



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
CALIDAD ASISTENCIAL

# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



ORIGINAL

## Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental



L.C. Fernández-Martín<sup>a,\*</sup>, H. Iglesias-de-Sena<sup>b</sup>, C. Fombellida-Velasco<sup>a</sup>,  
I. Vicente-Torres<sup>a</sup>, M. Alonso-Sardón<sup>b</sup> y J.A. Mirón Canelo<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Hospital de día Psiquiátrico, Complejo Asistencial de Salamanca, Salamanca, España

<sup>b</sup> Área de Medicina Preventiva y Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Salamanca, Salamanca, España

Recibido el 23 de junio de 2015; aceptado el 18 de diciembre de 2015

Disponible en Internet el 18 de marzo de 2016

### PALABRAS CLAVE

Calidad asistencial;  
Satisfacción  
de pacientes;  
Hospital de día  
de salud mental

### Resumen

**Objetivo:** Mejorar la calidad asistencial de un hospital de salud mental e identificar el grado de satisfacción del paciente.

**Material y método:** Se ha llevado a cabo un estudio descriptivo, longitudinal y retrospectivo, en 666 pacientes que finalizaron su tratamiento en el Hospital de día de Salud Mental del Área de Salud de Salamanca, durante el período comprendido entre 1994 a 2012, a partir de las memorias anuales de gestión del hospital. El instrumento de medida utilizado ha sido un cuestionario diseñado al efecto.

**Resultados:** La mayoría de los pacientes valoró satisfactoriamente aspectos como la impresión general del tratamiento (90% opinó «bueno/bastante bueno») y percepción de sentirse ayudado (94% percibió «muy/bastante ayudado»). El 83% consideró que el hospital es accesible. En relación con la empatía-comprensión, destacar que un 14% se sentía descontento. Un 18% de los pacientes esperaba poder curarse por completo. El 83% de los pacientes que acabó su tratamiento había logrado, según su opinión, que los síntomas remitieran «mucho o bastante». Respecto al conocimiento que tras el tratamiento tenían sobre su enfermedad, el 30% cree que han avanzado «mucho».

**Conclusiones:** Basándonos en las percepciones referidas por los pacientes se puede afirmar que, en general, el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de día de Salud Mental es alto. La evaluación de la calidad a través de la opinión del usuario ayuda al control de la calidad, considerando que la satisfacción del paciente es un buen indicador de resultado de la asistencia recibida a lo largo de su hospitalización.

© 2016 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [luzc@usal.es](mailto:luzc@usal.es) (L.C. Fernández-Martín).

**KEYWORDS**

Quality of care;  
Patient satisfaction;  
Mental health day  
hospital

**Patient satisfaction as a quality indicator in mental health****Abstract**

*Objective:* To improve the quality of care in a Mental Health Hospital and identify the level of patient satisfaction.

*Material and method:* A descriptive, longitudinal, and retrospective study was conducted on 666 patients who completed treatment in the Mental Health Day Hospital of Salamanca, during the period 1994-2012, using the Hospital Management Annual Reports. A questionnaire designed for this purpose was used as the measurement tool.

*Results:* Most of the patients satisfactorily valued aspects, such as the general impression of the treatment (90% said «good/fairly good») and perception of being helped (94% perceived «very/fairly helped»); with 83% believing that the hospital is accessible. As regards empathy-understanding, it was noted that 14% feel discontent. While 18% of patients expected to be completely cured, the 83% of patients that finished their treatment have said that, in their opinion, the symptoms have subsided «very or somewhat». As regards the knowledge that they have about their disease, 30% believe it has advanced «a lot.»

*Conclusions:* Based on the perceptions reported by patients, it may be said that in general, the level of user satisfaction in the Mental Health Day Hospital is high. Assessing quality through the user opinions helps control the quality, considering that patient satisfaction is a good indicator of result of the care received during their hospitalisation.

© 2016 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

**Introducción**

En el sector sanitario, en los últimos años, son habituales los estudios que nos permiten identificar qué aspectos de la atención sanitaria son los más importantes para los pacientes<sup>1</sup>. Habitualmente este tipo de estudios se han utilizado para diseñar instrumentos de evaluación de la satisfacción del paciente y, por tanto, han servido para identificar qué dimensiones debían ser evaluadas para conocer mejor sus opiniones o para establecer prioridades en los planes de mejora<sup>2</sup>.

Este estudio se enmarca dentro de la gestión por procesos para la mejora de la calidad asistencial, de los derechos del paciente a la información y de la mejora de los hospitales de día de salud mental a partir de la opinión del paciente respecto a la satisfacción con los servicios sanitarios recibidos. Su importancia radica en 4 ejes:

1. Por una parte, la hospitalización parcial frente a la hospitalización completa o total, fórmula que rentabiliza el trabajo terapéutico y la atención al enfermo mental y que es a la vez una fórmula de gestión que contribuye a la eficiencia del sistema, imprescindible en el momento actual por la coyuntura socioeconómica por la que atraviesa el Sistema Nacional de Salud (SNS) español<sup>3</sup>.

2. Por otra parte, la satisfacción del usuario, que es un indicador clave de efectividad y de calidad de nuestro SNS y, por tanto, cualquier avance en esa línea será una contribución a la mejora de este<sup>4-10</sup>.

3. Los derechos de los usuarios están en la primera línea de cualquier modelo o buen sistema de salud. El Sistema Sanitario español es un referente internacional por su universalidad, nivel de acceso, cobertura y efectividad comparado con otros países desarrollados. Existe, además, una necesidad de mejora de su eficiencia en los tiempos actuales, y uno de los elementos importantes de esta mejora es la satisfacción percibida de los usuarios con nuestros servicios:

el respeto a los derechos de los pacientes como eje central del sistema vehicula dicha satisfacción y ofrece un criterio de calidad que supone un valor añadido.

4. Los indicadores clave del SNS, indicadores de calidad de nuestro Sistema Sanitario, fruto de numerosas reuniones que han alcanzado un consenso entre las administraciones sanitarias representadas en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de la Salud (CISNS)<sup>11</sup>. El proyecto, liderado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través de la Agencia de Calidad y el Instituto de Información Sanitaria se desarrolla y realiza conjuntamente con las comunidades autónomas (CCAA) a través de la Subcomisión de Sistemas de Información del Consejo Interterritorial. Su inicio es de 2006, a propuesta del Instituto de Información Sanitaria, que recogía una amplia serie de indicadores de extenso uso en nuestro sistema, e igualmente incluía indicadores en los que están trabajando diferentes organismos internacionales (EUROSTAT, OMS y OCDE), con el fin de mejorar nuestra calidad y compararla con nuestro entorno.

El presente trabajo responde a nuestro interés en mejorar la calidad asistencial del hospital de día de salud mental. Con este fin, nos planteamos el doble objetivo de caracterizar a los usuarios directos de un hospital de día de salud mental y valorar el grado de satisfacción del paciente como un indicador de resultado del proceso de recuperación del enfermo mental, lo que nos permitirá identificar las debilidades y fortalezas del servicio a partir de las observaciones del usuario externo.

**Material y métodos****Diseño del estudio**

Para alcanzar los objetivos planteados se llevó a cabo un estudio descriptivo, longitudinal y retrospectivo, a partir de las memorias anuales de gestión del hospital.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1090826>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1090826>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)