

¿Cuál es el impacto de contar con un recepcionista al ingreso de un establecimiento de atención primaria sobre la percepción del trato en los usuarios?

Un recepcionista en la Atención Primaria de Salud (APS) es el primer contacto que un paciente tiene con el sistema de salud en su conjunto.

Mensajes clave

- El apoyo que el recepcionista otorga al paciente se relaciona con la satisfacción global del usuario con el servicio entregado
- Los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción con la ayuda y amabilidad de los recepcionistas, lo que en algunos casos podría llegar a ser superior a la de otros profesionales de la salud.
- Los recepcionistas se involucran exitosamente en el manejo emocional de pacientes, no obstante son susceptibles de recibir maltrato y violencia al estar en el primer contacto con usuarios.
- Los problemas que los pacientes atribuyen a los recepcionistas se centran en labores administrativas que no siempre se relacionan con el comportamiento de éste en el establecimiento de salud.

¿Para quién es este resumen?

Personas tomando decisiones sobre la implementación de una política para contar con recepcionistas al ingreso a establecimientos de atención primaria en el país.

! Este resumen incluye:

- **Introducción:** Contextualización del problema.
- **Principales hallazgos:** Evidencia que aporta argumentos para la toma de decisiones

X No incluye:

- Recomendaciones explícitas para detallar el desarrollo de una política pública
- Análisis sobre consideraciones en la implementación, tales como precio, marcos regulatorios, efectos equitativos, costo-efectividad, etc.
- Datos de la realidad chilena con respecto al tema estudiado
- Actores claves que son relevantes para la formulación de una política relevante al tema en cuestión
- Análisis de experiencias internacionales

El resumen utiliza no utiliza revisiones sistemáticas

Tiempo utilizado para preparar esta síntesis:

5 días hábiles

Introducción

Considerando a la Atención Primaria de Salud (APS) como el primer contacto que un paciente tiene con el sistema público de salud, la satisfacción y el trato que los usuarios reciban en este nivel es importante para entregar una atención de calidad.

Un estudio realizado por el MINSAL el año 2013 muestra que, si bien la evaluación que los usuarios hacen del trato en la APS tiene una puntuación media aceptable, aún es posible mejorar la satisfacción percibida [1].

Teorías relativas a la entrega de servicios muestran que la satisfacción de un usuario es igual a la percepción menos las expectativas. De esta forma, un usuario tendrá una satisfacción baja si sus expectativas superan su percepción del servicio [2].

De esta forma, una alternativa para modificar la percepción que un paciente posee de los servicios primarios es ubicar un recepcionista a la entrada de un establecimiento de APS, de manera de orientar y apoyar al usuario en su atención. La evidencia muestra que los recepcionistas han sido vistos como “*gatekeepers*” en los establecimientos de salud, al representar el primer punto de contacto y la puerta de entrada del paciente al sistema de salud [3]. Además, la Asociación Americana Dental revela que los usuarios esperan que un estándar de atención incluya ser recibidos por un recepcionista [2].

Por último, las labores que un recepcionista podría realizar en APS no solo son administrativas y/o burocráticas (agenda de profesionales, toma de horas, seguridad, etc.), sino también en relación al apoyo y atención no clínica de pacientes, de manera de mejorar integralmente su satisfacción con el servicio entregado [4].

Esta síntesis busca analizar el impacto de la presencia de un recepcionista en los establecimientos de APS en Chile, como una intervención para mejorar la satisfacción y la percepción del trato que los pacientes reciben.

¿Cómo fue preparado este resumen?

Utilizando palabras clave como “Recepcionista”, “Primer punto de contacto”, “Personal administrativo en primera línea”, “Personal de recepción” y “Atención Primaria” se buscó en las bases de datos PubMed, Cochrane Library y PdQ Evidence con el objetivo de identificar revisiones sistemáticas del tema. Como no se encontraron, se procedió a seleccionar estudios primarios seleccionando preferentemente aquellos que incluían información relevante

Objetivo de esta síntesis

Informar la toma de decisiones respecto del efecto de una política para contar con recepcionistas en el primer contacto del usuario con la atención primaria. Se presentan una pequeña introducción al tema además de los principales hallazgos encontrados en la literatura.

Resumen de Hallazgos

No se encontró ninguna revisión sistemática que abordara este punto. De esta manera, esta breve síntesis de evidencia se basó principalmente en estudios primarios que analizan la satisfacción de los pacientes en establecimiento que cuentan con recepcionistas.

Contemplando que no existe gran cantidad de evidencia disponible, se sugiere buscar revisiones sistemáticas de otros servicios que estudien la presencia de un recepcionista como intervención de manera de mejorar la satisfacción de sus clientes.

Hallazgo 1

→ **El apoyo que el recepcionista otorga al paciente se relaciona con la satisfacción global del usuario con el servicio entregado.**

Recopilando la información de 2 estudios sobre la relación entre la satisfacción global del paciente y la atención que reciben por parte del recepcionista, los resultados obtenidos son los siguientes:

Referencia	Metodología utilizada	Resultado / Interpretación	Población estudiada	Ciudad/País	Tamaño de muestra
(Paddison et al., 2013)[5]	Regresión Lineal Multivariada. Variable dependiente: Satisfacción global del usuario con la APS en una escala de 1 a 5.	La percepción de apoyo por parte del recepcionista fue la segunda variable con una relación más fuerte con la satisfacción global superada sólo por la comunicación del médico con el paciente (coef de regresión = 0.48). De esta forma, la variación de la percepción de apoyo del recepcionista aumenta en 0.22 la satisfacción global del usuario.	Encuesta Nacional de Inglaterra	Inglaterra	2.169.718
(Vo et al., 2012)[6]	Regresión Logística: Variable dependiente: % de pacientes muy satisfechos con la visita a la clínica.	El contar con un recepcionista en la clínica tiene una chance mayor de tener un mayor porcentaje de pacientes satisfechos que no encontrarse con un recepcionista. (OR = 2.26)	Mujeres embarazadas asistiendo a Clínicas de cuidado prenatal	Distritos de Migori y Rongo, Kenia	326

Hallazgo 2

→ **Los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción con la ayuda y amabilidad de los recepcionistas, lo que en algunos casos podría llegar a ser superior a la de otros profesionales de la salud.**

Recopilando 4 estudios que analizan la opinión de los pacientes respecto a los recepcionistas, los resultados son los siguientes:

Referencia	Resultado	Población estudiada	Ciudad/País	Tamaño de muestra
(Bojar et al., 2005)[7]	88% de encuestados dice que fueron educados	Pacientes de servicios ambulatorios obstétricos y ginecológicos	Lublin, Polonia	635
(Madhok et al., 1998)[8]	93% de pacientes satisfechos o muy satisfechos con la ayuda recibida por recepcionistas en servicios de <i>general practitioner</i>	Población pakistaní habitante en la región	Middlesbrough, Inglaterra	108
(Madhok et al., 1998)[8]	100% de pacientes satisfechos o muy satisfechos con la ayuda recibida por recepcionistas en servicios ambulatorios	Población pakistaní habitante en la región	Middlesbrough, Inglaterra	108
(Shepherd et al., 2006)[9]	99-100% ¹ de encuestados califican como amable al recepcionista.	Urgencia del Hospital Universitario de Wales	Cardiff, Wales	297
(Arber & Sawyer, 1985)[10]	13% de encuestados no encuentra al recepcionista cortés	Estudio de experiencias de pacientes en GP.	Londres y Sudeste, Inglaterra	858

En los resultados de *Madhok et al., 1998*[8], la población estudiada parece estar más satisfecha con los recepcionistas que con las enfermeras (77%).

Hallazgo 3

➔ **Los recepcionistas se involucran exitosamente en el manejo emocional de pacientes, no obstante son susceptibles de recibir maltrato y violencia al estar en el primer contacto con usuarios.**

Los recepcionistas son la atención de primera línea que los pacientes tienen al llegar a un establecimiento de salud. Esto tiene al menos 2 implicancias:

- 1) Normalmente los recepcionistas se involucran exitosamente en el manejo de emociones con pacientes (pe-se a no siempre tener el tiempo disponible), cumpliendo un rol clave, contribuyendo a una atención de calidad [3] y a un aumento de la satisfacción del paciente [10].
- 2) Es posible que reciban mucho estrés, violencia y abuso por parte de los pacientes los cuales, al percibir un mal servicio, culparán a la cara visible, que no son los profesionales de salud [11,12].

Por último, la mayoría de los pacientes tiene dentro de sus expectativas la ayuda oportuna del personal de recepción, no obstante son las menos probables de cumplir [13].

¹ Estudio randomizado que busca identificar la efectividad del registro confidencial al momento de ingresar a la urgencia. No se encontró ninguna diferencia entre el grupo control y experimental, teniendo ambos 99 y 100% de satisfacción con el comportamiento del recepcionista.

Hallazgo 4

→ **Los problemas que los pacientes atribuyen a los recepcionistas se centran en labores administrativas que no siempre se relacionan con el comportamiento de éste en el establecimiento de salud.**

Un estudio que toma como base al recepcionista como “*gatekeeper*” del establecimiento de salud, examina las experiencias de los usuarios en una encuesta de 1000 adultos realizada en 1977 [11].

Este estudio muestra que las críticas a los recepcionistas están centradas en aspectos administrativos (agendar horas, acceso pronto al médico, entre otras), más que en la amabilidad o cortesía del personal. De esta forma, los recepcionistas muchas veces son evaluados por prácticas organizacionales más que por su propio comportamiento y trato otorgado. Además, se observa que los reclamos hacia la atención recibida por médicos, son traspasados hacia los recepcionistas como “chivo expiatorio” [11].

Información Adicional

Citación sugerida

Cristian Mansilla, Cristian A. Herrera. ¿Cuál es el impacto de contar con un recepcionista al ingreso a un establecimiento de atención primaria sobre la percepción del trato en los usuarios? Síntesis rápida de evidencia. Diciembre 2014. EVIPNet Chile; Ministerio de Salud, Gobierno de Chile.

Palabras Clave

Medical Receptionist, Primary Health Care, First-point-of contact, Satisfaction, Perception, Front-line administrative staff, Reception staff, Practice receptionist, Waiting time, Queue, Rapid Response Review

Referencias

1. Ministerio de Salud de Chile (2013). Estudio nacional de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos de salud municipal del sistema público de salud. Informe final de resultados.
2. Minden, N. J. (1994). Managing the perceptions of patient wait time. *Journal of the American Dental Association* (1939), 125(1), 84-7.
3. Ward, J., & McMurray, R. (2011). The unspoken work of general practitioner receptionists: a re-examination of emotion management in primary care. *Social Science & Medicine* (1982), 72(10), 1583-7.
4. Hughes, D. (1989). Paper and people: the work of the casualty reception clerk. *Sociology of Health & Illness*, 11(4), 382-408.
5. Paddison, C. A. M., Abel, G. A., Roland, M. O., Elliott, M. N., Lyratzopoulos, G., & Campbell, J. L. (2013). Drivers of overall satisfaction with primary care: evidence from the English General Practice Patient Survey. *Health Expectations : An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*.
6. Vo, B. N., Cohen, C. R., Smith, R. M., Bukusi, E. A., Onono, M. A., Schwartz, K., ... Turan, J. M. (2012). Patient satisfaction with integrated HIV and antenatal care services in rural Kenya. *AIDS Care*, 24(11), 1442-7.
7. Bojar, I., Wdowiak, L., & Ostrowski, T. (2005). Patients' quality assessment of ambulatory obstetric and gynaecological services. *Roczniki Akademii Medycznej W Białymstoku* (1995), 50, 319-21.
8. Madhok, R., Hameed, A., & Bhopal, R. (1998). Satisfaction with health services among the Pakistani population in Middlesbrough, England. *Journal of Public Health Medicine*, 20(3), 295-301.
9. Shepherd, J. P., Ho, M., Shepherd, H. R., & Sivarajasingam, V. (2006). Confidential registration in health services: randomised controlled trial. *Emergency Medicine Journal: EMJ*, 23(6), 425-7.
10. Strathmann, C. M., & Hay, M. C. (2009). Working the waiting room: managing fear, hope, and rage at the clinic gate. *Medical Anthropology*, 28(3), 212-34.
11. Arber, S., & Sawyer, L. (1985). The role of the receptionist in general practice: a "dragon behind the desk"? *Social Science & Medicine* (1982), 20(9), 911-21
12. Magin, P., Joyce, T., Adams, J., Goode, S., & Cotter, G. (2009). Receptionists' experiences of occupational violence in general practice: a qualitative study. *The British Journal of General Practice : The Journal of the Royal College of General Practitioners*, 59(565), 578-83.
13. Bowling, A., Rowe, G., Lambert, N., Waddington, M., Mahtani, K. R., Kenten, C., ... Francis, S. A. (2012). The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. *Health Technology Assessment (Winchester, England)*, 16(30), i-xii, 1-509.