
¿Mejora la creación de las unidades de gestión clínica la calidad asistencial?

Mohamed Farouk Allam
Distrito Sanitario Córdoba-Sur
M^a Dolores Corpas Moyano
Distrito Sanitario Córdoba-Sur
Jesús González Lama
Distrito Sanitario Córdoba-Sur
José María Caballero Lanzas
Distrito Sanitario Córdoba-Sur

RESUMEN

Introducción. En un estudio previo se comparó el índice de satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Clínica –UGC- (Baena) y un centro de salud que no se había convertido en UGC (Lucena I). Este estudio demostró que la creación de una UGC en nuestro distrito sanitario mejora la satisfacción del usuario. Desde enero de 2007 el Centro de Salud de Lucena I se ha convertido en una UGC. El objetivo de este estudio es evaluar si la creación de la UGC ha mejorado la satisfacción de los usuarios del centro de salud.

Metodología. Se comparan los indicadores de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Lucena I antes y después de convertirlo en una UGC. Los indicadores de calidad de la encuesta incluyen: 1) Satisfacción con el centro, 2) Confianza en la asistencia en el centro, 3) Disponibilidad del personal del centro, 4) Valoración de los médicos de familia, 5) Valoración de los enfermeros, 6) Información sobre los tratamientos, y 7) Recomendaría el centro.

Resultados. La creación de la UGC en el Centro de Salud de Lucena I ha mejorado 6 de los 7 indicadores de satisfacción de los usuarios del centro. Sin embargo, la información sobre los tratamientos fue el único indicador que ha empeorado. Estos resultados fueron confirmados comparando los resultados de otros centros de salud que fueron convertidos recientemente en una UGC, entre ellos el de Fernán Núñez.

Conclusiones. La creación de UGC en nuestro distrito sanitario mejora los indicadores de satisfacción del usuario relacionados con las instalaciones del centro, organización del centro y de las carteras de servicio, y la disponibilidad de los profesionales. Sin embargo, no mejora la satisfacción con la información sobre los tratamientos.

Palabras Claves: Atención Primaria, Distrito Sanitario, Centros de salud, Unidad de gestión clínica, Usuario, Satisfacción.

CONTACTO:

M. Farouk Allam
Responsable de Epidemiología e Investigación. Distrito Sanitario Córdoba-Sur
Ctra. Córdoba-Málaga, km. 69. 14900 Lucena. Córdoba
Tel.: 957 59 63 64 (corp. 584364) / 670941379 (corp. 741379)
e-mail: mohamed.farouk.ssipa@juntadeandalucia.es

Mohamed Farouk Allam, et al. ¿Mejora la creación de las unidades de gestión clínica la calidad asistencial?

SUMMARY

Introduction. In a previous study, we compared the satisfaction index of costumers of a Clinical Management Unit (Baena) with a Health Centre which had not been converted yet into a Clinical Management Unit (Lucena I). This study demonstrated that the creation of the Clinical Management Units in our Health District improved the satisfaction of the costumers. Since January 2007 the Health Centre of Lucena I has been converted into a Clinical Management Unit. The objective of this study is to evaluate if the creation of the Clinical Management Unit has improved the satisfaction of costumers of the Health Centre of Lucena I.

Methods. Indicators of satisfaction of the costumers of the Health Centre of Lucena I before and after its conversion into a Clinical Management Unit were compared. The indicators of quality were; 1) Satisfaction with the centre. 2) Confidence in the services of the centre. 3) Availability of the workers of the centre. 4) Evaluation of the Family Doctors. 5) Evaluation of the Nurses. 6) Information about the treatments. 7) Recommend the centre.

Results. The creation of the Clinical Management Unit in the Health Centre of Lucena I has improved 6 of the 7 indicators of satisfaction of the costumers. However, the information about the treatments was the only indicator which has worsened. These results were confirmed on comparing the results of other health centres which were recently converted into Clinical Management Units, as Fernán Núñez.

Conclusions. The creation of the Clinical Management Units in our health district improves the indicators of satisfaction of the costumers related to the installation of the centre, organization and services of the centre and the availability of the workers. However, it does not improve the satisfaction with the information about the treatments.

Keywords: Primary Care, Health District, Clinical Management Unit, Primary Health Center, Costumer, Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la creación de las Unidades de Gestión Clínica (UGC) en el Servicio Andaluz de Salud es prestar la mejor atención posible a los problemas de salud de los pacientes que atiende, proporcionando, del mismo modo, un servicio de calidad a sus clientes internos^{1,2,3}.

En Andalucía, la satisfacción de los usuarios ha venido incorporándose desde el principio del desarrollo de la gestión clínica en los acuerdos de gestión^{2,3}. En el caso de Atención Primaria, la población objeto de los estudios de satisfacción son las personas que han utilizado alguno de los consultorios o centros de salud de todos y cada uno de los Distritos de Atención Primaria. La recogida de datos se ha realizado en los propios centros a la salida de las visitas al médico de familia, pediatra o enfermería^{4,5,6,7}.

La gestión clínica en el contexto de las UGC del Distrito Sanitario Córdoba-Sur se enmarca en el Contrato Programa 2005-2008, donde se explicitan los objetivos y resultados esperados. Uno de los objetivos del Contrato Programa es mejorar la satisfacción de los usuarios de las UGC. De hecho, el Contrato Programa 2005-2008 dedica un apartado especial a la "Atención al Usuario", donde marca objetivos específicos de satisfacción y la necesidad de medirla. El nivel de satisfacción de un usuario, según la teoría de las expectativas, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido^{2,3,4,5,6}.

En un estudio previo se comparó el índice de satisfacción de los usuarios de una UGC (Baena) y un centro de salud que no se había convertido en UGC (Lucena I), municipios de similares características sociodemográficas. Se utilizó el índice Sintético de Satisfacción de la "Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Atención Primaria", realizada en el 2006. Este estudio demostró que la creación de UGC en nuestro distrito sanitario mejora la satisfacción del usuario⁸. Desde enero de 2007 el Centro de Salud de Lucena I se ha convertido en una UGC.

El objetivo de este estudio es evaluar si la creación de la UGC ha mejorado la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Lucena I.

MÉTODOLÓGIA

Se comparan los indicadores de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Lucena I antes y después de convertirlo en una UGC. Se utiliza el Índice Sintético de Satisfacción de la "Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Atención Primaria", realizadas en 2006 y 2007. Se toma como base el modelo SERVQUAL con 5 dimensiones y 27 variables/ítems con pesos⁷.

Los indicadores de calidad de la encuesta incluyen: 1) Satisfacción con el centro, 2) Confianza en la asistencia en el centro, 3) Disponibilidad del personal del centro, 4) Valoración de los médicos de familia, 5) Valoración de los enfermeros, 6) Información sobre los tratamientos, y 7) Recomendaría el centro.

Mohamed Farouk Allam, et al. ¿Mejora la creación de las unidades de gestión clínica la calidad asistencial?

RESULTADOS

La creación de la UGC en el Centro de Salud de Lucena I ha mejorado 6 de los 7 indicadores de satisfacción de los usuarios del centro. Sin embargo, la información sobre los tratamientos fue el único indicador que ha empeorado.

Tabla 1
Compasión del índice de satisfacción de los usuarios de Centro de Salud

Indicador de satisfacción	Centro de Salud Lucena I Media (Intervalo de confianza)	UGC Lucena I Media (Intervalo de confianza)
Satisfacción con el centro	66,9% (52,1%-81,6%)	80% (67,4%-92,6%)
Confianza en la asistencia en el centro	64,2% (49,1%-79,2%)	70% (55,6%-84,4%)
Disponibilidad del personal del centro	64,2% (48,6%-83,8%)	82,5% (70,6%-94,4%)
Valoración de los médicos de familia	93,7% (87,4%-100%)	94,1% (88,2%-100%)
Valoración de los enfermeros/as	92,2% (84,4%-100%)	91,9% (83,8%-100%)
Información sobre los tratamientos	97,3% (94,5%-100%)	92,1% (84,2%-100%)
Recomendaría este centro	51,1% (32,8%-69,4%)	69,3% (54,6%-83,9%)

Estos resultados fueron confirmados comparando los resultados de otros centros de salud que fueron convertidos recientemente en una UGC, entre ellos el de Fernán Núñez. La satisfacción de los usuarios de Fernán Núñez sobre la información sobre los tratamientos ha bajado del 93,8% (Intervalo de Confianza 92,2%-100%) en 2006 al 87,5% (Intervalo de Confianza 77,1%-97,9%) en 2007.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La creación de las UGC en el Servicio Andaluz de Salud es un importante reto que se planteó en el 1999. La práctica asistencial de las UGC está basada en el mejor conocimiento científico disponible y tendrá en cuenta la eficiencia en la utilización de los recursos, así como las expectativas del ciudadano acerca de la accesibilidad a los servicios sanitarios y la continuidad asistencial^{1,2}.

Mohamed Farouk Allam, et al. ¿Mejora la creación de las unidades de gestión clínica la calidad asistencial?

En 2006, los indicadores de satisfacción del usuario de la UGC de Baena fueron superiores a los del Centro de Salud de Lucena I⁸. Esto demuestra que la creación de las UGC mejora la satisfacción del usuario, pero no descarta posibles sesgos. Uno de los posibles sesgos en este estudio fue comparar los resultados de satisfacción de los usuarios sin tener en cuenta los resultados previos de la encuesta en momentos anteriores a la modificación del sistema de gestión. Es posible que esos centros partieron de un nivel de satisfacción más alto o similar al que tiene ahora con el nuevo modelo, y que la mejora de satisfacción no se deba a la gestión sino al equipo de trabajo⁶. En 2006, el Centro de Salud de Baena se convirtió en una UGC. Las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Baena en el 2004 y el 2005 demuestran índices de satisfacción muy similares a los del Centro de Salud de Lucena I en 2006 y, por tanto, significativamente más bajos a los de la UGC de Baena en el 2006.

Este estudio confirma los resultados del estudio anterior que la creación de UGC en nuestro distrito sanitario ha mejorado los indicadores de satisfacción del usuario relacionados con las instalaciones del centro, organización del centro y de las carteras de servicio, y la disponibilidad de los profesionales. Sin embargo, no ha mejorado la satisfacción con la información sobre los tratamientos.

Son necesarios futuros estudios para investigar las causas de este empeoramiento.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Gálvez Ibáñez M. Las unidades clínicas en los equipos de atención primaria de Andalucía. *Aten Primaria*. 2001;27(6):377-9.
- 2.- Plan de Calidad Asistencial. Nuevas estrategias para la sanidad andaluza. Sevilla: Consejería de Salud; 2000.
- 3.- Marco Estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España: 2007-2012. Proyecto AP-21. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2007.
- 4.- Contrato Programa de los Hospitales del Servicio Andaluz de Salud 2005-2008. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; 2007. Disponible en: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ [consultada el 15 de febrero de 2008].
- 5.- Rodríguez Legido C. Mediación de la satisfacción de la atención de la salud: Andalucía 1984-1992. *Gac Sanit*. 1995;9(50):311-5.
- 6.- Bolívar I. Determinantes poblacionales de la satisfacción con el médico de atención primaria. *Gac Sanit*. 1999;13(5):371-83.
- 7.- Atención Primaria de Salud. Encuestas de satisfacción. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; 2006. Disponible en: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ [consultada el 15 de febrero de 2008].

Mohamed Farouk Allam, et al. ¿Mejora la creación de las unidades de gestión clínica la calidad asistencial?

8.- Allam MF, Moyano MC, Castro JR, Lama JG, Lanzas JC. Satisfacción de los usuarios de las unidades de gestión clínica. Med Prev. 2008;14(2)39-40.