



REHABILITACIÓN

www.elsevier.es/rh



ORIGINAL

Satisfacción percibida por pacientes y profesionales participantes de una vía clínica del ligamento cruzado anterior

N.S. Erquínigo-Agurto^{a,*}, I. Fernández-de Gea^a, M.A. Peiró-Garrigues^a, G. Ruiz-Merino^b e I. Martínez González-Moro^c

^a Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, Murcia, España

^b Instituto Murciano de Investigación Biosanitaria Virgen de la Arrixaca. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia

^c Instituto Universitario de Investigación en Envejecimiento, Universidad de Murcia, Murcia, España

Recibido el 1 de marzo de 2016; aceptado el 24 de junio de 2016

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente;
Vía clínica;
Reconstrucción del ligamento cruzado anterior

Resumen

Introducción: El propósito de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción y la calidad asistencial percibida por los pacientes que finalizaron una vía clínica tras la reconstrucción del ligamento cruzado anterior y determinar el grado de satisfacción de los profesionales que participaron en ella.

Material y métodos: Estudio observacional transversal. Se incluyeron 42 pacientes que finalizaron la vía clínica. Cumplimentaron una encuesta de satisfacción con 37 ítems: 32 recogían las respuestas en escala tipo Likert con puntuaciones de 1 «muy insatisfecho» a 5 «muy satisfecho», y el resto permitían responder «sí» o «no». Además se entregó una encuesta a los profesionales que participaron.

Resultados: Los aspectos mejor valorados del servicio de traumatología fueron la percepción de mejoría de la inestabilidad de la rodilla tras la cirugía y el grado de satisfacción con el servicio ($4,5 \pm 0,7$). El servicio de rehabilitación destacó por la facilidad para conseguir una cita ($4,3 \pm 0,7$). El grado de confianza que transmite el médico rehabilitador y conocer su nombre fueron aspectos con buenas puntuaciones ($4,5 \pm 0,7$). Los ítems con mejor calificación para el fisioterapeuta fueron su preparación y el grado de confianza que transmite ($4,5 \pm 0,7$). El grado de satisfacción global fue del 88,1%; 23 ítems se correlacionaron estadísticamente con la satisfacción global ($p < 0,001$). El 100% de los profesionales se manifestaron «ligeramente de acuerdo» y «muy de acuerdo» con el desarrollo de la vía clínica.

Conclusiones: El estudio ha demostrado que existe un alto grado de satisfacción entre los usuarios y los profesionales participantes de la vía clínica.

© 2016 Elsevier España, S.L.U. y SERMEF. Todos los derechos reservados.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: nataliaerquinigo@yahoo.com (N.S. Erquínigo-Agurto).

KEYWORDS

Patient satisfaction;
Clinical pathway;
Anterior cruciate
ligament
reconstruction

Satisfaction perceived by outpatients and health professionals participating in a clinical pathway after anterior cruciate ligament reconstruction

Abstract

Introduction: The aim of this study was to evaluate patient satisfaction and perceived quality of care among patients undergoing a clinical pathway after reconstruction of the anterior cruciate ligament and to determine the degree of satisfaction health professionals participating in the pathway.

Material and methods: Cross-sectional observational study. We included 42 patients who finished the clinical pathway. The patients completed a satisfaction survey with 37 items: 32 items elicited Likert-like responses with scores of 1 'very dissatisfied' to 5 'highly satisfied' and the rest elicited a 'yes/no' response. A survey was given to the professionals involved.

Results: The most positively valued aspects of the Department of Orthopaedic Surgery were the perceived improvement in knee instability after surgery and the degree of satisfaction with the department ($4.5 \pm .7$). The Rehabilitation Department scored highly on ease of obtaining an appointment ($4.3 \pm .7$). The highest-rated aspects were the trust inspired by the physiatrist and knowing the patient's name ($4.5 \pm .7$). The items most highly scored by physiotherapists were their training and the degree of trust they inspired ($4.5 \pm .7$). Overall satisfaction was 88.1%, and 23 items were statistically correlated with overall satisfaction ($P < .001$). All of the health professionals reported they 'slightly agreed' or 'strongly agreed' with the development of the clinical pathway.

Conclusions: This study shows that there is a high level of satisfaction between outpatients and health professionals involved in the clinical pathway.

© 2016 Elsevier España, S.L.U. y SERMEF. All rights reserved.

Introducción

La rotura del ligamento cruzado anterior (LCA) es una grave lesión de rodilla que afecta sobre todo a personas jóvenes físicamente activas^{1,2}. Con la cirugía del LCA se logra restaurar la estabilidad articular para evitar el desarrollo prematuro de lesiones degenerativas³. Tras su reconstrucción, la rehabilitación acelerada permite el retorno a sus actividades habituales y deportivas de manera precoz^{4,5}.

Las vías clínicas (VC) son herramientas de gestión capaces de disminuir los costes sanitarios, reducir la variabilidad en la práctica clínica y mejorar la calidad asistencial en patologías con una evolución predecible⁶⁻⁸. El uso de una VC tiene un impacto positivo en los resultados del cuidado del paciente⁸, siendo su evaluación un aspecto imprescindible para que los profesionales puedan mejorar el proceso asistencial⁹.

En 1980 la satisfacción de los usuarios con la atención médica es concebida como una medida de control de calidad¹⁰. Vuori¹¹ en 1987 plantea evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios a través de la información proporcionada por los usuarios sobre la calidad percibida. Posteriormente, en 2002, Crow et al.¹² consideran que tanto la percepción como la satisfacción de los pacientes son variables relacionadas con los resultados en salud y con un aumento en la cooperación con los profesionales y en la participación activa en sus cuidados.

Las encuestas de satisfacción sobre el ámbito sanitario casi siempre son evaluaciones generales, pero los estudios en poblaciones más seleccionadas o procesos concretos son poco frecuentes^{13,14}. A partir de nuestra experiencia en la

implantación de una VC en el LCA¹⁵, se plantea la necesidad de desarrollar una encuesta que valore el servicio prestado a los usuarios y la satisfacción de los profesionales.

El objetivo de nuestro trabajo ha sido evaluar el grado de satisfacción y la calidad asistencial percibida por los pacientes que han finalizado una VC tras la reconstrucción del LCA, determinando además el grado de satisfacción de los profesionales que han participado en ella.

Material y métodos

Hemos realizado un estudio observacional transversal, donde se incluyó a todos los pacientes intervenidos de ligamentoplastia del LCA que finalizaron una VC entre finales de enero de 2014 y finales de abril de 2015. Se excluyeron aquellos que no cumplimentaran todos los apartados de la encuesta de satisfacción.

Esta VC fue implantada en el Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca (HCUVA) en el año 2009¹⁶, de la que fueron partícipes un equipo multidisciplinar que incluyó a traumatólogos, rehabilitadores, fisioterapeutas y administrativos.

La VC consta de una matriz temporal que describe todas las actividades realizadas por orden cronológico desde la intervención quirúrgica hasta el alta del servicio de rehabilitación¹⁵. En dicha matriz se incluye lo siguiente: la derivación desde el Traumatólogo al Médico Rehabilitador mediante una hoja de interconsulta del 7.º al 10.º día del postoperatorio, la recepción de la interconsulta en el servicio de rehabilitación por parte del personal administrativo del 7.º al 10.º día, la primera valoración del

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8802720>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8802720>

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