
60-69	57	18.8
70-79	28	9.2
80-89	7	2.3
Sin respuesta	6	1.9
Sexo		
Masculino	145	46.8
Femenino	165	53.2
Estado del paciente		
Normal	203	77.5
Leve	42	16.0
Moderado	16	6.1
Severo	1	0.4
Sin respuesta	48	
Servicio		
Quirúrgico	202	65
Médico	108	35
Escolaridad		
Ninguna	23	7.5
Primaria	139	45.1
Secundaria	84	27.3
Técnica	23	7.5
Universitaria	39	12.7
No contestan	2	0.6
Entidad a cargo		
ISS	204	65.8
Empresas*	40	12.9
Asistencia social	44	14.2
Particular	22	7.1
* Otras entidades como cajas de subsidio y seguros		

Tabla 1. Características de la población encuestada. Hospital San José, Santafé de Bogotá.

este hospital, 64 de ellos una sola vez y dos pacientes tenían más de seis hospitalizaciones en la institución. A 176 pacientes (57.9%) se les ordenó dieta corriente. En cuanto a la decisión de hospitalizarse en esta institución y no en otra, la causa más frecuente fue la remisión ordenada que ocurrió en 63.9% (198/310) de casos, seguida de 19% por decisión voluntaria. Sólo ocho pacientes escogieron el hospital por la cercanía o por los

costos. De los pacientes hospitalizados 56.1% no saben qué es un hospital universitario, 22.1% no saben si lo atienden estudiantes, en tanto que 64.3% contesta afirmativamente; sin embargo, a 77.5% le gusta que lo atiendan estudiantes. El transporte más utilizado para llegar a la hospitalización fue el taxi (39.7%) seguido del automóvil particular en 26.1% y del servicio de bus público en 17.7%. Sólo 13.2% ingresaron en ambulancia. Sin

embargo, la puerta más utilizada para ingresar fue la de urgencias (34.9%). Asimismo no todos los que llegan en automóvil particular ingresan por la puerta del parqueadero; ésta sólo es usada por 22.5% de los pacientes. En la Tabla 2 se resume la percepción del usuario para cada tópico evaluado, mostrando tan sólo las situaciones de percepción positiva y negativas extremas. Aun para los pacientes en los cuales el tiempo transcurrido para lograr su hospitalización fue de meses, 41.7% (129/310) consideran el tiempo corto y sólo a 18 personas les pareció muy largo. El 73.5% no necesitaron información adicional al momento de su hospitalización, 98.5% no tuvieron inconvenientes para su ingreso al hospital, 64.4% encontraron fácil el sitio de admisiones y 30.4% no lo requirió. En cuanto a los alimentos, 101 personas (32.7%) se comen todo lo que les ofrecen, en tanto que nueve (2.9%) no comen nada de lo ofrecido por el hospital. De todos los alimentos brindados en el hospital la que con mayor frecuencia se percibe inapropiada es la comida o cena para 68 pacientes (24%), y a 44 personas (16.5%) les disgusta el horario en que reciben los alimentos.

De los 310 pacientes, 189 comparten su habitación con uno o varios pacientes; de éstos a 159 (52%) les agradan los compañeros de cuarto y sólo a cuatro (1.3%) les desagrada tener compañeros en el cuarto. De todos los pacientes 123 (39.9%) siempre pueden dormir, otro tanto sólo puede dormir a veces y 13 (4.2%) "nunca han podido dormir" durante la hospitalización. El 93.2% (288/310) volvería a utilizar los servicios del hospital

en tanto que 6.8% no lo haría, de estos nueve por la ubicación, cuatro por la mala atención, tres por el mal aseo y los cinco restantes no ampliaron su respuesta. La Tabla 3 muestra la frecuencia de algunas expectativas del consumidor. No se encontró correlación entre la percepción del paciente y su edad ($p = 0.47$), el estado de la enfermedad ($p = 0.76$), la entidad que lo ampara ($p = 0.51$), ni con el tipo de dieta ordenada ($p = 0.78$).

Discusión

Es de prever una mayor concentración de pacientes en el área quirúrgica como quiera que este hospital es por excelencia quirúrgico. No se analizaron los resultados por pabellones, por cuanto esta información sólo tendría valor interno. El hecho de tener un mayor número de pacientes percibidos por el observador como en estado normal de salud puede obedecer al número de pacientes en estado preoperatorio de cirugía programada, a aquéllos en recuperación de su patología y al hecho que la exclusión de pacientes que no pueden contestar la encuesta ocasiona una desviación de la curva de población. Cerca de 53% de los pacientes o no han recibido educación o tienen sólo primaria, quizá esto explique el hecho de encontrar una percepción de calidad preponderante, pues algunos estudios han encontrado cómo los usuarios con menor educación pueden percibir los servicios con una mayor calidad que otros grupos (2). Las puertas usadas para el ingreso al hospital, frente al número de ingresos por el servicio de urgencias, hace pensar que existe un inoperante flujo de pacientes por las

Percepción	Positiva		Negativa	
	n	%	n	%
Atención en admisiones	58	19	4	1.3
Trato del personal médico	171	55.1	1	0.3
Tiempo dedicado por los médicos	13	4.2	0	0.0
Presentación personal de los médicos	122	39.5	0	0.0
Atención de enfermería en el día	275	89.3	2	0.6
Trato personal de las enfermeras	276	89	1	0.3
Número de enfermeras	252	81.6	50	16.2
Atención de enfermeras en la noche	219	70.6	47	15.2
Rapidez en la atención de enfermería	132	42.6	11	3.5
Agrado que muestra la enfermera	264	86.6	5	1.6
Amabilidad de servicios generales	286	94.4	17	5.6
Amabilidad del personal de cocina	298	97.1	9	2.9
Horario de visitas	244	79.7	44	14.4
Facilidades para los familiares	207	66.8	88	28.4
Trato a los familiares	53	18	4	1.4
Temperatura de los alimentos	170	58.8	90	31.1
Horario de los alimentos	213	73.4	77	26.6
Sabor de los alimentos	153	52.8	93	33.8
Apariencia de los alimentos	195	67.5	60	20.8
Estado de la vajilla	193	63.8	18	6.2
Aseo de la vajilla	249	85.9	3	1.0
Aspecto general de la habitación	264	87.5	27	8.8
Aseo del cuarto	280	90.3	3	1.0
Ventilación del cuarto	29	93.9	16	5.2
Iluminación del cuarto	290	93.5	5	1.6
Comodidad de la cama	223	72.2	7	2.3
Comodidad del colchón	225	72.8	82	26.5
Cantidad de ropa de cama	271	87.7	38	12.3
Estado de la ropa de cama	222	71.6	10	3.2
Ubicación del baño	167	54.6	121	39.5
Temperatura del agua	258	86	29	9.7
Aseo del baño	207	69.7	90	30.3

Tabla 2. Percepción de los pacientes para los tópicos encuestados.

áreas de circulación de diferentes servicios y esto podría mejorarse. Para la mayoría de los pacientes sería útil contar con un servicio de guía hasta la habitación, al igual que a un grupo importante le hubiera gustado encontrar los elementos de aseo personal en el baño.

Dado que los medios de transporte más utilizados para ingresar al hospital son los servicios públicos, se encuentra la necesidad de disponer de bahías ade-

cuadas para descender de estos medios de transporte con seguridad.

En general la atención recibida en admisiones se percibió como buena. Durante la hospitalización la mayoría tuvo una buena percepción de la atención y del tiempo de dedicación del personal. Asimismo, la percepción respecto a los alimentos fue buena al igual que para la apariencia y aseo de la vajilla. También se encontraron buenas aprecia-

Expectativa	Útil		Poco útil	
	n	%	n	%
Contar con guía hasta el cuarto	135	44	9	2.9
Encontrar los elementos de aseo	143	46.3	136	44

Tabla 3. Evaluación de algunas expectativas del usuario.

ciones respecto a la habitación y su dotación.

Es interesante ver cómo ni los costos ni la cercanía fueron razones importantes para decidir hacer uso de los servicios en el hospital y siendo la remisión el factor más importante debe considerarse el hecho que la ocupación hospitalaria depende en gran parte de las remisiones que casi son una hospitalización obligatoria en la institución.

Summary

In a medical setting, the quality of the service can be measured through the perception of the patients about the structure, the process and result of the service. To find out the opinion of the patients about the services in the Hospital de San José in Santafé de Bogotá, Colombia, a survey was performed. Demographic data of the patients and their perceptions about admissions, room facilities, medical and nursing attention and general services were classified as Excellent, Good, Regular or Poor. An univariate analysis was performed. Three hundred ten pa-

tients were surveyed and in general a good perception was obtained. There is no correlation between the opinion of the patient and his age, severity of the illness or kind of diet recommended. The high quality perception could be related to the low education level of the patients. Some management aspects are considered.

Referencias

1. Omachonu V.K. Quality of care and the patient: New criteria for evaluation. *Health Care Manage Rev* 1990; 15: 43-50.
2. DeLuco D, Cremer M. Consumers' perceptions of hospital food and dietary services. *J Am Diet Assoc* 1990; 90: 1711-15.
3. Johnson T. Transition to quality improvement: Adapting the quality management plan. *J Nurs Care Qual* 1994; 8: 16-21.
4. Ernst DF. Total quality management in the hospital setting. *J Nurs Care Qual* 1994; 8: 1-8.
5. Hennessy LL. Perceptions of quality of care in a minority population: A pilot study. *J Nurs Care Qual* 1994; 8: 32-37.
6. Largent CW. Bringing quality to the customer: A new paradigm for quality managers. *J Nurs Care Qual* 1994; 8: 81-84.
7. Bull M.J. Patients' and professionals' perceptions of quality in discharge planning. *J Nurs Care Qual* 1994; 8: 47-61.
8. Blanchard CG et al. Physician behaviors, patient perceptions and patient characteristics as predictors of satisfaction of hospitalized adult cancer patients. *Cancer* 1990; 65: 186-192.