

## Artículo original

**La medición de la calidad en un servicio de atención geriátrica en Cuba.**

**The measurement of quality in a geriatric care service in Cuba.**

Gema Selema de la Morena<sup>1</sup>, Mercedes Rojas González<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Ciencias Farmacéuticas, MSc en Toxicología Preclínica

<sup>2</sup> Licenciada en Enfermería

**Editorial: Calle G y 27, Municipio Plaza de la Revolución, La Habana, Cuba**

**CP: 10400 Correo: [geroinfo@infomed.sld.cu](mailto:geroinfo@infomed.sld.cu)**

Centro de Investigaciones sobre: "Envejecimiento, Longevidad y Salud"

### RESUMEN

La medición de la calidad hospitalaria y la satisfacción de los clientes son dos aspectos profundamente relacionados con un mismo fenómeno: la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de salud y brindar confianza de esta calidad a nuestros pacientes. Este tema puede ser muy sensible y difícil para instituciones de atención al adulto mayor, por lo cual se desarrolló la presente investigación con el propósito de evaluar la calidad de la atención dada en el Servicio de Evaluación e intervención geriátrica del CITED. La aplicación de este instrumento fue una herramienta importante que generó información confiable y permitió tomar decisiones a la Dirección para continuar trabajando y nos permita obtener, un servicio de excelencia.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción del paciente, Servicio de Atención geriátrica

### ABSTRACT

The measurement of hospital quality and client satisfaction is two aspects deeply related to the same phenomenon: the need to improve the quality of health services and to provide confidence in this quality to our patients. This topic can be very sensitive and

difficult for institutions of attention to the elderly, for which the present investigation was developed with the purpose of evaluating the quality of the care given in the Service of Evaluation and Geriatric Intervention of the CITED. The application of this instrument was an important tool that generated reliable information and allowed the Management to make decisions to continue working and allow us to obtain an excellent service.

**Keywords:** Quality, Patient satisfaction, Geriatric Care Service

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la calidad está presente en todas las esferas de la sociedad y para el Ministerio de Salud Pública en Cuba (MINSAP) esta definición adquiere otras dimensiones al expresarse en la capacidad de la organización para lograr la satisfacción de la población a partir de una respuesta eficaz y efectiva de sus problemas o situaciones de salud, Calidad en salud demanda una alta sensibilidad, compromiso y preparación del personal. <sup>1</sup>

El MINSAP ha decidido incorporar dentro de sus objetivos estratégicos, la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en las Normas ISO 9000, que permita no solo la satisfacción de los pacientes y sus familiares, sino que facilite también la eficiencia del servicio de salud que se presta. <sup>2</sup>

La NC/ISO 9001 del 2015 <sup>3</sup> detalla la forma en la que la organización debe llevar a cabo su desempeño para que sea consistente. La satisfacción de los pacientes (requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente) es fundamental para el desarrollo y sostenibilidad de una entidad hospitalaria, conocer su opinión nos aporta información sobre el grado en que estos sienten que el servicio recibido ha cumplido sus expectativas, un alto por ciento de satisfacción de estos puede llevar a una mejor competencia y reconocimiento nacional e internacional.

Es por esto que es importante que toda organización conozca qué tan satisfecho están sus clientes con el servicio recibido. La información que se recoja servirá a la Dirección

para la toma de decisiones, fundamentalmente en lo relacionado con los aspectos que debe enfocarse para brindar un mejor servicio, siempre teniendo en cuenta la percepción de los pacientes y familiares.

En nuestro servicio, como parte del Programa de Atención Integral al Adulto Mayor, subprograma de atención hospitalaria, se está implementando un Sistema de Gestión de la Calidad y la implicación de sus trabajadores, es la columna fundamental para incrementar el bienestar de nuestros pacientes.

Este artículo presenta un estudio lineal sobre los principales aspectos encontrados, en cuanto a la medición que se realiza en el CITED a la satisfacción de sus clientes, se presentan los resultados obtenidos y finalmente, las conclusiones.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para nuestra investigación se contó con un total de 781 encuestados, entre pacientes y acompañantes en el Servicio de Evaluación e intervención geriátrica, del Centro de Investigaciones sobre Longevidad, Envejecimiento y Salud (CITED), durante un período de 5 años que abarcó del 2014 al primer semestre del 2018.

Para la recopilación de la información de diseñó una encuesta con 6 preguntas de respuesta cerrada y 1 de respuesta abierta.

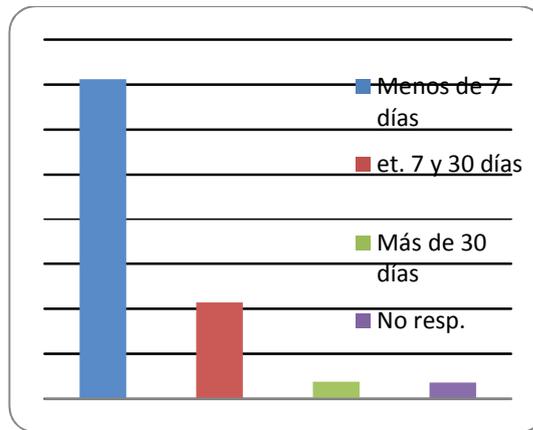
## **RESULTADOS**

El resultado de la aplicación de la encuesta se presentó según las diferentes preguntas. En algunos casos, se tuvo en cuenta el estado de salud del paciente con la medición de la satisfacción del paciente, encuestándose entonces al acompañante. Para la interpretación de los resultados integramos elementos fundamentales del concepto de calidad, según Vanormalingen en 1996 y que están relacionados con la excelencia

profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente y el alto grado de satisfacción.<sup>4</sup>

**Tabla No. 1 Tiempo de espera para el ingreso**

Respuesta	Menos de 7 días	et. 7 y 30 días	Más de 30 días	No resp.
Encuestados	71%	21%	4%	4%



**Fig. No. 1 Tiempo de espera para el ingreso en el CITED**

Se encontró que la mayoría de las personas encuestadas consideran que el tiempo de espera para el ingreso fue rápido, como se muestra en figura No. 1. Esto es un aspecto bastante positivo y se relaciona con la estadía en nuestro centro, el cual es de menos de 7 días. El MINSAP tiene como propósito disminuir este indicador y es un elemento importante en la calidad asistencial, y uno de los principales factores que garantizan organización de los servicios y garantía de la satisfacción.

**Tabla 2. ¿Considera que la sala tiene privacidad y buena higiene?**

Respuesta	Sí	No	No resp.
Encuestados	96%	1%	3%

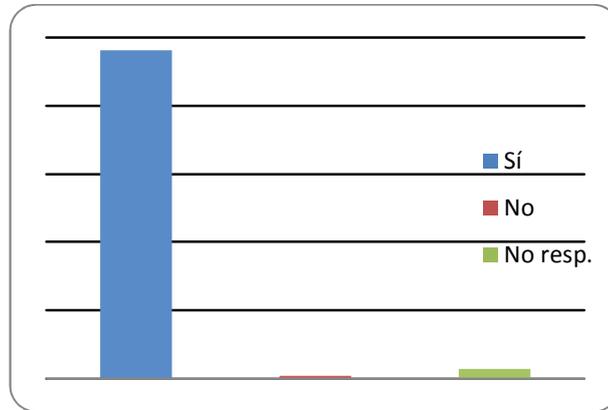


Fig. No 2. Privacidad e Higiene en la sala de hospitalización

Tabla No 3. ¿Considera que la sala tiene buena ventilación, iluminación, y espacio?

Respuesta	Mal	Bien	Muy bien	No resp.
Encuestados	0%	35%	63%	3%

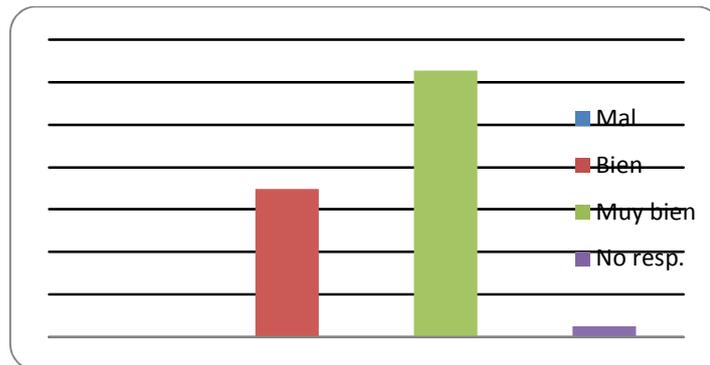


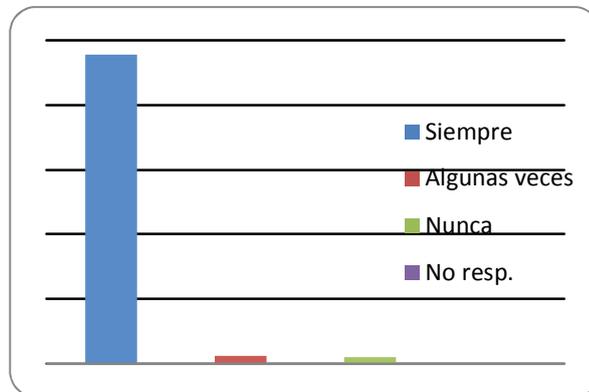
Fig. No 3. Ventilación, iluminación, y espacio en la sala de hospitalización

Otros resultados muy positivos se observan en las figuras 2 y 3, los pacientes consideraron que se les atendió con privacidad y que la sala de hospitalización mantiene buena higiene, ventilación, iluminación y espacio. Todos estos aspectos tienen que estar bien considerados en el cuidado y atención al adulto mayor, como un estadio especial que requiere soluciones específicas. Cabe señalar que los pacientes deben recibir el nivel de asistencia que necesita para satisfacer sus necesidades individuales.<sup>5</sup>

En el caso del 1 % que respondió negativamente en cuanto a la privacidad e higiene, refirieron que se relacionó con el hecho de que las puertas de las habitaciones tienen que estar abiertas dada las altas temperaturas que algunas épocas del año tenemos en Cuba y que no se puede tener encendidos los equipos de clima todo el día.

**Tabla 4. ¿Considera que recibió toda la información por parte del médico durante el ingreso?**

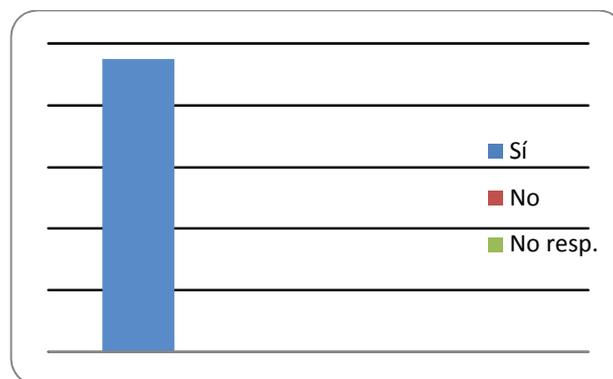
Respuesta	Siempre	Algunas veces	Nunca	No resp.
Encuestados	96%	2%	2%	0%



**Fig. No 4. Comunicación médico – paciente durante el ingreso**

**Tabla 5. En términos generales ¿El médico le brindó las indicaciones sobre el tratamiento a seguir después del egreso?**

Respuesta	Sí	No	No resp.
Encuestados	95%	0%	0%



### Fig. No 5. Comunicación médico – paciente durante el egreso

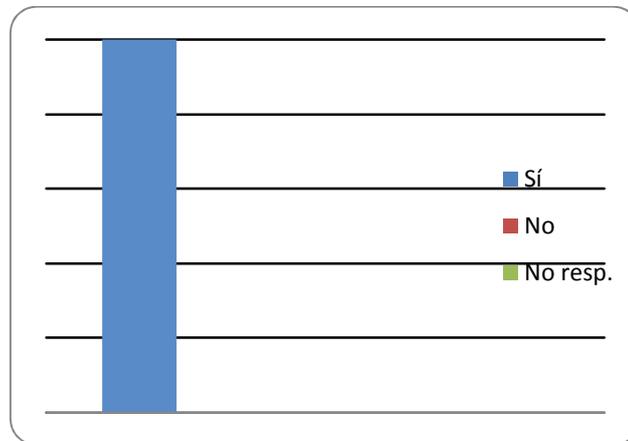
En el caso de la información recibida por el paciente y familiares durante el ingreso y después del egreso, figuras 4 y 5 respectivamente, se obtuvieron respuestas muy positivas como se observan en los gráficos No. 4 y 5, los resultados oscilan entre 95 % y 96 %, respectivamente. Solo un 2 % contestó que nunca, pero este resultado no es significativo y pudiera estar dado porque el encuestado no era el acompañante principal.

En este sentido, cabe destacar la gran importancia que actualmente tiene la entrega de información por parte del facultativo al paciente, ya que resulta indudable que el desconocimiento de las circunstancias que rodean su enfermedad, de las posibilidades de éxito del tratamiento o intervención a la que va a someterse, así como de los riesgos que estos entrañan.<sup>6</sup>

Un buena relación médico – paciente – familia es fundamental en el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad. El médico geriatra tiene un papel importante a la hora de mejorar la calidad de vida del adulto mayor, lo ayuda a adoptar hábitos de vidas saludables y los orienta, cuando lo necesitan, en el manejo de su enfermedad.

**Tabla 6. En términos generales, ¿le pareció idónea la calidad de la atención recibida en el servicio de Evaluación e intervención geriátrica?**

Respuesta	Sí	No	No respondieron
Encuestados	100%	0%	0%



**Fig. No 6. Evaluación final de la atención recibida en la sala de hospitalización**

Finalmente y como se muestra en el figura No. 6, todos los resultados obtenidos fueron muy positivos, el 100 % de los encuestados opinaron que en términos generales la calidad de la atención en el servicio evaluado es idónea.

## CONCLUSIONES

El conocimiento de la opinión de los pacientes y sus familiares sobre el servicio recibido es una vía para mejorar la calidad e imagen de un centro de asistencia hospitalaria de adultos mayores. Evaluar la satisfacción de la atención a través de la percepción que tienen nuestros usuarios ayuda a identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción, y al mismo tiempo, su insatisfacción.

La satisfacción de los clientes es el objetivo y resultado de la asistencia y un indicador muy importante de su calidad.

La relación médico – paciente es importante como marcador de la asistencia dada y por tanto, de calidad del servicio brindado.

Siguiendo el objetivo del MINSAP de realizar investigaciones necesarias sobre la calidad para mejorar y perfeccionar la atención que brindan las instituciones en busca de la excelencia, se puede decir que el servicio de Atención e intervención geriátrica del CITED cumple con la investigación realizada en este trabajo.

No obstante, a pesar del buen resultado obtenido no se puede dejar de trabajar en la mejora continua y revisión constante de nuestros procesos, lo cual nos ayudará a que se mantengan la calidad de la atención y llegar a la excelencia.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Mejías S. Yoerquis y col. Calidad. Una mirada desde los Sistemas de salud. INFODIR 2017 25. (julio – diciembre). ISSN 1996-3521 (RPNS:2097).
2. Relova R Rosana y col. Modelo para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro Nacional de Cirugía de mínimo acceso. Rev. Normalización No. 2. 2014 mayo - agosto
3. NC/ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
4. Jiménez C L y col. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana de Salud Pública. 1996 (22 (1): 37 – 43.
5. Carvajal C. Gloria y Montenegro R. Juan David. Higiene: cuidado básico que promueve la comodidad en pacientes críticos. Rev. Electrónica trimestral de Enfermería. no. 40. Octubre / 2015. ISSN 1695-6141. 2015.
6. Parra S Darío. La obligación de informar al paciente. Cuestiones sobre el derecho a ser informado” Rev. Méd. Chile vol.141 no.12 Santiago dic. 2013