



ARTÍCULO ORIGINAL

Calidad de la atención en hospital de día en Centro Comunitario de Salud Mental

Quality of services in a day-ambulatory care hospital of the Mental Health Community Center

Janet Moreno Sánchez^{1*}
Bárbara Daniela Díaz Gil²
Fredes Odette Mena Tejeda³

¹Centro Comunitario de Salud Mental. La Habana. Cuba.

²Hospital Pediátrico Provincial Pepe Portilla. Pinar del Río. Cuba.

³Policlínico Universitario Dr. Modesto Gómez Rubio. Pinar del Río. Cuba.

*Autor para la correspondencia: janetms@infomed.sld.cu

Recibido: 01 de febrero 2018

Aprobado: 24 de junio 2018

Publicado: 14 de septiembre 2018

Citar como: Moreno Sánchez J, Díaz Gil B.D, Mena Tejeda F.O. Calidad de la atención en hospital de día en Centro Comunitario de Salud Mental. Rev Ciencias Médicas [en línea]. 2018 [consulta: fecha de acceso]; 22(5): 878-83. Disponible en: <http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3475>

RESUMEN

Introducción: la atención a pacientes psiquiátricos puede realizarse de forma ambulatoria o mediante hospitalizaciones en salas convencionales o en hospitales de día.

Objetivo: evaluar la calidad de la atención del servicio brindado en el Hospital de Día del Centro Comunitario de Salud Mental de la Lisa, durante el período comprendido de enero a diciembre del 2016.

Método: se realizó un estudio descriptivo y transversal. El universo estuvo constituido por 67 pacientes que asistieron al servicio de Hospital de Día en el período estudiado, coincidiendo este con la muestra de estudio, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos en la investigación.

Resultados: el 77,6 % de los pacientes estuvieron de acuerdo con el nivel de preparación del equipo de Salud, el 64,2 % emitieron criterio de suficiente sobre la información recibida durante los tratamientos, el 79,1 % consideraron positivo el tratamiento recibido, el 73,1 % de los usuarios consideraron estar de acuerdo con las orientaciones recibidas una vez terminado el hospital de día y el 88 % de los casos refirieron haber logrado habilidades para su mejor desempeño en la vida cotidiana.

Conclusiones: el nivel de preparación del equipo de Salud en el hospital de día fue satisfactorio, al igual que la información recibida durante los tratamientos, la efectividad de la psicoterapia, la reinserción social, donde los pacientes mostraron un alto grado de satisfacción al considerar que el trabajo grupal les permitió el desarrollo de recursos personales para afrontar los problemas.

DeCS: ATENCION AL PACIENTE; HOSPITALIZACIÓN; PSICOTERAPIA; SALUD MENTAL.

ABSTRACT

Introduction: the assistance of psychiatric patients can be given on outpatient basis or through hospitalizations in conventional rooms or day hospitals.

Objective: to evaluate the quality of services provided in a day-ambulatory Mental Health Community Center of La Lisa, during the period from January to December 2016.

Method: a descriptive and cross-sectional study was carried out. The target group comprised 67 patients who attended day-ambulatory services in the period studied, matching-up the study sample, which met the inclusion criteria established throughout the research.

Results: 77,6 % of the patients agreed with the level of training of the health team, 64,2 % gave sufficient criteria on the information received during the treatments, 79,1 % considered the treatment provided as positive, 73,1 % of the users were in agreement with the guidelines received once the ambulatory service finished and 88 % of the patients reported they achieved skills for their better performance in daily life.

Conclusions: the level of training of the professional health team regarding the day-ambulatory services was satisfactory, as well as the information provided during the treatments, the effectiveness of psychotherapy and social reintegration, where the patients confirmed a high degree of satisfaction, considering that the work-group allowed them to develop personal resources to be able to deal with their problems.

DeCS: PATIENT CARE; HOSPITALIZATION; PSYCHOTHERAPY; MENTAL HEALTH.

INTRODUCCIÓN

Elevar la calidad de los servicios de Salud es tarea prioritaria del Estado Cubano. La atención a pacientes psiquiátricos puede realizarse de forma ambulatoria o mediante hospitalizaciones en salas convencionales o en hospitales de día⁽¹⁾.

La modalidad del hospital de día de los Centros Comunitarios de Salud Mental es la institución idónea para la creación de un espacio interpersonal continuo, que posibilite el

inicio de un proceso psicoterapéutico, al tiempo que se reducen y estabilizan los síntomas de los pacientes, los cuales se mantienen en su medio social y familiar habitual.

El hospital de día está diseñado sobre la base de técnicas afectivo-cognitivas y de Educación Popular, promoviendo salud y buscando propiciar un estado psicoemocional positivo en los pacientes⁽²⁾.

La Educación para la Salud por su parte es vista hoy día como una herramienta de intervención social. Este centro está formado por un equipo de Salud Mental, un grupo de profesionales y técnicos que comparten un espacio definido y un tiempo suficiente para establecer una adecuada interacción diagnóstica y terapéutica⁽³⁾.

En Cuba se han alcanzado grandes logros en la Salud como sector que se destaca entre los priorizados. El Sistema Nacional de Salud trata de consolidar cada vez más la atención sistemática de la población y la respuesta a sus demandas, en materia de asistencia médica en la atención primaria, secundaria y terciaria, logrando la accesibilidad a los servicios para todas las personas, garantizando los recursos humanos y materiales necesarios para cada nivel de atención, una formación de profesionales y técnicos competentes, con el propósito de mejorar el estado de salud de la población con satisfacción⁽⁴⁾.

La investigación se realizó con el objetivo de evaluar la calidad de la atención del servicio brindado en el hospital de día del Centro Comunitario de Salud Mental de la Lisa, durante el 2016.

MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, donde se evaluó la calidad de la atención del servicio en el hospital de día del Centro Comunitario de Salud Mental, en el año 2016.

El universo estuvo constituido por los 67 pacientes que asistieron al servicio de hospital de día en el período estudiado, y que, estando aptos física y mentalmente, dieron su conformidad en participar.

Para evaluar la calidad de la atención del servicio se aplicó un cuestionario a los pacientes, fundamentado en las dimensiones estructura, proceso y resultado, se empleó además una guía de observación, lo que nos permitió comprobar la calidad de la atención del hospital de día, evaluar también los aspectos estructurales relacionados con la calidad de la atención, la estructura organizacional, físico y ocupacional en cuanto a calidad, competencia y cantidad.

Se utilizaron métodos teóricos (análisis - síntesis, histórico lógico), empírico (MNA) y estadísticos (frecuencias absoluta y relativa). Se tuvieron en cuenta las normas éticas establecidas para este tipo de estudio con pacientes manteniendo el anonimato y definido su uso para fines científicos.

RESULTADOS

Sobre el criterio expresado por los pacientes en relación con el nivel de preparación del equipo de Salud, un 77,6 % de los sujetos del estudio dijeron estar DE ACUERDO con la preparación que apreciaban en el equipo de Salud; un 11,9 % dijo estar MUY DE ACUERDO;

emitieron criterio de NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO un 7,5 % % y solo expresaron su DESACUERDO el 3 %.

En el estudio realizado evidenció que, el 64, 2 % de los pacientes consideraron estar de acuerdo con la información recibida durante los tratamientos (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de pacientes según la suficiente información recibida durante los tratamientos. La Lisa. 2016.

Valores de escala	No.	%
Muy de acuerdo	15	22,4
De acuerdo	43	64,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,9
En desacuerdo	1	1,5
Total	67	100

El 79,1 % de los pacientes consideraron positivo el tratamiento recibido, en términos de recursos personales para la solución de conflictos, comunicación asertiva, mejoría de las relaciones interpersonales, el manejo de las emociones, el control de la ira, el miedo y las fobias (tabla 2).

Tabla 2. Distribución de pacientes en relación con la efectividad de la psicoterapia.

Valores de Escala	No.	%
Muy de acuerdo	8	11,9
De acuerdo	53	79,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,5
En desacuerdo	1	1,5
Total	67	100

En el aspecto de pesquisar en los pacientes según las orientaciones en relación a su reinserción social, el 73,1 % de estos consideró estar de acuerdo con las orientaciones recibidas una vez terminada la estadía en el hospital de día. Un 20,9 % estuvo muy de acuerdo, y no tenían criterio determinado el 6 %.

La distribución de pacientes según el desarrollo de habilidades alcanzadas en el trabajo grupal resultó que, el 88% de los pacientes refirieron haber logrado habilidades para su mejor desempeño en la vida cotidiana.

DISCUSIÓN

Fue calificado de adecuado el equipo de salud mental al ejercer con mucha pericia sus funciones, y estando completa la plantilla del mismo, señalándose este indicador por encima del estándar normado.

Martínez Vargas⁽⁵⁾ menciona que el terapeuta principal debe mostrar sus desempeños con un rol directivo y ayudar a catalizar las interacciones del grupo, con un rol clasificador ampliando los recursos de los pacientes para enfrentar momentos de crisis o estancamiento, continua su rol estimulativo favoreciendo la participación activa y la discusión, y con un rol interpretativo brinda nuevas alternativas a los sujetos y al grupo, lo que debe tributar a cambios comportamentales en los pacientes.

Papa MA y colaborador⁽⁶⁾ reportaron que los problemas en la información que reciben los pacientes, son causa de insatisfacciones en la comunicación con relativa frecuencia. Así mismo Rodríguez J⁽⁷⁾ enfatiza que la importancia de la calidad de la atención continua, la adecuada información, y las muestras interés de los prestadores de salud de cualquier servicio, para hacer agradable la estancia tanto del paciente como de los familiares, son determinantes importantes de la eficacia de mismo.

La literatura menciona algunos de los recursos terapéuticos más empleados para lograr efectividad durante la psicoterapia, tales como apoyo, persuasión, ventilación, modificación del significado y reducción de la perturbación emocional⁽⁸⁾.

En cuanto a las orientaciones recibidas a su egreso de la institución hospitalaria, algunos autores han señalado que el efecto en la calidad percibida por el usuario, está relacionado con la entrega de instrucciones estructuradas en el momento del alta⁽⁹⁾.

Solo ocho pacientes lo que representó el 12 % no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con ese planteamiento, los mismos mostraron fuentes de insatisfacción, aun cuando se trató de una minoría, un indicador como este debe ser mejorado de forma individual, pues no todos los pacientes responden de igual manera a la terapia grupal.

El ser humano es un ser social que se encuentra rodeado de otros seres humanos, los cuales conforman su identidad. El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales, sino un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto, logrando mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal⁽¹⁰⁾.

Se concluye que el nivel de preparación del equipo de Salud en el hospital de día es satisfactorio, al igual que la información recibida durante los tratamientos, la efectividad de la psicoterapia, la reinserción social, donde los pacientes mostraron un alto grado de satisfacción al considerar que el trabajo grupal les permitió el desarrollo de recursos personales para afrontar los problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almagiá EB. Apoyo social, estrés y salud. Revista Psicología y Salud [en línea]. 2014 [consulta: 23 jul 2017]; 14(2): 237-43. Disponible en: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/848>
2. Benchimol N, Guarino M, Naguirner J. Abordaje Social en Hospital de Día. Revista de Trabajo Social [en línea]. 1994 [consulta: 23 jul 2017]; 5(5): 6. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen05/hospdia.html>
3. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana de Hematol Inmunol y Hemot [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 30(2): [aprox. 4 pp.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es

4. Peña Galbán L, Clavijo Portieles A, Bujardon Mendoza A, Fernández Chirino Y, Casas Rodríguez L. La psiquiatría comunitaria en Cuba. Rev Cub Med Mil [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 43 (1): [aprox. 13 pp.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000100011
5. Martínez Vargas H. Evaluación de indicadores de proceso en un Hospital Psiquiátrico en México. Revista CONAMED [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 19(1): 4-10. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4730635>
6. Papa MA, Irigoitia JI. Análisis del dispositivo de Hospital de Día de Salud Mental de la ciudad de Pergamino, como nuevo dispositivo. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social [en línea] 2015 [consulta: 29 mar 2017]; 56: 147-68. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5612799>
7. Rodríguez J, Dackiewicz N, Toer D. La gestión hospitalaria centrada en el paciente. Arch Argent Pediatric [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 112(1): 5-58. <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2014/v112n1a10.pdf>
8. Zárate VR, Bermúdez YC, Murillo FS. Duración del tratamiento que se brinda en el Hospital Diurno a adultos con esquizofrenia y su relación con las habilidades psicosociales. Enfermería Actual en Costa Rica [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 26: 1-9. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/13697>
9. Vinagre MH, Neves JG. The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. International Journal of Health Care Quality Assurance [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 21(1): 87-103. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09526860810841183>
10. Yesilada F, Direktör E. Health care service quality: a comparison of public and private hospitals. African Journal of Business Management [en línea] 2014 [consulta: 29 mar 2017]; 2010; 4: 962-71. Disponible en: <http://www.academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/3F06DCA23828>