

Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología

Satisfaction of Patients and Service Providers in the Institute of Hematology and Immunology

María de los Ángeles Ramos García^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-4912-5552>

Consuelo Macías Abraham¹ <https://orcid.org/0000-0001-5484-096X>

¹Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: calidadihi@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del paciente y el prestador de servicio asistencial de salud es una variable multidimensional de la calidad en la atención médica. La comunicación, la atención y cortesía, el tiempo de espera percibido, la aplicación de una tecnología de avanzada y una infraestructura idónea son los factores que se deben trabajar para incrementar dicha satisfacción.

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de pacientes, familiares y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología.

Métodos: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, durante cinco años (2017-2021). El universo lo conformaron 1004 personas, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Se aplicaron para la evaluación de la satisfacción las técnicas de encuestas y entrevistas.

Resultados: Se identificó el nivel de satisfacción de las personas respecto a las dimensiones evaluadas sobresaliendo en más del 90 % el trato recibido, la eficiencia en los servicios prestados y la privacidad en salas de asistencia médica. Resultó ser de un 93 % el compromiso y la entrega de los prestadores de servicios y más del 70 % del personal se capacitó. Se analizaron varios indicadores a partir de encuestas de tipo cerradas, abiertas y entrevistas.

Conclusiones: La identificación del nivel de satisfacción de pacientes, familiares y prestadores de servicios permite mitigar o eliminar la mayoría de las inconformidades lo que

contribuye a la mejora en los servicios asistenciales, docentes e investigativos, que avalan los logros alcanzados por el instituto en la actualidad.

Palabras clave: calidad; satisfacción de pacientes; calidad de la atención de salud.

ABSTRACT

Introduction: Patient and healthcare provider satisfaction is a multidimensional variable of healthcare quality. Communication, care and politeness, the perceived waiting time, the application of advanced technology, as well as an adequate infrastructure, are the factors that should be worked on to increase such satisfaction.

Objective: To identify the level of satisfaction of patients, family members and service providers at the Institute of Hematology and Immunology.

Methods: A descriptive and cross-sectional study was carried out during five years (2017-2021). The universe consisted of 1004 people, selected by simple random sampling. The survey and interview techniques were used to evaluate satisfaction.

Results: The level of satisfaction of the people was identified, with respect to the evaluated dimensions; received treatment, efficiency of provided services and privacy in medical care rooms stood out in more than 90 %. The commitment and dedication of the service providers was 93 %, while more than 70 % of the personnel received training. Several indicators were analyzed based on closed or open-ended surveys and interviews.

Conclusions: The identification of the level of satisfaction among patients, family members and service providers allows mitigating or eliminating most of the nonconformities, contributing to the improvement in care, teaching and research services, which confirms the achievements attained by the institute nowadays.

Keywords: quality; patient satisfaction; healthcare quality.

Recibido: 16/12/2021

Aceptado: 26/04/2022

Introducción

Uno de los sectores más importantes en la sociedad y la economía son los servicios de salud, puesto que su finalidad es proporcionar atención con calidad y seguridad, tanto a nivel social como individual. Además, entre sus propósitos está el de contribuir con el crecimiento

económico y el desarrollo social, cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos y velar por el bienestar físico de las personas.⁽¹⁾

La calidad percibida aplicada a los servicios se ha convertido en una estrategia prioritaria. El proceso evaluativo desde la dimensión de la satisfacción de usuarios y prestadores es de vital importancia, lo que implica la necesidad de contribuir a este proceso con la aplicación de los más avanzados modelos y procedimientos empleados en el sector salud.⁽²⁾ La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define a un servicio de prestación de salud como aquel conjunto de características de un servicio que permite satisfacer las necesidades y expectativas del usuario; si este proceso es de calidad, existe más oportunidad que los usuarios sigan las indicaciones médicas.⁽³⁾

La satisfacción del paciente es una variable multidimensional de la calidad de la atención médica. La comunicación, la atención y cortesía y el tiempo de espera percibido son los principales factores que se deben trabajar para incrementar dicha satisfacción.⁽⁴⁾ El compromiso de la institución es dar el mejor servicio “con los atributos de disposición, profesionalismo y calidez que puedan llevarse a la práctica, plasmándolos en rutinas y conductas observables que los hagan visibles y tangibles para los asegurados, en los diferentes servicios”, declaración que integra el concepto de calidad en la prestación de servicios médicos medida por el usuario externo. Donabedian Avedis⁽⁵⁾ fue quién fundamentó la relación directa de la calidad de atención sanitaria ofrecida con la estructura (elementos tangibles institucionales) y los procesos (actividades administrativas y sanitarias en el acto médico); y del resultado de esta gestión sanitaria con la satisfacción del usuario.

De otra parte, la entrevista y la encuesta, generalmente, se han considerado como técnicas investigativas.⁽⁶⁾ La encuesta es muy utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones que han utilizado esta técnica.⁽⁷⁾ A su vez, la entrevista fue definida por *Lanuez y Fernández* como el método empírico basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema.⁽⁷⁾

Durante el período 2017-2021 hubo cambios de la infraestructura del Instituto de Hematología e Inmunología. Se le otorgó una nueva sede, con nuevo equipamiento, acceso de nuevo personal, introducción de novedosas técnicas analíticas, lo que conllevó a cambios en la percepción de la conducta del personal interno y externo. De ahí que este trabajo se propusiera identificar el nivel de satisfacción de pacientes, familiares y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología.

Métodos

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a los servicios de asistencia médica durante cinco años (octubre 2017-octubre 2021), en el Instituto de Hematología e Inmunología. El universo lo conformaron 1004 personas, todos prestadores de servicios del instituto, pacientes y familiares. Se realizó un muestreo aleatorio simple, se consideró como criterio de exclusión pacientes > 18 años de edad. Se aplicaron las técnicas de encuestas y entrevistas para la evaluación de la satisfacción, las cuales se realizaron en horario matutino y vespertino.

Se realizaron 875 encuestas y 129 entrevistas a pacientes, familiares y prestadores de servicios. Respecto a las encuestas, se aplicaron cuestionarios personales de tipo cerrado y abiertos. Las guías de encuestas con diferentes formatos, pero manteniendo la esencia de las dimensiones fueron elaboradas por el especialista en gestión de la calidad, tomando como referencias diferentes revisiones.⁽⁶⁾

Las entrevistas se hicieron personalizadas iniciándose con una solicitud de permiso por parte del entrevistador de forma cordial. Se realizaron preguntas que se caracterizaron por ser claras, sencillas, evitando palabras ambiguas, y cargadas de emociones para que el entrevistado no se colocara a la defensiva y se evitaron las preguntas negativas. Se les pidió recomendaciones o sugerencias para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y posteriormente se les agradeció por su participación.

En el mes de octubre de 2017 se realizaron encuestas cerradas, que fueron aplicadas solo a prestadores de servicios asistenciales en la antigua sede ubicada en el Hospital Pediátrico “William Soler” y en el Hospital General Docente “Enrique Cabrera”. A partir de 2018 se aplicaron encuestas de tipo cerradas, abiertas y entrevistas no estructuradas en la nueva sede. Las dimensiones determinantes para estudiar la satisfacción de pacientes, familiares y prestadores de servicios se agruparon según *Arteta-Poveda*:⁽⁴⁾ cuidado del médico, experticia, atención y cortesía, información y comunicación, cuidado de las enfermeras, accesibilidad, confort y limpieza, instalaciones y planta física. Finalmente se calculó el total de personas satisfechas y no, según indicadores. Para la tabulación de la información se utilizó una base de datos en Excel.

Resultados

El mayor número de encuestas se realizaron en el 2019 (483) (Tabla 1) y el mayor número de entrevistas en el 2021 (89) (Tabla 2).

Tabla 1 - Encuestas realizadas

Personal encuestado	2017	2018	2019	2020	2021
Prestadores de servicios	57	13	219	27	22
Pacientes	0	54	90	62	27
Familiares	0	50	174	55	25
Total	57	117	483	144	74

Tabla 2 - Entrevistas realizadas

Personal entrevistado	2018	2019	2020	2021
Prestadores de servicios	4	15	6	0
Pacientes	0	10	2	38
Familiares	0	3	0	51
Total	4	28	8	89

Nivel de satisfacción en pacientes y familiares en el período 2017-2019.

Se evaluaron cinco indicadores [estado de opinión de los trabajadores en el Instituto de Hematología e Inmunología [IHI] confort de trabajo, compromiso con el trabajo, capacitación y superación, deseos de continuar trabajando en el instituto).

La satisfacción del personal del instituto fue de un 66 %, el confort estimado del 7 % que incluyó, ventilación, iluminación, privacidad y ambiente de trabajo (Fig. 1). En el año 2017 el compromiso con el trabajo se estimó en un 93 % de satisfacción y con respecto a la capacitación se cumplió en un 77 % (Fig. 2).

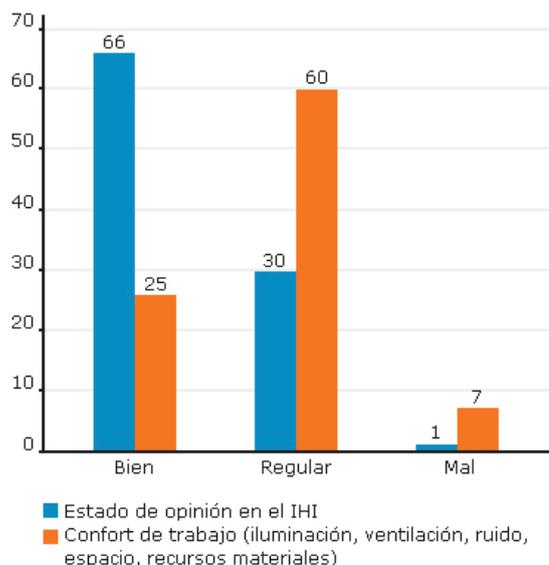


Fig. 1 - Porcentajes de guías de encuestas cerradas (bien, regular, mal) a prestadores de servicios en la antigua sede, año 2017.

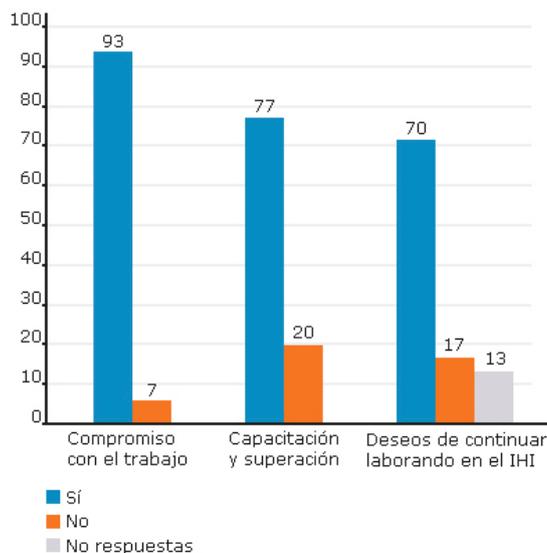


Fig. 2 - Porcentajes de guías de encuestas cerradas (Sí-No) a prestadores de servicios en la antigua sede, año 2017.

En el año 2017 se aplicaron 35 guías de encuestas cerradas a prestadores de servicios para identificar su nivel de satisfacción, en las que se evaluó uno de los puntos de la ISO 9001: 2015,⁽⁸⁾ el liderazgo (Fig. 3).

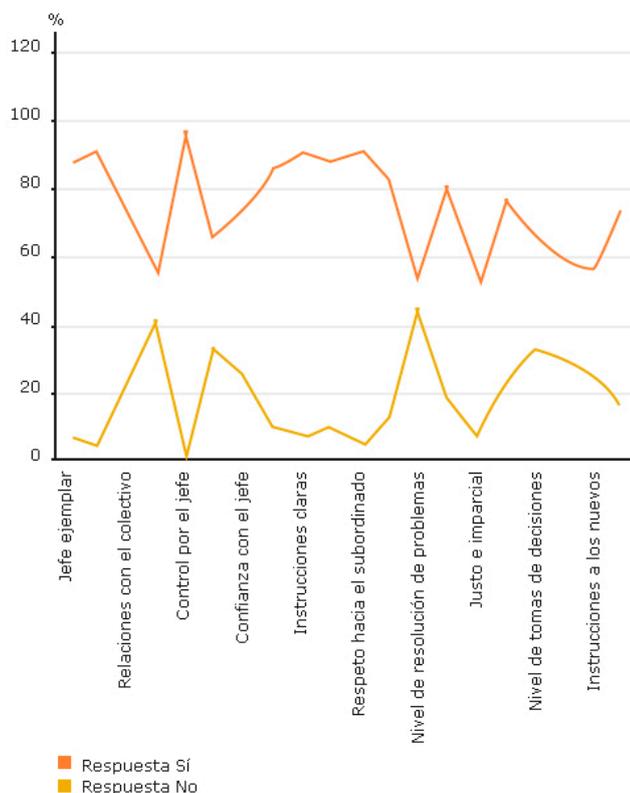


Fig. 3 - Representación del enfoque liderazgo, año 2017.

En segundo semestre del año 2018 se realizó un análisis de las encuestas de tipo cerradas tomando como indicadores seis dimensiones (Fig. 4).

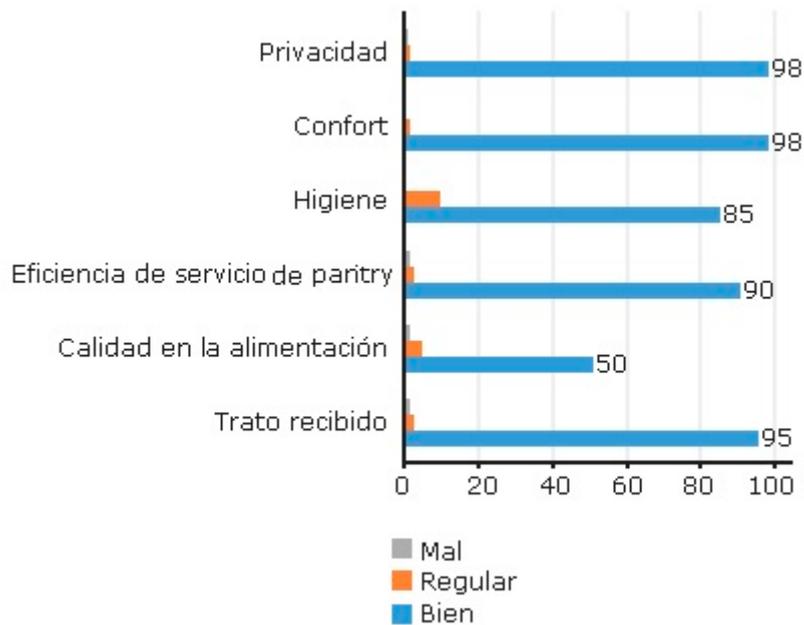


Fig. 4 - Porcentaje de satisfacción de pacientes y familiares hospitalizados, año 2018.

Se evidenció con un nivel de satisfacción de muy bueno el resultado de las encuestas abiertas realizadas en el primer semestre del año 2019 a pacientes y familiares. Estos refirieron haber tenido un trato excelente de médicos, enfermeros, asistentes integrales y asistentes administrativas de salud. Además, expresaron que la calidad de los alimentos era buena, al igual que el servicio de pantry, la higiene y el confort, junto a la ventilación, iluminación y control de ruidos fueron calificados de buenos. Los pacientes atendidos en consultas externas señalaron aspectos como el incumplimiento del horario de apertura de algunos servicios, y la falta de privacidad en las consultas por hacinamiento en los locales.

Las encuestas abiertas realizadas en el segundo semestre del año 2019 a prestadores de servicios asistenciales, arrojaron que el trato de los jefes hacia los subordinados fue evaluado de excelente con un 78 % de satisfacción y un 22 % evaluados de bien. En cuanto a la tenencia de recursos materiales para la ejecución de sus trabajos se evaluó de bien en un 22 % y el 34 % opinó que fue excelente, el 44 % lo consideró de mal. El 77 % calificó al ambiente laboral de excelente y el 23 % de bueno. La higiene en el puesto de trabajo fue considerada de buena por el 67 % de los encuestados y el 33 % de regular.

A finales del año 2019 se incrementaron las entrevistas no estructuradas personalizadas según las siguientes dimensiones:

1. Atención del médico hacia el paciente.
2. Cortesía y respeto del médico.
3. Claridad en la información suministrada.
4. Preocupación por la comodidad del paciente.
5. Atención del médico para escuchar al paciente.
6. Respuestas satisfactorias.
7. Experticia.
8. Información y comunicación.
9. Atención y cortesía del personal auxiliar, técnicos.
10. Cuidado de los enfermeros.
11. Accesibilidad.
12. Confort y limpieza.
13. Señaléticas dentro de las instalaciones.
14. Estacionamiento para vehículos.
15. Comodidad del área de espera.

Nivel de satisfacción en pacientes y familiares en el año 2020-2021

Los pacientes manifestaron que se debía continuar con el trato amable, excelente, profesional y maravilloso de los profesionales y personal técnico en general. Reflejaron en las encuestas que en las salas asistenciales se debía mejorar la calidad de los alimentos y refirieron que en muy pocas ocasiones hubo atraso en la dispensación de los medicamentos. Se pidió para las salas asistenciales el acceso a internet. Los pacientes y familiares que asisten a consultas externas plantearon que en el área de espera les molestaba el sol.

A finales de 2020-2021 se realizaron guías de encuestas a residentes de hematología (Tabla 3).

Tabla 3 - Nivel de satisfacción de residentes, año 2020-2021

Indicadores	Mal	Regular	Bien	Muy bien
Atención recibida por parte de profesores y tutores	--	--	4	5
Calidad de la docencia que reciben	--	1	4	4
Calidad del servicio de la biblioteca	--	6	3	
Organización y duración de las rotaciones	1	6	2	
Calidad y cantidad de material de estudio que se le imparte	--	1	5	3
Conformidad con el contenido que se le imparte	--	--	7	2
Conformidad con las evaluaciones que reciben	--	--	6	3

En cuanto a las insatisfacciones, se reportaron 13 quejas, en los cinco años; 8 en el 2019, 2 en el 2020 y 3 en el 2021.

Discusión

Las encuestas y entrevistas permitieron recoger información para identificar las satisfacciones e insatisfacciones. En el año 2017, en el mes de octubre, se retomó la realización de encuestas y entrevistas por parte del especialista en gestión de la calidad, que responde directamente a la dirección (Tabla 1).

Se realizó un mayor número de encuestas que de entrevistas hasta el año 2020 (Tabla 1 y 2). Estos valores se deben a que no se pudo contar con los recursos materiales necesarios para elaborar los cuestionarios que debe aplicar el especialista en gestión de la calidad. Además, la presencia de la pandemia de la COVID-19 provocó que se realizaran mayor número de entrevistas, principalmente vía telefónica a los servicios asistenciales de salud.

Se decidió realizar los cuestionarios primeramente a los prestadores de servicios asistenciales debido a que las características en cuanto a infraestructura, la organización y recursos materiales no eran los adecuados, lo que se reflejó en las variantes estudiadas en las figuras 1 y 2. En el período de estudio no se contó con los recursos necesarios para brindar servicios de excelencia, impidiendo realizar el trabajo con la calidad merecida por el personal, tanto interno como externo.

Las encuestas de tipo cerradas sobre el nivel de satisfacción del liderazgo (Fig. 3), enfoque que se considera de alta importancia en la NC-ISO 9001: 2015, demostraron que es necesario trabajar con mayor interés los temas de capacitación de los subordinados, mejorar el nivel de resolución de problemas, incentivar elogios hacia el buen desempeño de los subordinados y aumentar los contactos con ellos.

La percepción del bienestar a partir del año 2018, primer trimestre, varió sustancialmente, esto se produjo después del traslado del instituto hacia su nueva sede. Hubo cambios de infraestructura, se entregaron dos edificaciones modificadas, una denominada la “Casona” y la segunda el “Edificio Central”, que contaban con áreas propias para la atención médica: cinco consultas externas, cuatro salas de asistencia médica, once laboratorios, área para procedimientos quirúrgicos, quimioterapia, banco de sangre, farmacia entre otras áreas. Se hizo entrega de nuevos recursos materiales, mobiliarios, arsenal tecnológico, se introdujo personal con elevada calificación, todo ello concebido con el objetivo de brindar una

atención de excelencia y con la calidad requerida, lo cual se reflejan en las encuestas y entrevistas realizadas.

A inicio de 2018 se percibe una tendencia a la elevación de criterios satisfactorios con respecto a los indicadores evaluados: atención del médico hacia el paciente, la cortesía y el respeto, la claridad en la información suministrada, preocupación por la comodidad del paciente, la escucha del médico hacia el paciente, las respuestas satisfactorias, la experticia, la información y comunicación entre médico-paciente, los cuidados del personal de enfermería, la accesibilidad, y las señaléticas dentro de las instalaciones (Fig. 4).

Se hizo énfasis en el factor higiene, por las características de las enfermedades que portan los pacientes atendidos en el instituto, hoy en día el servicio de higiene es calificado de muy bueno por entidades externas evaluadoras. Con respecto al tema de la alimentación, hay insatisfacciones debido a que no existen muchas alternativas para variar el menú y en ocasiones falta calidad en su elaboración. Las dimensiones que resultaron ser negativas fue la ausencia de un estacionamiento para vehículos y comodidad en el área de espera.

Las entrevistas según se realizaron en su mayoría a principios de 2019 hasta 2021 en todas las áreas, primando consultas y salas de asistencia médica (Tabla 2). En el caso de la entrevista se empleó la individual no estructurada o no estandarizada por mantener una situación de diálogo flexible, susceptible de intercambios con el o los entrevistados, y de reorientarse en su transcurso. Se realizaron, fundamentalmente, entrevistas vía telefónica aplicada para las salas de asistencia médica, se tomaron las sugerencias necesarias ante situaciones planteadas con vistas a mejorar aún más la calidad de los servicios.

El hecho de que las encuestas abiertas realizadas en el segundo semestre del año 2019, reflejen que el 44 % de los prestadores de servicios identificaron de mal el nivel de satisfacción para la ejecución del trabajo, se explica por la agudización a nivel nacional para adquirir los recursos e insumos materiales del exterior. No obstante, se trató de dar solución por nivelaciones realizadas entre instituciones.

La mayor cantidad de encuestas se realizaron en el año 2019 y 2020 a pesar de que el país se encontraba en situación de pandemia por la COVID-19, esto se debe a que hubo una mayor afluencia de personal para ser atendido en el instituto. Para la ejecución de las encuestas se tomaron todas las medidas higiénico sanitarias establecidas a nivel institucional y nacional orientadas por el Ministerio de Salud Pública. Primaron en estos años las encuestas a prestadores de servicios y familiares, en este último caso se realizaron cuantiosas encuestas en consultas de pediatría y familiares de pacientes adultos, tanto de los servicios de hematología como de inmunología.

En el caso de los pacientes atendidos en consultas a los cuales se les realizó encuestas cerradas que señalaron incumplimiento del horario de apertura de algunos servicios asistenciales, se hizo un llamado de atención y quedó resuelto el señalamiento. La falta de privacidad en las consultas por hacinamiento en los locales establecidos para dar atención se mantiene, dadas las condiciones de infraestructura de estas consultas que resulta imposible dar solución, los locales para consultas se concibieron pequeños, aun así, se tiene establecido que solamente entre el paciente adulto sin acompañante en los casos que sea posible.

El nivel de insatisfacción en pacientes y familiares en los años 2020-2021, referidos a el atraso en la entrega de medicamentos en las salas de asistencia médica por las noches, se eliminó por las acciones tomadas por el Departamento de Enfermería, esta situación se dio por lo escasos de personal de esta especialidad en ese momento puntual. Se continúa trabajando para lograr el acceso a internet en las salas de asistencia médica, aún este objetivo no se ha cumplido, así como la necesidad de un toldo para el área de espera de la “Casona” Las encuestas realizadas en 2020-2021 (Tabla 4), en cuanto al nivel de satisfacción de residentes que habían reflejado morosidad en el servicio de biblioteca mejoró, así como la inconformidad en la organización y duración de las rotaciones. Se tomaron acciones por parte del Departamento de Docencia e Investigaciones del instituto.

Se pudo constatar, acerca de las quejas reportadas durante el periodo evaluado, que, de las 13 no conformidades emitidas, 5 de ellas fueron con razón total, 7 con razón parcial y una sin razón. El instituto se ha caracterizado por dar solución inmediata a las quejas que se presentan, existe un equipo de trabajo integrado por la alta dirección, subdirectores, jefes de departamentos que funcionan con una elevada capacidad para enfrentar las situaciones que puedan surgir y que afecten la calidad multidimensional de los servicios asistenciales.

Se concluye que la identificación del nivel de satisfacción de pacientes, familiares y prestadores de servicios permite mitigar o eliminar la mayoría de las inconformidades lo que contribuye a la mejora en los servicios asistenciales, docentes e investigativos, que avalan los logros alcanzados por el instituto en la actualidad.

Agradecimientos

A la dirección del Instituto de Hematología e Inmunología por brindar el permiso para realizar la investigación.

Referencias bibliográficas

1. Vizcaíno AdJ, Vizcaíno-Marín VdP, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. 2018;18(1). DOI: [10.19136/hs.a18n1.2103](https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103)
2. López-González E, Cabrera-Macias Y, López-Cabrera E, Puerto-Becerra A. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. Medisur. 2018 [acceso 28/10/2021];16(3):437-63. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es&nrm=iso
3. Mendoza Nora B, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Méd. Perú. 2020;37(1):19-26. DOI:[10.35663/amp.2020.371.964](https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964).
4. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. salud pública. 2018 [acceso 28/10/2021];20(5):629-36. Disponible en: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>.
5. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial. 2001 [acceso 28/03/2022];16:S11-S27. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf
6. Feria Ávila H, Matilla González M, Mantecón Licea S. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didasc@lia. 2020. [acceso 28/10/2021];11(3):62. Disponible en: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
7. Casas Anguita J, Repullo Labradora JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) Aten Primaria. 2003 [acceso 28/03/2022];31(8):527-38| Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
8. ONN. Norma Cubana Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos [ISO 9001: 2015, (Traducción certificada), IDT]. NC-ISO 9001: 2015. 5ta ed. La Habana: Cuban National Bureau of Standards; 2015.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: María de los Angeles Ramos García, Consuelo Macías Abraham.

Curación de datos: María de los Angeles Ramos García.

Análisis formal: María de los Angeles Ramos García.

Investigación: María de los Angeles Ramos García.

Metodología: María de los Angeles Ramos García.

Administración de proyecto: María de los Angeles Ramos García, Consuelo Macías Abraham.

Recursos: María de los Angeles Ramos García, Consuelo Macías Abraham, Nestor Vidal Sánchez.

Software: María de los Angeles Ramos García.

Supervisión: Consuelo Macías Abraham.

Validación: Consuelo Macías Abraham.

Visualización: María de los Angeles Ramos García.

Redacción - borrador original: María de los Angeles Ramos García.

Redacción - revisión y edición: Mariela Forrellat Barrios, María de los Angeles Ramos García.

Financiación

Presupuesto del Instituto de Hematología e Inmunología.