

Medicent Electrón. 2020 jul.-sep.;24(3)

Artículo Especial

## **Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte.**

**Manuel Fajardo Rivero**

Evaluation of satisfaction of patients seen at “ Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” Clínico -Surgical University Hospital due to COVID-19

Jorge Manuel Pérez Milian<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-5681-3885>

Jorge Eduardo Berrio Aguila<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2953-4642>

Yoan Pérez Ojeda<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2243-1840>

Nayda Yoanka Rodríguez Quesada<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2524-5704>

Silva Esther Fernández Pérez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-7239-0365>

Damarys Aranguren Torriente<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4071-8645>

<sup>1</sup>Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

\* Autor para la correspondencia: Correo electrónico: [barbaratpi@infomed.sld.cu](mailto:barbaratpi@infomed.sld.cu)

### **RESUMEN**

La satisfacción y la experiencia positiva del paciente distinguen el panorama general de la atención médica cubana. El enfrentamiento al COVID-19 ha puesto a prueba las fortalezas y debilidades del Sistema de Salud Cubano. El objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, entre el 12 de marzo y el 30 de

630

abril de 2020. La satisfacción con la atención médica se evaluó según el cuestionario SERVPERF, y se tuvieron en cuenta las dimensiones de: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. La mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico "Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" durante su hospitalización por esta afección.

**DeCS:** infecciones por coronavirus; virus del SRAS; satisfacción del paciente; servicios de salud.

## **ABSTRACT**

Patient satisfaction and positive experience distinguish the general panorama of Cuban medical care. The confrontation with COVID-19 has tested the strengths and weaknesses of the Cuban Health System. The aim of this investigation was to evaluate the satisfaction of patients seen at " Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico-Surgical University Hospital. An observational, descriptive and cross-sectional study was conducted between March 12 and April 30, 2020. Satisfaction with medical care was evaluated according to the SERVPERF questionnaire, and the dimensions: empathy, responsiveness, reliability and assurance were taken into account. Most of the patients expressed feeling very satisfied with the medical care received at "Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico-Surgical University Hospital during their hospitalization due to this condition.

**DeCS:** coronavirus infections; SARS virus; patient satisfaction; health services.

Recibido: 16/05/2020

Aprobado: 3/06/2020

## **INTRODUCCIÓN**

La pandemia de la COVID-19 es uno de los retos más grandes que ha tenido la humanidad en las últimas décadas.<sup>(1)</sup> En Cuba, al igual que en todos los países,

esta enfermedad ha provocado un incremento de las atenciones médicas, del número de ingresos, de casos graves, y de muertes.<sup>(2,3)</sup>

Los servicios de atención médica han asumido el mayor peso del enfrentamiento a la pandemia. Los profesionales de la salud, junto con el gobierno cubano, se han unido a todos los sectores y la propia comunidad para: educar, prevenir, tratar y rehabilitar con las mejores prácticas disponibles ante una enfermedad emergente, inédita, con una rápida velocidad y facilidad de contagio como lo es la COVID-19.<sup>(1)</sup>

El Sistema Nacional de Salud Cubano integra los procesos asistencial-docente-investigativo, en cuyo contexto se define el criterio de calidad, que depende tanto del trabajo de la institución, como de su proyección hacia el entorno social. Uno de sus principales objetivos es incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción con los servicios.<sup>(4,5)</sup>

Cuba enfrenta la pandemia actual de forma original, debido a la gran prioridad que el gobierno ha dado a esta afección; se evidencia un despliegue de multitud de acciones en todo el país, en pro de la salud de los cubanos, sin escatimar en los costos de los recursos disponibles.<sup>(1)</sup>

Como parte del funcionamiento del Hospital Universitario Clínico Quirúrgico «Cmdte. Manuel Fajardo Rivero», constantemente se exploran formas, métodos y técnicas para poder mantener, con determinada sistematicidad, una valoración del grado de satisfacción de la población con los servicios de salud como un proceso investigativo regular y ordenado que permite saber en la realidad el comportamiento de esa satisfacción.

Estas evaluaciones han generado programas o proyectos de mejora continua de la calidad en salud, y se han incorporado acciones de monitoreo y seguimiento; realizarlas en estos momentos de enfrentamiento a la COVID 19 constituye un elemento necesario. Por estas razones antes expuestas, el objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico «Cmdte. Manuel Fajardo Rivero».

## MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, y transversal. La población estuvo compuesta por los 691 pacientes ingresados en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico «Cmdte. Manuel Fajardo Rivero» de Santa Clara, entre el 12 de marzo y el 30 de abril de 2020. La muestra (493 pacientes) fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico intencional por criterios.

Los criterios de exclusión fueron: pacientes menores de 18 años, fallecidos o con incapacidad para comunicarse en forma oral y escrita.

Se midieron las siguientes variables demográficas: edad, sexo y ciudadanía, se tuvieron en cuenta los criterios de casos según el Protocolo Nacional MINSAP contra la COVID-19,<sup>(6)</sup> y se evaluó la satisfacción con la atención a través de los resultados del cuestionario SERVPERF.<sup>(7)</sup>

Para conocer la satisfacción de los pacientes, el cuestionario consideró una serie de dimensiones (de naturaleza cuantitativa) que afectan su opinión sobre la atención recibida en el servicio hospitalario.

La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones del desempeño (satisfacción), y evalúa la calidad del servicio mediante cinco factores, también conocidos como dimensiones:

1. Empatía: este factor se refiere al cuidado respetuoso y atención personalizada que se le brinda a los pacientes (5 ítems).
2. Capacidad de respuesta: este factor se refiere al deseo y disposición mostrados por el personal de salud para ayudar al paciente y proveerle de un rápido y mejor servicio (4 ítems).
3. Confiabilidad o fiabilidad: este factor se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma de forma seria, segura, formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades (4 ítems).
4. Seguridad: este factor se refiere la cortesía, el conocimiento y la competencia profesional, además de la capacidad para inspirar confianza en los pacientes y familiares (4 ítems).

5. Tangibilidad: este factor se refiere a las instalaciones físicas, calidad de las comidas, servicio de agua, ventilación, higiene, y medios de comunicación (5 ítems).

Todas estas dimensiones se traducen en 22 preguntas; se utiliza la escala de Likert de 5 puntos: 1 para una percepción muy mala (muy insatisfecho) para el servicio, hasta el valor de 5 para una percepción muy satisfactoria.

Otra pregunta estuvo destinada a la valoración general de la satisfacción, con cinco opciones de respuesta (muy insatisfecho / insatisfecho / medianamente satisfecho / satisfecho / muy satisfecho).

El día del alta, los autores contactaron a los pacientes y les leyeron la hoja de información y consentimiento informado. Si el paciente aceptaba participar, era seleccionado para completar la encuesta. Los sujetos con problemas en el idioma español fueron ayudados para el efecto.

La investigación se rigió por los principios éticos que guían las investigaciones médicas con seres humanos plasmados en la Declaración de Helsinki en el año 2008 y actualizada en 2013.

La información se almacenó en un fichero confeccionado en el paquete estadístico SPSS versión 20.0 para Windows. Se realizó el procesamiento matemático de la información y se utilizaron: números absolutos, porcentajes y media. Se confeccionaron tablas de frecuencias y gráficos para el análisis de los resultados.

## DESARROLLO

En la Tabla 1 aparece la distribución de la población según ciudadanía y sexo; fueron incluidos 493 pacientes: 195 hombres (39,5 %) y 298 mujeres (60,5 %), con edad media  $46 \pm 14$  y  $49 \pm 12$  años, respectivamente. El 94,5 % fueron cubanos y el 4,5 % extranjeros.

Al clasificar los pacientes por los criterios de casos según el Protocolo Nacional MINSAP contra la COVID-19, se encontró que existió un predominio de los casos sospechosos con un 62,5 %, seguido de los casos confirmados (21,9 %), y el 15,6

% fueron contactos. Al analizarlos por sexo existió un predominio de las féminas entre los sospechosos y confirmados.

**Tabla 1.** Distribución de los pacientes según ciudadanía, caso y sexo.

Variables	Sexo				Total 493	
	Masculino (195 ) 39,5 %		Femenino (298) 60,5 %			
	No.	%	No.	%	No.	%
Cubanos	176	35,7	290	58,8	466	94,5
Extranjeros	19	3,9	8	1,6	27	5,4
Sospechoso	128	26	180	36,5	308	62,5
Contacto	47	9,5	30	6,1	77	15,6
Confirmado	47	9,5	61	12,4	108	21,9

Dentro de los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones de los 493 pacientes que colaboraron en el estudio, se obtuvo lo siguiente:

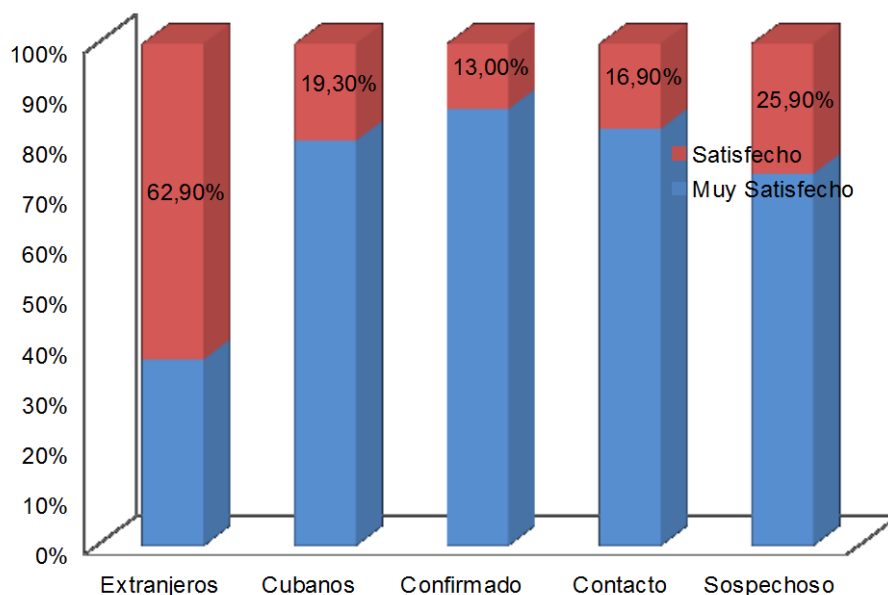
Dimensión empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad: el 100 % de la población estudiada manifestó estar muy satisfecha con el conocimiento que tiene el personal médico y de enfermería para atender el problema de salud, la rapidez con la cual realizaron los procedimientos y la atención personalizada que recibieron.

Dimensión seguridad: la eficacia del tratamiento por parte del personal médico y enfermería, así como la atención adecuada, según los síntomas que estos presentan, fue valorada como muy satisfecho por la totalidad de los pacientes.

Dimensión tangibilidad: esta dimensión hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y medios de comunicación; fue una dimensión en la que los pacientes solo mostraron sentirse satisfechos.

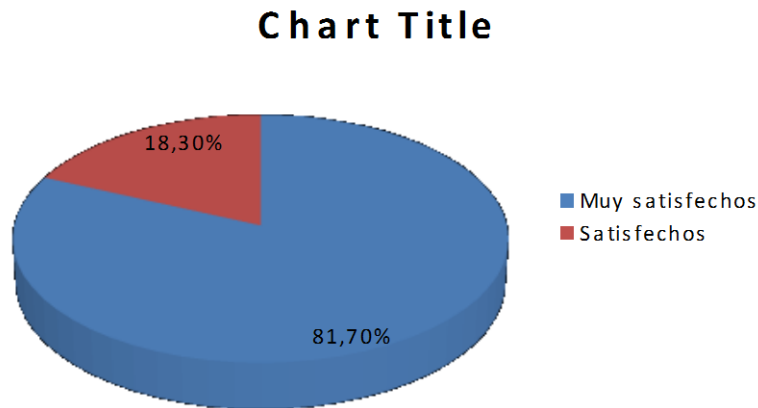
Al efectuar las correlaciones por la dimensión tangibilidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo a la Figura 1, se muestra que entre los extranjeros (62,9 %) estuvo satisfecho, igual que para el 19,3 % de los cubanos. Al analizar la dimensión tangibilidad, según caso, se puede apreciar que entre los sospechosos el 74,1 % estuvo muy satisfecho y de los confirmados el 87 %.



**Figura 1.** Dimensión tangibilidad según satisfacción de los pacientes.

En la Figura 2 se expone la satisfacción general del estudio. El 81,7 % de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, y el 18,3 % satisfechos. No se hallaron factores asociados a la insatisfacción en los pacientes hospitalizados por la COVID-19.



**Figura 2.** Satisfacción general de los pacientes.

Varios estudios se han realizados para analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción, como el efectuado en el Sistema nacional de salud español de 2005 a 2017, en el cual se demostró una tendencia negativa en la opinión de los usuarios.<sup>(8)</sup> Otra investigación realizada en 27 estados miembros de la Unión Europea entre 2009–2013,<sup>(9)</sup> sobre la percepción de calidad y seguridad, pone de manifiesto que los cambios introducidos en los sistemas de salud han aumentado las preocupaciones sobre la seguridad entre la población. A pesar del gasto global creciente, los ciudadanos europeos están cada vez más preocupados sobre su experiencia dentro del sistema de salud.

En América también se han informado investigaciones dirigidas a evaluar la satisfacción del paciente, lo que demuestra la necesidad del diseño e implementación de intervenciones en los servicios médicos.<sup>(10,11,12)</sup> Estudios dirigidos a evaluar la satisfacción con la atención médica durante la pandemia, no se informan hasta el momento. Aunque a diario los medios de prensa divulgan el estado general de insatisfacción con los servicios médicos en países como: Estados Unidos, Brasil, Perú y Ecuador.

Los hallazgos del presente estudio evidenciaron que los pacientes encuestados se consideraron satisfechos con los cuidados brindados por el equipo médico, con énfasis en la experiencia profesional, las habilidades y competencias profesionales.



Como todas las crisis, una situación de pandemia es una buena oportunidad para exponer los mejores principios: justicia, solidaridad, equidad, transparencia, y reciprocidad, dentro de Cuba y a nivel global.<sup>(1)</sup>

Los médicos, enfermeras y todos los profesionales y trabajadores de la salud de esta institución, han demostrado poseer grandes virtudes, entre las cuales están: la postergación personal, el deber de no abandono y el deber de tratar a los pacientes. Los autores aseveran que constituyen el mejor recurso y la herramienta más valiosa en la lucha para limitar los alcances de la pandemia por COVID-19.

En el trato humano recibido por parte del personal sanitario, se destacan: la empatía, la información transmitida de forma comprensible, y el tiempo dedicado por el profesional a la relación con la persona que atiende; se particularizó en la atención a estos pacientes y se tomaron como referentes sus características. Algunos no entendían por qué debían mantenerse hospitalizados sin presentar síntomas, y esto requirió de explicaciones concretas sobre la enfermedad, las formas de contagio y la necesidad del aislamiento. A muchos los acompañaban: la ansiedad, el temor y la incertidumbre que provoca esta enfermedad desconocida con una alta mortalidad. Se tomaron como pautas las propuestas de Urzúa<sup>(13)</sup> y colaboradores, ellos aseveran que la atención a las personas durante la pandemia debe estar dirigida a:

- Informar las condiciones personales de acuerdo con las regulaciones de la enfermedad.
- Explicar los puntos principales del tratamiento y la efectividad de la intervención.
- Comprender la respuesta emocional del paciente como una respuesta normal al estrés.
- Explicar la importancia y la necesidad de la terapia de aislamiento.
- Alentar a los pacientes a generar confianza en la recuperación activa.<sup>(13)</sup>

Los resultados globales muestran que los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido. De acuerdo a las

expectativas de la dimensión tangibilidad, se observó que por parte de los extranjeros ingresados en el servicio de hospitalización, todas las respuestas fueron positivas, aunque algunos mostraron solo sentirse satisfechos; se conoce que las personas tienen diferentes expectativas y percepciones de la calidad de un servicio en función del ambiente social, cultural y económico en el que viven.<sup>(11)</sup>

De acuerdo con la literatura, la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos grandes dimensiones: la técnica y la funcional. La calidad técnica se refiere a la exactitud del diagnóstico médico y el ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados. La funcional se relaciona con la manera en la cual el servicio es prestado al usuario. A su vez, la forma de entender este proceso define cómo se aborda la cuestión de la evaluación y medición de la calidad. En el primer caso, se considera que son los profesionales de la salud los que tienen la competencia de evaluar la calidad; en el segundo enfoque, se sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, de forma definitiva, su nivel de calidad, lo cual incorpora una visión personal y subjetiva de esta cuestión.<sup>(14)</sup> En la actualidad, la perspectiva del paciente aparece como un indicador significativo y de extrema importancia a tener en cuenta. En este sentido, los usuarios de los servicios de salud constituyen una fuente de información de vital importancia.

De los resultados de esta investigación emanaron varias recomendaciones para el hospital sobre: la posibilidad de acceso telefónico, servicio de agua caliente y variedad en la alimentación de los pacientes.

Entre los aspectos que (a opinión de los autores) influyeron en la exitosa atención de los pacientes infectados de COVID-19, uno de los pilares fundamentales fue el disciplinado y puntual desarrollo de todos y cada uno de los puntos que conformaron la reconversión hospitalaria y la capacitación realizada a médicos, enfermeros, técnicos u otros trabajadores, antes de enfrentarse a los enfermos.

Los resultados indican que las cinco dimensiones del modelo SERVPERF están muy relacionadas con la satisfacción general de los pacientes con el servicio. El estudio se limitó a la atención hospitalaria en una sola institución; sin embargo,

sus resultados proporcionan aplicaciones para la evaluación de la calidad del servicio en otros hospitales en Cuba.

## CONCLUSIONES

La mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico «Cmdte. Manuel Fajardo Rivero» durante su hospitalización por la COVID-19.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Espinosa Brito A. Reflexiones a propósito de la pandemia de COVID-19: del 18 de marzo al 2 de abril de 2020. An Academia Cienc Cuba [internet]. 2020 [citado 2 mayo 2020];10(2):[aprox. 17 p.]. Disponible en: <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/765/797>
2. Cabrera Gaytán DA, Vargas Valerio A, Grajales Muñoz C. Infección del nuevo coronavirus: nuevos retos, nuevos legados. Rev Méd Inst Mex Seguro Soc [internet]. 2020 [citado 26 abr. 2020];52(4):[aprox. 4 p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745483018>
3. Pérez Abreu MR, Gómez Tejeda JJ, Dieguez Guach RA. Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. Rev Haban Cienc Méd [internet]. 2020 [citado 26 abr. 2020];19(2):[aprox. 15 p.]. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>
4. Ministerio de Salud Pública. Objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública de Cuba para el año 2018 [internet]. La Habana: MINSAP; 2018 [citado 20 abr. 2020]. Disponible en: <http://files.sld.cu/editorhome/files/2018/01/OBJETIVOS-DE-TRABAJO-DEL-MINISTERIO-DE-SALUD-PÚBLICA-PARA-EL-AÑO-2018.pdf>
5. Pérez Maza B. La satisfacción de la población y la atención en salud. Rev Cubana Salud Pública [internet]. 2016 [citado 6 mayo 2020];42(4):[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/856>

6. Ministerio de Salud Pública de Cuba. Protocolo Nacional MINSAP vs COVID-19. La Habana: MINSAP; 2020 [citado 10 abr. 2020]. Disponible en: <https://www.salud.msp.gob.cu>
7. Cronin JJ, Taylor SA. SERVPERF *versus* SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. J Mark [internet]. 1994 [citado 10 abr. 2020];58(19):[aprox. 7 p.]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/235361370\\_SERVPERF\\_Versus\\_SERVQUAL\\_Reconciling\\_Performance-Based\\_and\\_Perceptions-Minus-Expectations\\_Measurement\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality)
8. Pérez Cantó V, Maciá Soler L, González Chordá M. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias Rev Saúde Pública [internet]. 2019 [citado 6 mayo 2020];53(30):[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
9. Filippidis FT, Mian SS, Millett C. Perceptions of quality and safety and experience of adverse events in 27 European Union healthcare systems, 2009-2013. Int J Qual Health Care [internet]. 2016 Dec. [citado 6 mayo 2020];28(6):[aprox. 7 p.]. Disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/28/6/721/2607797>
10. Figueredo Villa K, Gafas González C, Roque Herrera Y, Criollo Criollo A. Adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto ecuatoriano. Rev Cubana Salud Pública [internet]. 2019 [citado 6 mayo 2020];45(4):[aprox. 7 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1209>
11. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peruana Med Exp Salud Pública [internet]. 2019 [citado 6 mayo 2020];36(4):[aprox. 10 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
12. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte

Sanit [internet]. 2019 [citado 6 mayo 2020];17(1):[aprox. 12 p.]. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1332/1001>

13. Urzúa A, Vera-Villarroel P, Caqueo Urizar A, Polanco-Carrasco R. La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. Ter Psicol [internet]. 2020 [citado 25 abr. 2020];38(1):[aprox. 16 p.]. Disponible en: <http://www.teps.cl/index.php/teps/article/view/273/323>

14. Fuentes Reverón S. El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba. Rev Cubana Salud Pública [internet]. 2017 [citado 6 mayo 2020];43(2):[aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/761>

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.