

HOSPITAL GENERAL DE AGUDOS J. M. RAMOS MEJÍA

DIVISIÓN PEDIATRÍA

ENCUESTA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRÍA

RESUMEN

El Grupo de Reflexión es un espacio abierto a la opinión acerca de las vivencias de los pacientes internados en la Unidad de Internación Pediátrica del Hospital General de Agudos J. M. Ramos Mejía del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires. Participan del mismo padres o encargados de los pacientes junto a un equipo multidisciplinario integrado por médicos de planta, residentes, personal de enfermería, trabajadoras sociales y psicólogos. Del mismo surgieron los siguientes temas: relacionados con la angustia, convivencia, relación institucional, limpieza, alimentación. Ante esta situación, se decidió realizar una medición de la calidad de la atención. Se utilizó una encuesta anónima entregada personalmente antes del egreso hospitalario. Incluyó a todos los pacientes que hubiesen permanecido internados cualquiera fuese el tiempo de estadía. El formulario fue confeccionado sobre los temas surgidos en el Grupo de Reflexión. Se encuestaron a 101 pacientes. El 70% de los pacientes consultó por primera vez en el Servicio de Pediatría. Las derivaciones de otros Centros constituyeron el 56%, de la guardia el 34%. Conformidad con la derivación 94%. La información y comprensión de la causa de internación fue de 90%. La atención de enfermería fue correcta en 90%. La comida fue calificada como buena en 90%. El 50% considera que la limpieza fue adecuada, un 39% regular. El conocimiento de los derechos como usuarios fue de 70%. Volverían a consultar al mismo Servicio el 95%.

Conclusiones: Una herramienta útil para evaluar la calidad de atención de un servicio es realizar una encuesta de satisfacción del usuario en forma periódica. Ella permite mantener un monitoreo del complejo proceso de internación pediátrica, teniendo en cuenta que no es un paciente que se interna, sino una familia. La calidad en los Servicios de Salud constituye simultáneamente derechos y deberes de los actores intervinientes.

Un derecho por parte de los usuarios de que se les brinde la atención que se merecen. También un derecho de los trabajadores del Sector sintiéndose reconocidos y gratificados por prestar un adecuado servicio.

Dr. Díaz Macchioli, C. Pediatra, médico de planta Servicio de Pediatría Hospital J. M. Ramos Mejía
Dra Lelli, L. . Pediatra, médico de planta Servicio de Pediatría Hospital J. M. Ramos Mejía
Lic. Dejistani, P. Trabajadora social Servicio Social Hospital J. M. Ramos Mejía
Lic. Levy, I. Psicóloga Servicio de Psicopatología Hospital J. M. Ramos Mejía
Lic. Silva, A.; Enfermera Internación de Pediatría Hospital J. M. Ramos Mejía
Dr. Schygiel, A. Jefe de División Servicio de Pediatría Hospital J. M. Ramos Mejía
Dr. Weis, I. Jefe de Internación de Pediatría Hospital J. M. Ramos Mejía

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRIA

INTRODUCCION

GRUPO DE REFLEXION

El Grupo de Reflexión es un espacio abierto a la opinión sobre el evento de la internación, como un hecho no frecuente en la vida familiar, la internación de un hijo, la separación de la familia y la convivencia con otros casos similares.

Desde hace unos años se realiza esta tarea en la Sala de Internación de Pediatría del Hospital General de Agudos J. R. Mejía con la participación de los padres, tutores o encargados de los chicos durante la internación, la participación del personal del equipo de salud: enfermería, médicos de planta, residencia, servicio social, sicopatología. No fue excluyente la participación de otras especialidades, como nutrición.

El grupo se reúne una vez por semana, en un horario que no interfiera con las otras actividades asistenciales de la Sala, con una duración no superior a los 45 minutos.

La metodología seguida es la presentación de cada uno de los participantes del equipo de salud, explicando el motivo de la reunión y la invitación a que se presenten cada uno de los familiares a cargo de los chicos internados.

Los temas que surgen, según nuestra experiencia giran en torno a las siguientes temáticas. Uno de ellos es la angustia producida por la enfermedad y la internación, el desequilibrio que padece la familia en estas circunstancias, el cuidado de los otros chicos, la atención del hijo internado, las representaciones de la enfermedad y las fantasías al respecto, la convivencia con los otros internados, el movimiento constante que se produce en la Sala y el ingreso de nuevas internaciones.

Ante esta situación, decidimos realizar una medición de la calidad de la atención, teniendo como base los temas tratados durante la realización de estos grupos.

Entendemos que la calidad en los Servicios de Salud constituye simultáneamente derechos y deberes de los actores intervinientes.

Un derecho por parte de los usuarios es que se les brinde la atención que se merecen. También un derecho de los trabajadores del Sector de sentirse reconocidos y gratificados por prestar un adecuado servicio.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRIA

OBJETIVOS

Evaluar la satisfacción de los usuarios internados en el Servicio de Pediatría.

La posibilidad de ver los errores y acceder así a los cambios necesarios en el proceso de atención.

El reconocimiento y gratificación del personal o no ante la posibilidad de un trabajo bien realizado.

MATERIAL Y METODO

Se utilizó una encuesta anónima ,entregada personalmente antes del egreso hospitalario. Se implementó una urna, para su recolección y mantener la privacidad de la opinión.

Incluyó a todos los pacientes que permanecieron internados cualquiera fuese el tiempo de estadía.

Se efectuó en el período que abarca, desde abril a julio del 2004.

El formulario fue confeccionado sobre los temas surgidos en la realización del Grupo de Reflexión.

Fue presentado ante el Comité de Calidad del Hospital para su aprobación.

ANALISIS DE LOS DATOS

La muestra fue de 120 pacientes en el período antes mencionado, se descartaron 19 formularios por incompletos, quedando 101 para su análisis.

ENCUESTA PACIENTES INTERNADOS

1- Es la primera vez que consulta a este servicio?

SI	72	70%
NO	29	30%

2- En esta ocasión, donde consultó antes de ingresar?

Consultorios Externos	9	9%
Guardia	35	35%
Derivados de otros Centros	57	56%

Garrahan	46	80%	Durand	1	2%
Gutiérrez	5	9%	Santojanni	1	2%
C.M.B.	3	5%	Penna	1	2%

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRIA

3-Esta conforme con la derivación?

Si	54	95%
No	3	5%

4- Fue informado correctamente sobre la enfermedad que causa la internación de su hijo?

Si	90	90%
No	11	10%

5-Comprendió la información recibida

Si	90	89%
No	11	11%

6- La atención de las enfermeras fue correcta y amable?

Si	88	88%
No	13	12%

7- La enfermera concurrió cada vez que lo solicito?

Si	93	92%
No	8	8%

8- Estuvo conforme con la comida?

Si	89	90%
No	12	10%

9- Considera que la limpieza de la Sala es:

Buena	51	50%
Regular	39	39%
Mala	11	11%

10- Conoce sus Derechos y Obligaciones como usuario de este Servicio?

Si	72	70%
No	29	30%

11- De ser necesario volvería al Servicio de Pediatría de este Hospital?

Si	95	95%
No	6	5%

12-Tiene alguna sugerencia que hacer?

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRIA

El 70% de los pacientes fue la primera vez que consultaron en el Servicio de Pediatría, el 30% ya lo habían hecho con anterioridad, la respuesta no identifica si la consulta es ulterior.

El 56.4% de los pacientes encuestados fueron provenientes de derivaciones, un alto porcentaje (80%) correspondieron al Hospital Garrahan, 5% Hospital de Niños Gutiérrez, y 3% de Centros Médicos Barriales provenientes del Área Programática del Ramos Mejía, un 2% para cada uno de los siguientes hospitales: Durand, Penna y Santojanni.

Las derivaciones de la Guardia representaron el 34.6% y de los Consultorios Externos 8.9 %.

El 5,2% estuvo disconforme con la derivación (uno de ellos por la calidad en general de la atención hospitalaria, otro por quedarle lejos de su domicilio y el tercero porque deseo ser atendido en el Garrahan).

El 89.1% afirmó haber sido informado correctamente y comprendido la causa de internación y el 18,9%, once personas, respondió negativamente.

Este punto confirmó, de alguna manera, lo que el Grupo de Reflexión en sus reuniones no percibía como un conflicto la relación médico-paciente.

Es interesante relacionar este tema con el conocimiento de los derechos y obligaciones, donde el 70% contestó conocerlos. Queda desde ya planteado un desafío para con el 30% restante.

En referencia a la relación con el personal de enfermería el 88% manifestó que fue correcta y amable, pero un 92% respondió que concurrió cada vez que lo solicitó. Los conflictos planteados en las preguntas abierta coincidieron con lo percibido por el Grupo de Reflexión y fueron casos puntuales, que en la práctica fueron solucionados en el momento. El 95% de los pacientes volverían a consultar nuevamente en el Servicio.

El 90% de los encuestados estuvo conforme con la comida, el 12% consideró insuficiente, sosa y poco variada. En este punto difiere de la información recibida por el Grupo, en especial con anterioridad a la crisis del año 2002.

La mitad de las respuesta considera que la limpieza fue buena, el 31% la consideró regular, cabe destacar que esta situación varía en los meses de mayor demanda, cuando la capacidad de ocupación se eleva. Las quejas se incrementaron durante los fines de semana y solicitaron que la limpieza fuese mas profunda y en especial en los baños. El 11% consideró insuficiente la limpieza.

Las sugerencias fortalecieron los aspectos positivos del proceso de internación y acentuaban los cambios necesarios para salvar las dificultades presentadas.

En la Sala se encuentra al alcance de los internados un reglamento interno de convivencia, con la flexibilidad que requiere la internación en un sector tan sensible como es la pediatría.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SALA DE INTERNACION DE PEDIATRIA

CONCLUSIONES

El grupo de reflexión como técnica de trabajo no excluye a ninguno de los sectores profesionales intervinientes. En nuestra experiencia un accionar oportuno descomprimió situaciones puntuales.

Aunque no aparezca como una problemática la relación médico paciente, somos conscientes del proceso de aprendizaje y formación y por ello la participación de la residencia en este tipo de grupos es fundamental.

La percepción de los problemas por un grupo multidisciplinario, como el grupo de reflexión, requiere de una herramienta, como la encuesta para la medición de la calidad de la atención, sin dejar de lado otros índices de calidad.

La necesidad de realizar este tipo de encuesta en forma periódica, para mantener un monitoreo del complejo proceso de internación pediátrica, pensando que no es un paciente que se interna, sino una familia.

Los sectores de hotelería: servicio de comidas y limpieza no son ajenos a este tipo de monitoreo.

La entrega del formulario fue bien recibida por parte de los encuestados.