



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo

S. Gómez-Payo^a, O. Del Río-Moro^{b,*}, A. Manrique-García^a, M.C. Rodríguez-Martín^a
y M.J. Fernández-Pardo^a

^a Dirección de Enfermería, Hospital Virgen del Valle, Toledo, España

^b Unidad de Calidad Asistencial, Complejo Hospitalario de Toledo, Toledo, España

Recibido el 18 de mayo de 2011; aceptado el 3 de agosto de 2011

Disponible en Internet el 17 de noviembre de 2011

PALABRAS CLAVE

Satisfacción paciente;
Calidad de la
atención de salud;
Unidades
hospitalarias;
Geriatria

Resumen

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital geriátrico.

Material y métodos: Estudio observacional y descriptivo. Periodo de estudio 23-12-2008 a 24-02-2009. El ámbito elegido fue un Hospital Geriátrico y la población estudiada todos los pacientes dados de alta. Se utilizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL. Las variables principales (atención recibida, entorno, actitud y cuidados de los profesionales, satisfacción global) fueron analizadas mediante frecuencias y porcentajes, y la comparación entre variables con chi cuadrado. El apartado de sugerencias fue agrupado por categorías y expresado en frecuencias.

Resultados: Respondieron 159 encuestados, en el 50,90% lo hizo el familiar. La atención recibida se valoró como buena y muy buena en el 92% de los casos. La valoración del entorno se calificó como buena y muy buena en el 75,6% de las ocasiones. Recomendarían el hospital el 89,30% de los pacientes y el nivel de satisfacción global se consideró muy satisfecho en el 52,20%. El apartado de sugerencias fue cumplimentado en 63 cuestionarios en los que encontramos 20 agradecimientos. Los encuestados que declararon satisfacción global bastante satisfecho y muy satisfecho apuntaban tener confianza y seguridad, casi siempre y siempre ($p=0,0009$).

Conclusiones: Los niveles de satisfacción global han sido altos. La mayoría valoran bien o muy bien a todos los profesionales. Respecto a la actitud y a los cuidados de los profesionales la mayoría se siente satisfecho o muy satisfecho. Debemos mejorar en infraestructuras..

© 2011 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: odel@sescam.jccm.es (O. Del Río-Moro).

KEYWORDS

Patient satisfaction;
Quality of health
care;
Hospital units;
Geriatrics

User satisfaction in the Virgen del Valle Geriatric Hospital, Toledo**Abstract**

Objective: Knowing the degree of satisfaction of inpatients at a geriatric hospital

Methods: Observational and descriptive study. Period 23/12/2008 to 02/24/2009. Scope Geriatric Hospital (acute unit and middle stay unit). Discharged patient population. SERVQUAL adapted questionnaire. Main outcomes (received attention, environment, attitude and care professionals, overall satisfaction) analyzed using frequencies and percentages. Comparison of variables with chi square. Suggestions section grouped by category, expressed as frequencies. *Results:* 159 respondents surveyed. in 50.90% times the family answered. Care received was valued as good and very good in 92%. Environment rating good or very good 75.6%. Professional attitude always nearly always 82.9%. 89.30% would recommend the hospital and overall satisfaction level of 52.20% very satisfied. Suggestions section was completed in 63 questionnaires, we found 20 gratitudes. Respondents that expressed overall satisfaction quite satisfied and very pleased noted to feel trust and security nearly always and always ($p=0.0009$).

Conclusions: Overall satisfaction levels have been high. Most value good or very good to all professionals. Regarding attitude and care professionals most satisfied or very satisfied. We must improve infrastructure.

© 2011 SECA. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Introducción

En un entorno de creciente competitividad, para cualquier institución sanitaria resulta esencial conocer y aumentar la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de modelos de gestión de calidad total y actualmente de los modelos de excelencia¹ en el ámbito de los servicios sanitarios y la puesta en valor de la perspectiva del cliente han acentuado la orientación hacia los resultados². La satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios³. Es imposible describir correctamente la calidad, sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir las expectativas de los pacientes^{4,5}. La satisfacción es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad⁶. Una de las principales dificultades del análisis de satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual. Algunos autores concluyen afirmando que la satisfacción del paciente dependerá de la conducta del médico, de la disponibilidad de los cuidados, de la continuidad/conveniencia de los cuidados y de la accesibilidad a los mismos⁷. Otros autores Wolf et al⁸ tienen en cuenta tres dimensiones: cognitiva-comunicacional, afectiva, y técnico-instrumental. Estas tres dimensiones son coincidentes en la totalidad de los cuestionarios de medida de la satisfacción. Para algunos autores, las encuestas de satisfacción de los pacientes sirven para valorar la calidad de los servicios, aunque los médicos se muestran escépticos ya que consideran que las medidas que se toman tras estos estudios no mejoran la calidad de la atención. Si bien las encuestas de satisfacción de los pacientes a pequeña escala no miden la satisfacción de manera científica, y no se pueden usar como una medida sólida y

fiable para la evaluación de los servicios, sí se pueden utilizar con carácter formativo, y se pueden identificar problemas en la provisión de los servicios, que pueden requerir medidas correctivas⁹. La satisfacción expresada por los pacientes puede reflejar más bien su conocimiento como usuarios y sus expectativas, en lugar de la calidad de los servicios y atención prestada¹⁰. Existen pocos estudios de satisfacción publicados sobre población anciana hospitalizada en nuestro país, quizá debido a los pocos hospitales geriátricos existentes, pero sí se pueden encontrar estudios de hospitales generales, en los que se incluyen servicios de geriatría, y de residencias socio-sanitarias, tanto en España como en el Reino Unido.

El objetivo de nuestro estudio fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, con los servicios y cuidados que les prestamos, en las unidades de hospitalización en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle.

Material y métodos

Se realizó un estudio observacional y descriptivo. Obtuvo el visto bueno del Comité Ético de Investigación Clínica del Complejo Hospitalario de Toledo. El periodo elegido para el estudio transcurrió desde el 23 de diciembre de 2008 al 24 de febrero de 2009. El ámbito de estudio fueron las unidades de agudos 2.^a y 3.^a planta, y la Unidad de Media Estancia (U.M.E.) del Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. La población designada correspondió a los pacientes mayores de 75 años (hombres y mujeres) dados de alta en las unidades seleccionadas. La muestra extraída, que correspondía a los pacientes dados de alta en dichas unidades en las citadas fechas, fue de 490. Los criterios de exclusión que se utilizaron fueron los pacientes fallecidos en este periodo y los que permanecieron ingresados menos de 48 horas. El cuestionario utilizado para medir la satisfacción fue una adaptación del modelo SERVQUAL, validado en múltiples estudios¹¹⁻¹³. Ampliamente

El bienestar integral del paciente es la principal preocupación de todos cuantos trabajamos en el Hospital Geriátrico "Virgen del Valle". Por ello, ponemos todos los medios a nuestro alcance, tanto humanos, como materiales y técnicos, con objeto de hacer que su paso por este Centro sea lo más satisfactorio posible.

También nos preocupa el bienestar de los familiares, que son para las personas mayores que atendemos aquí, un apoyo importante en la recuperación del paciente.

Por todo ello, queremos hacerles unas preguntas de opinión con la intención, de mejorar nuestra asistencia y nuestros servicios.

Su colaboración es totalmente voluntaria y anónima. Todo lo que se diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Introduzca la encuesta dentro del sobre que se acompaña con franqueo pagado.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE / FAMILIARES DEL HOSPITAL "VIRGEN DEL VALLE" DURANTE SU INGRESO Y ESTANCIA

Por favor, rellene este cuestionario y valore marcando con una cruz lo que proceda.

Persona que contesta la encuesta: Paciente ☐ Edad: años Hombre ☐ Mujer ☐
Familiar ☐ Edad: años Hombre ☐ Mujer ☐

El tiempo que ha acompañado al paciente ha sido de: 3 o mas días ☐ Menos de 3 días ☐

Ha estado en la Unidad de: 2ª Planta ☐ 3ª Planta ☐ 4ª Planta ☐

RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ:

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
¿Cómo valora al personal médico?:					
¿Cómo valora al personal de Enfermería?:					
¿Cómo valora al personal Auxiliar de Enfermería?:					
¿Cómo valora al personal de Celadores?:					

ENTORNO

	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
¿Cómo considera la facilidad para llegar al Hospital?:					
Las indicaciones (señalización) para orientarse y saber donde ir dentro del hospital es:					
¿La facilidad para identificar a los profesionales?					
Limpieza de Lencería, sábanas, pijamas y toallas.					
Limpieza de habitaciones y aseo.					
Silencio de la habitación.					
Iluminación de la habitación.					
Comodidad del mobiliario.					
¿Cómo considera la comida?					

ACTITUD Y CUIDADOS DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Cuándo usted llamó para que vinieran el personal del Hospital a atender sus necesidades ¿vinieron con suficiente rapidez?:					
¿Recibió ayuda para realizar su higiene personal cuando lo necesitó?:					
Durante su estancia en el Hospital ¿Ha sentido respetada su intimidad?:					
El personal ¿ha transmitido confianza y seguridad al paciente?:					
¿Cuándo realizó alguna pregunta al personal de enfermería, obtuvo respuestas fáciles de entender?:					
¿Tuvo oportunidad de consultar a la enfermera las dudas que tenía acerca de sus cuidados al alta hospitalaria?:					
Durante su estancia en planta, ¿le explicó el médico con claridad la evolución de su estado de salud?:					
¿Tuvo oportunidad de consultar al médico las dudas que tenía acerca de su informe de alta?:					

¿Recomendaría este Hospital de Geriátria a otras personas? ☐ SI ☐ NO

Por favor, indique el nivel de satisfacción global con la atención que ha recibido durante su estancia en este Hospital, ponga una cruz donde lo considere:

Nada satisfecho ☐ Poco satisfecho ☐ Medianamente satisfecho ☐ Bastante satisfecho ☐ Muy satisfecho ☐

SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Figura 1 Modelo de encuesta utilizada.

utilizado en el sector servicios. Este cuestionario debía recoger tres aspectos generales: la atención que recibió, el entorno, y la actitud y cuidados de los profesionales. Preguntábamos sobre la edad del paciente, sexo y unidad de hospitalización en la que estuvo ingresado. También se recogía una valoración global final sobre la atención recibida y un apartado de sugerencias (fig. 1). Es una encuesta tras hospitalización y anónima. Cada ítem tiene cinco posibles respuestas cerradas: muy mal, mal, regular, bien, muy bien (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). El cuestionario podía ser respondido por el paciente o familiar si este no pudiera hacerlo, por incapacidad física o psíquica. Cuando contestaba el familiar, debía indicar si ha acompañado al paciente menos de tres días o más, con el fin de poder hacer una valoración más real.

Se enviaron 490 cuestionarios a los domicilios de los pacientes por correo, con respuesta franqueada, entre los 15 y 20 días después de producirse el alta. Después debían cumplimentar el cuestionario y enviarlo a nuestro centro. El análisis estadístico se realizó con el paquete estadístico SPSS v 14 para Windows. Las variables principales utilizadas fueron: la valoración del personal (diferenciando entre médico, enfermería, auxiliar de enfermería y celador), acceso al hospital, señalización interna, identificación de profesionales, limpieza en lencería, limpieza habitaciones

y aseo, silencio en la habitación, iluminación de la habitación, comodidad, comida, atención rápida, ayuda cuando se necesitó, respeto a la intimidad, el personal transmite confianza y seguridad, personal de enfermería responde de forma inteligible, consulta de dudas a personal de enfermería, explicación médica de la evolución estado de salud, consulta de dudas del informe de alta al médico. Estas variables fueron analizadas mediante frecuencias y porcentajes. La comparación entre variables se realizó mediante comparación entre medias con chi cuadrado, estableciendo la significación estadística en $p < 0,05$. El apartado de sugerencias fue copiado literalmente de los cuestionarios, agrupado por categorías y expresado en frecuencias.

Resultados

De los 490 pacientes que recibieron la encuesta 159 (32,4%) la enviaron cumplimentada.

Datos sociodemográficos

Según quien respondió a la encuesta: Paciente: 32,1%; Familia: 50,9%; Ns/Nc: 17%.

Tabla 1 Respecto a la atención recibida

	Muy Mala-Mala % (N)	Regular % (N)	Buena % (N)	Muy buena % (N)	Ns/Nc % (N)
¿Cómo valora al personal médico?:	0,6 (1)	4,4 (7)	34,6 (55)	57,9 (92)	2,5 (4)
¿Cómo valora al personal de enfermería?:	0,6 (1)	5,7 (9)	40,9 (65)	51,6 (82)	1,2 (2)
¿Cómo valora al personal auxiliar de enfermería?:	1,3 (2)	3,1 (5)	40,9 (65)	52,8 (84)	1,9 (3)
¿Cómo valora al personal de celadores?:	0,0 (0)	6,9 (11)	42,8 (68)	46,5 (74)	3,8 (6)

Al analizar la edad de los pacientes se ha encontrado una máxima de 94 años, mínima de 75 años y media de 82 años. Respecto a la edad de los familiares que respondieron a la encuesta se ha encontrado una máxima de 83 años, mínima de 24 años y media de 56 años.

En los grupos según el sexo, se ha obtenido por parte de los pacientes: 17% hombres y 13% mujeres; y por parte de los familiares: 13% hombres y 35% mujeres. No contestaron el 22%.

Según el tiempo de acompañamiento: 3 o más días 83,6%; 2-3 días 2,5%; Ns/Nc 13,9%.

La distribución teniendo en cuenta las diferentes unidades de estancia: 2.ª planta: 42,1%; 3.ª planta: 37,7%; 4.ª planta: 6,9%; 2ª y 3.ª planta: 3,1%; 3.ª y 4.ª planta: 3,1%; 2.ª y 4.ª planta: 1,9%; Ns/Nc: 5,2%.

Análisis del cuestionario

Respecto a la atención que recibió (tabla 1) se obtuvo una alta tasa de respuesta, y todas las categorías profesionales fueron valoradas como bien o muy bien por encima de 89%. Respecto a la valoración del entorno (tabla 2), el apartado que peor calificación obtuvo ha sido la facilidad para llegar al hospital, que registró un 22% de respuesta mala y muy mala. Respecto a la actitud de los profesionales del centro (tabla 3), los apartados peor valorados uniendo las respuestas casi nunca y nunca fueron «oportunidad de consultar al médico las dudas que tenía acerca de su informe de alta» y «oportunidad de consultar a la enfermera las dudas que tenía acerca de sus cuidados al alta hospitalaria».

El 89,3% de los encuestados recomendarían el hospital, y el 5,7% no lo harían; Ns/Nc 5%. En el apartado de nivel de satisfacción global se consideró: Nada satisfecho 1,3%; Poco satisfecho 1,9%; Medianamente satisfecho 3,8%; Bastante satisfecho 37,1%; Muy satisfecho 52,2%; Ns/Nc 3,7%.

Sugerencias

Este apartado ha sido cumplimentado en 63 (39%) encuestas (tabla 4) (distribuido por categoría, número y cita). En este apartado el grupo más numeroso ha correspondido a los agradecimientos (20 casos).

Respecto al análisis comparativo de variables, se encontró significación estadística y relevancia práctica en: los encuestados que declaraban una satisfacción global con resultado de bastante satisfecho y muy satisfecho, también han apuntado tener confianza y seguridad casi siempre y siempre ($p=0,0009$). Los encuestados que nunca o casi nunca podían consultar dudas al médico sobre el informe de alta hacían una valoración regular, mala y muy mala del personal médico ($p=0,009$). Los encuestados que han declarado que nunca y casi nunca y a veces recibían explicación médica sobre su estado han apuntado una valoración médica regular y mala y muy mala ($p=0,009$). Los encuestados que han valorado a cualquier categoría profesional (médico, enfermera, auxiliar de enfermería y celador) como buena y muy buena han manifestado tener confianza y seguridad casi siempre y siempre ($p=0,0009$).

No se ha obtenido significación al relacionar la valoración de la comida dependiendo de quién respondiera a

Tabla 2 Respecto a la valoración del entorno

	Muy Mala-Mala % (N)	Regular % (N)	Buena % (N)	Muy buena % (N)	Ns/Nc % (N)
¿Cómo considera la facilidad para llegar al hospital?:	22,0 (35)	36,5 (58)	28,3 (45)	7,5 (12)	5,7 (9)
Las indicaciones (señalización) para orientarse y saber dónde ir dentro del hospital es:	1,9 (3)	12,6 (20)	60,4 (96)	20,1 (32)	4,9 (8)
¿La facilidad para identificar a los profesionales?	3,1 (5)	13,2 (21)	65,4 (104)	15,1 (24)	3,2 (5)
Limpieza de lencería, sábanas, pijamas y toallas.	3,1 (5)	3,1 (5)	45,3 (72)	46,5 (74)	2,0 (3)
Limpieza de habitaciones y aseo.	3,8 (6)	12,6 (20)	45,9 (73)	35,2 (56)	2,6 (4)
Silencio de la habitación.	1,3 (2)	13,2 (21)	59,1 (94)	24,5 (39)	2,0 (3)
Iluminación de la habitación.	0,0 (0)	3,8 (6)	58,5 (93)	35,8 (57)	1,9 (3)
Comodidad del mobiliario.	4,4 (7)	18,2 (29)	56,6 (90)	18,9 (30)	1,9 (3)
¿Cómo considera la comida?	2,6 (4)	25,8 (41)	43,4 (69)	22,6 (36)	5,7 (9)

Tabla 3 Respecto a la actitud de los profesionales del centro

	Nunca-Casi nunca % (N)	A veces % (N)	Casi siempre % (N)	Siempre % (N)	Ns/Nc % (N)
Cuándo usted llamó para que vinieran el personal del hospital a atender sus necesidades, ¿vinieron con suficiente rapidez?	0,0 (0)	6,9 (11)	23,9 (38)	63,5 (101)	5,7 (9)
¿Recibió ayuda para realizar su higiene personal cuando lo necesitó?	5,0 (8)	6,3 (10)	10,7 (17)	70,4 (112)	7,5 (12)
Durante su estancia en el hospital, ¿ha sentido respetada su intimidad?	3,1 (5)	5,0 (8)	11,9 (19)	73,6 (117)	6,4 (10)
El personal, ¿ha transmitido confianza y seguridad al paciente?	0,6 (1)	3,8 (6)	13,8 (22)	76,7 (122)	5,1 (8)
¿Cuándo realizó alguna pregunta al personal de enfermería, obtuvo respuestas fáciles de entender?	1,3 (2)	5,7 (9)	19,5 (31)	68,6 (119)	4,9 (8)
¿Tuvo oportunidad de consultar a la enfermera las dudas que tenía acerca de sus cuidados al alta hospitalaria?	8,2 (13)	5,7 (9)	15,7 (25)	61,0 (97)	9,4 (15)
Durante su estancia en planta, ¿le explicó el médico con claridad la evolución de su estado de salud?	3,8 (6)	5,7 (9)	8,2 (13)	78,0 (124)	4,3 (7)
¿Tuvo oportunidad de consultar al médico las dudas que tenía acerca de su informe de alta?	9,4 (15)	3,1 (5)	7,5 (12)	70,4 (112)	9,4 (15)

Tabla 4 Sugerencias

Categoría	N	Cita
Agradecimientos	20	«Doy gracias a todos los profesionales del Centro del Hospital Virgen del Valle por lo bien que han atendido en todos los aspectos a mi hermano Mauro durante todos los días que ha estado ingresado. Un fuerte saludo para todos de su hermano»
Mejorar infraestructuras externas	13	«Escaso transporte público para acceder al hospital»
Mejorar atención profesional	10	«Quiero destacar que mi familia durante su ingreso en este centro presento una upp grado IV que evolucionó durante su estancia allí y que en el momento de su alta presentaba gran infección y presencia de esfacelos. Antes de su ingreso mi familiar no la tenía. No se le ha movilizado adecuadamente ni dado los cambios posturales ni protegido las prominencias óseas»
Mejorar infraestructuras internas	7	«Hacía frío en el cuarto de baño al ir a lavarme, las luces de la habitación no lucían en su totalidad». «Posibilidad de tener habitaciones individuales»
Comida paciente	5	«Temperatura de la comida, en alguna ocasión está poco caliente»
Mejorar trato personal	3	«Ser más agradables con los enfermos»
Atención más rápida	3	«Las pruebas sean algo más rápidas de hacer»
Más información	3	«Que a las personas mayores se nos explique un poco más nuestro estado de salud por parte del médico y que nos digan para qué sirven los medicamentos que nos dan durante el tiempo que estamos allí ingresados».
Comodidad e higiene/limpieza	2	«El hospital es un centro con muchas personas, deberían tener mucha más comodidad para los acompañantes y por supuesto mucha más higiene para las personas enfermas y en las habitaciones»
Cafetería	1	«Cambiar la cafetería»

la encuesta (familia o paciente) ($p=0,3$ chi cuadrado). La valoración del personal de enfermería no se ha visto determinada por la unidad en la que desarrollaba su trabajo ($p=0,05$ chi cuadrado). En la única categoría profesional que no se ha relacionado la facilidad de identificación con una buena valoración del personal ha sido con los celadores ($p=0,3$). No ha tenido ninguna influencia la unidad en la que ha permanecido ingresado el paciente con la satisfacción global ($p=0,1$).

Discusión

Responden un porcentaje más alto de familiares (y dentro de este grupo las mujeres) que de pacientes, y esto pudo estar motivado por la incapacidad de estos últimos. La mayoría de los familiares encuestados son aquellos que han estado más de tres días acompañando a los pacientes, lo que da más credibilidad a los resultados obtenidos. La mayoría de los usuarios que responden a nuestras encuestas han estado en las dos unidades de agudos, lo cual es lógico si tenemos en cuenta que el número de camas es mayor, así como la rotación de los mismos. La mayoría de los pacientes y/o familiares valoran bien o muy bien a todos los profesionales del centro sin diferencias relevantes entre los mismos. Respecto a la valoración del entorno es donde se encuentra más insatisfacción, destaca como peor valorado la facilidad para llegar al hospital (sería necesario mayor frecuencia de autobuses hasta el centro hospitalario), entre otros aspectos, como la limpieza de las habitaciones, la comodidad del mobiliario y la comida. Respecto a la actitud y cuidados de los profesionales según los resultados, la mayoría se siente satisfecha o muy satisfecha. Los niveles de satisfacción global que expresan los pacientes dados de alta de las Unidades de Agudos y UME del Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo son altos.

La tasa de respuesta obtenida, respecto a estudios españoles de satisfacción en hospitales (no exclusivamente geriátricos), es más baja que en el estudio de los pacientes ingresados en los hospitales del Servicio Cántabro de Salud¹⁴ 80,9% y del estudio de Servicio Vasco de Salud¹⁵ 73,1%; y más alta que en el estudio de pacientes atendidos en los servicios de urgencias de atención primaria de Cantabria¹⁶ 26,42%, estudio del Hospital Comarcal de Sierrallana¹⁷ 24,5%, estudio hospital de agudos de Getafe¹⁸ 12,8%. En los estudios citados la población estudiada no fue exclusivamente geriátrica, las edades medias eran inferiores a nuestro estudio, en el estudio de Getafe hace referencia a un grupo de edad mayor de 70 años que representa el 15% del total de la población estudiada en cuatro años, pero no determinan su grado de satisfacción. También en el estudio del HC Sierrallana se establece un grupo de pacientes mayores de 70 años que declaran «supersatisfechos» (respondieron «muy satisfecho» a la valoración global de los cuidados sanitarios recibidos) en un 55,8%. En estos estudios utilizaron un cuestionario basado en el modelo SERQVHOS en tres de ellos y un cuestionario de elaboración propia en el estudio de Getafe. En todos los estudios los grados de satisfacción estuvieron por encima de la media como en nuestro caso. En el estudio de Bene et al¹⁹, donde evaluaron la satisfacción de los pacientes de los servicios geriátricos de un hospital general inglés, encontraron que la satisfacción fue alta tanto en los pacientes

hospitalizados como en los dados de alta recientemente (3 días como máximo). En un estudio que relaciona la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en hospitales de EE.UU.²⁰, señala que la edad avanzada, un mejor estado de salud y mejor manejo de los síntomas se asocian con niveles más altos de satisfacción del paciente, lo que debemos de tener en cuenta a la hora de valorar nuestros resultados.

Las limitaciones del estudio vienen determinadas por la dificultad para obtener repuesta del propio paciente, el 50% lo respondieron los familiares, con lo que la satisfacción medida puede reflejar más una opinión del familiar que del paciente. Solo una tercera parte de los encuestados devuelven la encuesta cumplimentada, quizá mejoraría si en vez de utilizar el envío por correo tras el alta, las encuestas se recogieran el último día de permanencia en el centro hospitalario. Aunque se trata de un cuestionario validado y muy utilizado, los pacientes pueden encontrar dificultades a la hora de cumplimentarlo, y no resolver sus dudas al cumplimentarlo en su domicilio. Los estudios retrospectivos de la visión sobre la calidad de los servicios corre el riesgo del sesgo de recuerdo, pero la demora en obtener los datos puede ser útil, porque la satisfacción inmediatamente tras un episodio de utilización del servicio tiende a reflejar la calidad de la comunicación entre el paciente y el personal. Las valoraciones más tardías tienden a reflejar otros resultados que pueden ser más importantes. Actualmente, también se pueden utilizar otras escalas de valoración de la satisfacción, dirigidas expresamente a personas ingresadas en centros para mayores^{21,22} (en todas se valoran tres apartados: entorno, cuidado recibido y las relaciones interpersonales) o como en el caso de hospitales geriátricos suizos, donde se valora la satisfacción de paciente y paralelamente la satisfacción del familiar²³.

Hemos encontrado áreas de mejora dentro del apartado de «Valoración del entorno» respecto a la facilidad para llegar al hospital, también debemos poner en marcha mecanismos que mejoren la comida, el mobiliario y la identificación de los profesionales. En el apartado de «Actitud de los profesionales», tenemos que dar la oportunidad de consultar a la enfermera las dudas que tenga acerca de sus cuidados al alta hospitalaria, y la oportunidad de consultar al médico las dudas que tenga acerca de su informe de alta.

La satisfacción global manifestada por los pacientes y familiares que permanecen en nuestro hospital geriátrico es alta. Los cuatro grupos profesionales son valorados «bien» y «muy bien», respecto a la atención recibida por el paciente y la actitud de los profesionales. Y en cuanto a la valoración del entorno, el punto con una valoración menor es la facilidad para llegar al hospital.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Agradecimientos

A Rafael Cuenca por su ayuda con la estadística y a Marta Villalta con el inglés. A los usuarios, que con su opinión, nos ayudan a mejorar

Bibliografía

1. European Foundation for Quality Management. European Excellence Model. Brussels: EFQM; 2000. [consultado 17/1/2011]. Disponible en: <http://www.efqm.org/en>
2. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calid Asist.* 2002;17:22-9.
3. Donabedian A. Conceptos y evolución de la mejora de la calidad. Manual para equipos de mejora de calidad. Barcelona: Fundación Avedis Donabedian; 1996.
4. Heather Palmer R. Evaluación de la Asistencia Ambulatoria. Principios y práctica. Madrid: Ministerio de Sanidad Y Consumo; 1989.
5. Ibern Regas P. La mesura de la satisfacció en els serveis sanitaris. *Gac Sanit.* 1992;6:176-85.
6. Car-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health.* 1992;14:236-49.
7. Ware JE, Snyder M. Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care services. *Med Care.* 1975;13:669-82.
8. Wolf M, Putnam SM, James SA, Stiles WB. The Medical Interview Satisfaction Scale: Development of scale measure patient perception of physician behavior. *J Behav Med.* 1978;1:391-401.
9. Liffes, Wilcock J, Manthorpe J, Moriarty J, Cornes M, Clough R, et al. Can clinicians benefit from patient satisfaction surveys? Evaluating the NSF for older people, 2005-2006. *J R Soc Med.* 2008;101:598-604.
10. Cárcamo CR. Calidad percibida: ¿ilusión o percepción? *Rev Calid Asist.* 2011;26:184-7.
11. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *J Retail.* 1991;67:420-50.
12. Gozález-Valentín M, Padín-López S, Ramón-Garrido R. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enferm Clin.* 2005;15:147-55.
13. Barrera-Barrera R, Reyes-Rodriguez MC. Análisis comparado de las escalas de medición de la calidad de servicio. [consultada 1 Jul 2011]. Disponible en: <http://www.ti.usc.es/lugo-xiii-hispano-lusas/pdf/06.COMERCIALIZACION/28.barrera-reyes.pdf>
14. Mateos M, Dierssen-Sotos T, Rodríguez-Cudín MP, Robles-García M, Llorca J. Diferencias en la satisfacción percibida según el sexo en los pacientes ingresados en los hospitales del Servicio Cántabro de Salud. *Rev Calid Asist.* 2009;24:104-8.
15. González N, Quintana JM, Bilbao A, Esteban C, San Sebastian JA, De la Sierra E, et al. Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. *Gac Sanit.* 2008;22:210-7.
16. De la Fuente-Rodríguez A, Fernández-Lerones MJ, Hoyos-Valencia Y, León-Rodríguez C, Zuloaga-Mendiolea C, Ruiz-Garrido M. Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud de Altamira. *Rev Calid Asist.* 2009;24:109-14.
17. Robles-García M, Dierssen-Sotos T, Llorca J, Díaz-Mendi AR, Herrera-Carral P. En busca de la excelencia: el perfil del paciente supersatisfecho. *Rev Calid Asist.* 2004;19:34-7.
18. Carrión-Bolaños MI, Blanco-Rodríguez JM, Salinero-Aceituno M, Rodríguez-Jiménez MA, Calvo-Martín C, Valenzuela-Alvarez D. Calidad percibida por los pacientes en un hospital de agudos, medida a través de encuestas. *Rev Calid Asist.* 2003;18:39-45.
19. Bene J, Liston R, Nelson L, Devine MJ, Banerjee AK. Elderly patients' satisfaction with hospital care. *J R Coll Physicians Lond.* 1998;32:138-41.
20. Bacon CT, Mark B. Organizational effects on patient satisfaction in hospital medical-surgical units. *J Nurs Adm.* 2009;39:220-7.
21. Iglesias-Souto PM, Dosil A. algunos indicadores de percepción subjetiva implicados en la satisfacción del residente mayor. Propuesta de una escala de medida. *Rev Esp Geriatr Gerontol.* 2005;40:85-91.
22. Literas L, Navarro A, Fontanals MD. Diseño y validación de un escala de satisfacción y calidad de vida para usuarios de centros residenciales y sociosanitarios. *Rev Esp Geriatr Gerontol.* 2010;45:320-5.
23. Huber JP, Saldutto B, Hürny C, Conzelmann M, Beutler M, Fusek M, et al. Assessment of patient satisfaction in geriatric hospitals: a methodological pilot study. *Z Gerontol Geriatr.* 2008;41:124-31.