

ARTÍCULO ORIGINAL

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales"

Satisfaction level of the patients assisted in the Emergency Service of "Los Arales" Integral Diagnosis Center

Dr. Juan Enrique Banegas Cardero

Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", Santiago de Cuba, Cuba.

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009. Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas. Existió un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

Palabras clave: adulto, nivel de satisfacción, Servicio de Urgencia, Venezuela.

ABSTRACT

A descriptive and cross sectional study, to evaluate the satisfaction level of 100 adult patients, assisted in the Emergency Service of "Los Arales" Integral Diagnosis Center of "Campo Solo" people's neighbourhood, in the municipality San Diego, Venezuelan state of Carabobo was carried out from October 18th to 24th, 2009. The percentage for the qualitative variables was used as summary measure. There was a high level of satisfaction in the affected of older age and lower school level, based on the waiting time to receive care.

Key words: adult, satisfaction level, Emergency Service, Venezuela.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios, y en especial la satisfacción de los usuarios --considerada un instrumento fundamental para evaluar la calidad--, adquieren una relevante importancia para quienes administran los recursos y diseñan las estrategias de salud pública. En estas condiciones constituye un reto lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes.

Por su parte, las instituciones de salud interesadas en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y la eficiencia en su gestión, deben conocer las percepciones de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Este hecho exige determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados con infraestructura, equipamiento, procesos y personal vinculados a la atención de salud prestada, a fin de lograr una mayor satisfacción en los afectados.¹

Actualmente, los sistemas de salud se enfrentan a problemas, tales como complejidad de sus servicios, limitación de los recursos, rápida innovación y difusión de la tecnología, así como aumento de las expectativas de los usuarios. Para la resolución de los mismos se hace necesaria la incorporación de sistemas de gestión de calidad.²

Entre los aspectos que garantizan la calidad en la prestación de servicios médicos figuran: orientar correctamente al paciente, lograr que la calidad sea lo primero para cada trabajador en su quehacer diario, brindar respuestas rápidas y efectivas ante las insatisfacciones de pacientes y familiares.³

Al respecto, las herramientas y programas de gestión de la calidad son accesibles a los profesionales de atención primaria. Pueden ser ejecutados por una gran institución, un centro de salud, un servicio, o un profesional individual. No necesariamente generan más gastos, pues en múltiples ocasiones resulta más barato hacer las cosas correctamente. Además, cuando se decide realizar un trabajo de calidad no tiene mucho sentido hacer mediciones u otro tipo de valoraciones si no se está dispuesto a intervenir para mejorar.⁴

El Centro de Diagnostico Integral "Los Arales" cuenta con recursos humanos calificados que proceden de las filas del contingente de colaboradores internacionalistas cubanos, con una probada vocación humanista, además de modernos y suficientes recursos tecnológicos, los cuales permiten prestar una atención de calidad y generar niveles aceptables de satisfacción entre los pacientes atendidos en sus departamentos; sin embargo, no se ha realizado hasta el presente ningún estudio investigativo que evalúe el grado de satisfacción de los afectados. También, se desconoce si el esfuerzo humano, unido a los costosos recursos materiales disponibles, pueden satisfacer las expectativas de los pacientes a quienes están destinados, y son los más certeros jueces.

Ahora bien, el hecho de que estos centros son de reciente aparición en el sistema sanitario de Venezuela, sin experiencias previas similares en la región, puede ser la causa de que aún no existan suficientes investigaciones para evaluar los servicios que se prestan en estas instituciones, y de la escasa disponibilidad de publicaciones médicas al respecto.

Teniendo en cuenta que dicho centro de diagnóstico cumple 4 años, se decidió realizar esta investigación, pues resulta necesario un análisis de los logros y deficiencias, que contribuya a mejorar los niveles de salud de los pacientes que acuden a solicitar atención, como un instrumento fundamental en el noble empeño de mantener la excelencia en los servicios.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar la satisfacción de los pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009.

El universo estuvo conformado por los 624 pacientes que acudieron al Servicio de Urgencia de este centro médico en el período antes citado. Después de invalidar la información procedente de 26 casos por considerarla insuficiente e incompleta, y no contar con la de otros 14 afectados, que se extravió durante el proceso de recolección; finalmente la muestra quedó constituida por 100 afectados (16 % del total de pacientes atendidos en esta etapa).

Para procesar la información recopilada se confeccionó una base de datos. Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas.

RESULTADOS

La tabla 1 muestra que en la mayoría de los encuestados el nivel de satisfacción fue alto, por cuanto 84 pacientes (84,0 %) se sintieron muy satisfechos o satisfechos, mientras que solo 16,0 % se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida.

Tabla 1. Pacientes según grupos etarios y nivel de satisfacción

Edad	Nivel de satisfacción				Total de pacientes	
	Alto		Bajo			
	No.	%	No.	%	No.	%
30 o menos	21	75,0	7	25,0	28	100,0
31-60	39	86,6	6	13,4	45	100,0
61 o más	24	88,8	3	11,2	27	100,0
Total	84	84,0	16	16,0	100	100,0

Con respecto al sexo y nivel de satisfacción (tabla 2) prevalecieron las féminas (62) sobre los hombres (38), lo cual guarda relación con igual predominio de las mujeres que asistieron al Servicio de Urgencia en el período estudiado.

Tabla 2. Pacientes según sexo y nivel de satisfacción

Sexo	Nivel de satisfacción				Total de pacientes	
	Alto		Bajo			
	No.	%	No.	%	No.	%
Femenino	51	82,2	11	17,8	62	100,0
Masculino	33	86,2	5	13,2	38	100,0
Total	84	84,0	16	16,0	100	100,0

Obsérvese en la tabla 3 que un número no despreciable de los encuestados no respondió a la pregunta acerca del nivel de escolaridad (23 pacientes), entre estos se incluyeron aquellos que no lo expresaron porque no habían alcanzado ni siquiera concluir la enseñanza primaria; no obstante, se constató que la inmensa mayoría de los pacientes ubicados en el nivel básico de escolaridad (93,9 %) dijeron estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida, cifra que decreció ligeramente a medida que el nivel de instrucción fue mayor. Asimismo, 82,8 % de los pacientes con nivel medio de escolaridad expresaron un alto nivel de satisfacción.

Cabe destacar que aquellos con un nivel de escolaridad superior fueron quienes percibieron menos satisfacción, pues de 15 afectados pertenecientes a este grupo, 6

(40,0 %) dijeron sentirse poco o nada satisfecho con alguno de los aspectos evaluados, y 9 (60,0 %) expresaron un alto nivel de satisfacción.

Tabla 3. Pacientes según nivel de escolaridad y nivel de satisfacción

Nivel de escolaridad	Nivel de satisfacción				Total de pacientes	
	Alto		Bajo			
	No.	%	No.	%	No.	%
Básico	31	93,9	2	6,1	33	100,0
Medio	24	82,8	5	17,2	29	100,0
Superior	9	60,0	6	40,0	15	100,0
Ignorado	20	86,9	3	13,1	23	100,0
Total	84	84,0	16	16,0	100	100,0

DISCUSIÓN

En este estudio solo 16,0 % de los afectados se consideraron poco satisfechos o insatisfechos con algún aspecto de la atención recibida, lo cual coincide con lo obtenido por Ortiz *et al*⁵ en 15 hospitales de Hidalgo en México, donde se halló 15,06 % de insatisfacción en los pacientes.

Se ha observado que habitualmente las mujeres informan más problemas de salud que los hombres.⁶ Así, Vega *et al*⁷ encontraron en Chile que tanto la percepción de enfermedad como la demanda total y la demanda satisfecha de atención en salud es superior en las féminas, lo cual significa mayores necesidades de salud y utilización de servicios; por tanto, la probabilidad de declarar enfermedad o accidente es de 1,5 veces mayor en mujeres que en hombres.

Por otra parte, los niveles de satisfacción percibida por los pacientes en países americanos, tales como Cuba, México, Nicaragua y Perú son elevados, con porcentajes de satisfacción que oscilan desde 60 hasta más de 80.⁸ En este último país Tsuchida *et al*⁹ publicaron un estudio realizado en el Hospital Nacional donde hallaron un nivel de satisfacción general de 82,8 %. Asimismo, en otra investigación efectuada por Seclén *et al*¹⁰ en este mismo país, fueron entrevistados 376 usuarios de los Centros de Salud y 327 de los hospitales, donde los niveles de satisfacción fueron de 68,1 y 62,1 %, respectivamente.

Como se ha visto, los pacientes de mayor edad expresaron más satisfacción con la atención recibida. Este comportamiento parece ser expresión de una menor exigencia al evaluar dicha atención, y a la vez de un mayor reconocimiento y mejor valoración del personal sanitario, pues este grupo poblacional acude con más frecuencia a consulta médica, debido a que con el incremento de la edad se aumenta el número de factores de riesgo de enfermedades como la aterosclerosis, que es causa de muchas de las principales afecciones crónicas padecidas por los adultos. Además, estos afectados acumulan más experiencia en el uso de los servicios médicos; por tanto, están en mejores condiciones de hacer una evaluación más acertada de su calidad. En contraposición con lo antes expuesto está la inexperiencia y la actitud crítica de los usuarios más jóvenes.

En tal sentido, existen otros factores como la influencia que ejercen los aspectos culturales y psicológicos en la actitud ante la enfermedad. Si una persona anciana cree que envejecer implica un deterioro natural de la salud, acompañado de

disminución o fin de la capacidad productiva, pérdida de las funciones físicas y mentales, malestar, dolor e incomodidades, entonces cualquier tipo de atención que se le brinde le parecerá adecuada y de calidad.¹¹

Por otro lado, en este estudio de los 16 pacientes con bajo nivel de satisfacción, 68,8% fueron mujeres, porcentaje muy superior al de los hombres (31,2 %). Estos resultados coinciden con los notificados por Serrano *et al*¹² y difieren de los encontrados en otros trabajos donde las mujeres se sintieron más satisfechas que los hombres con la atención médica recibida.^{13,14} Otros investigadores no encontraron diferencias significativas en cuanto al nivel de satisfacción expresado por ambos sexos.^{2,15}

Los autores de este artículo consideran que los resultados pueden estar influidos por otras variables, tales como grado de escolaridad y edad avanzada, teniendo en cuenta que las mujeres que formaron parte del mismo exhibieron niveles superiores de escolaridad y menor edad que los hombres.

Existe una estrecha relación entre el nivel de escolaridad de los pacientes y la satisfacción que expresan acerca de la atención recibida en los servicios de salud. Se ha planteado que los usuarios con mayor nivel educacional y socioeconómico muestran menos indicios de satisfacción.^{5,9,10}

Los resultados corroboran lo expresado anteriormente acerca de la influencia que tiene el nivel de escolaridad en la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios. Frecuentemente son más exigentes y demandan mayor atención quienes tienen más instrucción, y por tanto, una mayor información acerca de los aspectos generales, en particular, de los relacionados con los servicios médicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo L, Dougnac A, Vicente I, Muñoz V, Rojas V. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Rev Méd Chile*. 2007;135:696-701.
2. Gea MT, Hernán García M, Jiménez Martín JM, Cabrera A. Opinión de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves. *Rev Calidad Asistencial*. 2001;16(1):37-44.
3. De Dios Lorente JA, Vázquez Pupo A, Núñez Quintana A. Algunas reflexiones sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud. *MEDISAN*. 2001[citado 8 Feb 2013];5(2). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol5_2_01/san07201.htm
4. Urquiza R. Conceptos de Calidad en Salud. *Evid actual práct ambul*. 2004;7:152-55.
5. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública*. 2004;78(4):527-37.
6. Jiménez FR, Montijano Cabrera AM, Herráiz Montalvo CI, Zambrana García JL. ¿Solicitan las mujeres más consultas al área médica que los hombres? *An Med Interna*. 2005;22(11):515-9.
7. Vega MJ, Bedragal GP, Jadue HL, Delgado BI. Equidad de género en el acceso a la atención a la salud en Chile. *Rev Med Chile*. 2003;131(6):1-16.

8. Colunga Rodríguez C, López Montoya MA, Aguayo Alcaraz G, Canales Muñoz JL. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. Rev Cubana Salud Pública. 2007;33(3):1-6.
9. Tsuchida Fernández MB, Bandres Sanchez MP, Guevara Linares X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Rev Med Hered. 2003;14(4):175.
10. Seclén PJ, Darras C. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000 An Fac Med. 2005;66(2):127-41.
11. Borges YSA, Gómez DH. Uso de los servicios de salud por los ancianos. Salud Pública Méx. 1998;(40)1:1-11.
12. Serrano De Rosal R, Lorient Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública Méx. 2008;50(2):162-72.
13. Rada G, Andrade M. ¿Debo aplicar los resultados de este estudio a mi paciente? Rev Méd Chile. 2006;134(1):115-9.
14. Iraola Ferrer MD, Ordúñez García PO, Rojas Santana O, Liriano Ricabal JC, Famada Arango C, Alvarado Velázquez L, et al. Satisfacción en el servicio de urgencias de un hospital cubano. Informe de usuarios. Emergencias. 2006;18(5):285-90.
15. Medina Lorente GM, Vargas Torres JM, Romero Villar R, Crespo Bello EM, Lemes Báez JJ. Satisfacción de la población con el médico de la familia. Rev Cubana Med Gen Integr. 1998;14(6):571-80.

Recibido: 20 de abril de 2014.

Aprobado: 28 de abril de 2014.

Juan Enrique Banegas Cardero. Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", avenida Cebreco, km 1½, reparto Pastorita, Santiago de Cuba, Cuba.