

Caracterización de la satisfacción del usuario en los diferentes servicios de fisioterapia en Bogotá

Ángela Arévalo Salamanca* Liliana Acevedo Leguizamón* Marcela Morillo Gómez*
Gabriel Díaz**
María del Pilar Santacruz***

Resumen

Esta investigación es un estudio descriptivo, transversal, que tiene como finalidad llegar a conocer de manera objetiva la satisfacción del usuario en cuanto a la prestación de los servicios de fisioterapia en diferentes instituciones de Bogotá. Para esto se utilizó el cuestionario de Romero & Romero (2003), el cual se modificó para caracterizar la satisfacción en cuanto a la prestación de servicios. Se tomaron muestras de 30 instituciones de Bogotá, y se realizaron 25 encuestas en cada una de éstas. Los datos se analizaron por medio de frecuencia y porcentaje, y se encontró que había un buen nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de fisioterapia en Bogotá.

Palabras clave: satisfacción, calidad, servicios de fisioterapia

Introducción

Hoy, en pleno siglo XXI afrontamos toda clase de crisis respecto a los valores, tanto a nivel nacional como mundial, por lo que vuelve a cobrar sentido el control de satisfacción en las organizaciones. Con la filosofía de la satisfacción total, el hombre crece y se perfecciona mediante estrategias de calidad de vida personal y asimismo su total excelencia en su satisfacción en cuanto a familia, institución, empresa, comunidad, y país se refiere. Este método se encamina fundamentalmente hacia el usuario, donde toda la institución está involucrada en el proceso de mejoramiento permanente para alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente ex-

terno. Esta es una filosofía que también debe comprometer a los Fisioterapeutas para que asuman cambios pensando en el bienestar del usuario de sus servicios.

Por esta razón se tomó un instrumento para determinar la satisfacción del usuario, señalando que la comodidad del usuario repercutirá posi-

* Estudiantes de Fisioterapia de la Escuela Colombiana de Rehabilitación.

** Asesor temático. Fisioterapeuta, especialista en Gerencia de la Salud Pública.

*** Asesora metodológica. Psicóloga, magistra en Psicología, magistra en Psicobiología y especialista en Farmacología y Conducta.

vamente en la calidad ofrecida por el cliente interno.

La evaluación es un componente importante para cualquier empresa o institución para la prestación de sus servicios. También es de extrema preocupación la necesidad que presente el cliente externo, por ello la responsabilidad que tome la empresa es valiosa en cuanto a prestación de servicios se refiere.

Acorde con lo anterior se definieron los indicadores para cada uno de los componentes básicos: estructura, proceso y resultado. A continuación se enumeran una serie de indicadores que se consideran fundamentales para asegurar la calidad de atención en salud general.

Estructura: la organización estructural expresada a través del organigrama de cada institución permite identificar el perfil de la misma y a través de él se puede visualizar que uno de sus puntos más importantes son el talento humano, el cual se define como: el centro y piedra angular de la calidad de salud y específicamente de la atención prestada: la idoneidad y experticia, honestidad, responsabilidad, ética y humanismo, son factores que en conjunto aseguran la calidad de la atención brindada.

Recurso físico: necesariamente las instalaciones físicas son factores determinantes que influyen la calidad de la atención como instalaciones que brinden comodidad, accesibilidad y faciliten la adecuada prestación de los servicios.

Un indicador indirecto de la calidad, es la accesibilidad a los servicios, que se define como el grado de ajuste entre las características de la población y las de los recursos en el proceso de búsqueda y obtención a la salud.

Existen cuatro formas fundamentales de accesibilidad. La primera es la geografía, la cual refiere el grado de ajuste entre la distribución espa-

cial de la población y la de los recursos; la segunda es la accesibilidad financiera, es decir, el grado en que los ingresos de los usuarios potenciales alcanzan para pagar el precio de los servicios. La tercera forma, es accesibilidad organizativa la cual abarca los obstáculos a la utilización que se genera en los modos de organización de los recursos por ejemplo, las demoras para tener una cita o los horarios restringidos que no corresponden al tiempo libre de la población. Por último la accesibilidad cultural que se refiere a la distancia entre los prestadores y los usuarios potenciales en aspectos cruciales como el idioma o las creencias sobre la salud. Como puede verse la accesibilidad implica una relación funcional entre la población y los recursos.

El proceso incorpora las siguientes variables o características:

1. Trato respetuoso y amable
2. Privacidad
3. Información
4. Respeto a derechos fundamentales
5. Atención esmerada
6. Calidad de vida

Método

El tipo de diseño utilizado en el presente fue un estudio descriptivo de corte transversal para lograr una caracterización confiable y eficaz del nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de fisioterapia en Bogotá.

Los estudios descriptivos determinan las características de un fenómeno buscando especificar las propiedades importantes de las personas, grupos y comunidades, donde éste será sometido a análisis. Se basa en la medición de uno o más atributos del estudio descriptivo en la cual se mide de manera independiente conceptos o variables.

En cuanto a los participantes y teniendo un registro de 114 entidades en Bogotá (dado por la Secretaría de Salud) que ofrecen el servicio de fisioterapia, se seleccionaron 30 de manera aleatoria y 25 encuestas en cada institución, por lo tanto se realizaron 750 encuestas en total.

En los instrumentos para esta investigación se tuvo en cuenta la encuesta desarrollada por Romero & Romero sobre satisfacción del usuario (2003) que contiene 22 ítemes; esta encuesta se amplió con preguntas sobre la relación fisioterapeuta-paciente y características de la misma.

En el procedimiento para el desarrollo de esta investigación se llevaron a cabo las siguientes etapas: se realizó una visita a la Secretaría de Salud donde se adquirió información acerca de las entidades e institutos prestadores de servicios de fisioterapia a nivel Bogotá, luego se visitaron dichas instituciones para obtener consentimiento y autorización para aplicar la encuesta. Posteriormente, para confirmar la eficacia de la encuesta se ejecutó una prueba piloto, finalmente, en cada una de las instituciones se efectuaron 25 encuestas a pacientes de Fisioterapia de acuerdo a su orden de llegada y disponibilidad.

Resultados

En el análisis de los resultados se hizo la tabulación inicial de la información para proceder a efectuar el análisis descriptivo de los datos obtenidos, obteniendo las frecuencias y porcentajes de cada uno de los datos. Luego se estableció el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de fisioterapia en Bogotá, tomando en cuenta las variables y los objetivos planteados al comienzo de este estudio.

Inicialmente se describieron los datos demográficos como edad, género, zona, nivel de atención y tipo de institución.

En cuanto al tipo de institución se encontró que el 57% correspondían al Nivel I, el 23% co-

respondían al Nivel II y el 20% correspondían al Nivel III. (Figura 1).

En cuanto a la percepción del usuario acerca de su mejoría durante el tratamiento, se encontró que en los tres niveles de atención el resultado a esta pregunta fue en su gran mayoría positiva.

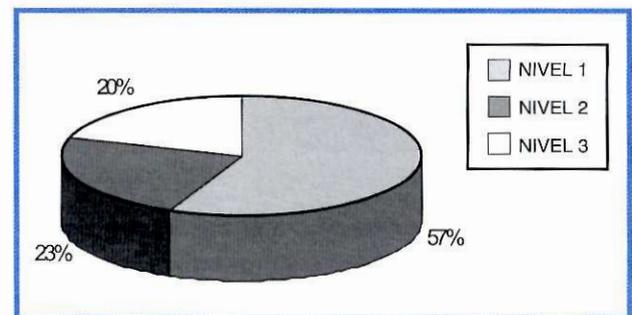


Figura 1. Niveles de atención.

De acuerdo a la distribución por tipos de institución (clínicas o consultorios) se encontraron 475 usuarios que corresponden al 63% en consultorios y 275 usuarios que corresponden al 37% en clínicas. (Figura 2).

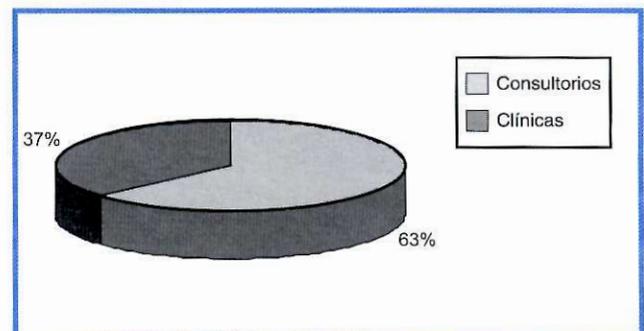


Figura 2. Tipos de Institución

En ambos tipos de institución se observó que la percepción del usuario acerca de su mejoría durante el tratamiento, se ubica entre excelente y bueno. Sin embargo, en las clínicas el 5% de los encuestados manifestaron que era malo, mientras que en los consultorios lo manifestaron en un 2%.

La distribución por zonas (norte, centro y sur) se encuestó así: 525 usuarios de zona norte que corresponden a un 70%, 124 usuarios de zona centro que corresponden a un 17% y 101 usua-

rios de zona sur que corresponden a un 13%. (Figura 3).

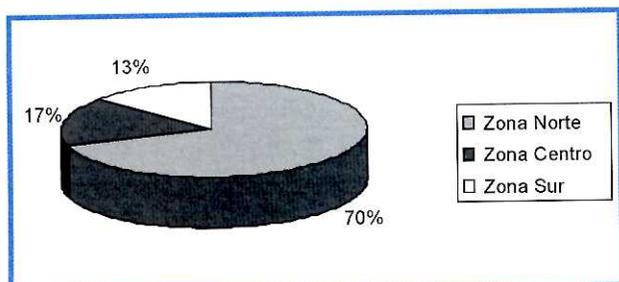


Figura 3. Distribución por zonas.

En cuanto a la percepción del usuario acerca de su mejoría durante el tratamiento, se encontró que la zona norte obtuvo más del 50% dentro del ítem de bueno, con este mismo criterio la zona sur y centro obtuvieron porcentajes de 36 y 33% respectivamente.

Según la demanda por género se obtuvo: 334 hombres que corresponden al 45% y 416 mujeres que corresponden al 55%. (Figura 4).

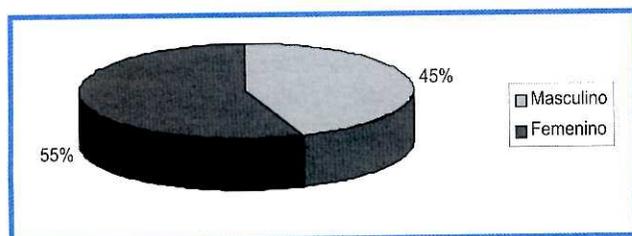


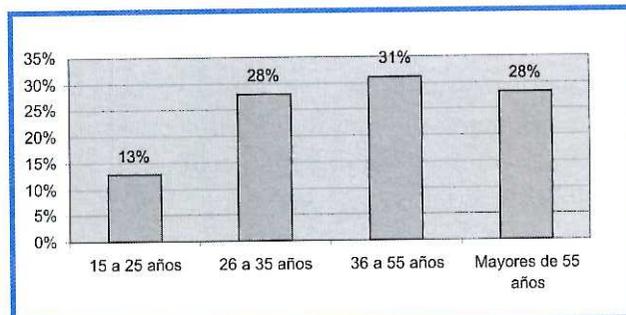
Figura 5. Distribución por género.

En cuanto a la percepción del usuario acerca de su mejoramiento durante el tratamiento, entre los porcentajes más altos y bajos, se encontró que el género femenino percibe mayor mejoría que el masculino. En cifras esto fue: género masculino: bueno 45% y femenino 48%; y malo en masculino: malo 5% y femenino 1%.

En la distribución de edad, de 15 a 25 años se encontraron 96 usuarios correspondientes a un 13%; de 26 a 35 años se encontraron 210 usuarios correspondientes a un 28%; de 36 a 55 años

se encontraron 233 que corresponden a un 31%; y mayores de 55 años se encontraron 211 usuarios correspondientes a un 28%. (Tabla 1).

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN POR EDADES.



El análisis de la pregunta N° 1 de la encuesta correspondió a la atención recibida en la asignación de citas, dando una calificación de: excelente 323 usuarios que corresponden al 40%, bueno 278 usuarios con un 37%, regular 103 usuarios con un 14%, y malo 46 usuarios con un 6%.

Discusión

Teniendo en cuenta el objetivo general de la presente investigación en cuanto a describir el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de fisioterapia en la ciudad de Bogotá, se vio la necesidad de saber cómo perciben los usuarios la prestación de estos servicios en las diferentes instituciones de la ciudad capital.

Las variables que se tuvieron en cuenta en esta investigación fueron: prestación de servicio, relación fisioterapeuta-paciente y satisfacción del usuario, de tal forma que el análisis que consideró cada una de ellas.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación puede afirmarse que los objetivos de este estudio se cumplieron, ya que fue posible evaluar por medio de una encuesta la satisfacción de los usuarios en treinta servicios de fisioterapia permitiendo determinar la situación actual de los usuarios en cuanto a la percepción del servicio en cada institución.

Si bien los resultados obtenidos indican que la satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia resultaron favorables en el contexto de la evaluación en Bogotá, también los mismos resultados indican que hay un margen importante de mejoramiento en la oportunidad y en aquellos atributos que los usuarios toman en cuenta cuando se refieren de una manera general a la satisfacción.

La intención en lo concerniente a la investigación realizada es destacar aquellos puntos obtenidos por medio de resultados, y según cada filtro analizado. Uno de los factores más sobresalientes y que requiere más sugerencias es la construcción en cada nivel de atención de planes estratégicos que puedan ser manejados por las dependencias administrativas en cada una de estas instituciones, para que se constituyan en complemento que involucre a todo el personal del servicio de fisioterapia con la comunidad.

Es conveniente impulsar y mejorar la calidad de los servicios de fisioterapia de cada institución, para este fin se debe actuar creando el desarrollo de nuevas estrategias tanto directas como indirectas que impacten los usuarios y logran mejorar notablemente su satisfacción.

Según los resultados de la muestra demográfica, la zona norte presenta mayor cobertura e índices de satisfacción, esto se debe al potencial socioeconómico que se maneja en esta zona, por esto se brinda mayores beneficios de satisfacción a los usuarios que acuden a estos servicios. Es posible sugerir que para lograr una continuidad en la satisfacción, estas instituciones de la zona norte deben buscar el desarrollo en cada una de las áreas que componen el servicio, desde la atención al usuario hasta el cumplimiento máximo de los requisitos físicos.

Igualmente, es de suma importancia realizar evaluaciones de satisfacción efectivas y eficaces

que puedan responder a las problemáticas de los usuarios que acuden a los servicios, y de la misma manera colaborar con cada institución para facilitar el desarrollo de nuevas estrategias que mejoren su atención.

Conclusiones y recomendaciones

El hecho de que todas las categorías poblacionales evaluadas mencionaron que la satisfacción en los servicios era buena y oportuna, tiende a indicar que los servicios de fisioterapia en Bogotá corresponden a los estándares esperados por la población.

Se propone crear políticas para el manejo de los usuarios en cuanto a rotación de camillas ya que esto contribuirá a disminuir el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos.

Es importante recomendar a cada institución realizar el análisis de valoración de cada paciente y así poder determinar a qué nivel corresponde confiablemente y por lo tanto, no aumentar ni disminuir el flujo de pacientes en las instituciones que pueden crear ineficacia en la atención.

No debe perderse de vista que es indispensable para cada institución y para cada nivel cumplir con los requisitos esenciales para no entorpecer el acceso del paciente a su consulta y así facilitar e implementar vías de acceso y señalización para los usuarios.

Fortalecer la presencia de concentración de servicios de fisioterapia en la zona donde se presenta la mayor cantidad de población, es decir, la zona centro y sur, donde la demanda es elevada y la oferta no es proporcional a la cantidad de población que requiere el servicio.

Se recomienda a los profesionales de Fisioterapia tener apertura para ofertar sus servicios en las zonas donde hay mayor demanda para que los usuarios puedan acceder a estos servicios.

Es importante para cada institución que preste el servicio de fisioterapia realizar valoraciones según la morbilidad de los usuarios y de esta manera realizar tratamientos grupales, según los resultados de la valoración en cuanto a su patología. De esta manera, se puede lograr mayor rotación de pacientes y más accesibilidad, y así los pacientes que no hayan sido atendidos y que están en lista de espera, puedan obtener una pronta atención.

Para el nivel I y II se recomienda fortalecer y adecuar la señalización y la accesibilidad de los usuarios al ingresar al servicio; esto logrará la facilidad en los usuarios y creará en ellos una mayor satisfacción y comodidad para acceder a su tratamiento.

Para cada institución se sugiere buscar la comodidad de los usuarios en todos los aspectos, pero cabe anotar que un punto a destacar es la dotación destinada para la sala de espera, la cual debe ser confortable para el usuario en la espera de su ingreso al tratamiento. Este es un punto importante de la calidad del servicio.

Se sugiere que los Fisioterapeutas, estudiantes y pacientes de estos servicios tengan conocimiento del actual sistema de salud en Colombia, de la prestación de los servicios de fisioterapia, y de esta manera estar informados de cada cambio externo que conlleve una transformación interna.

Es una prioridad para cada servicio crear evaluaciones periódicas que pueden verificar la satisfacción y que responden a las necesidades de cambio de servicio.

Finalmente, se sugiere continuar con este tipo de evaluaciones que puedan conducir a procesos permanentes y continuos que lleven a las instituciones a construir un nivel de satisfacción óptimo y seguro para los usuarios.

Referencias

- American Medical Association, Council of Medical Service. 1986. Quality of Care. 256: 1032-4. JAMA.
- DONABEDIAN, A. 1980. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*, vol. 1. Health Administration Press. Milbank, EE.UU.
- DONABEDIAN, A. 1984. *La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación*. México, México: Prensa Médica Mexicana.
- GALÁN, R. Y MALAGÓN, L. 1997. *La calidad en salud*. Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- <http://www.minsalud.gov.co>
- <http://www.supersalud.gov.co>
- ICONTEC; NTC 9004-2. 2000. *Gestión de calidad, elementos del sistema de calidad*. Bogotá, Colombia.
- ISHIKAGUA, K. 1994. *Introducción al control de calidad*. Japón: Edición Díaz de Santos.
- LEAL, G. & KEMPOUSKY, C. 1993. *Proyecto de creación de la Asociación Colombiana de Facultades de Fisioterapia*. Bogotá, Colombia: ASCOFI.
- LEAL, G.; SARMIENTO, M.; ESPINEL, M.; ALBIS, K. & KEMPOUSKY, C. 1999. Ley 528. Bogotá, Colombia: ASCOFI, 17-8.
- LEEBOW, W. 1993. *Manual de los administradores de salud para el mejoramiento continuo*. Bogotá, Colombia: Santa Fe.
- LORH, K.N., DONALDSON, M.S. & HARRIS, J. 1992. Medicare: A Strategy for Quality Assurance. Washington, EE. UU.: *Quality Review Bulletin*, 18: 120-6.
- MALAGÓN, G.; GALÁN, R. & PONTÓN, G. 1999. *Garantía de calidad en salud*. Bogotá, Colombia: Panamericana, 17-62.
- PAGANINI, J.M. 1993. *Calidad y eficacia de la atención hospitalaria*. Washington, EE.UU.: Organización Panamericana de la Salud.

- PALMER, R.H.; DONABEDIAN, A. & POVAR, G.J. 1991. *Considerations in Defining Quality of Health Care*. Health Administration Press, 1-53. San Francisco, EE.UU.: Jossey-Bass.
- PASSOS, R. 1997. *Perspectivas de la gestión de calidad total en los servicios de salud*. Washington, EE.UU.: Organización Panamericana de la Salud, 1-19.
- República de Colombia, Ministerio de Salud. 1993. *Reforma al Sistema de Seguridad Social Integral*, Ley 100 de 1993. Bogotá, Colombia.
- República de Colombia, Ministerio de Salud. 2002. *Decreto 2309*. Bogotá, Colombia.
- República de Colombia, Ministerio de Salud. *Resolución 5261*. 1994. Mapipos. Bogotá, Colombia.
- RICO, R.R. 1991. *Calidad estratégica total: Total Quality Management*. Medellín, Colombia: Ediciones Macchi, segunda edición.
- ROMERO, A. y ROMERO Y. 2003. *Modelo de Evaluación de la calidad de atención en los servicios de fisioterapia en un hospital*. Institución Universitaria Escuela Colombiana de Rehabilitación.
- SALAMANCA, L.; GARCÍA, C.; ROLDÁN, P.; VARGAS, C.; GIRALDO, C.; VALENCIA, G. & CUESTA, C. 2001. *Evaluación de calidad en la atención de los servicios de fisioterapia en Caldas*. Bogotá, Colombia: ASCOFI, 46, 22-28.
- SONIS, A. 1976. *Medicina sanitaria, administración de salud actividades y técnicas de salud pública*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.