

# Variables de Calidad Percibida relacionadas con la Satisfacción del Paciente en los Servicios de **Urgencias Hospitalarios**

**Parra Hidalgo P, Más Castillo A\*, Bermejo  
Alegría RM, Hidalgo Montesinos MD**



# Objetivo

- Conocer las variables de calidad percibida que se relacionan con la satisfacción.
- Identificar la influencia de los factores sociodemográficos en los niveles de satisfacción del usuario de las urgencias hospitalarias.

# Método I

- Cuestionario de elaboración propia, sometido a análisis métrico, que consta de 31 preguntas y tres tipos de variables: Sociodemográficas, Calidad percibida y Satisfacción.
- Muestra de 3.600 usuarios de los servicios de urgencias de 9 hospitales públicos durante los años 2008 y 2009.
- Administración cuestionario vía telefónica (antes de 48 horas)
- Se entrevistó al acompañante si menor de 16 años o imposibilidad de ser encuestado (edad, salud).

# Método II

- Análisis descriptivos univariados de frecuencias y porcentajes , medias y desviaciones típicas.
- Análisis de la varianza (ANOVA) y contraste de igualdad de medias para muestras independientes con t de Student.
- Análisis de regresión lineal múltiple para conocer el efecto en el grado de satisfacción informada por el paciente y resto de variables del cuestionario.

# Método III

- Análisis de tablas de frecuencias bivariadas entre el nivel de satisfacción general del usuario y las variables de calidad percibida, sociodemográficas y tipo de encuestado:
  - Interés centrado en conocer la calidad percibida de los usuarios que se encontraban muy satisfechos: Satisfacción  $\leq 8$  /  $\geq 9$
  - Contraste de homogeneidad con la  $\chi^2$  de Pearson

# Resultados I

- Entrevistas realizadas 2008-2009: 3.600
- Entrevistas al propio paciente 68,6% (2.469).
- Sexo: 54,8% (1.973) mujeres
- Edad media : 38,96
- Nivel de estudios: 61,4% primarios o sin estudios, 8% licenciados o diplomados.

# Resultados II

- Grado medio de satisfacción obtenido : 8,01 (DT= 1,82)
- Satisfacción - **Edad**: Diferencias significativas entre los diferentes grupos de edad, observando menor satisfacción en los sujetos de menor edad.

# Satisfacción y variables sociodemográficas

		2008			2009					
		Media	DT	p	Media	DT	p	Media	DT	p
<b>Sexo</b>	Varón	7,96	1,76	0,188	7,98	1,81	0,300	7,93	1,72	0,419
	Mujer	8,06	1,88		8,09	1,92		8,02	1,84	
<b>Nivel Estudios<sup>a</sup></b>	1	8,21	1,88	<0,01	8,27	1,89	<0,01	8,16	1,86	<0,01
	2	7,83	1,78		7,83	1,82		7,83	1,75	
	3	7,77	1,78		7,74	1,90		7,82	1,65	
<b>Edad</b>	18-44	7,78	1,81	<0,01	7,83	1,88	<0,01	7,73	1,76	<0,01
	45-64	8,07	1,91		8,08	1,97		8,02	1,88	
	≥65	8,47	1,69		8,61	1,62		8,64	1,66	
<b>Encuestado</b>	Paciente	8,02	1,84	0,647	8,05	1,88	0,441	7,99	1,79	0,133
	Acompañante	7,99	1,80		8,12	1,79		7,85	1,80	

<sup>a</sup> Nivel de estudios agrupado: 1=Sin estudios y Primarios, 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; y 3= Diplomado y Licenciado



# Resultados II

- Grado medio de satisfacción obtenido : 8,01 (DT= 1,82)
- Satisfacción - **Edad**: Diferencias significativas entre los diferentes grupos de edad, observando menor satisfacción en los sujetos de menor edad.
- Satisfacción - **Nivel de estudios**: Promedio de satisfacción más baja en sujetos con nivel de estudios más alto con respecto a los que tenían un nivel de estudios más bajo.

# Satisfacción y variables sociodemográficas

		2008			2009					
		Media	DT	p	Media	DT	p	Media	DT	p
<b>Sexo</b>	Varón	7,96	1,76	0,188	7,98	1,81	0,300	7,93	1,72	0,419
	Mujer	8,06	1,88		8,09	1,92		8,02	1,84	
<b>Nivel Estudios<sup>a</sup></b>	1	8,21	1,88	<0,01	8,27	1,89	<0,01	8,16	1,86	<0,01
	2	7,83	1,78		7,83	1,82		7,83	1,75	
	3	7,77	1,78		7,74	1,90		7,82	1,65	
<b>Edad</b>	18-44	7,78	1,81	<0,01	7,83	1,88	<0,01	7,73	1,76	<0,01
	45-64	8,07	1,91		8,08	1,97		8,02	1,88	
	≥65	8,47	1,69		8,61	1,62		8,64	1,66	
<b>Encuestado</b>	Paciente	8,02	1,84	0,647	8,05	1,88	0,441	7,99	1,79	0,133
	Acompañante	7,99	1,80		8,12	1,79		7,85	1,80	

<sup>a</sup> Nivel de estudios agrupado: 1=Sin estudios y Primarios, 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; y 3= Diplomado y Licenciado

# Resultados II

- Satisfacción - **Género**: No hay diferencias en cuanto al sexo del encuestado
- Satisfacción – **Encuestado**: No hay diferencias si el encuestado es el paciente o el acompañante

# Satisfacción y variables sociodemográficas

		2008			2009					
		Media	DT	p	Media	DT	p	Media	DT	p
<b>Sexo</b>	Varón	7,96	1,76	0,188	7,98	1,81	0,300	7,93	1,72	0,419
	Mujer	8,06	1,88		8,09	1,92		8,02	1,84	
<b>Nivel Estudios<sup>a</sup></b>	1	8,21	1,88	<0,01	8,27	1,89	<0,01	8,16	1,86	<0,01
	2	7,83	1,78		7,83	1,82		7,83	1,75	
	3	7,77	1,78		7,74	1,90		7,82	1,65	
<b>Edad</b>	18-44	7,78	1,81	<0,01	7,83	1,88	<0,01	7,73	1,76	<0,01
	45-64	8,07	1,91		8,08	1,97		8,02	1,88	
	≥65	8,47	1,69		8,61	1,62		8,64	1,66	
<b>Encuestado</b>	Paciente	8,02	1,84	0,647	8,05	1,88	0,441	7,99	1,79	0,133
	Acompañante	7,99	1,80		8,12	1,79		7,85	1,80	

<sup>a</sup> Nivel de estudios agrupado: 1=Sin estudios y Primarios, 2= Bachiller Elemental, Bachiller Superior y FP; y 3= Diplomado y Licenciado

# Resultados III

Variables de calidad percibida significativas para predecir el nivel de satisfacción:

- Trato médico
- Profesionalidad de enfermería
- Profesionalidad de celador
- Limpieza
- Temperatura
- Información al alta
- Tiempo pasado en urgencias
- Percepción de tratamiento-diagnóstico correcto (ausencia de fallos)

# Satisfacción y variables calidad percibida

VARIABLE	$\beta$	t	p	Correlación Parcial
2.- Estuvo acompañado	-0,021	-0,574	0,566	-0,019
3.- Trato amable a los acompañantes	-0,016	-0,414	0,679	-0,013
4.- Información suficiente acompañantes	-0,036	-0,931	0,352	-0,030
6.- Cuando fue a urgencias pensaba que su problema era:	0,024	0,733	0,464	0,024
7.- Tiempo hasta ser atendido	-0,022	-0,609	0,543	-0,020
8.- Respeto de intimidad	-0,057	-1,669	0,096	-0,054
10.- Trato del personal médico	0,130	2,051	<b>0,041</b>	0,066
11.- Trato del personal de enfermería	0,040	0,597	0,551	0,019
12.- Trato del personal administrativo	-0,036	-0,485	0,628	-0,016
13.-Trato del personal celador	0,122	1,764	0,078	0,057
14.-Identificación del personal	-0,031	-0,855	0,393	-0,028
15.- Explicación de lo que estaban haciéndole	-0,047	-1,243	0,215	-0,040
16.-Profesionalidad del personal médico	0,102	1,618	0,106	0,052
17.- Profesionalidad del personal de enfermería	0,157	2,597	<b>0,010</b>	0,084

R<sup>2</sup>-corregida=0,471

# Satisfacción y variables calidad percibida

VARIABLE	$\beta$	t	p	Correlación Parcial
18.- Profesionalidad del personal administrativo	0,123	1,620	0,106	0,052
19.- Profesionalidad del personal celador	-0,166	-2,293	<b>0,022</b>	-0,074
20.- Fallos en tratamiento, pruebas o cuidados	0,080	2,205	<b>0,028</b>	0,071
22.- Limpieza salas de espera	-0,037	-0,812	0,417	-0,026
23.- Limpieza consultas	-0,073	-1,676	0,094	-0,054
24.- Limpieza aseos	-0,082	-2,142	<b>0,033</b>	-0,069
25.- Temperatura buena	-0,094	-2,650	<b>0,008</b>	-0,086
26.- Existencia de ruido	0,043	1,206	0,228	0,039
27.- Explicaciones al alta	-0,136	-3,750	<b>0,000</b>	-0,121
28.- Tiempo pasado en urgencias	-0,157	-4,324	<b>0,000</b>	-0,140
Nivel de Estudios	-0,031	-0,853	0,394	-0,028
Edad	0,065	1,729	0,084	0,056
Sexo	0,031	0,878	0,380	0,028

R<sup>2</sup>-corregida=0,471

# Satisfacción y variables sociodemográficas

VARIABLE	$\beta$	t	p	Correlación Parcial
18.- Profesionalidad del personal administrativo	0,123	1,620	0,106	0,052
19.- Profesionalidad del personal celador	-0,166	-2,293	<b>0,022</b>	-0,074
20.- Fallos en tratamiento, pruebas o cuidados	0,080	2,205	<b>0,028</b>	0,071
22.- Limpieza salas de espera	-0,037	-0,812	0,417	-0,026
23.- Limpieza consultas	-0,073	-1,676	0,094	-0,054
24.- Limpieza aseos	-0,082	-2,142	<b>0,033</b>	-0,069
25.- Temperatura buena	-0,094	-2,650	<b>0,008</b>	-0,086
26.- Existencia de ruido	0,043	1,206	0,228	0,039
27.- Explicaciones al alta	-0,136	-3,750	<b>0,000</b>	-0,121
28.- Tiempo pasado en urgencias	-0,157	-4,324	<b>0,000</b>	-0,140
Nivel de Estudios	-0,031	-0,853	0,394	-0,028
Edad	0,065	1,729	0,084	0,056
Sexo	0,031	0,878	0,380	0,028

R<sup>2</sup>-corregida=0,471



# Discusión I

- El análisis realizado con independencia para los dos años permite observar la coherencia de los resultados lo que es un indicador indirecto de la solidez de las variables a estudio.
- Se han identificado aquellas variables de la calidad más relacionadas con el grado de satisfacción expresado y que por tanto deben ser priorizadas en los programas de gestión de la calidad.

# Discusión II

- La ausencia de diferencias en la satisfacción según se entrevistara al paciente o al acompañante puede facilitar la logística de la entrevista telefónica.
- La falta de resultados concluyentes respecto a las variables sociodemográficas aconsejan seguir haciendo los ajustes propios con ellas e invitan a la realización de más estudios.