

Influencia de la edad del paciente en la percepción de la calidad asistencial

Manuel Santiñá^a, Andreu Prat^a, Gemma Martínez^a, Llorenç Quintó^b, Antoni Trilla^a y Miguel Ángel Asenjo^a

^aPrograma de Calidad Asistencial. Dirección Técnica. Departamento de Salud Pública. Hospital Clínic. Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer (IDIBAPS). Facultat de Medicina. Universitat de Barcelona. Barcelona. ^bUnidad de Epidemiología y Bioestadística. Centre de Salut Internacional. Hospital Clínic. Barcelona. España.

Correspondencia: Manuel Santiñá.
Programa de Calidad. Hospital Clínic.
Sabino de Arana, 1. 08028 Barcelona. España.
Correo electrónico: msantina@clinic.ub.es

Resumen

Objetivo: Conocer si la edad de los pacientes ingresados en un hospital universitario de tercer nivel asistencial es un factor que influye en la percepción de la atención recibida.

Material y método: Estudio epidemiológico descriptivo de tipo transversal, en el que se ha hecho un análisis de los resultados obtenidos en las 6.016 encuestas de opinión al usuario recogidas en el período 1998-2002. Se ha utilizado la prueba de la χ^2 en el caso de las variables cualitativas, y el análisis de la varianza en el caso de las variables cuantitativas.

Resultados: El análisis de la comparación de las respuestas dadas por los pacientes de diferentes edades ($18 \geq x \leq 29$, $30 \geq x \leq 49$, $50 \geq x \leq 69$, $x \geq 70$) presenta en todas las variables estudiadas, salvo en una, significación estadística ($p < 0,001$).

Conclusiones: El trabajo de investigación desarrollado muestra que los jóvenes y las personas mayores difieren en las opiniones y valoraciones aportadas sobre las variables de calidad asistencial que se han analizado. Los resultados obtenidos en este estudio ponen de manifiesto la necesidad de realizar estudios de opinión por grupos de edad, con el objetivo de adecuar los servicios a las necesidades y expectativas de cada grupo poblacional.

Palabras clave: Calidad percibida. Diferencia entre edades. Opinión del usuario.

Abstract

Objective: To determine whether the age of patients admitted to a high technology university hospital influences their perception of health services.

Material and method: A descriptive, cross-sectional, epidemiological study was performed. A total of 6016 questionnaires were completed from 1998 to 2002. The data obtained were analyzed using the variance analysis for quantitative variables and the chi-square test for qualitative variables.

Results: Comparison of the responses of different ages ($18 \geq x \leq 29$, $30 \geq x \leq 49$, $50 \geq x \leq 69$, $x \geq 70$) revealed statistically significant differences ($p < 0.001$) in all but one question.

Conclusions: This study shows that age is an important factor in variation in patients' opinions of the healthcare variables analyzed. The results indicate the need to perform opinion surveys by age groups in order to adapt hospital services to their different needs and expectations.

Key words: Perceived quality. Age differences. Client opinion.

Introducción

La edad es una de las variables sociodemográficas que habitualmente se controlan en los estudios epidemiológicos, dada su posible influencia en los resultados.

Diferentes estudios que han evaluado la satisfacción del paciente en el ámbito anglosajón han mostrado diferencias entre pacientes jóvenes, adultos y ancianos¹⁻⁴.

El objetivo de este trabajo es conocer si la edad de los pacientes ingresados en un hospital universitario de tercer nivel asistencial es un factor que influye en la percepción de la atención recibida.

Pacientes y método

El trabajo de investigación realizado corresponde a un estudio epidemiológico descriptivo de tipo transversal en el que se han analizado los resultados de las encuestas de opi-

nión de los pacientes ingresados en el hospital, recogidas en el período 1998-2002, a fin de evaluar la relación entre la variable edad y el resto de variables.

La encuesta⁵, que sirve para evaluar los objetivos de calidad percibida del año en curso, se realiza en el último trimestre, durante 2 meses. En este período se solicita a todos los pacientes que lleven ingresados un mínimo de 3 días que respondan a la encuesta, excepto los atendidos en unidades de cuidados críticos o en los servicios de psiquiatría y pediatría, que son objeto de otros cuestionarios específicos.

La encuesta se administra al paciente en la sala donde está hospitalizado y se le solicita que la cumplimente de forma voluntaria y anónima, en el momento del alta, depositándola en una urna situada en el servicio de admisiones.

Los resultados de las encuestas fueron introducidos en una base de datos y procesados mediante el paquete estadístico SPSS (versión 10.0). Las edades de los pacientes se agruparon en 4 grupos: jóvenes, adultos jóvenes, adultos maduros, ancianos.

Los estadísticos utilizados han sido la prueba de la χ^2 en el caso de las variables cualitativas, y el test de la F en el caso de las variables cuantitativas, con un intervalo de confianza (IC) del 95%.

Resultados

La muestra estudiada fue de 6.016 pacientes, de los cuales el 54,7% eran mujeres y el 45,2% varones, con una media de edad de 53,19 años y una desviación estándar (DE) de 18,76 años.

En su mayoría eran pacientes residentes en la ciudad de Barcelona (69,5%) o en su provincia (20,9%), con un nivel de estudios medios (42%) o elementales (36,8%). Habían permanecido ingresados en el hospital una media \pm DE de $9,00 \pm 11,37$ días.

En la tabla 1 se presentan los resultados obtenidos en el análisis de la prueba de la χ^2 , para variables cualitativas. En ella podemos observar que había diferencias significativas en las opiniones emitidas por los pacientes de diferentes edades, excepto en la pregunta número 19 (¿ha entendido bien las indicaciones del médico sobre su enfermedad?).

En las preguntas dicotómicas 8 (¿había estado ingresado anteriormente?), 18 (¿ha podido explicar al médico todo lo

Tabla 1. Análisis univariante (prueba de la χ^2)

| Pregunta | Escala | Edad (años) | | | | χ^2 |
|----------|---------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|----------------------|
| | | $\geq 18 \leq 29$ | $\geq 30 \leq 49$ | $\geq 50 \leq 69$ | ≥ 70 | |
| 7 | Tiempo | | | | | |
| | Excesivo | 7,5 | 3,3 | 3,2 | 1,8 | 57,862 ^a |
| | Correcto | 89,7 | 92,6 | 91,4 | 92,5 | |
| | Insuficiente | 2,8 | 4,1 | 5,4 | 5,7 | |
| 8 | Reingreso | | | | | |
| | Sí | 31,7 | 46,2 | 59,9 | 62,7 | 260,547 ^a |
| | No | 68,3 | 53,8 | 40,1 | 37,3 | |
| 12 | Trato por parte del personal administrativo | | | | | |
| | Bien | 91,2 | 94,9 | 96,1 | 98 | 63,133 ^a |
| | Regular | 7,1 | 4,5 | 3,5 | 2,0 | |
| | Mal | 1,6 | 0,7 | 0,4 | 0,0 | |
| 13 | Trato por parte del personal de enfermería | | | | | |
| | Bien | 94,0 | 95,2 | 97,3 | 98,3 | 39,519 ^a |
| | Regular | 5,6 | 4,4 | 2,5 | 1,5 | |
| | Mal | 0,4 | 0,4 | 0,3 | 0,2 | |
| 14 | Trato médico | | | | | |
| | Bien | 93,8 | 93,0 | 96,5 | 98,6 | 74,119 ^a |
| | Regular | 5,8 | 5,9 | 3,3 | 1,1 | |
| | Mal | 0,4 | 1,0 | 0,2 | 0,4 | |
| 15 | Dignidad | | | | | |
| | Sí | 95,7 | 95,6 | 98,4 | 99,0 | 52,192 ^a |
| | No | 4,3 | 4,4 | 1,6 | 1,0 | |
| 16 | Nombre del médico | | | | | |
| | Sí | 66,2 | 79,5 | 87,3 | 79,0 | 153,816 ^a |
| | No | 33,8 | 20,5 | 12,7 | 21,0 | |
| 17 | Nombre del personal de enfermería | | | | | |
| | Sí | 62,5 | 70,7 | 71,9 | 63,1 | 44,296 ^a |
| | No | 37,5 | 29,3 | 28,1 | 36,9 | |
| 18 | Explicaciones | | | | | |
| | Sí | 89,5 | 90,5 | 94,8 | 95,3 | 49,896 ^a |
| | No | 10,5 | 9,5 | 5,2 | 4,7 | |

Continúa

Tabla 1. Análisis univariante (prueba de la χ^2) (continuación)

| Pregunta | Escala | Edad (años) | | | | χ^2 |
|----------|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|----------------------|
| | | $\geq 18 \leq 29$ | $\geq 30 \leq 49$ | $\geq 50 \leq 69$ | ≥ 70 | |
| 19 | Entendimiento de las explicaciones | | | | | |
| | Sí | 95,1 | 95,7 | 96,8 | 95,8 | 5,134 |
| | No | 4,9 | 4,3 | 3,2 | 4,2 | |
| 20 | Pruebas | | | | | |
| | Sí | 87,4 | 90,2 | 93,8 | 93,7 | 41,932 ^a |
| | No | 12,6 | 9,8 | 6,2 | 6,3 | |
| 21 | Tratamiento y controles | | | | | |
| | Sí | 91,9 | 94,7 | 95,9 | 94,9 | 17,032 ^b |
| | No | 8,1 | 5,3 | 4,1 | 5,1 | |
| 22 | Información suficiente | | | | | |
| | Sí | 87,0 | 89,4 | 93,5 | 94,3 | 52,540 ^a |
| | No | 13,0 | 10,6 | 6,5 | 5,7 | |
| 23 | Tiempo con los familiares | | | | | |
| | Sí | 93,8 | 96,3 | 98 | 98,7 | 48,980 ^a |
| | No | 6,2 | 3,7 | 2,0 | 1,324 | |
| 24 | Silencio | | | | | |
| | Excelente | 17,5 | 18,1 | 22,4 | 23,8 | 70,206 ^a |
| | Bien | 59,4 | 53,9 | 56,8 | 58,5 | |
| | Regular | 17,7 | 22,2 | 16,8 | 15,4 | |
| | Mal | 5,4 | 5,8 | 4,0 | 2,2 | |
| 25 | Limpieza | | | | | |
| | Excelente | 32,7 | 28,2 | 35,5 | 40,1 | 134,353 ^a |
| | Bien | 55,8 | 56,0 | 55,9 | 54,8 | |
| | Regular | 10,1 | 12,9 | 7,3 | 4,7 | |
| | Mal | 1,4 | 2,9 | 1,3 | 0,4 | |
| 26 | Comida | | | | | |
| | Excelente | 15,8 | 13,5 | 17,4 | 21,1 | 85,726 ^a |
| | Bien | 52,6 | 54,7 | 57,6 | 58,5 | |
| | Regular | 24,8 | 24,5 | 19,9 | 17,5 | |
| | Mal | 6,8 | 7,3 | 5,2 | 2,9 | |
| 27 | Comodidad | | | | | |
| | Excelente | 20,1 | 18,9 | 23,2 | 25,1 | 70,874 ^a |
| | Bien | 58,3 | 61,3 | 59,7 | 63,6 | |
| | Regular | 16,7 | 15,7 | 14,2 | 9,8 | |
| | Mal | 5,0 | 4,1 | 2,9 | 1,4 | |
| 28 | Elegir | | | | | |
| | Sí | 94,8 | 95,8 | 98,3 | 98,2 | 40,754 ^a |
| | No | 5,2 | 4,2 | 1,7 | 1,8 | |

Las cifras expresan porcentajes, excepto los valores de significación estadística. ^ap < 0,001. ^bp < 0,01.

que quería decirle?), 22 (¿la información que le han dado ha sido suficiente y continuada?) y 23 (¿considera adecuado el horario establecido para estar con sus familiares y amigos?), hay un incremento de los porcentajes afirmativos a medida que aumenta la edad.

También, en las preguntas 12 (¿cómo valora el trato recibido por parte del personal administrativo?) y 13 (¿cómo valora el trato recibido por parte del personal de enfermería?) se aprecia un aumento gradual de los porcentajes favorables a medida que aumenta la edad.

Tabla 2. Análisis univariante (test de la varianza)

| Pregunta | Escala | Edad (años) | | | | p |
|----------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| | | ≥ 18 ≤ 29 | ≥ 30 ≤ 49 | ≥ 50 ≤ 69 | ≥ 70 | |
| | | Media (DE) | Media (DE) | Media (DE) | Media (DE) | |
| 6 | Días de estancia | 7,38 (10,49) | 8,34 (10,59) | 9,98 (12,30) | 9,43 (11,51) | 11,504* |
| 29 | Puntuación | 7,98 (1,36) | 8,12 (1,39) | 8,62 (1,29) | 8,77 (1,22) | 102,523* |

DE: desviación estándar.

*p < 0,001

De la misma forma, en las preguntas 14 (¿cómo valora el trato recibido por parte del personal médico?), 15 (¿cómo considera que ha sido tratado por parte de todo el personal del centro respecto hacia su dignidad humana y su intimidad personal?) y 28 (si fuera necesario, ¿elegiría nuestro hospital para ingresar otra vez?) se observa un aumento en las valoraciones positivas en las franjas de edad extremas, aunque no un aumento progresivo con la edad.

En las preguntas dicotómicas 16 (¿conoce el nombre del médico responsable de su asistencia?), 17 (¿conoce el nombre de las enfermeras que le han atendido durante su estancia en el hospital?), 20 (¿le han informado suficientemente sobre las pruebas que le han hecho?) y 21 (¿le han informado suficientemente sobre el tratamiento y los controles que ha de seguir?), se observa un incremento en las respuestas afirmativas con la edad, excepto en la última franja, en la que el porcentaje disminuye.

En cuanto a las preguntas 24 (¿qué impresión le ha causado el silencio en las dependencias del hospital?), 25 (¿qué impresión le ha causado la limpieza), 26 (¿qué impresión le ha causado la comida?) y 27 (¿qué impresión le ha causado la comodidad de la habitación?) se observa que los pacientes de más edad valoran como correctos (mayores porcentajes) dichos aspectos.

En la pregunta 7 (el tiempo que ha estado ingresado usted lo considera...) los pacientes de mayor edad son los que están más conformes y son también los que valoran, con un mayor porcentaje, como insuficiente el tiempo de ingreso; en cambio, los pacientes más jóvenes son los que consideran como excesivo el tiempo de ingreso, con un mayor porcentaje, y como insuficiente con un menor porcentaje.

En cuanto a la comparación de medias (tabla 2), para las variables cuantitativas se observa un incremento de los días de hospitalización con la edad y también unas valoraciones más positivas en las puntuaciones.

Discusión

El trabajo de investigación desarrollado muestra que los jóvenes, adultos y ancianos difieren en las opiniones y valoraciones aportadas sobre las variables de calidad asistencial que se han analizado.

Los resultados obtenidos irían en el mismo sentido que los aportados en otros estudios sobre la satisfacción del

usuario hospitalizado, donde se observa que la edad de los pacientes que responden a las encuestas es una variable a tener en cuenta en el momento de analizar los datos y extraer conclusiones de los resultados⁶⁻¹⁰. A pesar de que hay autores que no la consideran un factor predictivo de satisfacción¹¹, se observa de manera generalizada que la edad avanzada incrementa la satisfacción de los pacientes^{1,7-9,12}, y que las personas más jóvenes tienden a mostrar una menor satisfacción^{2,9}.

Si bien la edad no es la única variable que influye en la opinión del usuario¹⁻⁹, un reciente estudio¹³, que intentaba identificar las posibles asociaciones entre los factores culturales y demográficos en los pacientes de atención primaria, ha puesto de manifiesto que la edad es el factor que más se relaciona significativamente con las preferencias de los pacientes.

Hay que empezar a tener en cuenta la influencia de los flujos poblacionales de emigración. En nuestro país, estos flujos provocan un incremento en el porcentaje de población joven y adulta joven¹⁴. En estas franjas de edad es donde se encuentra una mayor proporción de personas provenientes de otras culturas, hecho que puede constituir otra variable a considerar.

Por todo ello, parece necesario que los estudios de opinión o de evaluación de la calidad de los servicios sanitarios se realicen por grupos de edad, con el objetivo de identificar sus opiniones y expectativas. Éstas suelen diferir y los servicios sanitarios deben planificarse teniendo en cuenta dichas diferencias¹⁵.

Bibliografía

- Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Sci Med* 1990;30:811-8.
- Khayat K, Salter B. Patient satisfaction surveys as a market research tool for general practices. *Br J Gen Pract* 1994;44: 215-9.
- Cohen G. Age and health status in a patient satisfaction survey. *Soc Sci Med* 1996;42:1085-93.
- Millar M. Patient satisfaction with general practice in Ireland. *Ir Med J* 2001;94:106,108-9.

5. Santiñá M, Prat A, González M, Trilla A, Asenjo MA. Calidad percibida y sexo de los pacientes atendidos en un hospital universitario. *Rev Calidad Asistencial* 2002;17: 218-23.
6. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care* 2001;13:385-90.
7. Ito H, Shingai N, Yamazumi S, Sawa Y, Iwasaki S. Patient perceptions and satisfaction of psychiatric services at their discharge. *Seishin Shinkeigaku Zasshi Psychiatr Neurol Jpn* 1999; 101:138-47.
8. Bolibar I. Determinantes poblacionales de la satisfacción con el médico de atención primaria. *Gac Sanit* 1999;13: 371-83.
9. Caminal J, Sánchez E, Schiaffino A. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. *Rev Calidad Asistencial* 2002;17:4-10.
10. Finkelstein BS, Singh J, Silvers JB, Neuhauser D, Rosenthal GE. Patient and hospital characteristics associated with patient assessments of hospital obstetrical care. *Med Care* 1998; 36(Suppl 8):68-78.
11. Oz MC, Zikria J, Mutrie C, et al. Patient evaluation of the hotel function of hospitals. *Heart Surg Forum* 2001;4:166-71.
12. González L, Costa A, Timoneda C, Alfonso JL, Cortina P. Encuesta de satisfacción a los usuarios de un centro de salud. *Gac Sanit* 1993;7:86-94.
13. Jung HP, Baerveldt C, Olesen F, Grol, R, Wensing M. Patient characteristics as predictors of primary health care preferences: a systematic literature analysis. *Health Expectations* 2003; 6:160-81.
14. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de migraciones 2001. Disponible en: www.ine.es
15. Narayan KM, Gregg EW, Fagot-Campagna A, et al. Relationship between quality of diabetes care and patient satisfaction. *J Natl Med Assoc* 2003;95:64-70.