

Calidad percibida y sexo de los pacientes atendidos en un hospital universitario

Manuel Santiñá, Andreu Prat, Montserrat González, Antoni Trilla y Miguel A. Asenjo
Programa de Calidad. Dirección Técnica. Corporación Sanitaria Clínic. Universidad de Barcelona.

Correspondencia

Manuel Santiñá Vila.

Programa de Calidad. Hospital Clínic.

Sabino de Arana, 1. 08028 Barcelona.

Correo electrónico: msantina@clinic.ub.es

Resumen

Objetivo: Conocer si el sexo de los pacientes ingresados en un hospital universitario de tercer nivel asistencial influye en la percepción de la atención recibida en el mismo.

Material y método: Estudio epidemiológico descriptivo de tipo transversal con una orientación retrospectiva, en el que se han analizado los resultados obtenidos en las 3.829 encuestas de opinión al usuario recogidas entre los años 1998 y 2000, mediante los estadísticos de la prueba de la t de Student-Fisher, en el caso de las variables cuantitativas, y de la prueba de la χ^2 , en el caso de las cualitativas.

Resultados: El análisis de la comparación de las respuestas proporcionadas por los varones y por las mujeres ha puesto de manifiesto significación estadística en la mayor parte de las mismas. Los varones dan respuestas más positivas que las mujeres. Destacan, por su mayor grado de significación ($p < 0,000$), el trato de enfermería, el conocimiento del nombre del médico y de la enfermera, poder hablar con el médico, la limpieza, la comida, la comodidad de la habitación, la nueva elección del centro para volver a ingresar y la puntuación global dada a los servicios del hospital.

Conclusiones: En este estudio, varones y mujeres manifiestan diferentes puntos de vista sobre las distintas variables que configuran la calidad asistencial. El análisis de sus opiniones debería realizarse de forma separada. Ello permitiría plantear enfoques organizativos diferenciados en función de quién recibe el servicio, puesto que el objetivo de un hospital centrado en el paciente ha de ser proporcionar la asistencia que éste precise, en unas condiciones que satisfagan sus necesidades.

Palabras clave: Calidad percibida. Diferencia entre géneros. Opinión del usuario.

Introducción

El sexo de los sujetos que participan en un estudio de investigación es una de las variables dependientes que se controlan habitualmente^{1,2}, dada su posible influencia en la variable independiente y su sencillez en la recogida y monitorización.

Diversos estudios^{3,4} han hecho hincapié en las posibles diferencias de percepción que tienen varones y mujeres sobre los servicios sanitarios.

Summary

Objective: The aim of this study was to determine whether the gender of patients admitted to a high technology university hospital influences their perception of health services.

Material and method: A descriptive, cross-sectional, retrospective epidemiological study was performed. A total of 3,829 questionnaires were completed from 1998 to 2000 and the data obtained were analyzed using the Student-Fisher t-test for quantitative variables and the chi-squared test for qualitative variables.

Results: Comparison of the responses of men and women revealed statistically significant differences in most questions. The greatest differences ($p < 0.000$) were found in relations with nursing staff, knowing the names of doctors and nurses, being able to speak with the physician, cleaning, food, comfort of the room, choosing the same hospital in the case of readmission and the overall score given to the hospital's services.

Conclusions: Men and women express different perceptions of the variables determining health care quality. Their opinions should be analyzed separately. This would produce changes in hospital organization according to patients' gender and requirements.

Key Words: Perceived quality. Gender differences. Client opinion.

Desde 1992, el Hospital Clínic de Barcelona realiza anualmente una encuesta para conocer la opinión de los pacientes ingresados en el mismo. Para ello se les pregunta sobre diferentes dimensiones asistenciales y estructurales, así como sobre diferentes variables sociodemográficas. Una de ellas, el sexo de la persona que responde.

El objetivo de este trabajo ha sido conocer si el sexo de los pacientes ingresados en un hospital universitario de tercer nivel asistencial influye en su punto de vista sobre la atención recibida en el mismo.

Sujetos y método

El diseño del trabajo corresponde a un estudio epidemiológico descriptivo de tipo transversal con una orientación retrospectiva en el que se han analizado los resultados obtenidos en las 3.829 encuestas de opinión al usuario ingresado en el hospital, en los años 1998, 1999 y 2000.

Esta línea de trabajo, iniciada en el año 1992, se ha desarrollado siempre con el mismo procedimiento metodológico. En la primera edición se elaboró y realizó la validación del cuestionario, sobre la base del fundamento metodológico publicado ese mismo año⁵.

La encuesta (anexo 1) se realiza una vez al año durante 2 meses de otoño. En este período se pide que todos los pacientes que llevan ingresados un mínimo de tres días respondan a la misma, excepto aquellos atendidos en unidades de cuidados críticos o en los servicios de psiquiatría y neonatología, que son objeto de otros cuestionarios específicos.

La encuesta se administra al paciente en la cama donde está hospitalizado y se le pide que la devuelva de forma voluntaria y anónima, en el momento del alta, depositándola en una urna que encontrará en el servicio de admisiones.

Los resultados obtenidos son introducidos en una base de datos y analizados utilizando el paquete estadístico SPSS. En este caso utilizamos la versión 10.0 y los estadísticos de la prueba de la t de Student-Fisher, en el caso de variables cuantitativas, y de la prueba de la χ^2 , en el caso de las cualitativas, con el objetivo de conocer si existe relación de dependencia entre la variable sexo y el resto de variables estudiadas, con un intervalo de confianza del 95%.

Resultados

La muestra estudiada fue de 3.829 pacientes, de los cuales el 53,01% eran mujeres y el 46,98% varones, con una edad media de 53,52 años (desviación estándar [DE], 18,56), mayoritariamente residentes en Barcelona ciudad (70,0%) o en su provincia (20,4%), con un nivel de estudios medios (42,3%) o elementales (37,3%) y que habían permanecido en el hospital una media de 9,22 días (DE 11,04).

En la tabla 1 se presentan los resultados obtenidos en el análisis de la prueba de la χ^2 para variables cualitativas. En ella podemos observar cómo hay diferencias significativas en

Tabla 1. Análisis bivariante. Test de la χ^2

Pregunta	Escala	Varones (n = 1.809)	Mujeres (n = 2.024)	χ^2
7	Tiempo			6,804*
	Excesivo	4,0%	3,2%	
	Correcto	92,4%	91,7%	
8	Reingreso			5,236*
	Sí	56,9%	53,2%	
	No	43,1%	46,8%	
12	Trato administrativo			0,416
	Bien	96,0%	95,5%	
	Regular	3,6%	4,0%	
13	Trato enfermería			24,424***
	Bien	97,9%	95,0%	
	Regular	1,8%	4,6%	
14	Trato médico			7,001*
	Bien	96,5%	94,8%	
	Regular	3,2%	4,5%	
15	Dignidad			9,106*
	Sí	98,2%	96,8%	
	No	1,8%	3,2%	
16	Nombre del médico			50,006***
	Sí	86,7%	77,9%	
	No	13,3%	22,1%	
17	Nombre del personal de enfermería			25,603***
	Sí	71,8%	64,2%	
	No	28,2%	35,8%	
18	Explicar			15,349***
	Sí	94,6%	91,5%	
	No	5,3%	8,5%	

Tabla 1. Análisis bivariante. Test de la χ^2 (continuación)

Pregunta	Escala	Varones (n = 1.809)	Mujeres (n = 2.024)	χ^2
19	Entender			2,042
	Sí	96,6%	95,6%	
	No	3,4%	4,4%	
20	Pruebas			8,182*
	Sí	93,2%	90,7%	
	No	6,7%	9,3%	
21	Tratamiento y controles			11,428**
	Sí	96,3%	93,9%	
	No	3,7%	6,1%	
22	Información suficiente			9,476**
	Sí	92,8%	90,0%	
	No	7,2%	10,0%	
23	Tiempo familiares			
	Sí	97,3%	97,2%	
	No	2,7%	2,8%	
24	Silencio			13,617**
	Excelente	23,1%	19,6%	
	Bien	56,9%	56,1%	
	Regular	16,6%	19,4%	
	Mal	3,5%	4,9%	
25	Limpieza			47,440***
	Excelente	38,1%	30,0%	
	Bien	53,6%	56,0%	
	Regular	6,9%	11,9%	
	Mal	1,4%	2,1%	
26	Comida			18,870***
	Excelente	19,7%	15,9%	
	Bien	54,8%	55,4%	
	Regular	21,0%	21,7%	
	Mal	4,4%	7,0%	
27	Comodidad			18,851***
	Excelente	25,0%	19,6%	
	Bien	56,8%	62,2%	
	Regular	14,6%	14,0%	
	Mal	3,5%	4,2%	
28	Elegir			19,578***
	Sí	98,2%	95,8%	
	No	1,8%	4,2%	

*p < 0,05; **p < 0,00; ***p < 0,000. **Cada número de la escala corresponde al número de pregunta del cuestionario.

Tabla 2. Análisis bivariante. Test de la t de Student-Fisher

Pregunta	Escala	Varones (n = 1.799) Media DE	Mujeres (n = 2.030) Media DE	t
1	Edad	56,8 (17,38)	50,6 (19,07)	10,583***
6	Días de estancia	10,2 (12,00)	8,3 (10,04)	5,224***
29	Puntuación	8,5 (1,26)	8,2 (1,48)	6,144***

***p < 0,000.

Anexo 1. Encuesta de opinión al usuario del hospital

1. Edad de la persona que responde la encuesta: años
2. Sexo de la persona que responde la encuesta:
Varón Mujer
3. Lugar de residencia de la persona que responde la encuesta:
Barcelona Resto de la provincia Resto de Cataluña Resto de España Extranjero
4. Nivel de estudios de quien responde la encuesta:
Elementales Medios Superiores
5. En caso de que no responda la encuesta el paciente, indique por favor quién la contesta:
Cónyuge-pareja Padre-madre Hijo-hija Otros
6. ¿Cuántos días ha estado ingresado/da en este hospital? días
7. Para usted, el tiempo que ha estado ingresado lo considera:
Excesivo Correcto Insuficiente
8. ¿Había estado ingresado/a anteriormente en este hospital?
Sí No
9. ¿Cómo ingresó en el Hospital Clínic?
Después de una visita a urgencias Tenía el ingreso programado
10. ¿En qué servicio/especialidad ha estado ingresado/a?
11. Usted ha estado ingresado en una habitación:
Individual Doble Otras
12. ¿Cómo valora el trato recibido por parte del personal administrativo que le atendió en el momento del ingreso?
Bien Regular Mal
13. ¿Cómo valora el trato recibido por parte del personal de Enfermería?
Bien Regular Mal
14. ¿Cómo valora el trato recibido por parte del personal médico?
Bien Regular Mal
15. ¿Considera que ha sido tratado por parte de todo el personal del Centro con respeto hacia su dignidad humana y su intimidad personal?
Sí No
16. ¿Conoce el nombre del médico responsable de su asistencia?
Sí No
17. ¿Conoce el nombre de los/las enfermeros/as que le han atendido durante su estancia en el hospital?
Sí No
18. ¿Ha podido explicar al médico todo lo que quería decirle?
Sí No
19. ¿Ha entendido bien las indicaciones del médico sobre su enfermedad?
Sí No
20. ¿Le han informado suficientemente sobre las pruebas que le han hecho?
Sí No
21. ¿Le han informado suficientemente sobre el tratamiento y los controles que ha de seguir?
Sí No
22. La información que le han dado, ¿ha sido suficiente y continuada?
Sí No
23. ¿Considera adecuado el horario establecido para estar con sus familiares y amigos?
Sí No
24. ¿Qué impresión le ha causado el silencio en las dependencias del hospital?
Excelente Bien Regular Mal
25. ¿Qué impresión le ha causado la limpieza?
Excelente Bien Regular Mal
26. ¿Qué impresión le ha causado la comida?
Excelente Bien Regular Mal
27. ¿Qué impresión le ha causado la comodidad de la habitación?
Excelente Bien Regular Mal
28. Si fuera necesario, ¿elegiría nuestro hospital para ingresar otra vez?
Sí No
29. Puntúe del 0 (muy mal) al 10 (muy bien) su valoración general sobre los servicios del hospital:
30. ¿Qué aspectos cree que podrían mejorarse? Sugerencias:

las opiniones emitidas por los varones, en relación con las manifestadas por las mujeres, excepto en el caso de la pregunta 12 (trato del personal administrativo), 19 (ha entendido bien las indicaciones del médico) y 23 (considera adecuado el horario establecido para estar con sus familiares).

En las respuestas dicotómicas observamos que los varones dan un mayor porcentaje de respuestas positivas (Sí) que las mujeres.

En las respuestas con un mayor número de opciones también podemos observar el mismo comportamiento: los varones otorgan respuestas más positivas (correcto, bien, excelente) que las mujeres.

La única pregunta en que las respuestas podrían parecer más parejas sería la número 27 (comodidad de la habitación) en que, si bien ambos sexos la valoran de forma parecida, al comparar escala por escala, se observa que también hay diferencias entre varones y mujeres. Hay un mayor porcentaje de varones que la valoran como excelente y regular, mientras que hay un mayor porcentaje de mujeres que la valoran como bien y mal.

En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos en el análisis de comparación de medias para variables cuantitativas. También se puede observar que se dan diferencias significativas en las tres variables analizadas, en relación con las edades de cada grupo, tiempo de estancia en el hospital y puntuación global que otorgan.

La puntuación de los varones ha sido superior (8,56) que la de las mujeres (8,28) en lo referente a los servicios del hospital.

Estas diferencias, estadísticamente significativas, inducen a aceptar que la variable sexo, así como el resto, no son independientes

Discusión

La finalidad de este trabajo es presentar un análisis de la línea de investigación que, sobre evaluación de la calidad percibida, hemos ido desarrollando a lo largo de los últimos años en nuestro hospital universitario.

Los objetivos del estudio se han centrado en identificar únicamente aquellas variables que hayan podido evidenciar una variabilidad en su distribución no explicable esencialmente por el azar, en este caso el sexo. Una mayor complejidad metodológica que permitiera obtener unos resultados más concluyentes no ha sido el propósito de este trabajo, y su valoración, juntamente con otras variables, ha sido la finalidad de un estudio posterior.

Los resultados obtenidos no difieren de otros estudios en relación a que varones y mujeres tienen diferentes puntos de vista sobre las distintas variables que configuran la calidad asistencial⁶⁻⁸ y que, por tanto, es deseable tenerlo en cuenta cuando se realizan estudios de mejora de la calidad⁹⁻¹¹.

Otros autores mencionan que no han encontrado diferencias en función del sexo del entrevistado¹²⁻¹³, lo que puede deberse a que estén presentes otras variables con un mayor peso¹⁴ en la opinión de esa muestra que hayan producido una confluencia en las opiniones de ambos colectivos; sin embar-

go, el hecho de que en nuestro estudio obtengamos una diferencia tan significativa ($p < 0,000$) cuando comparamos la puntuación global asignada al centro, o cuando preguntamos sobre si volverían a elegir al centro ($p < 0,000$) no parece indicarnos que esto sea así. Si bien es cierto que afirmarlo requeriría el planteamiento de un análisis multivariante.

En nuestro trabajo los varones manifestaban un mayor grado de satisfacción en las dimensiones analizadas que las mujeres, lo cual diferiría de lo manifestado por otros autores¹⁵ en el sentido de que las mujeres suelen valorar de forma más positiva la atención médica que reciben, aunque también son más críticas que los varones¹⁶.

Varones y mujeres manifiestan puntos de vista diferentes en relación con las distintas variables que miden la atención que reciben en un hospital universitario. El análisis de sus opiniones debería realizarse de forma separada, con el fin de plantear enfoques organizativos diferenciados en función de quién recibe el servicio, puesto que el objetivo de un hospital centrado en el paciente es dar la asistencia que éste precise, en unas condiciones que satisfagan sus necesidades.

Bibliografía

1. Pascual D. Implementación del consentimiento informado en un área de pruebas especiales y evaluación del grado de satisfacción en función de la información recibida. *Rev Calidad Asistencial* 1999;14:129-37.
2. Alerany C, Cabré P, Rodríguez A. Evaluación de la adhesión y efectividad de un protocolo de dolor postoperatorio. *Rev Calidad Asistencial* 1999;14:729-37.
3. Ladwig KH, Muhlberger N, Walter H, Schumacher K, Popp K, Holle R, et al. Gender differences in emotional disability and negative health perception in cardiac patients 6 months after stent implantation. *J Psychosom Res* 2000;48:501-8.
4. Saarento O, Rasanen S, Nieminen P, Hakko H, Isohanni M. Sex differences in the contact rates and utilization of psychiatric services. A three-year follow-up study in northern Finland. *Eur Psychiatry* 2000;15:205-12.
5. Lledó R, Vilella A, Baré ML, Bayas JM, Prat A, Asenjo MA. La importancia de las encuestas de opinión a los usuarios del hospital sobre la calidad asistencial. *Todo Hospital* 1992;87:9-11.
6. Kressin NR, Skinner K, Sullivan L, Miller DR, Frayne S, Kazis L, et al. Patient satisfaction with Department of Veterans Affairs health care: do women differ from men? *Mil Med* 1999; 164:283-8.
7. Avendaño J, Carranza P, Segura A. Análisis de las solicitudes de cambio de médico de cabecera como instrumento para mejorar la calidad asistencial. *Rev Calidad Asistencial* 1997;12: 16-21.
8. Millar M. Patient satisfaction with general practice in Ireland. *Irish Medical Journal*, 2001;94:106;108-9.
9. Weisman CS, Rich DE, Rogers J, Crawford KG, Grayson CE, Henderson JT. Gender and patient satisfaction with primary care: tuning in to women in quality measurement. *J Womens Health Gend Based Med* 2000;9:657-65.

10. Lledó R, Prat A. Calidad Asistencial. En: Asenjo MA, editor. Gestión diaria del hospital. Barcelona: Masson, 1998; p. 285-305.
11. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care* 2001;13:385-90.
12. Quintana JM, Aróstegui I, García M, Arcelay A, Ortega M, Candelas S, et al. Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales de agudos. *Rev Calidad Asistencial* 1998;13:220-7.
13. Oz Mc, Sikria J, Mutrie C, Slater JP, Scott C, Lehman S, et al. Patient evaluation of the hotel function of hospitals. *Herat Surgery Forum* 2001;4;166-71.
14. Foss C. Gender as a variable in patient satisfaction. *Tidsskrift for Den Norske Laegeforening* 2000;120:3283-6.
15. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)* 2000;114(Supl 3):26-33.
16. Khayat K, Salter B. Patient satisfaction surveys as a market research tool for general practices. *Br J Gen Pract* 1994;44: 215-9.