



TOLEDO

CALIDAD ASISTENCIAL: SU PERCEPCIÓN

J. Feliu

S. Oncología Médica. H. La Paz



Evolución del Concepto de Calidad

S. XIX Supervisión e inspección del empleado

Control de calidad (muestreo)



Garantía de calidad (Normas ISO)



Calidad total (Satisfacción del cliente)



Excelencia empresarial (Satisfacción del cliente y eficiencia económica)

S. XX



Definición de Calidad

- Adecuación para el uso al que se destina (Jura, 1988)
- Conjunto de propiedades de un producto o servicio que le confieren su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas (ISO 8402/ UNE 66001)
- Contribución a la satisfacción de las necesidades (1981)
- Acomodación a las exigencias de los clientes (Crosby 1979)

Un producto que satisface las demandas y expectativas del cliente



Calidad es un Concepto Ambiguo

La calidad de un mismo producto es diferente según:

- La experiencia de las personas, cultura, edad, etc
- Estado de ánimo de la persona, necesidades y situación

La calidad se juzga según sus necesidades en una situación concreta



TOLEDO

I SIMPOSIO SEOM TOLEDO DE CUIDADOS CONTINUOS EN ONCOLOGÍA

30 de Septiembre · 1 de Octubre 2004



SEOM



Componentes de la Calidad Asistencial

- Práctica profesional
- Utilización de recursos o eficiencia
- Riesgo de yatrogenia
- Satisfacción de los pacientes con los servicios prestados o calidad percibida

(Joint Comission)





Indicadores de Calidad Propuestos por la SECPAL

- Atención a pacientes y familias
- Evaluación y mejora
- Estructura y organización
- Trabajo en equipo



Atención de Pacientes y Familias (I)

Área relevante

Criterio

Estándar

**Evaluación de
necesidades**

Evaluación inicial	90%
Reevaluación periódica	80%
Grado de dependencia	90%

**Objetivos
terapéuticos**

Plan de cuidados personalizado	90%
Reevaluar el plan de cuidados	90%
Plan de apoyo a la familia/cuidadores	80%
Registrar la intensidad de síntomas	80%
Plan farmacoterapéutico	100%



Componentes de la Calidad Asistencial

- **Calidad ofrecida:**

Nivel de excelencia con el que se compromete una organización

- Indicadores de calidad

- **Calidad percibida:**

Nivel de excelencia que capta el usuario

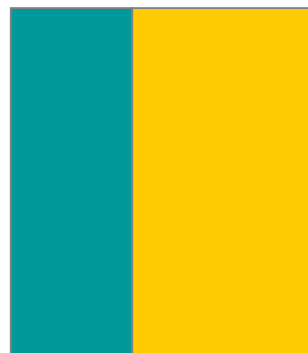
- Elementos tangibles
- Confianza
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía



Interfaz en Distintos Tipos de Organización



Industria



Financiera



Hotel



Centro Sanitario

 Relación con el cliente

 Producto



Lo sentimos
pero no tiene
derecho a más

+

Estamos a su
disposición

+

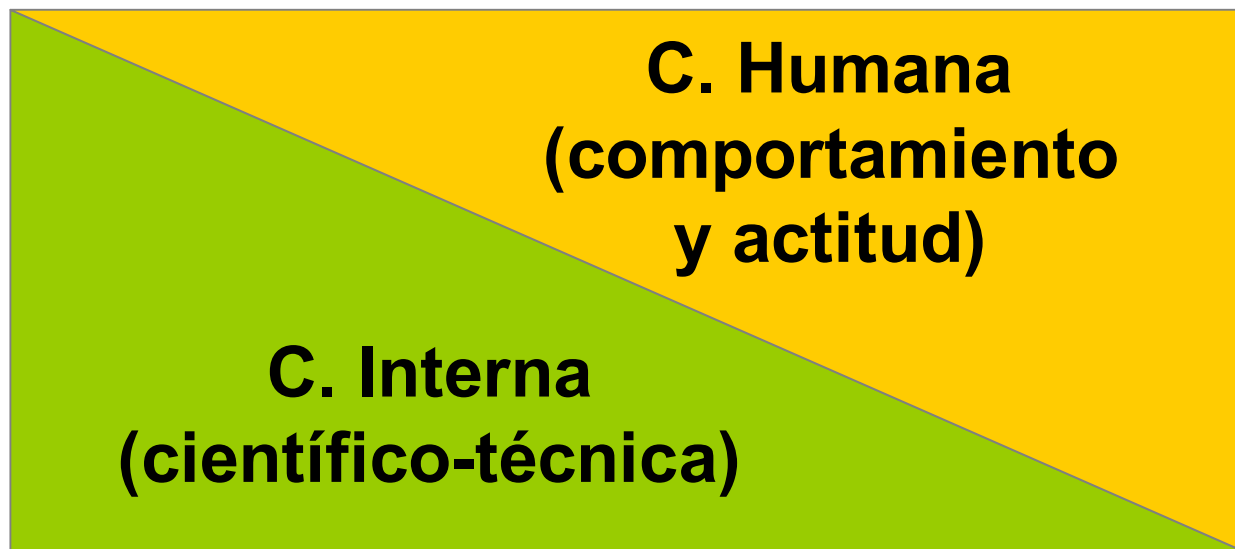
**La persona que presta el servicio es la que determina
cómo el beneficiario lo percibe**

Demasiado
hago para lo
que me pagan

Hacemos lo
que podemos



Calidad: Sus Componentes



**A menudo se subestima la importancia
del factor humano**



Calidad Humana

- Sonreír
- Mantener el contacto visual
- Dirigirse al cliente por su nombre
- Ofrecerle toda su atención
- Comprometerse
- Reflejar el lenguaje corporal del cliente
- Hablar positivamente del cliente, colegas, empresa
- “Esto no es responsabilidad mía”
- Conocer su trabajo
- Buena presencia
- Actuar relajado y natural
- Estar orgulloso de lo que se hace
- Adaptar su servicio a cada situación y cliente



Conductas que Afectan la Percepción de la Calidad

- Habilidad
- Sensibilidad
- Competencia
- Acceso
- Cortesía
- Comunicación
- Credibilidad
- Seguridad
- Comprensión
- Elementos materiales



Principios para alcanzar la Calidad

- La calidad está en los ojos del que recibe el servicio
- La calidad debe reflejarse en todo lo que hace una organización
- La calidad requiere el compromiso de todos los que participan
- La calidad requiere socios de un elevado nivel de calidad
- La calidad no se alcanza. Siempre es mejorable





Satisfacción con el Servicio

- Relación entre expectativas y percepciones

Si percepciones $<$ expectativas



Insatisfacción

Si percepciones \geq expectativas



Satisfacción



Importancia de los Clientes Satisfechos

- Si se está contento con la compra de un coche se lo comenta a 8 personas
- Si está descontento, se lo contará a 22 personas
- De cada 27 clientes insatisfechos, 26 no se quejan
- Entre los clientes insatisfechos, sólo uno de cada diez volverá como cliente

Cuesta 5-6 veces más ganar un nuevo cliente que conservar uno ya existente



¿Medida de la Calidad Percibida?

- Determinar la situación actual desde la que partimos
- Identificar áreas susceptibles de mejora
- Monitorizar su evolución y comprobar el efecto de las medidas correctoras implantadas

No existen métodos fiables para valorar la calidad percibida



Dimensiones de la Satisfacción

- Humanidad en la asistencia (65%)
- Información (50%)
- Competencia (43%)
- Administración (28%)
- Accesibilidad (27%)
- Costes (18%)
- Facilidades (16%)
- Resultados (6%)
- Continuidad de los cuidados (4%)
- Atención a los problemas psicosociales (3%)



Problemas de Medir la Satisfacción

- No existe una definición ampliamente aceptada
- Los pacientes carecen de conocimientos C-T
- El estado físico y mental puede influir en su percepción y a veces incapacitarlos
- La rapidez del proceso asistencial dificulta la formación de una opinión objetiva
- No está claro lo que el paciente entiende por calidad



Factores que Influyen en la Satisfacción

- Estilo de vida
- Experiencias previas
- Expectativas de futuro
- Valores del individuo y de la sociedad
- Nivel cultural y socioeconómico
- Edad
- Sexo
- Cambios en el estado de salud



Escalas Para Medir la Satisfacción

- Hospitales: SERVQHOS
- Atención Primaria: Consumer / Provider Survey
- Cuidados Paliativos
 - Family Satisfaction with Terminal Care Questionnaire
 - FAMCARE scale
 - SEQUS
 - Expectation Met Questionnaire



H. La Paz: Evaluación de la Satisfacción con la Calidad Percibida

Indicad. Globales (%)	S. Oncología (20)	H. General (742)
Satisfac. Global	100%	96.6%
Recom. el hospital	100%	91.5%
Inform. Suficiente	90%	85%
Pruebas sin permiso	4.5%	4.2%
Nombre del médico	74%	56%
Nombre enfermera	68%	59%



H. La Paz: Evaluación de la Satisfacción con la Calidad Percibida

Indicad. SERVQHOS (% Satisfacción)	S. Oncología (20)	H. General (742)
Interés por cumplir	56%	63%
Tiempo de espera	33%	47%
Estado de las habitac.	28%	44%
Confianza del personal	67%	72%



Medida de la Satisfacción con el INSALUD

Opinión	1997	2002
% Satisfechos	21.2	18.4
% Precisa reformas	44.3	47.7

Aspectos más satisfactorios

Cercanía de la A. Primaria	7.39
Trato recibido	7.23
Confianza con los profesionales	7.10
Medios técnicos de los Hosp.	7.46
Atención de enfermería	6.87
Atención de los médicos	6.75

Encuesta del CIS





Causas de Insatisfacción

Hospitales

Lista de espera excesiva, información insuficiente y aspectos relacionados con la hostelería

Atención primaria

Problemas de acceso (cita previa), relación médico-enfermo y problemas de comunicación



Medida de la Satisfacción en Oncología

2021 enf

El 92% se mostraban satisfechos

- Atención del médico
- Atención de la enfermera
- Información recibida
- Evolución del estado del paciente
- Actitud del personal de admisión



Medida de la Satisfacción en Cuidados Paliativos

- Información
- Competencia del personal
- Control del dolor
- Control de otros síntomas
- Tiempo de las visitas
- Posibilidad de acompañar durante el fallecimiento
- Acceso de la familia
- Humanidad de los profesionales

Utilizar escalas cortas y fáciles



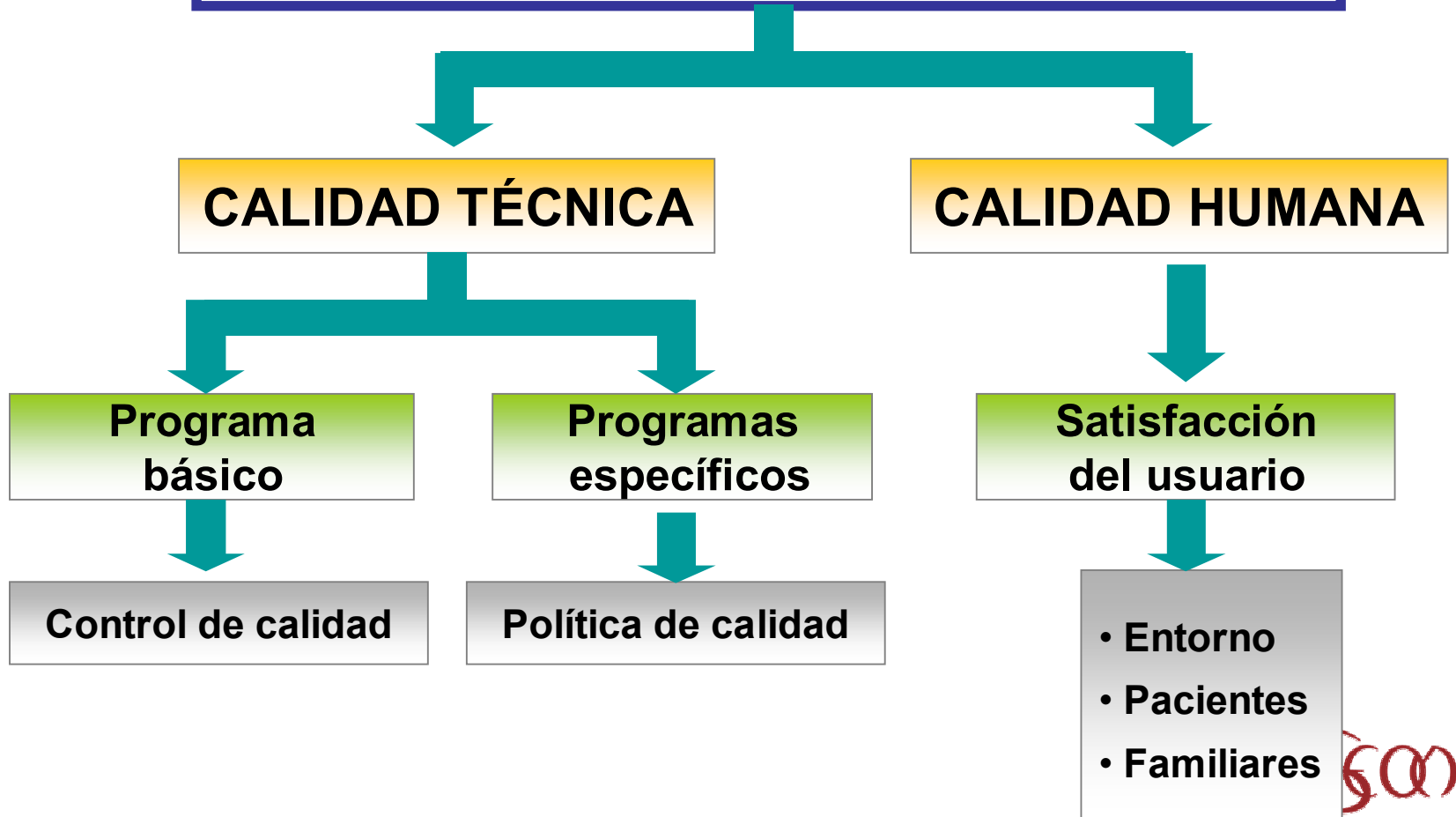
TOLEDO

Plan de Calidad de un Servicio

- El objetivo fundamental debería ser la satisfacción de los pacientes a través de una asistencia eficiente, segura y basada en la mejor evidencia científica disponible
 - Mejorar la calidad científico-técnica
 - Mejorar la calidad percibida por el paciente



Plan de Calidad Asistencial



500



Mejora de la Calidad Percibida: Ideas...

- Bienestar de los enfermos durante la hospitalización
- Derechos del paciente (consentimiento informado, considerar su opinión en la toma de decisiones ...)
- Considerar y atender las necesidades de la familia (información, soporte emocional, acompañar al enfermo, cuidado del enfermo, necesidades físicas...)
- Información al paciente y familiares: sistematizada, progresiva, homogénea, organizada, con horarios prefijados, con un despacho destinado a tal fin



TOLEDO

Recordar...

- El hecho de que el paciente esté satisfecho, no significa necesariamente que el servicio prestado sea excelente
- Si el paciente no está satisfecho, no quiere decir que el servicio sea malo, sino que no cumple con sus expectativas



Conclusiones (I)

- Debe medirse la satisfacción para identificar aquellos aspectos que son percibidos por la población como deficientes y que son susceptibles de mejora
- Discrepancia entre lo que los profesionales consideramos como una asistencia de calidad y lo que perciben los enfermos
- Deben reorientarse los objetivos de los servicios para prestar una mayor atención a las necesidades y expectativas de los pacientes



Conclusiones (II)

- Para el enfermo tienen más importancia las cualidades humanas de los profesionales que sus conocimientos científico-técnicos
- La calidad que se percibe es la del eslabón más débil de la cadena asistencial
- Una mala experiencia influye mucho más que las experiencias buenas