

Estudio crítico de una encuesta de satisfacción de usuarios termales del Balneario de Cofrentes beneficiarios de programas específicos de rodilla y/o espalda

Miguel Ángel FERNÁNDEZ-TORÁN⁽¹⁾, Ilsen CANIZARES⁽¹⁾

⁽¹⁾Instituto de Medicina Termal. Balneario de Cofrentes, Cofrentes-Valencia (España)
mangel@balneario.com

Recibido: 25-04-17

Aceptado: 26-05-17

Resumen

El dolor crónico representa el síntoma principal en la artrosis del adulto mayor, siendo esta la enfermedad reumatológica más frecuente en España.

El adulto mayor siendo paciente viene además de su dolor crónico con un abanico de medicación cardiológica, respiratoria entre otros; suprimir la medicación analgésica e incluso si se reduce la medicación logramos mayor calidad de vida en estos pacientes.

El programa de tratamiento de dolor de 10 días se basa fundamentalmente en el desarrollo de la Medicina Termal, esta combina tratamientos más educación para la salud. Es un programa integral realizado por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas sanitarias, con cuyo trabajo se consigue mejorar del dolor, tratar la atrofia y la rigidez articular.

La balneoterapia externa como estrategia de tratamiento propuesto es la denominada: Secuencia Hipertermal Progresiva que utiliza el efecto analgésico, antiinflamatorio y descontracturante que tiene el calor, empleando técnicas termales como piscina colectiva, ducha y chorros individuales locales a temperatura creciente y de forma cronológica de 34 °C a 42 °C y técnicas complementarias como el parafango.

Palabras claves: dolor crónico, medicina termal, secuencia hipertermal progresiva, pérdida de peso, efecto analgésico, medicina de estilo de vida, educación para la salud

An Analysis of the Back and Knee Patient Experience of the Balneario de Cofrentes

Abstract

Chronic pain represents the main symptom in osteoarthritis of the elderly, the most frequent rheumatological disease in Spain.

The rheumatological patient of Cofrentes is over 65 years and tend to be polymedicated for cardiovascular, respiratory and pain related pathologies.

It is observed that a reduction or even suppression of the pain relief medication improves quality of life of the patients.

The 10-day pain treatment program is based on Thermal Medicine, combining physical treatments with health education courses. The comprehensive program is carried out by a team of professionals from different health disciplines, who work on pain relief and joint and atrophy rehabilitation.

The balneotherapy treatment applied is called: Progressive Hyperthermal Sequence (PHS), which focuses on the analgesic, anti-inflammatory and de-contracting effect of heat. It is applied using thermal techniques which start with the collective pool and showers and move to individual local jets, following a sequence characterized by increasing temperatures 34 °C to 42 °C while focusing on areas of rehabilitation. The PHS uses complementary techniques such as paraffin in the final stages of application.

Key words: chronic pain, health resort medicine, progressive hyperthermal sequence, weight loss, analgesic effect, lifestyle medicine, health education

REFERENCIA NORMALIZADA

Fernandez Torán MA, Canizares I. Estudio crítico de una encuesta de satisfacción de usuarios termales del Balneario de Cofrentes beneficiarios de programas específicos de rodilla y/o espalda. *Bol Soc Esp Hidrol Med*, 2018; 33(1): 47-67. DOI: 10.23853/bsehm.2018.0451

INTRODUCCIÓN

El Balneario de Cofrentes, es el centro sanitario de referencia nacional en la Medicina Termal, que se dedica principalmente, al tratamiento de dolores reumáticos (rodilla y espalda), combinados con programas de Educación para la Salud (EPS).

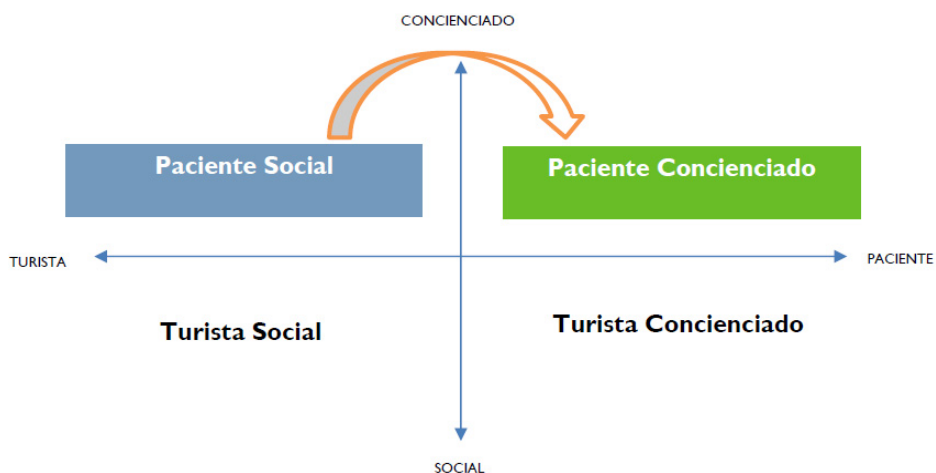
Estos tratamientos y programas configuran una Cura Termal durante la cual se consigue aliviar los dolores de los pacientes, aprovechando la estancia para aumentar su nivel de concienciación del bienestar saludable o cómo vivir mejor más años.

Cada año el balneario recibe aproximadamente 15.000 clientes desde marzo hasta diciembre, con una media estancia de 10 días. El balneario define 4 grupos de clientes, según su perfil e implicación en el programa de bienestar (Figura 1).

El objetivo del Balneario de Cofrentes es crear una nueva propuesta de valor a través de los programas específicos de salud para que los pacientes que los experimentan aumenten su nivel de concienciación y educación en materias de salud y bienestar. Es la incorporación a la Medicina Termal de la Medicina de Estilo de Vida (MEV) entendida como una rama de la medicina basada en la evidencia en la que se usan cambios integrales de estilo de vida (incluyendo nutrición, actividad física, manejo del estrés, apoyo social y exposiciones ambientales) para prevenir, tratar y revertir el avance de las enfermedades crónicas al abordar sus causas subyacentes. Las intervenciones de la MEV incluyen evaluaciones de riesgos de salud,

consejos sobre cambios de comportamiento que afectan a salud y aplicación clínica de las modificaciones de estilo de vida.

Figura 1 – Tipología de clientes



Los balnearios son el lugar idóneo para educar a los pacientes pues al permanecer los mismos en sus instalaciones se puede intervenir sobre todos los ámbitos del estilo de vida, con información y formación específica teórica y práctica ampliando de una manera muy significativa los beneficios para los pacientes de hacer una cura termal en los mismos.

Con la colaboración de una empresa externa, ASISER, del grupo ASISA, se ha efectuado el presente trabajo que persigue identificar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes ante los tratamientos y algunos de los programas de EPS que se ofrecen en el balneario de Cofrentes.

Para los tratamientos médicos y los programas de educación para la salud se ha creado un equipo multidisciplinar que incluye médicos hidrólogos, médicos generalistas, enfermeras, fisioterapeutas, entrenadores funcionales, terapeuta ocupacional, nutricionista, psicólogo y podólogo. Los programas de educación para la salud tienen cursos teóricos y talleres prácticos en los que se abordan temas de alimentación, nutrición e hidratación, respiración, actividad física y ejercicio saludable, sueño, descanso y relajación y salud mental desde la perspectiva de la salud emocional y cognitiva. También se abordan temas como la higiene postural, la ergonomía del movimiento, la prevención de caídas.

MATERIAL Y MÉTODOS

Material

El Material del presente trabajo está constituido por los instrumentos utilizados para recoger la información requerida, es decir los cuestionarios.

El diseño de los mismos fue realizado por ASISER, siguiendo el asesoramiento de equipo médico del Balneario de Cofrentes.

Una reproducción de los cuestionarios utilizados se recoge al final del trabajo como Anexos I y II.

Método

Los aspectos Metodológicos vienen condicionados por el *objetivo del estudio*, es decir, la encuesta busca evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de Cofrentes que han realizado algún tipo de programa específico (rodilla y/o espalda). Se pretende mostrar a través de los resultados obtenidos a raíz del seguimiento telefónico a 2 segmentos de pacientes concretos, que han acudido al balneario durante el 2016 y que a través de su solicitud han comunicado que volverán durante el 2017.

El trabajo se ha desarrollado observando los siguientes parámetros:

- **Ámbito.** El ámbito de este estudio es nacional.
- **Universo.** Pacientes concienciados y pacientes sociales
 - Pacientes concienciados:* son pacientes con un conocimiento muy alto del programa, así como sus técnicas y terapias. Acuden con la idea de mejorar y mantener su salud durante todo el año y especialmente durante su estancia en el balneario. Este grupo de usuarios han realizado el programa completo de dolor de espalda, rodilla o dolor de espalda y rodilla.
 - Pacientes sociales:* son pacientes que también tienen conocimiento del programa pero no han realizado el programa específico, aunque si han reservado de manera aislada diferentes tratamientos. En algunos casos son los acompañantes de los pacientes concienciados y no están interesados en integrarse al 100% en un programa de bienestar personalizado.
- **Técnica.** Cuantitativa: cuestionario de satisfacción.
- **Muestra.** Cuantitativa: 200 entrevistas (Encuesta 1: 100 pacientes concienciados y Encuesta 2: 100 pacientes sociales).
- **Valoración de cuestionarios.** Debido a los 2 segmentos (pacientes concienciados y pacientes sociales) se ha trabajado con dos modelos de cuestionarios. Se han valorado utilizando la escala de Likert, valorando por franjas (Muy bien, bien, normal, mal y muy mal), preguntas cerradas “Si o No” y preguntas abiertas con un total de 22 ítems.

RESULTADOS-DISCUSIÓN

Pacientes Concienciados

Análisis Cuantitativo

Los pacientes concienciados encuestados acerca de su estado de salud antes de acudir al balneario se distribuyen en: Muy bien (6%), Bien (25%), Normal (39%), Mal (28%) y muy mal (2%).

Después del paso por el balneario la distribución es: Muy bien (22%), Bien (55%), Normal (18%), Mal (5%) y muy mal (1%).

La percepción de los pacientes es de una mejoría notable después del paso por el balneario en un aumento del 46% en los marcadores de Muy bien y Bien (Gráficos 1 y 2).

Gráfico 1 – ¿Cómo se encontraba antes del balneario?

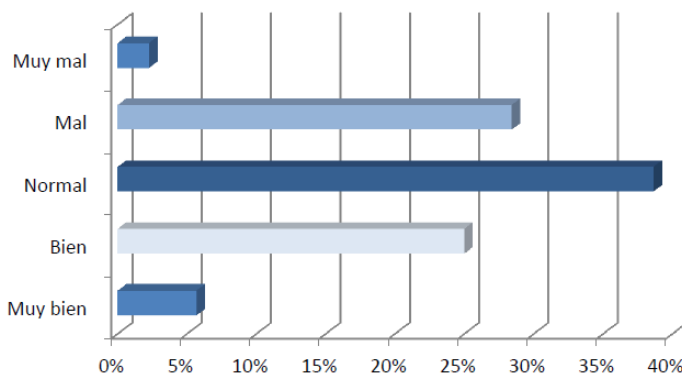
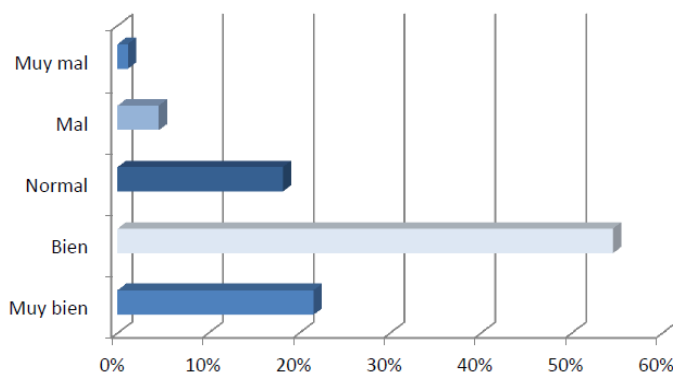


Gráfico 2 – ¿Cómo se encontraba después de visitar el balneario?



La percepción de las actividades Balneoterapia, Parafangos y Rehabilitación colectiva con fisioterapeuta es muy positiva, siendo Balneoterapia y Parafangos las mejores puntuadas en su nivel Muy Bien con un 40% y Rehabilitación colectiva con fisioterapeuta con un resultado de 52% en el nivel Normal (Gráficos 3, 4 y 5).

Gráfico 3 – ¿Cómo valoraría la Balneoterapia?

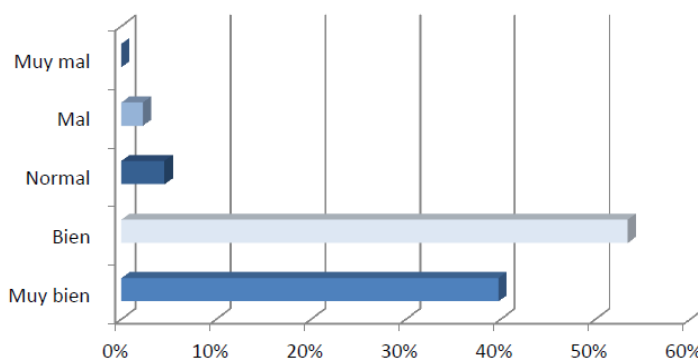
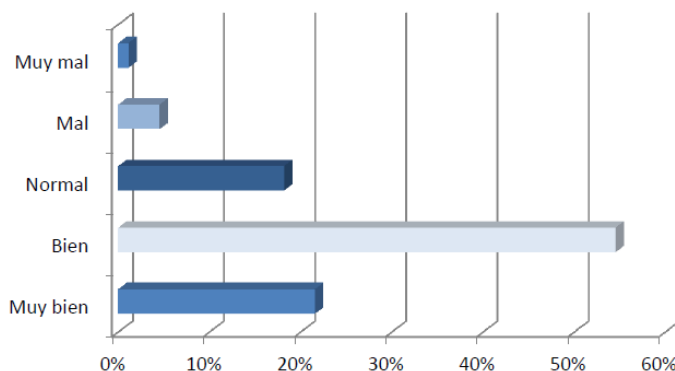


Gráfico 4 – ¿Cómo valoraría los Parafangos?



Además han obtenido unos resultados también muy positivos en cuanto a la mejoría del dolor después de realizar estas actividades (Gráfico 6):

Podemos destacar, con un 76% en los rangos de Bien y Muy Bien, la percepción tan positiva en cuanto a la mejoría del dolor, siendo un punto crítico para todos los pacientes y el boca a boca que esto conlleva, aumentando, de forma plausible, la imagen de marca del balneario.

El 51% de los pacientes sociales afirma que no tiene dolor y de éstos, el 77% no ha reducido el consumo de analgésicos (Gráficos 7 y 8).

Gráfico 5 – ¿Cómo valoraría la Rehabilitación?

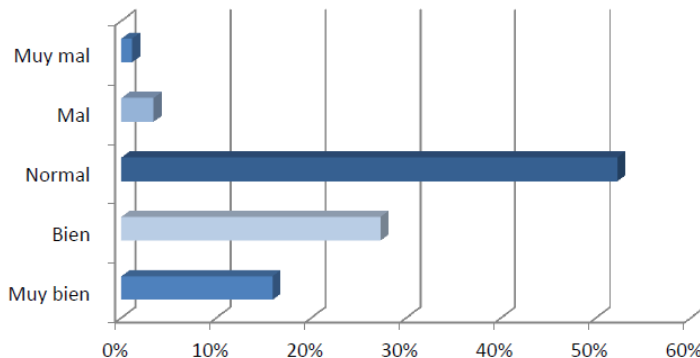


Gráfico 6 – ¿Experimentó mejoría en alivio de su dolor?

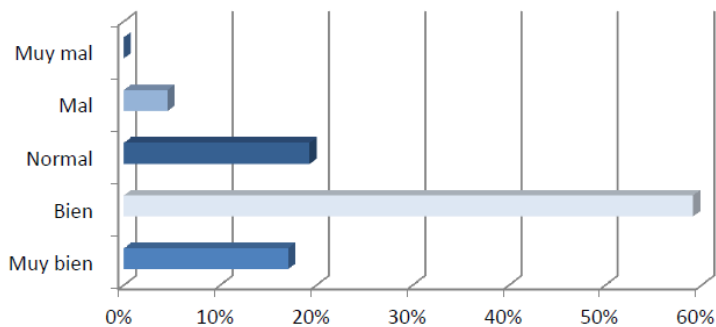


Gráfico 7 – ¿Tiene dolor actualmente?

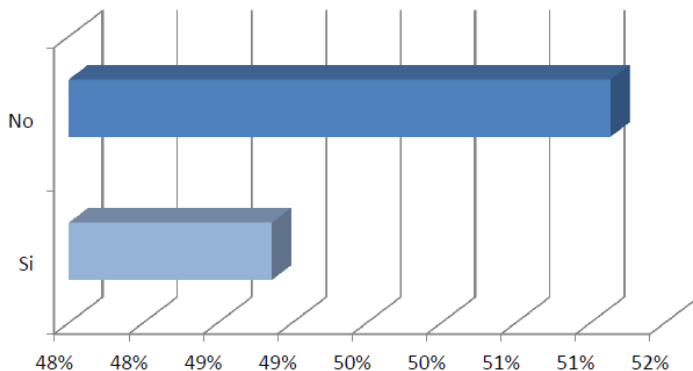
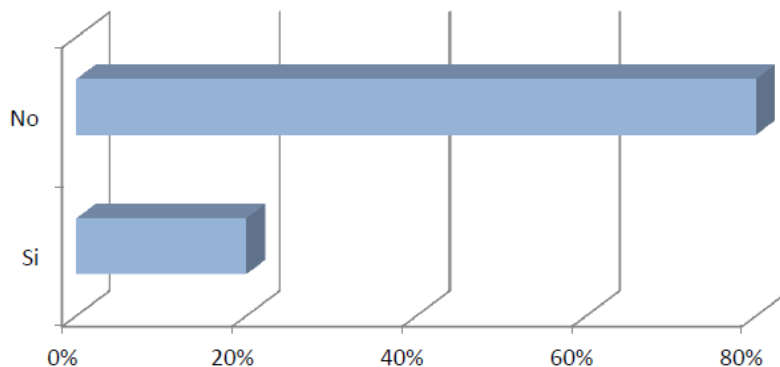
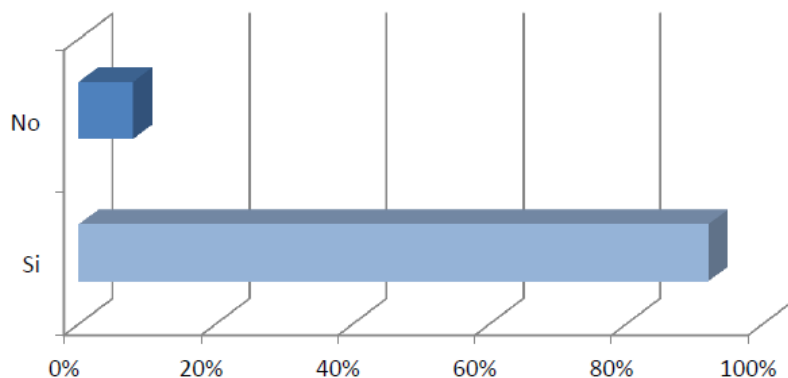


Gráfico 8 – En caso negativo ¿Ha reducido el consumo de analgésicos?

En cuanto a los que sí tienen dolor actualmente, las respuestas se asemejan a los pacientes concienciados, siendo la respuesta más común en un periodo de 2 a 3 meses. Hay casos que comentan que no sintieron ninguna mejoría o solo durante su estancia y otros que superan los 4 meses.

El 92% de los encuestados tienen intención de repetir el programa médico, valorando los beneficios que perciben de su estancia y la mejoría en cuanto a su nivel de salud (Gráfico 9).

Gráfico 9 – ¿Querría repetir el programa médico del año próximo?

La percepción de los talleres Aprende a perder peso y Conozca y controle su dolor son muy positivos, prácticamente iguales, destacando Conozca y controle su dolor con un 76% en el rango de Muy Bien y Bien frente a un 75% en el taller de Aprende a perder peso (Gráficos 10 y 11).

Gráfico 10 – ¿Qué le ha parecido el taller “Aprenda a perder peso”?

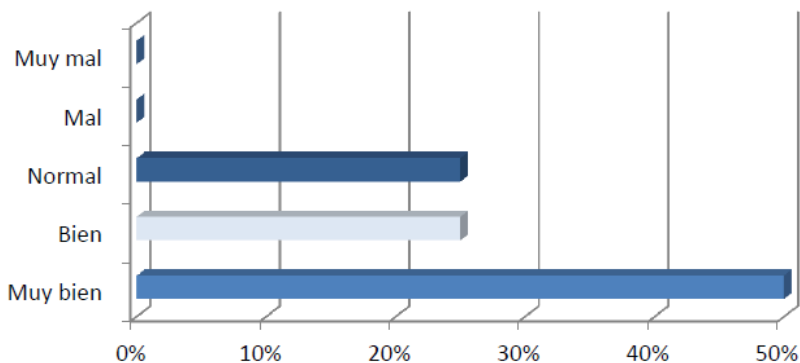
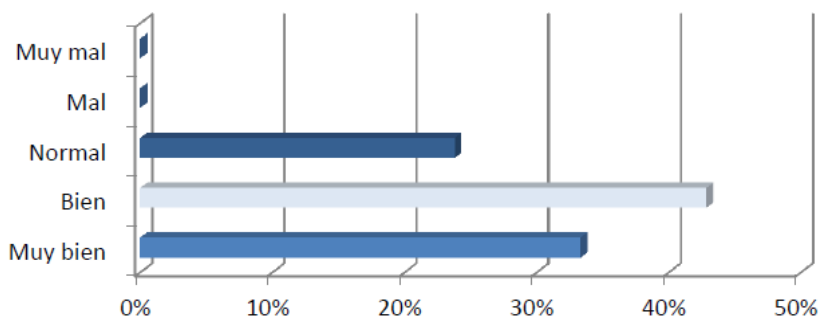
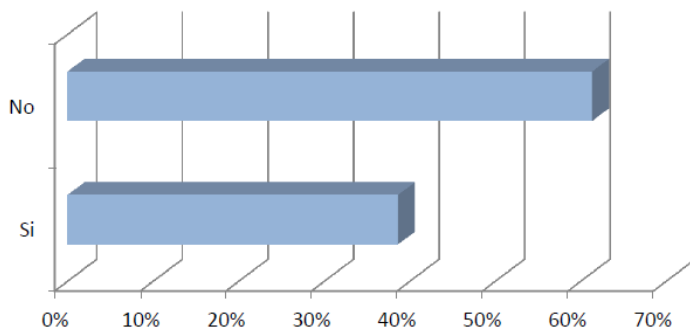


Gráfico 11 – ¿Qué le ha parecido el taller “Conozca y controle su dolor”?



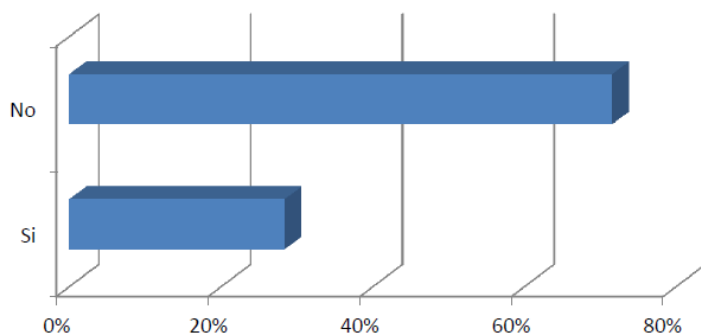
El 31% de los encuestados comenta que han incorporado cambios en su estilo de vida saludable a consecuencia de lo aprendido en los talleres. Por otro lado el 61% dice que no (Gráfico 12).

Gráfico 12 – ¿Ha incorporado cambios en su estilo de vida saludable a raíz de los talleres?



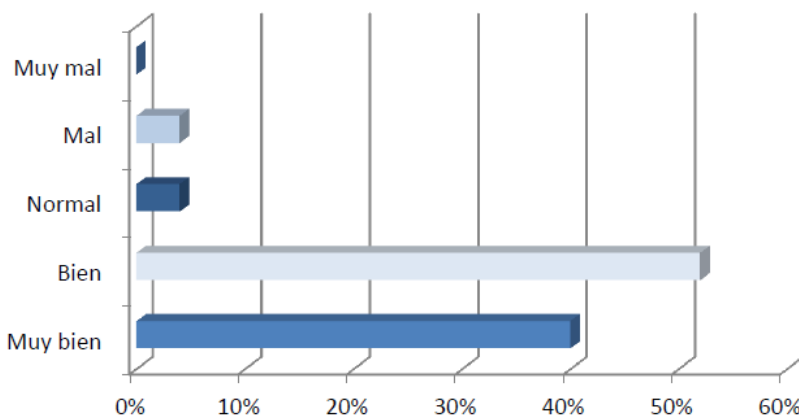
El 72% no asistió a cursos de educación fuera de su programa médico, en su gran mayoría debido a “no tener tiempo” (Gráfico 13). Los que acudieron a cursos de educación no concretan exactamente que cursos eran. Algunos comentan “alimentación”, “psicólogo”, “sueño”, etc...

Gráfico 13 – ¿Asistió a los cursos de educación fuera de su programa médico?



Pero, en general, valoran de forma positiva la percepción de los talleres (Gráfico 14).

Gráfico 14 – ¿Qué valoración daría?



El 93% comenta que acudió a la charla de bienvenida, por el contrario el 7% dice que no acudió (Gráfico 15).

En cuanto a la posibilidad de recomendar el Balneario a otras personas, el 98% ha contestado que sí, siendo la manera más utilizada el boca a boca, entre sus amistades y conocidos (Gráfico 16).

Gráfico 15 – ¿Acudió a la charla de bienvenida?

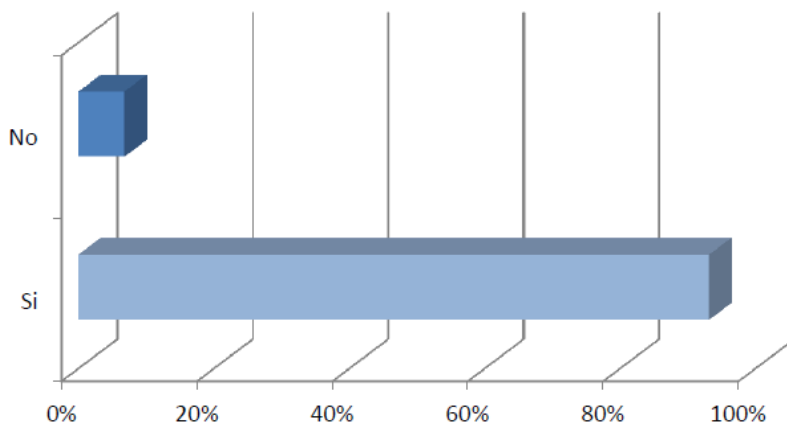
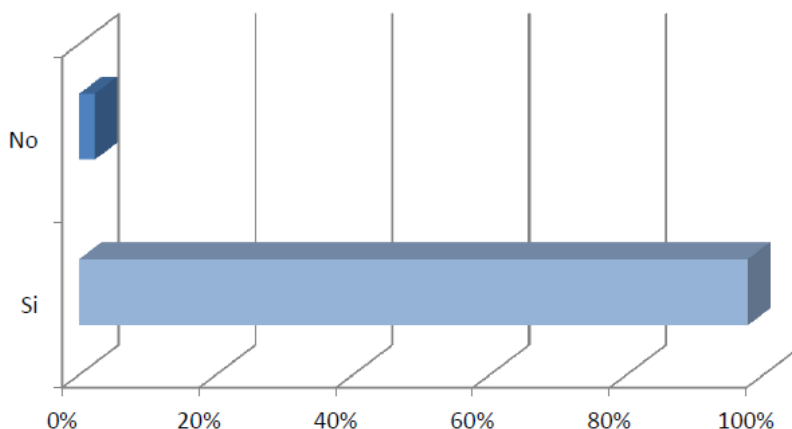


Gráfico 16 – ¿Se lo recomendaría a otras personas?



Análisis Cualitativo

Después de analizar los datos cualitativos en el cuestionario, además de los comentarios de los pacientes concienciados a través de las llamadas telefónicas, podemos agrupar las respuestas en los siguientes ítems:

- El servicio ofrecido por el Balneario en su conjunto en muy positivo.
- Destacan el trato del personal como muy bueno.
- Han observado mejoras en las instalaciones.
- Su estado de salud, a nivel general, mejora una vez han realizado su programa.
- La sensación que obtienen de su estancia es “sentirse a gusto”.

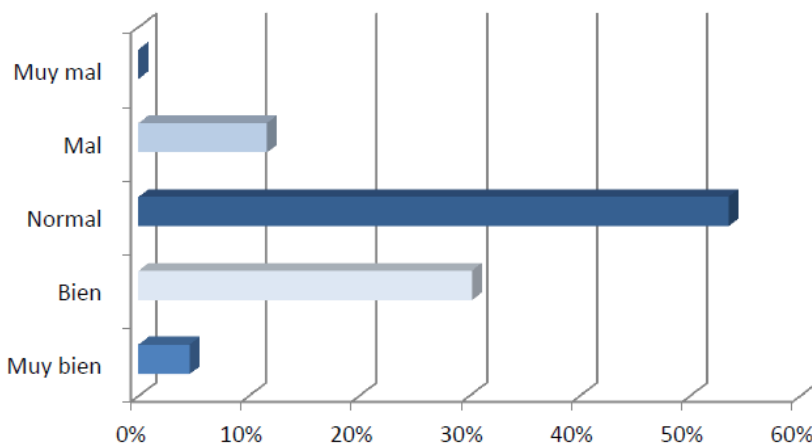
- Aprecian que haya una capilla.
- Escaleras poco cómodas para su uso.
- Solicitud de instalación de duchas en vez de baños en las habitaciones.
- Les gustaría que los masajes estuvieran incluidos.
- Cierta molestia al aumento de precios cada año.
- Temperatura fría de la piscina.
- Acondicionamiento para tener una piscina cubierta.

Pacientes Sociales

Análisis Cuantitativo

Los pacientes sociales encuestados acerca de su estado de salud antes de acudir al balneario se distribuyen en: Muy bien (5%), Bien (30%), Normal (53%), Mal (12%) y muy mal (0%) (Gráfico 17).

Gráfico 17 – ¿Cómo se encontraba antes del balneario?



Después del paso por el balneario la distribución es: Muy bien (24%), Bien (53%), Normal (22%), Mal (0%) y muy mal (0%) (Gráfico 18).

La percepción de los pacientes es de una mejoría notable después del paso por el balneario en un aumento del 42% en los marcadores de Muy bien y Bien.

La percepción de las actividades Balneoterapia, Parafangos y Fisioterapia, al igual que con los pacientes concienciados, es muy positiva, siendo Balneoterapia la mejor valorada con un 46%, seguida de Parafangos con un 29% y Fisioterapia con un 15% en la categoría Muy Bien (Gráficos 19, 20 y 21).

En cuanto a la mejoría después de las actividades, los resultados vuelven a ser positivos, pudiéndose observar, con más del 60% entre las categorías Muy Bien y Bien la percepción de mejoría en cuanto al dolor (Gráfico 22):

Gráfico 18 – ¿Cómo se encontraba después de visitar el balneario?

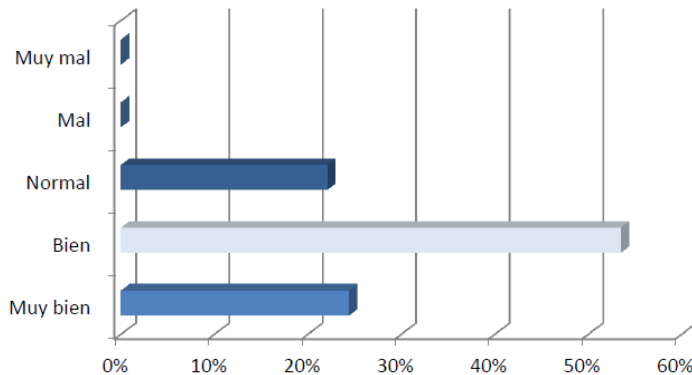


Gráfico 19 – ¿Cómo valoraría la Balneoterapia?

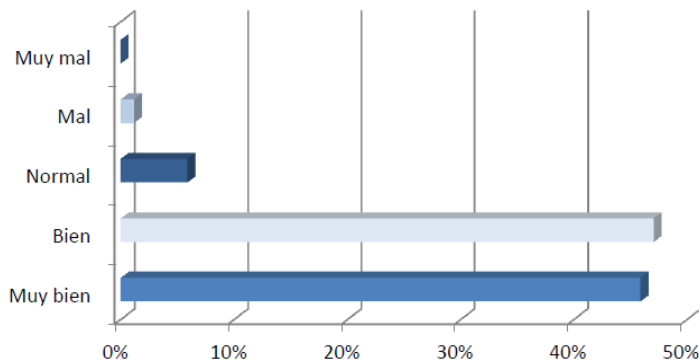


Gráfico 20 – ¿Cómo valoraría los Parafangos?

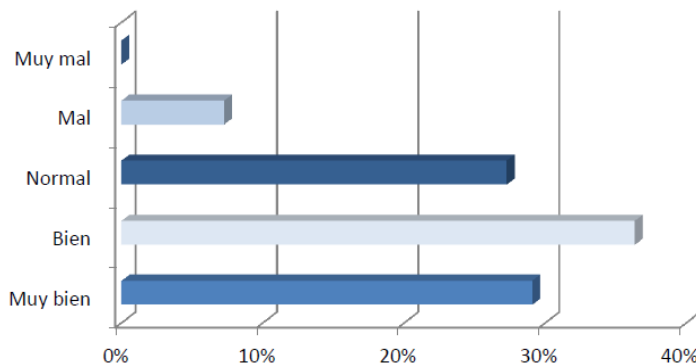


Gráfico 21 – ¿Cómo valoraría la Fisioterapia?

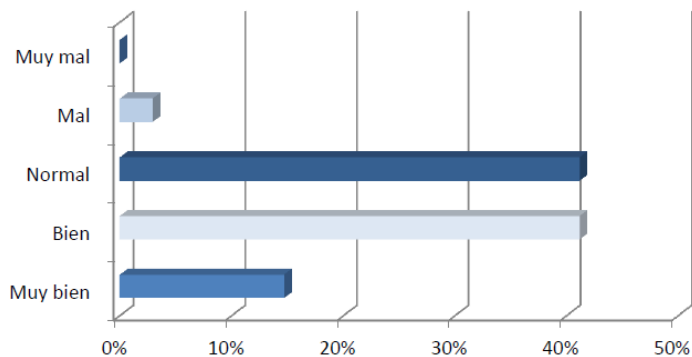
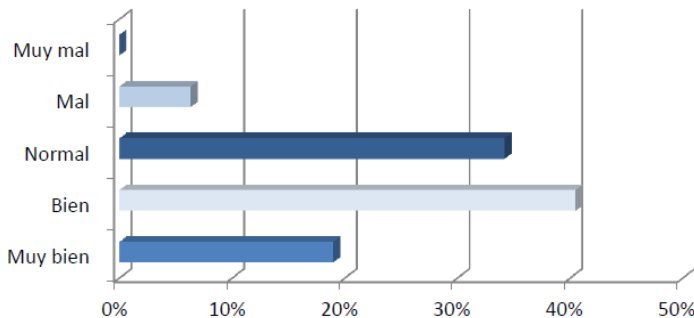


Gráfico 22 – ¿Experimentó mejoría en alivio de su dolor?



El 51% de los pacientes concienciados comenta que no tiene dolor y de éstos, el 80% no ha reducido el consumo de analgésicos (Gráficos 23 y 24).

Gráfico 23 – ¿Tiene dolor actualmente?

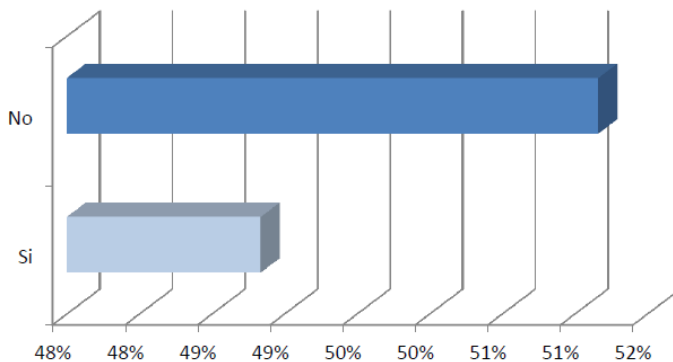
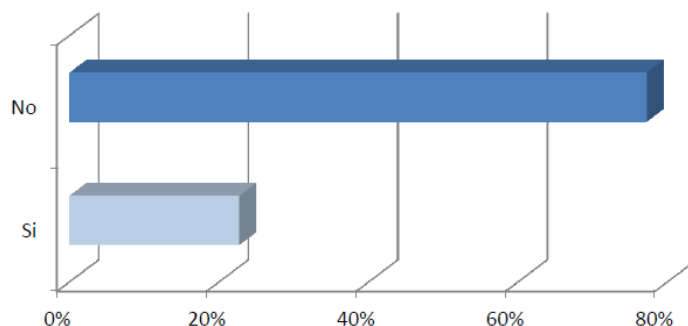
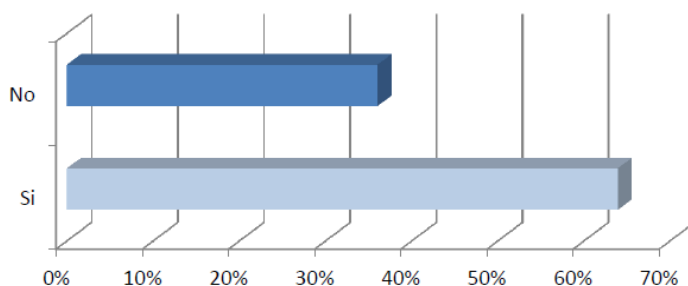


Gráfico 24 – En caso NO ¿Ha reducido el consumo de analgésicos?

En cuanto a los que sí tienen dolor actualmente, se les preguntó acerca del tiempo de mejoría que habían percibido después de los tratamientos, siendo la respuesta más común en un periodo de 2 a 3 meses. Hay casos que comentan que no sintieron ninguna mejoría o solo durante su estancia y otros que superan los 4 meses.

El 64% de los encuestados conocen la existencia del programa especializado en dolor de espalda o rodilla (Gráfico 25).

Gráfico 25 – ¿Sabía que el balneario organiza un programa especializado en el dolor de espalda o rodilla?

En cuanto a las patologías recogidas a través del formulario, las más comunes son: Dolor de espalda, Dolor de rodilla, Artrosis y la que destaca en mayor medida, dolor de cadera, por debajo aparecen otros dolores como cervicales y musculares.

El 66% de los pacientes sociales están interesados en recibir información acerca del balneario (Gráfico 26).

A nivel general la aceptación de los talleres es muy buena. (55% Bien y 32% Muy Bien) (Gráfico 27).

Sin embargo solo el 55% ha incorporado cambios en su estilo de vida a raíz de los talleres (Gráfico 28).

Gráfico 26 – ¿Estaría interesado en recibir información por correo para el próximo año?

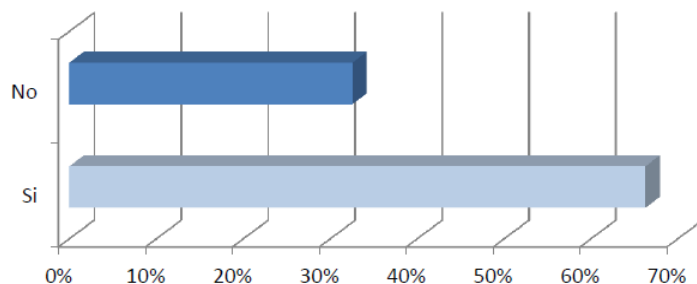


Gráfico 27 – ¿Qué le han parecido los talleres?

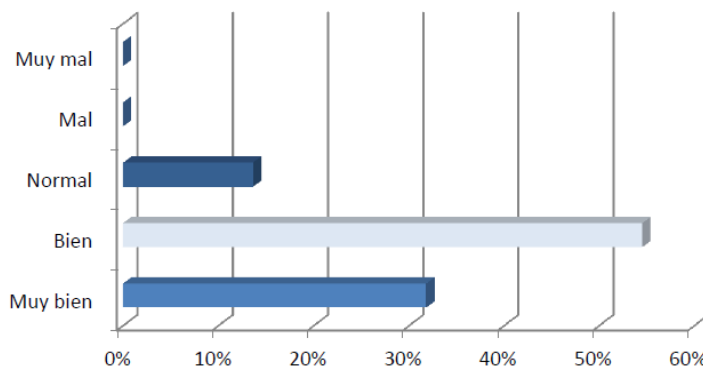
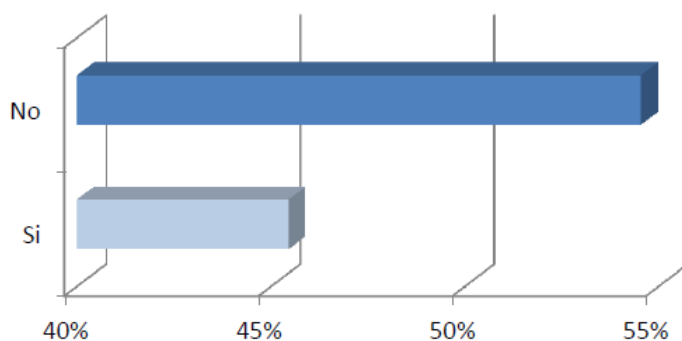


Gráfico 28 – ¿Ha incorporado cambios en su estilo de vida saludable a raíz de los talleres?



Solo un 6% de los encuestados nos comentan que han acudido a cursos de educación fuera de su programa (Gráfico 29), de este 6% los resultados (100% en valores Bien y Muy Bien) demuestran que están contentos con la formación recibida (Gráfico 30).

Gráfico 29 – ¿Asistió a los cursos de educación fuera de su programa médico?

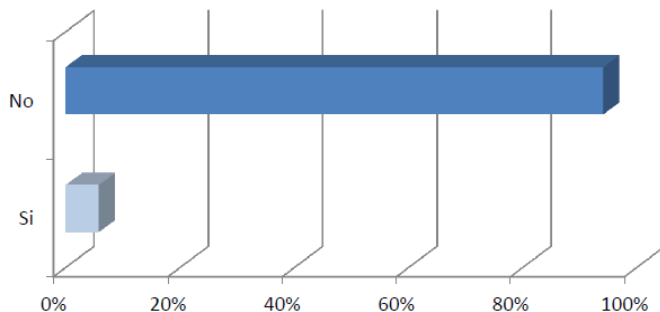


Gráfico 30 – ¿Qué valoración daría?

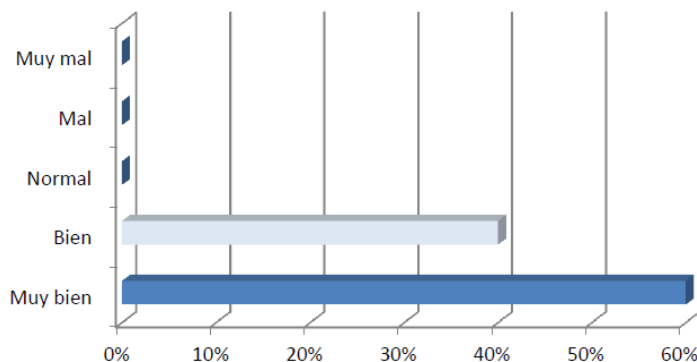
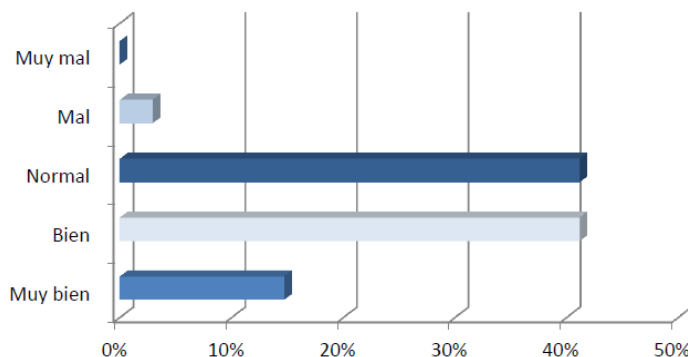
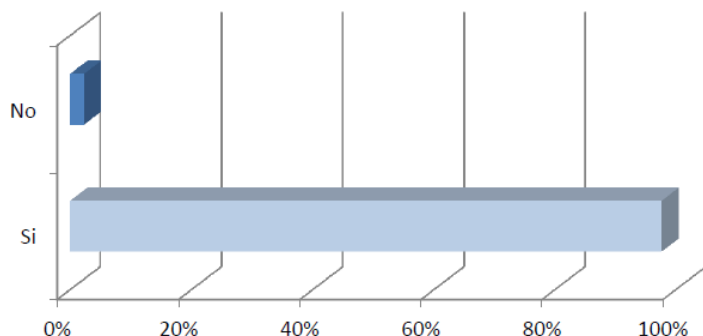


Gráfico 31 – ¿Acudió a la charla de bienvenida?



El 93% asistió a la charla de bienvenida (Gráfico 31). Y el 98% está dispuesto a recomendar el balneario a amigos y parientes (Gráfico 32). En líneas generales a través del boca a boca.

Gráfico 32 – ¿Se lo recomendaría a otros pacientes?

Análisis Cualitativo

Los resultados obtenidos a través del cuestionario, se asemejan a los resultados de los pacientes concienciados. Aunque son segmentos diferentes la opinión es muy pareja:

- El servicio ofrecido por el Balneario en su conjunto es muy positivo.
- Destacan el trato del personal como muy bueno.
- Han observado mejoras en las instalaciones.
- Su estado de salud, que consideran bueno a nivel general, creen que mejora pero debido en parte al cuidado de su cuerpo durante el año, no solo por el balneario. El precio del fisioterapeuta les parece elevado. Les gustaría que estuviera incluido.
- Algún descontento con la temperatura de los barro.
- Algún descontento con la manipulación del fisioterapeuta.

CONCLUSIONES

Después del análisis cuantitativo y cualitativo realizado a través de la encuesta telefónica podemos sacar las siguientes conclusiones:

- El servicio del Balneario es percibido como de altísima calidad.
- A nivel general, los 2 segmentos, aunque están diferenciados se comportan de forma muy similar.
- Después de realizar el programa los 2 segmentos, en su mayoría, perciben mejoría en sus molestias y dolores.
- El precio para talleres y actividades fuera del programa es una barrera crítica para los 2 segmentos.

- Respecto a los pacientes concienciados, habrá que buscar manera de mantener su interés hacia el bienestar continuo y fuera del programa, no solo durante el periodo en Cofrentes.
- Lo mismo ocurre con los pacientes sociales, el programa sirve como gancho y de hecho su percepción de satisfacción es más alta que los concienciados. Sin embargo, posteriormente a su estancia en Cofrentes, se les debería de seguir proporcionar información sobre su salud.
- Se recomienda realizar un segundo estudio en 2018 con la misma muestra.
- Asimismo pensamos que sería interesante profundizar en el estudio sobre el nivel de concienciación de los pacientes hacia el bienestar. Para ello, recomendamos ampliar el cuestionario, ya que el presente sólo mide el nivel de satisfacción y no el cambio real de las personas hacia una vida más sana.
- Recomendamos realizar un plan de acción de salud para los diferentes segmentos de clientes de Cofrentes con efecto de fidelización, basado en gamificación y pricing, con el objetivo de movilizar los segmentos hacia pacientes concienciados.

Agradecimiento

Agradecemos a ASISER la realización de la encuesta de satisfacción de pacientes concienciados y sociales del Balneario de Cofrentes, así como, su autorización para poder desarrollar su estudio crítico.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilera López L. Estudio sociosanitario de la población balnearia beneficiaria del programa de termalismo social del balneario de Hervideros de Cofrentes (Valencia) [tesis]. Madrid: Universidad Complutense, 1994.
2. ASISER. Cofrentes. Encuesta de satisfacción. Pacientes concienciados y sociales. [Informe inédito]. Madrid; 2017: 1-26.
3. Blain H, Bernard PL, Canovas G, Raffort N, Desfour H, Soriteau L, Noguès M, Camuzat T, Mercier J, Dupeyron A, Quéré I, Laffont I, Hérisson C, Solimene H, Bousquet J. Combining balneotherapy and health promotion to promote active and healthy ageing: the Balaruc-MACVIA-LR(®) approach. *Aging Clin Exp Res*. 2016;28(6):1061-1065.
4. Canizares I, Taváres P, Fernández-Torán MA. Efecto analgésico del programa de dolor de espalda y rodillas. *Bol Soc Esp Hidrol Med*. 2016;31(Supl. 1):94-96.
5. Fernández-Torán MA, Mari X. Balneario de “Hervideros de Cofrentes”. *Bol Soc Esp Hidrol Med*. 1988;3(2):93-96.
6. Fernández-Torán MA. Memoria Médico-Hidrológica y Terapéutica del agua del manantial Hervideros de Cofrentes (Valencia). *An R Acad Nac Farm*. 1998;22: 133-139.

7. Fernández-Torán MA. Cambios significativos en el perfil del usuario del Programa de Termalismo Social. Bol Soc Esp Hidrol Med. 2014;29(1):29-31.
8. Fernández-Torán MA. El papel del médico en el Programa de Termalismo del IMSERSO. Perspectiva empresarial. Bol Soc Esp Hidrol Med. 2014;29(2):185-186.
9. Fernández-Torán MA. Situación del Termalismo en la Comunidad Valenciana. Bol Soc Esp Hidrol Med. 2016;31(Supl. 1):59-60.
10. Fernández-Torán MA. Instituto de Medicina Termal: Blog. [disponible en:]. <http://www.medicinatermal.com/blog/>
11. Forestier R, Francon A, Esteve M, Briacon G. Therapeutic education for patients with low back pain. implementation of a program in a spa center and monitoring the quality. Balnea. 2012;6:162-163.
12. Villanúa L. Balneario de “Hervideros” de Cofrentes (Antecedentes y generalidades). An R Acad Nac Farm. 1998;22: 2-24.

ANEXO I

Cuestionario pacientes concienciados:

1. ¿Cómo se encontraba antes de ir al balneario?
2. ¿Cómo se encontró después de visitar el balneario?
3. ¿Cómo valoraría Balneoterapia durante su estancia?
4. ¿Cómo valoraría Parafangos durante su estancia?
5. ¿Cómo valoraría Rehabilitación colectiva con fisioterapeuta en el gimnasio durante su estancia?
6. ¿Experimentó mejoría en alivio de su dolor durante los tratamientos?
7. ¿Cómo se encuentra ahora, tiene dolor actualmente?
8. En caso afirmativo, ¿Cuánto tiempo duró la mejoría?
9. En caso negativo, ¿Ha reducido el consumo de analgésicos?
10. ¿Querría repetir el programa médico el año próximo?
11. En caso negativo, ¿Por qué?
12. ¿Qué le ha parecido el taller Aprenda a perder peso? (Contenido y Profesional)
13. ¿Qué le ha parecido el taller Conozca y controle su dolor? (Contenido y Profesional)
14. ¿Ha incorporado cambios en su estilo de vida saludable a raíz de los talleres?
15. En caso negativo, ¿Por qué?
16. En caso afirmativo, ¿Qué acciones ha puesto en marcha en su día a día a raíz de los talleres?
17. ¿Asistió a los cursos de educación fuera de su programa médico?
18. En caso afirmativo ¿A qué curso asistió?
19. ¿Qué valoración daría?
20. ¿Acudió a la charla de bienvenida?
21. ¿Se lo recomendaría a otros pacientes?
22. ¿Cómo o a través de qué herramientas?

ANEXO II

Cuestionario pacientes sociales:

1. ¿Cómo se encontraba antes de ir al balneario?
2. ¿Cómo se encontró después de visitar el balneario?
3. ¿Cómo valoraría Balnoterapia durante su estancia?
4. ¿Cómo valoraría Parafangos durante su estancia?
5. ¿Cómo valoraría Fisioterapia durante su estancia?
6. ¿Experimentó mejoría en alivio de su dolor durante los tratamientos?
7. ¿Cómo se encuentra ahora, tiene dolor actualmente?
8. En caso afirmativo, ¿Cuánto tiempo duró la mejoría?
9. En caso negativo, ¿Ha reducido el consumo de analgésicos?
10. ¿Sabía que el balneario organiza un programa especializado en el dolor de espalda o rodilla? (Incorporar patología)
11. En caso afirmativo ¿Por qué no lo reservó?
12. En caso negativo, ¿Estaría interesado en recibir información por correo para el próximo año?
13. ¿Qué le han parecido los talleres?
14. ¿Ha incorporado cambios en su estilo de vida saludable a raíz de los talleres?
15. 15. En caso negativo, ¿Por qué?
16. En caso afirmativo, ¿Qué acciones ha puesto en marcha en su día a día a raíz de los talleres?
17. ¿Asistió a los cursos de educación fuera de su programa médico?
18. En caso afirmativo ¿A qué curso asistió?
19. En caso negativo ¿Por qué?
20. ¿Acudió a la charla de bienvenida?
21. ¿Se lo recomendaría a otros pacientes?
22. ¿Cómo o a través de qué herramientas?