

# Breve encuesta de calidad de atención a los usuarios de un departamento de medicina de un hospital pediátrico. Informe preliminar.

Davenport MC<sup>1</sup>, Morales J<sup>1</sup>, Raiden S<sup>1</sup>, Sosa R<sup>1</sup>, Gonzalez N<sup>1</sup>, Cairoli H<sup>1</sup>, De Lillo L<sup>1</sup>, Lavergne M<sup>1</sup>, Potasznik J<sup>1</sup>, Dominguez P<sup>2</sup>, Torres F<sup>2</sup>, Ferrero F<sup>1</sup>

## Resumen

**Introducción:** Conocer la calidad con que se brinda la atención médica como primer paso para mejorar su prestación debería ser considerado parte de cada acto médico. El objetivo de esta iniciativa fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Departamento de Pediatría del HGNPE con diferentes aspectos de la atención recibida.

**Método:** Estudio transversal, incluyendo cuidadores de pacientes hospitalizados en unidades de clínica polivalente, al momento del alta. Se utilizó una encuesta anónima y autoadministrada sobre la calidad de atención recibida, que indagó sobre alimentación, limpieza, seguridad, personal de enfermería y médico.

**Resultados:** Durante noviembre de 2017 se registraron 340 egresos hospitalarios, recolectándose 148 encuestas (43%). Los servicios relacionados con personal médico y de enfermería presentaron puntuaciones más elevadas, y alimentación, la menor. No se observaron diferencias significativas entre las diferentes unidades de internación en los puntajes globales ni por servicio evaluado, excepto en la comida, que mostró valores más bajos en la unidad 6 ( $p=0,02$ )

**Conclusión:** La valoración global brindada por familiares de pacientes internados sobre los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse satisfactoria. Los servicios relacionados con personal médico y enfermería presentaron puntuaciones más elevadas y las relacionadas con alimentación las más bajas.

**Palabras clave:** Calidad de la Atención de Salud, Hospitalización, Alta del paciente  
Trabajo recibido el 3 de abril de 2018 y aprobado el 23 de abril de 2018.

## Abstract

**Introduction:** Assessing health care quality should be considered part of each medical action, as a first step to improve performance. The aim of this study was to assess satisfaction of caregivers of patients hospitalized in the Department of Medicine (HGNPE), regarding different areas involved in hospital care.

**Methods:** Cross-sectional study, including caregivers of patients hospitalized in six units of the Department of Medicine. One is charge, anonymous and self-administered health care quality survey was provided. The questionnaire inquired about food, cleanliness, safety, medical and nursing staff.

**Results:** During November 2017, 148 surveys (43%) were obtained from 340 patients. Medical and nursing staff showed higher scores, and the food, the lower. There were no significant differences among the different guards units regarding global score or each evaluated area, except for food, which showed lower values in unit 6 ( $p = 0.02$ ).

**Conclusion:** The overall assessment provided by care givers of hospitalized patients on discharge was satisfactory. Medical and nursing staff showed higher scores and those related to food, the lowest.

**Keywords:** Health Care Quality, Hospitalization, Patient discharge.

## Introducción

Conocer la calidad con que se brinda la atención médica como primer paso para mejorar su prestación debería ser considerado parte de cada acto médico. La medición de los procesos y los resultados es fundamental para mejorar la calidad de la atención hospitalaria y dar cuenta del funcionamiento de las intervenciones y cambios implementados<sup>1</sup>.

Una definición de calidad en atención médica actualmente aceptada es la de la Academia Nacional de Medicina de EEUU (National Academy of Medicine -IOM-), que la establece como “el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados

1 Departamento de Pediatría, Hospital General de Niños Pedro de Elizalde

2 Docencia e Investigación

**Dirección Postal:** María Carolina Davenport. Hospital General de Niños Pedro de Elizalde. Montes de Oca 40 (1270) CABA. E-mail: carolinadavenport@yahoo.com.ar

consistentes con un conocimiento científico actualizado<sup>2</sup>. La evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del paciente es una herramienta frecuentemente utilizada como punto de partida para promover su mejoría. A través de la misma es posible obtener información relacionada con la atención recibida que beneficia a la organización y a los usuarios en sus necesidades y expectativas. La medición de la experiencia del paciente permite conocer el rendimiento de los servicios brindados por el hospital, monitorear la efectividad de las intervenciones y ofrecer potenciales soluciones para mejorar la atención hospitalaria<sup>3-6</sup>.

La evaluación de la experiencia de los pacientes mediante encuestas de satisfacción, fue reconocida hace años como mecanismo asegurador de que las vivencias y opiniones de los pacientes son escuchadas y constituyen instrumentos útiles para mejorar la calidad de la atención<sup>7,8</sup>.

Evaluar la prestación del servicio ofrecido adquiere especial relevancia en niños internados, donde es necesario comprender las necesidades de los padres para facilitar que sus experiencias sean lo más llevaderas posible. La satisfacción con los cuidados constituye el centro de un marco formado por respeto de sus necesidades, información adecuada, participación en la toma de decisiones, apoyo emocional y físico, y coordinación de los cuidados. Este enfoque reconoce que las expectativas e información proporcionadas por los niños y sus familias son componentes esenciales en la toma de decisiones destinadas a una calidad mejorable, constituyendo la familia y el personal de salud una unidad integral en el trabajo de la mejora continua<sup>9</sup>.

El Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro de Elizalde incluye todos los servicios de internación indiferenciada de un hospital pediátrico de alta complejidad. En sus 6 unidades de internación registra 4500 egresos anuales.

El objetivo de la presente iniciativa fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Departamento de Pediatría del Hospital General de Niños Pedro Elizalde con diferentes aspectos de la atención recibida.

## Método

**Diseño:** Estudio transversal.

**Población:** Cuidadores de pacientes hospitalizados en salas de clínica polivalente al momento del alta.

**Metodología:** Al momento del egreso hospitalario, cuando el paciente se encontraba en con-

diciones clínicas de alta, se invitó a participar al adulto responsable del cuidado de todos los pacientes hospitalizados en los sectores involucrados. En caso de aceptar, se aplicó una encuesta anónima y autoadministrada acerca de la calidad de atención brindada en las unidades de internación polivalente en la cual el paciente se encontraba hospitalizado. Una vez completada la encuesta, se le solicitó que la depositara en un buzón ubicado en la oficina de admisión del hospital, específicamente destinado para tal fin. Las encuestas fueron recolectadas semanalmente por 2 investigadores (C.D. y I.M.). Los datos obtenidos fueron cargados en una planilla confeccionada en Excel para su posterior análisis.

**Instrumento:** Dado que no se encontró una encuesta debidamente validada que cumpliera con los aspectos que se buscaba explorar, se desarrolló un instrumento simple ad hoc. La encuesta indagó sobre la sala de internación (unidades 1 a 6), y cómo calificaría el paciente los servicios brindados relacionados con la alimentación, limpieza, seguridad, personal de enfermería y personal médico, a través de una escala de puntaje de 10, donde 1 es el peor y 10 es el mejor. Si no tuvo contacto con alguna de las áreas mencionadas se indicó 0, que equivale a no corresponde.

**Análisis estadístico:** Luego de verificar la falta de ajuste a normalidad de los datos (prueba de Kolmogorov-Smirnov), los datos se resumen como mediana e intervalo intercuartílico. La comparación entre los resultados obtenidos por cada servicio evaluado y por cada unidad de internación se efectuó con la prueba de Kruskal-Wallis. Se adoptó un nivel de significación de  $p < 0.05$ .

Sobre una idea original del Dr. Rubén Sosa, la iniciativa fue presentada al Comité de Mejora Continua de la institución y autorizada por la Dirección del hospital como práctica estándar frente a los egresos, dejando claramente establecido el carácter voluntario y anónimo de la encuesta. En el presente informe se reportan los resultados del primer mes de aplicación de la encuesta (Noviembre 2017).

## Resultados

Durante el mes de noviembre de 2017 se registraron en la oficina de admisión 340 egresos hospitalarios correspondientes a las unidades del Departamento de Medicina. Durante el periodo de estudio se recolectaron 148 encuestas, representando el 43% de los egresos registrados. De ellas, 9 debieron ser excluidas por no

Tabla 1. Valoración de los usuarios sobre diferentes servicios prestados en el Departamento de Medicina

Servicios evaluados						
Unidades de internación	Alimentación	Limpieza	Seguridad	Enfermería	Médicos	Total
Unidad 1	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	50 (46-50)
Unidad 2	10 (9-10)	10 (9-10)	10 (9-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	48 (44-50)
Unidad 3	10 (8,5-10)	10 (7,2-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	49,5 (46,2-50)
Unidad 4	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (9-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	50 (48-50)
Unidad 5	10 (7,2-10)	10 (9,7-10)	10 (8,7-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	49 (40-50)
Unidad 6	9 (7-10)*	9,5 (8,2-10)	10 (8,2-10)	10 (7,2-10)	10 (9,2-10)	45 (40,5-50)
Total	10 (8-10)	10 (9-10)	10 (9-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	50 (45-50)

Valores expresados en mediana e intervalo intercuartílico  
\*p<0,05 (prueba de Kruskal-Wallis)

presentar la identificación del área de internación correspondiente, quedando finalmente para el posterior análisis 139 encuestas.

El 67% de las encuestas corresponden a las unidades 1, 2 y 4 (22,3% cada uno de ellos), 13% a la 5, 11,5% a la 6 y 8,5% a la 3.

En tres casos los usuarios marcaron la opción "0" (no corresponde) en el servicio alimentación, por lo que esas respuestas no fueron consideradas para los cálculos.

Los servicios relacionados con el personal médico y de enfermería presentaron las puntuaciones más elevadas, y el servicio relacionado con la alimentación presentó la menor puntuación (Tabla 1).

No se observaron diferencias estadísticamente significativas entre las diferentes unidades de internación en los puntajes globales ni por servicio evaluado, excepto en el servicio de comida. Se observó diferencias en la distribución de puntajes en el servicio comida, con los valores más bajos en la unidad 6 ( $p=0,02$ ).

## Discusión

La valoración global brindada por los pacientes internados acerca de los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse satisfactoria. Los servicios evaluados mostraron resultados globales superiores a 7 puntos sobre los 10 posibles en todas las unidades, y la gran mayoría obtuvo la calificación máxima (10 puntos). La

mediana global de puntaje, sobre 50 puntos posibles fue 50 con intervalo intercuartílico entre 45 y 50.

Los resultados obtenidos fueron bastante homogéneos. Los servicios relacionados con el personal médico y de enfermería presentaron las puntuaciones más elevadas. Al comparar los resultados de las distintos servicios brindados y las unidades, no se observaron diferencias estadísticamente significativas excepto en el servicio de alimentación; donde los usuarios de la unidad 6 calificaron significativamente peor al servicio de alimentación.

Es posible que en esta diferencia haya influido las características de los pacientes. Los pacientes de la unidad 6 presentan prioritariamente enfermedades oncológicas, por lo que las expectativas de los padres podrían estar influidas por el pronóstico de sus hijos. También se debe considerar que muchos de estos pacientes tienen restricciones dietarias que hacen que sus comidas sean menos apetecibles. Además, es muy posible que esos padres hayan tenido estadías hospitalarias mucho más prolongadas, lo cual también podría influir en su opinión.

Los estudios previamente reportados acerca de la calidad de atención basada en las experiencias y opiniones de los pacientes, a pesar de utilizar instrumentos de medición alternativos, han mostrado resultados similares. Jha evaluó la percepción de los pacientes sobre la atención

hospitalaria mediante el Hospital Consumer Assessment of Health care Providers and Systems Survey, observando que 63% de los pacientes dieron a sus cuidados una calificación global alta (9 o 10)<sup>4</sup>. Eulmeselkian y col utilizaron el Picker's Pediatric Acute Care Questionnaire en pacientes internados en una unidad de terapia intensiva, observando que 89% de los padres expresó alto grado de satisfacción, el 100% manifestó que sus hijos recibieron los cuidados necesarios en forma oportuna, el 98,2% que sus hijos recibieron trato digno y respetuoso, y que tanto a médicos como a enfermeras les interesaba calmar el dolor de sus pacientes<sup>10</sup>.

La principal debilidad de nuestra experiencia es la relativamente baja tasa de respuesta (43%). Sin embargo, la tasa de respuesta global en este tipo de encuestas se encuentra en esos valores; Hays y Jha obtuvieron resultados similares a los nuestros (46% y 36% respectivamente)<sup>11,4</sup>. Es posible que en unidades cerradas la misma sea mayor, en una unidad de cuidados intensivos Eulmeselkian obtuvo una tasa de respuesta mayor (87%)<sup>10</sup>.

Tampoco puede olvidarse que la invitación a participar es efectuada por el médico en el momento de otorgar el alta. Este es un momento que incluye múltiples actividades por lo que es fácil que el profesional olvidara o no insistiera en la importancia de la encuesta<sup>12</sup>.

Con respecto a las encuestas que debieron descartarse por falta de identificación de la unidad de internación (13%), este aspecto podría ser mejorado con la entrega de una encuesta prellenada en este ítem.

Es necesario también considerar que, si bien la valoración de la calidad de atención brindada por los pacientes fue en general satisfactoria, podrían existir algunos sesgos como a mayores grados de satisfacción mayor tendencia a completar cuestionarios, renuencia a expresar insatisfacción, mejor aceptación de opiniones positivas, temor a que determinadas prestaciones sean discontinuadas o que la insatisfacción no sea expresada si los problemas fueron solucionados<sup>13</sup>.

Este reporte muestra que, a pesar de los inconvenientes detectados, la iniciativa es factible. Es posible evaluar la calidad de atención general y de cada uno de los servicios brindados a los usuarios del departamento de pediatría. El instrumento empleado se mostró adecuado para la población. Al mismo tiempo se exponen los puntos que deben ser ajustados.

Es importante continuar con la iniciativa para contar con un mayor número de respuestas que verifiquen o ajusten los resultados obtenidos.

Posteriormente se podrán instrumentar encuestas que midan aspectos específicos de cada área evaluada como habilidades de comunicación en el personal de enfermería y médicos, grado de respeto y calidez en la relación personal de seguridad/limpieza- paciente, pronta respuesta a las necesidades del paciente, grado de manejo del dolor, privacidad, tiempos de espera, errores en tipo de dieta administrada y medicación.

A partir de los resultados obtenidos se podrán instrumentar cambios en la organización para satisfacer las expectativas de los usuarios y monitorear el impacto de los mismos.

## Conclusión

La valoración global brindada por los familiares de pacientes internados acerca de los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse satisfactoria. Los servicios relacionados con el personal médico y enfermería presentaron las puntuaciones más elevadas y las relacionadas con alimentación las más bajas.

## Agradecimiento

Al Sr. Mario Marini y a los integrantes del Departamento Técnico del HGNPE, por su diligencia en la instrumentación de la estrategia. Al Dr. Hugo Sánchez perteneciente al Servicio de Auditoría Médica, por la colaboración en el procesamiento de los datos en el proyecto original desarrollado en el Unidad 2. A los médicos residentes del Departamento de Medicina, por la administración de las encuestas a los cuidadores de los pacientes.

**Bibliografía**

- 1 Scales Jr C, Schulman K. Triggering management for quality improvement. *Health Serv Res.* 2014;49(5):1401-6.
- 2 Institute of Medicine. *America's health in transition: protecting and improving quality.* Washington DC: Institute of Medicine, 1994.
- 3 Manary MP, Boulding W, Staelin R, Glickman SW. The patient experience and health outcomes. *N Engl J Med.* 2013; 368:201-3.
- 4 Jha AK, Orav EJ, Zheng J, Epstein AM. Patients' perception of hospital care in the United States. *N Engl J Med* 2008; 359:1921-31.
- 5 Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013;3:e001570.
- 6 Black N, Jenkinson C. Measuring patients' experiences and outcomes. *BMJ.* 2009; 339:b2495.
- 7 American Academy of Pediatrics. Principles for the development and use of quality measures. *Pediatrics* 2008;121(2):411-8.
- 8 Beattie et al. Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review. *Syst Rev.* 2015; 4:97.
- 9 Committee on Hospital Care and Institute for Patient and Family Centered Care. Patient- and family-centered care and the pediatrician's role. *Pediatrics.* 2012; 129(2):394-404.
- 10 Eulmesekian P, Peuchot V, Pérez A. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Arch Argent Pediatr* 2012;110(2):113-119.
- 11 Hays R, Martino S, Brown J. Evaluation of a Care Coordination Measure for the Consumer Assessment of Health care Providers and Systems (CAHPS®) Medicare Survey. *Med Care Res Rev.* 2014 April ; 71(2): 192-202.
- 12 Apkon M, Friedman JN. Planning for effective hospital discharge. *JAMA Pediatr.* 2014; 168(10):890-1.
- 13 De Silva A. A framework for measuring responsiveness. GPE Discussion Paper Series N° 32. [Acceso: 8 febrero 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/healthinfo/paper32.pdf>.