



P I C A M

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD

**MANUAL DE INDICADORES
DE SATISFACCIÓN PARA
ATENCIÓN
AMBULATORIA**



PICAM

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD

PICAM SATISFACCIÓN

INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA ATENCIÓN AMBULATORIA

Objetivo general

Incorporar la aceptabilidad de los usuarios como uno de los aspectos mensurables de la calidad en salud.

Se trata de un desarrollo que pretende incorporar éste parámetro al programa PICAM, sobre la base de los estudios que brinda el trabajo de tesis presentado a la Universidad de Buenos Aires, *Diseño y validación de un cuestionario para medir satisfacción de la población adulta con respecto a los cuidados médicos ambulatorios*. Autor: Fernando R. Vázquez.

Se seleccionó aquellos aspectos de la atención que mejor resumen las necesidades percibidas por los usuarios: Trato al usuario, Médicos Especialistas, Instalaciones, Turnos, enfermería y médico de cabecera

Además se eligió aquellas preguntas que puedan distinguir a los usuarios satisfechos de los insatisfechos, midiéndose el porcentaje de insatisfacción para evitar el efecto techo.

En principio se realizan las encuestas a usuarios del mismo sexo (mujeres), de 25 a 44 años, y con un mismo nivel de educación, para que las diferencias entre establecimientos no se vean tan influenciadas por estas variables.

Posteriormente se informan como sería la insatisfacción, para cada aspecto, en cada establecimiento, en función de una homogénea población con una misma edad y un mismo nivel de estudio.

Por otro lado, también se miden que importancia le adjudica la población de cada establecimiento a cada aspecto.

Conociendo este dato y la insatisfacción para cada uno de ellos se construye un indicador global, teniendo en cuenta en este valor la importancia que la población de cada establecimiento le da a cada aspecto.

Los cálculos matemáticos que demandan cada una de estas cuestiones que hemos descripto, se realizan con un programa estadístico el cual procesa los datos cargados de las encuestas en la base de datos central.

Para el desarrollo del programa, el PICAM plantea las siguientes normas:

- Definición de los indicadores.
- Diseño de la encuesta y aplicación a cada establecimiento.
- Carga de datos en Excel y transferencia al PICAM con indicadores brutos de insatisfacción provisorios.
- Recepción en PICAM, revisión, validación y carga en base de datos.
- Calculo de bruto definitivo, análisis de factores y calculo de la importancia
- Resultados por establecimientos (trimestrales y anuales), con brutos definitivos, importancia de cada aspecto y ponderado global.
- Informe periódico al establecimiento de valores definitivos con consideraciones.
- Calculo de valores de referencia (medianas de los anuales)
- Informe comparativo entre valores propios y referencias.



PICAM

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD

Presentación y mecanismos de adhesión

La adhesión al programa PICAM incluye la firma de un convenio de colaboración por el cual la entidad adherente se compromete a: facilitar el desarrollo de la encuesta, la provisión de los datos (de uso confidencial), la designación de un referente profesional propio y de un encuestador (carga laboral 10 horas mensuales), así como cubrir una cuota de gastos de \$180 mensuales por establecimiento.



P I C A M

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD



INDICADORES DE SATISFACCIÓN AMBULATORIA

Definición de indicadores.

Los indicadores surgen de los resultados de una encuesta cuyas características se definen en los puntos siguientes, que contiene los aspectos mencionados los cuales son procesados como insatisfacción. Consideramos la insatisfacción, en vez de la satisfacción, para evitar el problema del “efecto techo” que se evidencia en general en la literatura sobre el tema. Es decir que la mayoría de los pacientes expresan satisfacción en las encuestas de atención médica y por lo tanto los ítems de los instrumentos pierden capacidad discriminativa para diferenciar usuarios conformes de los que no lo están.

Los indicadores seleccionados son los siguientes:

Insatisfacción bruta por aspecto:

Porcentaje de Insatisfacción para Médicos de cabecera

Porcentaje de Insatisfacción para Especialista

Porcentaje de Insatisfacción para Enfermería

Porcentaje de Insatisfacción para Instalaciones

Porcentaje de Insatisfacción para Turnos

Porcentaje de Insatisfacción para el Trato del personal

El cuestionario utiliza escala de Lickert de 1 a 5.

Se toma como insatisfacción el total de resultados 1, 2 y 3 de cada aspecto, ya que los valores 4 y 5 expresan claramente satisfacción.

Cada uno de los aspectos o dominios está conformado por dos ítems.

Posteriormente se verifica cual es el porcentaje de respuestas 1, 2 y 3, dentro del total de respuestas de cada aspecto. Con esto último llegamos al porcentaje bruto de insatisfacción de los seis aspectos considerados.

Insatisfacción Global Ponderada

También se obtiene un indicador que sintetiza la insatisfacción global de los usuarios, ponderada por el peso relativo que cada población de cada establecimiento da a cada aspecto específico.

Para llegar a este indicador es necesario ponderar inicialmente cada aspecto desde un punto de vista matemático tomando en cuenta el peso (la importancia) que le otorga la población de cada establecimiento, a ese aspecto, para la satisfacción general. Esto, en términos de porcentaje, es explicitado como variabilidad explicada, para cada factor o aspecto, cuando se utilizan comandos para análisis de factores en paquetes estadísticos como el Stata 8 ó SPSS.

La variabilidad explicada significa cuanto, en porcentaje, explica cada uno de los aspectos, de la variación total del cuestionario. Es decir cuanta importancia tiene tal o cual aspecto en la satisfacción general. En la literatura se han expresado como más exactos y convenientes los métodos matemáticos, basados en regresiones, para evaluar la importancia que las poblaciones dan a diferentes aspectos,



PICAM

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD



que el hecho de preguntar en los cuestionarios, además de la satisfacción, cuáles aspectos le parecen más importantes y cuales menos.

De acuerdo a lo expuesto se multiplica cada porcentaje bruto de insatisfacción de cada aspecto, de cada establecimiento, por el peso o importancia (variabilidad explicada según procesamiento estadístico) que cada población, de cada establecimiento, le da a cada aspecto, obteniendo el porcentaje de insatisfacción ponderado por aspecto.

De esta forma se obtienen 6 valores (para cada establecimiento), que sumándolos da por resultado un indicador, que denominamos Indicador de Insatisfacción Global Ponderada.

Encuesta y cuestionario

Inicialmente se tomó como cuestionario base el presentado en la UBA como tesis para Magíster en Efectividad Clínica del becario.

De este instrumento seleccionamos sólo los aspectos e ítems más importantes a los efectos de lograr un cuestionario más ágil y efectivo.

Para esto se realizaron las pruebas matemáticas necesarias para individualizar los aspectos que más pesan en la satisfacción de los usuarios en general, evaluado desde el punto de vista matemático (con análisis de factores, teniendo en cuenta el porcentaje de variabilidad explicada), y corroborado desde el aspecto cualitativo, y de la opinión de expertos.

Posteriormente se llevó a cabo una selección de los ítems más efectivos (dentro de cada aspecto seleccionado) para discriminar el usuario satisfecho del insatisfecho. Se realizó la selección basándose en el punto de vista matemático (correlación ítem total corregida) pero también corroborando los resultados desde el punto de vista cualitativo. Se trabajó siempre con dos preguntas por aspecto ya que es necesario para poder llevar a cabo posteriormente oportunos análisis de factores. Se utilizó el programa STATA 8.

Se definió de esta manera un cuestionario de 14 preguntas, de las cuales dos son demográficas (edad y nivel de estudios formales).

Los aspectos que se evalúan finalmente son: Médico de cabecera, Especialistas, Enfermería, Trato al usuario, Instalaciones y Turnos.

En anexos se adjunta formulario de cuestionario.

El diseño de la muestra considera 25 encuestas por semana (100 por mes, trescientos por trimestre), por establecimiento, al azar, las cuales serán recolectadas por un encuestador entrenado por el PICAM, a los efectos de evitar sesgos que invaliden la encuesta.

Los encuestados inicialmente son mujeres de similar edad y nivel de estudio, ya que las variables de edad, estudios y sexo inciden sobre el resultado de la satisfacción en salud según la bibliografía.

Recolección carga y sistema de información

Los formularios previstos para estas funciones son los siguientes :

Planilla de Carga de Encuestas

Planilla excell en la cual el establecimiento incorpora en cada fila la encuesta con sus respuestas numéricas de cada paciente. Esta planilla una vez completado los trescientos casos es derivada trimestralmente al PICAM.

Indicadores de Aceptabilidad Provisorios

Se trata de una planilla excell interrelacionada con la planilla de carga mencionada anteriormente (organizada como hoja dos) que le permite al establecimiento obtener en forma automática los Indicadores Brutos de Insatisfacción (provisorios) de los siete aspectos considerados en el programa.

Informe de Indicadores Definitivos de Satisfacción Trimestral

Se trata de una planilla excell que es elaborada desde el PICAM una vez cargada la planilla de encuesta en la base de datos a nivel central se depura, válida y procesa la información obteniéndose



P I C A M

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD



los indicadores definitivos trimestrales, los que son derivados como informes al establecimiento correspondiente.

Tabla de valores de Referencia

Se trata de una tabla que contiene los siete indicadores que se obtiene procesando el pull de datos acumulados en la base central, una vez alcanzado la magnitud suficiente permitirá obtener cuartiles y medianas generales comparables con los valores propios de cada establecimiento.

Informe comparativo trimestral

Se trata de una tabla que contiene los indicadores con los siguientes valores para cada uno de ellos:

- Importancia de cada aspecto asignado por la población encuestada
- Insatisfacción bruta definitiva en por ciento
- Valor de Referencia de Insatisfacción bruta
- Comparativo entre valor propio y valor de referencia en por ciento

Ver formularios anexos

Consideraciones sobre los resultados observados

A partir de la prueba metodológica realizada (beca Carrillo Oñativia del Ministerio de Salud) durante el año 2007 se observaron principalmente los siguientes resultados:

- No se presentaron dificultades, desde los pacientes, para completar el cuestionario.
- El indicador de insatisfacción global ponderada cumple los requisitos de relevancia, precisión, sensibilidad y especificidad.
- Los indicadores no presentan “efecto techo” ya que miden insatisfacción y es posible discernir el peso de cada aspecto en la satisfacción global, a través de los seis indicadores específicos de insatisfacción bruta.



PICAM

INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
SOCIEDAD ARGENTINA PARA LA CALIDAD EN ATENCIÓN DE LA SALUD



ANEXO 1

Modelo de informe comparativo trimestral

Aspectos	Establecimiento XX Trimestre XX			
	Importancia Valor Propio en %	Insatisfacción Bruta Valor propio en %	<i>Valor de referencia</i> Insatisfacción bruta en %	Comparativo propia & referencia en %
Médico de cabecera	6	6,61	7,2	-9,8
Enfermería	21	19,2	10,0	47,4
Instalaciones	8	5,0	5,50	-9,4
Trato del personal	44	27,7	20,2	26,9
Especialistas	17	7,6	7,7	-1,3
Turnos	4	50,7	34,7	31,5
		Valor propio en %	Valor de referencia en %	Comparativo propia & referencia en %
Insatisfacción Global Ponderada		20.4	15,1	25,5