

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN MÉDICA

Martha Chang de la Rosa,¹ María del Carmen Alemán Lage,² Mayilée Cañizares Pérez³ y Ana María Ibarra⁴

RESUMEN: Se realizó un estudio transversal para identificar la satisfacción de los pacientes con la atención médica brindada en los Policlínicos Principales de Urgencia (PPU) del municipio 10 de Octubre. Para ello se aplicó un cuestionario autoadministrado a los pacientes seleccionados. La muestra quedó conformada por 328 pacientes. La satisfacción encontrada es menor que la esperada. Las insatisfacciones encontradas están por encima de los límites establecidos. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios de salud. Se recomienda realizar nuevas investigaciones y el análisis de los resultados obtenidos en este estudio, con el fin de conocer cómo marcha su funcionamiento y el nivel de satisfacción que se alcanza.

Descriptores DeCS: SATISFACCION DEL PAICENTE, ASISTENCIA MEDICA, ATENCION PRIMARIA DE SALUD, URGENCIAS MEDICAS, INDICADORES DE SALUD.

El sistema de salud cubano se ha perfeccionado y fortalecido desde el triunfo de la Revolución y con él los servicios de urgencias, que se han adecuados a las exigencias de hoy para conformar así un sistema capaz de dar solución de forma efectiva, adecuada y oportuna.

La situación de escasez de recursos materiales y las deficiencias en el desempeño y competencia profesional conllevan, entre otras cosas, una insuficiente atención a las urgencias en Atención Primaria de Salud (APS), la fuga de pacientes al nivel

secundario –que recargó los cuerpos de guardia con urgencias no verdaderas– y, por ende, la insatisfacción cada vez más creciente de la población.

La creación del actual Subsistema de Urgencias en Atención Primaria de Salud (SUAPS), tiene entre sus objetivos lograr una mejor atención estratificada de las urgencias con el uso racional de los recursos materiales y humanos para satisfacer las necesidades de la población.¹ Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor

¹ Licenciada en Sociología. Máster en Salud Pública. Aspirante a Investigador.

² Máster en Salud Pública. Especialista de I Grado en Administración de Salud.

³ Licenciada en Matemáticas. Máster en Ciencias Matemáticas. Aspirante a Investigador.

⁴ Máster en Salud Pública. Máster en Salud Ambiental.

importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.^{2,3} La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario".⁴

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.⁵

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso.⁶

Al analizar los antecedentes sobre estudios de satisfacción en Cuba, se encontraron respuestas dadas a toda queja formulada por los pacientes, las cuales han constituido un sistema de detección de problemas muy útil, que debe considerarse factor importante en la evaluación de la satisfacción con la atención. Los resultados obtenidos de la encuesta nacional de satisfacción, arrojaron que aproximadamente el 70 % de la población se encontraba medianamente satisfecha con los servicios de salud (Cuba, Ministerio de Salud Pública. Encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica, 1990). El estudio abarcó al SUAPS del municipio 10 de Octubre, y específicamente a los PPU.

Con el propósito de conocer la opinión actual de la población con respecto al funcionamiento de los PPU, se realizó esta investigación en coordinación con la Dirección Municipal de Salud para dar respuesta a la interrogante siguiente: ¿Cuál es el resultado de la atención médica en los PPU en términos de satisfacción del paciente y

la resolución del problema motivo de solicitud?

Para ello se estableció el objetivo de describir el resultado de la atención en los PPU mediante la satisfacción del paciente y la solución a los problemas motivo de la solicitud del servicio. A tal efecto se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en los PPU Santos Suárez y 30 de Noviembre del municipio 10 de Octubre, en Ciudad de La Habana. El universo de estudio se estimó en aproximadamente 5 874 pacientes que se consultan como promedio en los PPU en 21 días (tiempo en que se realizó la investigación).

El tamaño muestral se calculó en 328 pacientes de los PPU, para lo cual se tuvo en cuenta que el parámetro a estimar es la satisfacción de la población y que aproximadamente el 70 % de ella está medianamente satisfecha (Cuba, Ministerio de Salud Pública. Informe de los resultados de la encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica, 1990); el error de muestreo estimado para ese parámetro no excedió el 10 %. Se trabajó con una confiabilidad del 95 %.

Para el cumplimiento del objetivo se trabajó con un grupo de expertos para determinar aquellos elementos que presumiblemente influyen en la satisfacción del paciente, en este caso se tuvo en cuenta su percepción sobre los elementos descritos en la literatura a los que se les brinda mayor atención: satisfacción con la higiene, el orden y el *confort* (estructura), satisfacción con el trato recibido (proceso) y satisfacción con la atención (resultado). Se procedió además a explorar acerca de la solución del problema motivo de solicitud del servicio como criterio del resultado.

En el cuestionario aplicado se consideraron los 3 elementos, que se seleccionaron como resultado de la discusión para explorar la satisfacción. El tipo de cuestio-

nario que se les aplicó a los pacientes seleccionados fue autoadministrado y las preguntas se formularon al final de la consulta y nunca delante del personal médico.

**COMPORTAMIENTO
DE LOS RESULTADOS A TRAVÉS
DE LA SOLUCIÓN
DE LOS PROBLEMAS
DEL USUARIO Y SU SATISFACCIÓN**

En la solución del problema que llevó a la solicitud de estos servicios se encontraron 279 (85 %) pacientes. Los motivos explorados fueron los siguientes: traslado al hospital, falta de medicamentos en la farmacia, no complacencia con la atención del médico y otras causas.

El nivel de expectativas en cuanto a la resolutivez del problema tiene una gran influencia en la satisfacción del paciente. La causa fundamental que ellos identifican en la no resolutivez del problema es la falta de medicamentos en la farmacia con un 34,7 % (figs. 1 y 2).

Aun cuando se conoce la situación existente con la distribución de los medicamentos, hay factores de organización y control que pueden estar influyendo, ya que este servicio cuenta con un *stock* de fármacos que debe utilizarse según las necesidades de los pacientes y para el cual el PPU debe establecer sus máximos y mínimos.¹

Según la percepción de los pacientes encuestados, más del 50 % está satisfecho con la higiene, el orden y el *confort* presen-

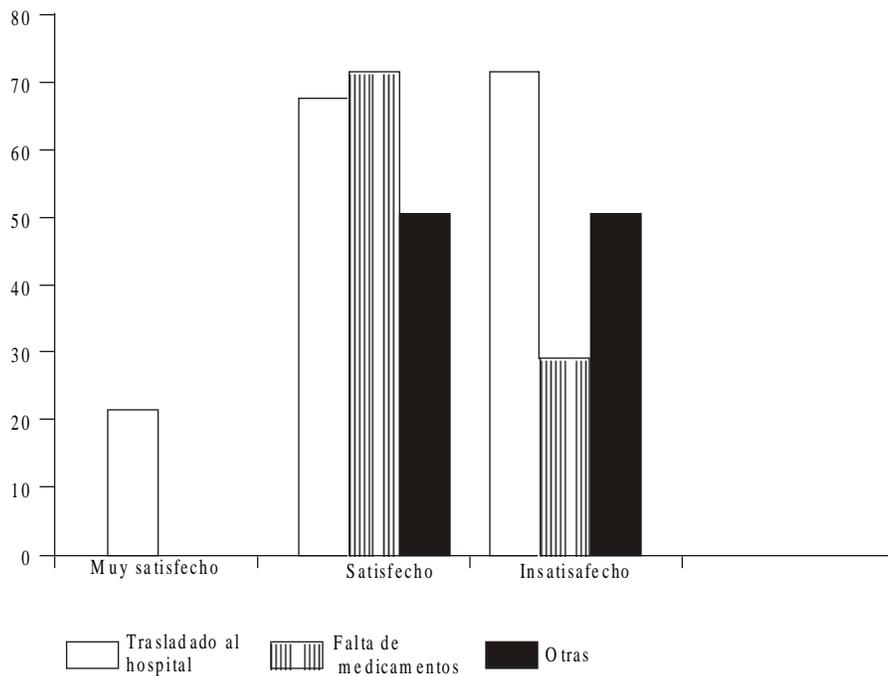


FIG. 1. Motivos de no resolutivez en los pacientes del PPU Santos Suárez.

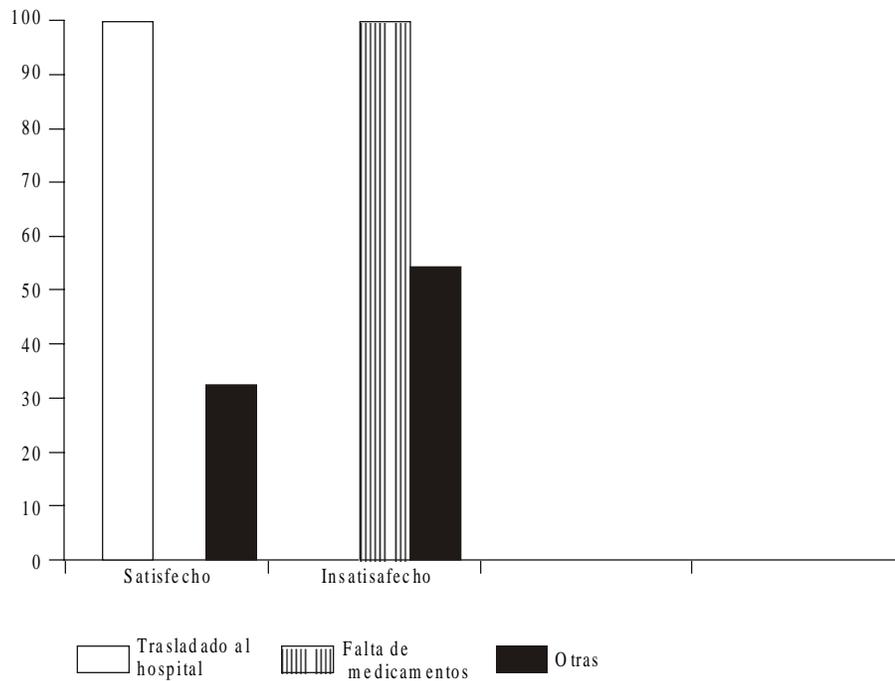


FIG. 2. Motivos de no resolutivez en los pacientes del PPU 30 de Noviembre.

tes en estos servicios; sin embargo, debe destacarse que 142 (43,3 %) pacientes percibieron insatisfacciones (fig. 3). Este elemento influye en la calidad de la atención médica, con independencia de que históricamente los pacientes han detectado la necesidad del mejoramiento de las condiciones higiénicas y de ambientación de las unidades.⁷

Al analizar el comportamiento de los resultados según del sexo, se observa que el número de insatisfacciones se comporta muy similar en ambos sexos, lo cual reafirma que tanto los hombres como las mujeres valoran en igual medida este elemento, percibido como las condiciones que garantizan un ambiente adecuado y acogedor.

En relación con el análisis de la variable edad, los grupos más satisfechos son

los de 20 a 29, de 30 a 39 y de 40 a 49 en correspondencia con el comportamiento crítico que los caracteriza. Al analizar la influencia de la higiene, del orden y del *comfort* sobre la valoración final del paciente acerca de la atención recibida, se aprecia que los encuestados en el PPU 30 de Noviembre otorgan un peso mayor a este elemento que los del PPU Santos Suárez. Las insatisfacciones resultantes están influidas por la insatisfacción con la higiene, el orden y el *comfort*.

En relación con el tratamiento recibido del personal que interviene en la prestación de servicios en la atención médica, se seleccionaron los médicos, las enfermeras, los técnicos y el personal de las ambulancias por las influencia que éstos ejercen en quien la demanda.

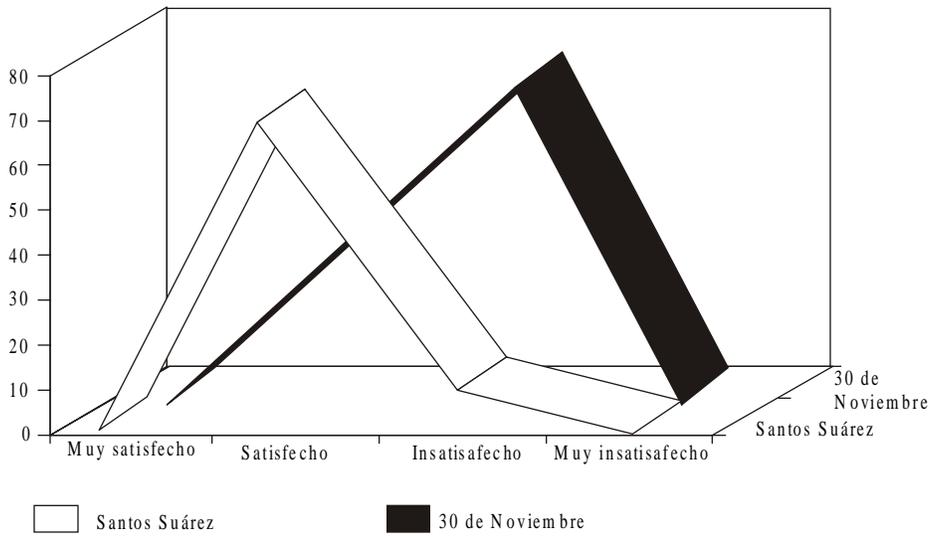


FIG. 3. Satisfacción de los pacientes con la higiene, orden y confort en el SUAPS del municipio 10 de Octubre.

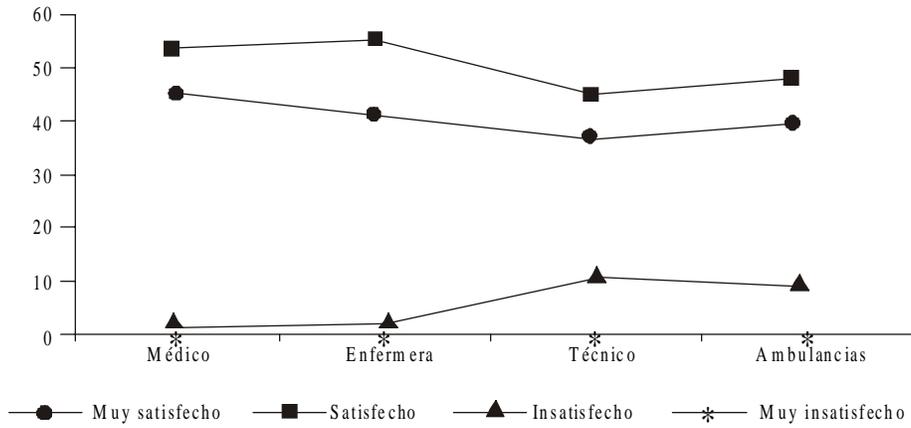


FIG. 4. Satisfacción de los pacientes con el trato recibido por el personal que presta el servicio en el SUAPS del municipio 10 de Octubre.

En el caso del personal médico, el 98,5 % de los pacientes expresó estar satisfecho con su trato; con respecto a la atención de enfermería el 97,4 %; con el personal técnico el 82 % y, con el de las ambulancias, el 90 % (fig. 4).

Este comportamiento indica que las expectativas referidas al trato recibido se

cumplen satisfactoriamente, si bien son menores en los técnicos y en el personal de las ambulancias.

Al analizarse según el sexo, aunque se observan algunas variaciones en cuanto a las insatisfacciones entre ambos sexos; todo parece indicar que, a pesar de ser las

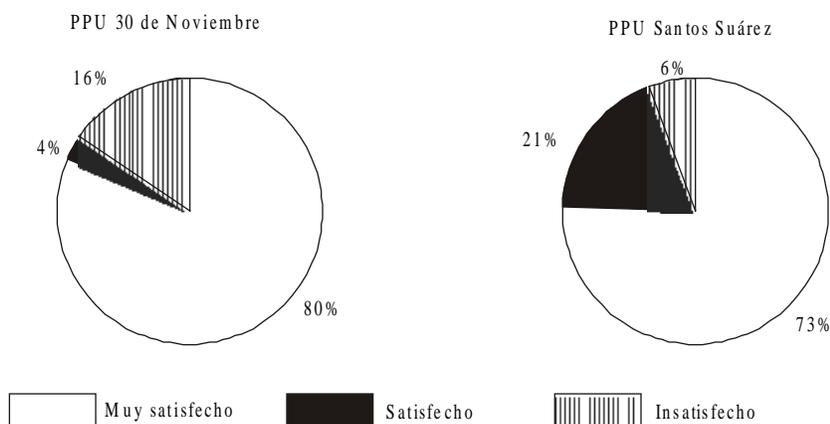


FIG. 5. Satisfacción de los pacientes con el SUAPS del municipio 10 de Octubre.

mujeres las que en mayor número solicitan los servicios de salud, por lo general, no son precisamente éstas las más insatisfechas ante el trato recibido del personal que labora en los PPU. Mayormente, se observó satisfacción en todos los grupos de edades, y niveles muy bajos de insatisfacción distribuidos entre los grupos analizados.

En cuanto a la satisfacción con el servicio recibido 293 (89,4 %) pacientes se mostraron satisfechos, mientras que el 10,6 % manifestó insatisfacción. Al separarlos por PPU, en Santos Suárez se observan resultados que no sobrepasan los límites fijados; no así en 30 de Noviembre, donde los niveles de insatisfacción sobrepasan los límites establecidos para el municipio (fig. 5).

Con respecto a la edad, los grupos con mayor insatisfacción son los comprendidos entre 20 y 29 años y los de 40 a 49 años. Coincidentemente con lo descrito en la literatura, éstos son los grupos más críticos al evaluar los servicios de salud.⁸ Se conoce que el 90 % de la satisfacción aparece como indicador fijado para considerar una buena calidad en la atención médica que preste un servicio. La satisfacción alcanzada se halla por debajo del 90 %. También, se describe

que con tan sólo el 1 % de las insatisfacciones se puede considerar que existen problemas en el funcionamiento del servicio (Cuba, Ministerio de Salud Pública. Informe de los resultados de la encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica, 1990). En este estudio, el porcentaje de insatisfacciones, como ya se apuntó es del 10,6 %, por lo que el factor de funcionamiento del servicio incide negativamente.

Se puede concluir con la afirmación que la satisfacción encontrada es baja y que el número de insatisfacciones es elevado, si se tienen en cuenta los patrones internacionales referidos en el análisis. Por consiguiente, existen problemas en la calidad de la atención médica, influida en gran medida por el PPU 30 de Noviembre, el cual sobrepasa los límites fijados para el municipio.

Los elementos que más relacionados están con la satisfacción son el tiempo de espera, el ambiente adecuado (para ambos PPU) y el trato recibido. El personal técnico es el que genera mayor insatisfacción principalmente en el PPU 30 de Noviembre.

Se recomienda realizar estudios periódicos que permitan identificar la satisfacción del paciente con el servicio prestado por los PPU del municipio 10 de Octubre y otras regiones del país.

SUMMARY: A cross-sectional study was carried out to determine patient satisfaction with the medical attention received at the the Main Emergency Polyclinics (MEP) in the municipality of "10 de octubre". A self-administered questionnaire was used with the selected patients. The sample was composed of 128 patients. The satisfaction degree found was lower than the expected, whereas the dissatisfaction observed was beyond the established limits. The elements most closely related to satisfaction were the physical environment and the treatment received from the health service personnel. It is recommended to make new research and to analyze the results obtained in this study so as to know how it works and the level of satisfaction attained.

Subject headings: **PATIENT SATISFACTION; MEDICAL ASSISTANCE; PRIMARY HEALTH CARE; EMERGENCES; HEALTH STATUS INDICATORS.**

Referencias bibliográficas

1. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Metodología para los SUAPS, 1995:168-72.
2. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS, 1992:382-404. (Publicación Científica; 534).
3. Aguirre-Gas H. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud Pública Mex 1990;32(2):623-9.
4. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.
5. — Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1992:123-9.
6. Díez MT. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria. Medifam 1993;3(2):320-30.
7. Heather P. Evaluación de la asistencia médica: principio y práctica. En: Componentes de la evaluación de la asistencia sanitaria. Gen Prat 1989;39(328):452-5.
8. Ruiz Chávez M. Bases para la evaluación de la calidad de la atención médica en las unidades médicas del sector salud. Salud Pública Mex 1990;32(2):156-69.

Recibido: 4 de febrero de 1999. Aprobado: 18 de marzo de 1999.

Lic. *Martha Chang de la Rosa*. Infanta # 1158 e/ Llinás y Clavel, Centro Habana, Ciudad de La Habana, Cuba.