

Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo

Rossana Apaza-Pino ^{1, a}, Gustavo A. Sandival-Ampuero ^{2, b}, Fernando M. Runzer-Colmenares ^{3,4, c}

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría.

Materiales y métodos: Estudio cualitativo con un grupo de 45 participantes mayores de 60 años que acudieron para atención médica al servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen entre enero y junio de 2005.

Resultados: Se determinó que el 77 % de los participantes se mostraron satisfechos con la calidad de atención, además las categorías que presentaron mayores quejas fueron la falta de interacción médico paciente, falta de empatía y seguridad durante su atención del servicio. Los aspectos que destacaron fueron la confiabilidad y la entrega de información.

Conclusiones: La falta de interacción médico paciente y la falta de empatía son los problemas más destacables.

Palabras clave: Geriatría; Calidad de la atención de salud; Satisfacción del paciente (Fuente: DeCS BIREME).

Quality of service at the geriatric outpatient department of a social security hospital: a qualitative study

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of service to elderly patients in geriatric outpatient levels of care.

Materials and methods: A qualitative study with a group of 45 participants over 60 years of age who attended the geriatric department of the Hospital Guillermo Almenara Irigoyen between January and June 2005.

Results: It was determined that 77 % of the participants were satisfied with the quality of care. The categories with the greatest complaints were lack of patient-physician interaction, lack of empathy, and lack of safety during their health care. Aspects that stood out were reliability and information submission.

Conclusions: The lack of patient-physician interaction and lack of empathy are the most outstanding problems in the geriatric department.

Keywords: Geriatrics; Quality of health care; Patient satisfaction (Source: MeSH NLM).

1. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú.

2. Universidad Nacional Federico Villarreal, Facultad de Medicina "Hipólito Unanue". Lima, Perú.

3. Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

4. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana, Centro de Investigación del Envejecimiento (CIEN). Lima, Perú.

a. Médico Geriatra, PhD.

b. Estudiante de Medicina.

c. Médico Geriatra, MA, MSc.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el Perú está presentando un fenómeno de envejecimiento poblacional, que se evidencia con un incremento en la población mayor de 60 años, alcanzando un 11,4 % de la población total ⁽¹⁾. Dichas cifras se asocian a la alta prevalencia de enfermedades crónicas propias del adulto mayor y a una mayor demanda de atención de los servicios de salud ^(2,3). Lo mencionado se aprecia claramente al ver que los adultos mayores representan un porcentaje alto del uso servicios de salud en el seguro social (EsSalud), donde el 32,9 % de ese grupo etario se encuentra asegurado ⁽⁴⁾.

Al respecto, la calidad de atención puede verse influenciada por varios factores, tanto intrínsecos como extrínsecos y existen diferentes aspectos de calidad de atención, como por ejemplo, la percibida por los pacientes ⁽⁵⁾. La percepción de la calidad del servicio de salud reportada por adultos mayores usuarios de servicios de salud varía mucho en la literatura consultada, como un estudio en México que presenta un 80 % de usuarios satisfechos ⁽⁶⁾, en comparación a nuestro país, donde un estudio encontró solo un 62,1 % de satisfacción del usuario en hospitales ⁽⁷⁾, pese a que se cuenta actualmente con una norma técnica de atención integral del adulto mayor donde se establecen pautas de calidad de atención ⁽⁸⁾. Los factores que podrían influir van desde estados comórbidos, fragilidad, cuestiones laborales y anímicos por parte del personal.

La opinión de este grupo etario, usuarios frecuentes de los servicios de salud, es importante para implementar intervenciones que logren mayor satisfacción con respecto al servicio, al tomar en consideración la sobrecarga hospitalaria presente actualmente, que puede alterar la calidad de atención y desarrollar problemas en estos grupos ⁽⁹⁾, pues existe evidencia de que los procesos en atención salud se asocian a la percepción de satisfacción del usuario ⁽¹⁰⁾.

Es evidente de que la mala relación médico-paciente es una causa de mala calidad de atención en salud ⁽⁶⁾. Además, otros factores como problemas administrativos, estado de salud y calidez de atención del personal influyen con la percepción de calidad de atención del usuario ⁽¹¹⁾. Sin embargo, no existen muchas referencias sobre el tema en población adulta mayor, por lo que el presente estudio busca determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría. En relación a lo mencionado, dados los controversiales y dispares resultados de estudios similares en la región, este estudio pretende aportar información sobre la percepción de calidad de atención en adultos mayores en consulta externa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente es un estudio cualitativo realizado con datos de

pacientes que acudieron para atención médica al servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irgoyen entre enero y junio de 2005. Se incluyeron 45 participantes en el estudio, escogidos con muestreo aleatorio según el rol de citas, que cumplieron con los criterios de inclusión (pacientes atendidos en consulta externa, 60 años a más y que hayan hecho uso de los servicios durante los últimos seis meses) y exclusión (pacientes con diagnóstico de deterioro cognitivo, usuarios de otros servicios dependientes del servicio de Geriatría).

Se calculó el tamaño muestral con el *software OpenEpi2018*, asumiendo una frecuencia de calidad de servicio adecuada del 50 %, con un nivel de confianza del 95 % y un poder del 80 %.

Se dividieron a los participantes en 5 grupos focales, donde se les realizaron preguntas con un instrumento semiestructurado (validado en prueba piloto, por expertos y con técnica de Cronbach) sobre calidad de atención, en relación a aspectos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía, información, accesibilidad, relación interpersonal y satisfacción. Las entrevistas a grupos focales fueron grabadas en audio con consentimiento de los participantes, para luego ser transcritas a un gestor de documentos de texto de Microsoft Office 365. Posteriormente, se exportaron los datos al software ATLAS T1, para profundizar en la interpretación de los hallazgos, elaborando luego textos de resumen de delimitación de respuestas de mayor frecuencia.

Finalmente, se integró la información en relaciones de cadenas lógicas de procesos, las que permitieron comprender e interpretar los fenómenos del estudio desde la percepción del usuario, transferible pero no generalizable. Toda la información obtenida está codificada para la protección de datos personales de cada sujeto, además, la ejecución del estudio fue aprobada por el Comité de Ética del Hospital Guillermo Almenara.

RESULTADOS

Se evaluaron los datos de un total de cinco grupos focales en correlación al tipo de enfermedades que constituyen parte de la consulta externa del Servicio de Geriatría con un total de 9 participantes por grupo focal, cuya edad promedio fue de 69 años y sexo predominante masculino. Prevalció el grado de instrucción primaria incompleta entre los participantes, que es mayor en el género masculino. En cuanto a la condición de usuario, tenemos que el 90 % eran jubilados y actualmente 10 % se encuentran realizando trabajos informales. En cuanto a la evaluación de la calidad de atención, las diferentes respuestas de los entrevistados, en diferente aspecto fueron:

La confiabilidad

El 80 % de los adultos mayores interrogados consideró un buen nivel de confianza con su médico, esto fue expresado

repetidas veces en los discursos de los grupos focales expresado en:

- “Lo bueno de ellos es que nos tienen algo de paciencia nos explican... ayudan”.
- “Cuando quiero preguntar tengo miedo porque creo que no nos contestarán como ocurre a veces cuando voy a mi policlínico o a otro servicio”.
- “Pero aquí me dan confianza no me contestan renegando... en la mayoría de veces”.

Aspectos tangibles

El 60 % de los adultos mayores interrogados consideró que la atención que recibieron era buena. Los participantes de los diferentes grupos focales refieren:

- “... Al ir al consultorio veo poca gente, claro que estamos sentados, pero esperamos algunas veces mucho tiempo...”
- “... Este hospital es grande y me parece que me atenderán bien”.
- “Los doctores, unos vienen bien y otros vienen mal... claro limpios”.
- “Los consultorios si los conocemos los encontramos, lo malo es que lleven nuestra historia, a veces no llega y mucho tiempo estamos en el hospital”
- “... otra historia lo de la computadora, dicen que se malogra demora mucho esa señorita...”

La seguridad

En 66 % existe la percepción de seguridad al momento de la consulta, lo que se expresa como:

- “...nos entienden, se podría decir que nos comprenden la realidad que vivimos”.
- “Algunos doctores se ve que saben, me lo explican todo, se demoran con uno...”.

La empatía

En 55 % de los participantes expresaron mostrar buena empatía con su médico tratante y lo expresaron de la siguiente manera:

- “...pedimos que siempre los médicos nos tengan paciencia...”.
- “...yo esperé..., y el doctor que me miraba no estaba... pero vino otro médico... me causó sorpresa y no me sentía seguro de por qué lo hacían...tal vez no tenía tiempo para mí... cuántas cosas se imagina uno”.

La entrega de información

El 80 % de los participantes mostraron satisfacción al momento de recibir información, y lo refieren como:

- “Nosotros pensamos que los doctores nos deben de hablar porque ya estamos viejos, nos escuchan,... tenemos problemas, pero nos entendemos...”.
- “Mi médico me entiende, y me explica varias veces para que entienda...”.

Accesibilidad

El 60 % de los adultos mayores perciben poca orientación al llegar al hospital:

- “... cuando venimos de otro hospital y no conocemos este hospital que es tan grande nos perdemos, debería haber carteles...”
- “...para venir es difícil, ahora... claro con el tránsito bien difícil... el taxi sale caro...”.

La interacción

El 53 % perciben un buen trato; al que se refiere como un trato personalizado, el termino en la mayoría de respuestas, lo cual es evidenciado a través de las siguientes expresiones:

- “... la atención de uno no es tan rápida, pero aquí están los especialistas... deben estar muy ocupados, me siento bien”.
- “Yo cuando entro al consultorio en algunas veces siento angustia por que no me dicen nada y pienso en mala noticia, mi hija es la que conoce todo...claro”.
- “En realidad no nos gusta que los doctores no nos escuchen ya somos de edad, y estamos solos, a veces me confundido de medicinas pensamos..... Que vamos bien”.

La satisfacción

El 77 % de los adultos mayores consideró estar satisfecho con la atención que recibieron:

- “Creo que la atención que tienen en el Seguro es buena”
- “La atención es bonita, me cuidan mucho y me han ayudado”

DISCUSIÓN

La metodología cualitativa permite profundizar en las opiniones de los participantes e identificar los principales problemas a los que se enfrentan con la calidad del servicio de atención médica que reciben ⁽¹²⁾. Lo cual es importante para establecer propuestas que podrían mejorar la calidad del servicio ⁽⁶⁾.

El presente estudio se centró en pacientes adultos mayores que acudieron a la atención médica y se usó como estrategia cualitativa la formación de grupos focales, para que se profundice en sus vivencias y opiniones.

En el presente trabajo se identificó a un 77 % de usuarios satisfechos con el servicio de atención. En otras investigaciones se manejan grados de satisfacción que oscilan entre 35 a 80 % ^(6,13), los resultados dependen de múltiples factores como el nivel y sistema de atención médica evaluado (MINSA, EsSalud), tamaño muestral, el contexto sociodemográfico y la metodología utilizada para recolección de datos.

Entre las categorías evaluadas en nuestro estudio, la seguridad, empatía y la interacción percibida por los pacientes al momento de la atención médica fueron las que obtuvieron porcentajes bajos de satisfacción. Estos datos concuerdan con otros estudios que han señalado que la empatía como una de las principales expectativas de la calidad de atención médica entre los usuarios ^(6,14).

Asimismo, las categorías confiabilidad y entrega de información presentaron mayor grado de satisfacción en la población evaluada, se considera la confianza y la comunicación unos de los pilares importantes en la relación médico-paciente ⁽¹⁵⁾, dichos datos son importantes para ser tomados en cuenta para mejorar el nivel de satisfacción esperado al momento de la atención médica, tanto en niveles altos de complejidad como en atención primaria ⁽¹⁶⁾.

El presente estudio presentó como limitación la metodología empleada, que, si bien permite recopilar perspectivas y vivencias de los participantes, los resultados no podrían ser generalizados a la población peruana.

En conclusión, el porcentaje de satisfacción de la población es de 77 %, la confiabilidad y entrega de información son las categorías más importantes presentes al momento de la atención médica y, en base a nuestros resultados, se podría complementar con estudios dirigidos a cuantificar la asociación de factores como comorbilidades, discapacidad, procesos hospitalarios con escalas de calidad de atención sanitaria de adultos mayores, para poder iniciar intervenciones pertinentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Perú : Situación de Salud de la Población. 2012;. Lima: INEI; 2013. Disponible en : https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1146/libro.pdf
2. Martina M. Perú: Demanda de atención del adulto mayor por problemas de salud, 2006-2010. Lima: INEI; 2012.
3. Van den Bussche H, Koller D, Kolonko T, Hansen H, Wegscheider K, Glaeske G, et al. Which chronic diseases and disease combinations are specific to multimorbidity in the elderly? Results of a claims data based cross-sectional study in Germany. BMC Public Health [Internet]. 2011; 11: 101.
4. Galbán PA, Soberats FJS, Navarro AMDC, & García MC. Diagnóstico de fragilidad en adultos mayores de una comunidad urbana. Rev Cuba Salud Publica. 2009; 35(2): 1-14.
5. d'Empaire G. Calidad De Atención Médica Y Principios Éticos. Acta Bioeth. 2010; 16(2): 127-32.
6. Campos Navarro R, Afganís Juárez EN, & Torrez D. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de México. Arch en Med Fam. 2006; 8(2): 131-6.
7. Palacín J, & Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An la Fac Med [Internet]. 2005; 66(2): 127-41.

8. Peru, Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores. 2006; Lima: MINSA; 2006. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2010/adultoMayor/archivos/Normas_Técnicas_segunda parte.pdf
9. Boyd CM, Darer J, Boulton C et al. Clinical practice guidelines and quality of care for older patients. J Am Med Assoc. 2005; 294(6): 716-24.
10. Machado J, Abelha A, Novais P, Neves J, & Neves J. Quality of service in healthcare units. Ijcaet. 2010; 2(4): 436-49.
11. Wilde B, Larsson G, & Starrin B. Quality of care from the elderly person's perspective : 1995; 7(2): 140-9.
12. Escudero-Carretero MJ, Ángeles Prieto-Rodríguez M, Fernández-Fernández I, & March-Cerdà JC. La relación médico-paciente en el tratamiento de la diabetes tipo 1. Un estudio cualitativo. Atención Primaria [Internet]. Elsevier; 2006; 38(1): 8-15.
13. Roque-roque JS, Hinojosa-florez L, Huaman-zurita NL, Huamanquispe-quintana J, & Alamo JFV. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. 2015; 8(2): 85-9.
14. Jang Y, Kim G, & Chiriboga DA. Health, healthcare utilization, and satisfaction with service: Barriers and facilitators for older Korean Americans. J Am Geriatr Soc. 2005; 53(9): 1613-7.
15. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de Insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9.
16. Mahfouz a a, Al-Sharif a I, El-Gama MN, Kisha a H. Primary health care services utilization and satisfaction among the elderly in Asir region, Saudi Arabia. East Mediterr Health J [Internet]. 2004;10(3):365-71.

Fuentes de financiamiento:

Este artículo ha sido financiado por los autores.

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

Correspondencia:

Fernando M. Runzer-Colmenares
Dirección: Caminos del Inca 556, Surco. Lima, Perú.
Celular: +51942190471
Correo: frunzer@cientifica.edu.pe

Recibido: 30 de abril de 2018
Evaluado: 29 de mayo de 2018
Aprobado: 06 de junio de 2018

© La revista. Publicado por Universidad de San Martín de Porres, Perú.
 Licencia de Creative Commons Artículo en acceso abierto bajo términos de Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

ORCID iDs

Rossana Apaza-Pino  <https://orcid.org/0000-0002-2304-6808>
Gustavo A. Sandival-Ampuero  <https://orcid.org/0000-0002-4759-2328>
Fernando M. Runzer-Colmenares  <https://orcid.org/0000-0003-4045-0260>