



# ARTÍCULO ORIGINAL

---

## DIFERENCIA DE RESULTADOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN SANITARIA ENTRE FAMILIARES DE PACIENTES PROVENIENTES DE ÁREA RURAL Y URBANA INTERNADOS EN SERVICIOS DE CLÍNICA MÉDICA, AÑO 2018.

Raúl Andrés Tornaco Maidana, Marcelo Gerardo O'Higgins Roche

Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

---

### RESUMEN.

**Introducción:** La satisfacción del paciente y sus cuidadores es importante, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. La OMS sugiere considerar las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión, esto justifica la realización de este tipo de trabajos.

**Objetivo:** Determinar diferencia entre las medias de resultados en la encuesta de satisfacción de atención sanitaria entre cuidadores de pacientes internados en servicios de Clínica Médica provenientes de área rural y urbana.

**Métodos:** Trabajo observacional, analítico, transversal, de casos y controles, con muestreo no probabilístico, de casos consecutivos, a conveniencia.

**Resultados:** La media de edad de los encuestados fue de  $38,35 \pm 13,56$  años, el 77,78% eran mujeres. La media de edades de los pacientes internados fue de  $53,74 \pm 18,28$  años, el 55,5% era del sexo masculino. Se determinó que no hay diferencia significativa entre las medias del grado de satisfacción entre las poblaciones rural y urbana ( $p > 0,05$ ). Se encontró diferencia significativa de las medias del grado de satisfacción entre los cuidadores de pacientes masculinos y femeninos ( $p < 0,05$ ), siendo mayor el grado de satisfacción para familiares de mujeres internadas.

**Conclusión:** La mayoría de los encuestados fue del sexo femenino con media de edades  $38,35$ , pero los internados de sexo masculino y la media de edades  $53,7$ . No se rechaza hipótesis nula puesto que no se encontró diferencia significativa ( $p > 0,05$ ) de satisfacción entre familiares provenientes de zona rural y urbana.

#### Autor corresponsal:

Raúl Tornaco  
raultornaco@gmail.com

#### Palabras clave:

grado de satisfacción,  
área rural, área urbana

## ABSTRACT

**Background:** The satisfaction of the patient and their caregivers is important, it has been suggested as an indicator of quality of care in developed countries. The WHO suggests considering the goals of citizens in decision-making, this justifies the performance of this type of work.

**Objetive:** To determine the difference between the means of results in the survey of health care satisfaction among caregivers of patients admitted to the Medical Clinic services from rural and urban areas.

**Methods:** Observational, analytical, transversal work, of cases and controls, with non-probabilistic sampling, of consecutive cases, at convenience.

**Results:** The average age of the respondents was  $38.35 \pm 13.56$  years, 77.78% were women. The average age of the inpatients was  $53.74 \pm 18.28$  years, 55.5% was male. It was determined that there is no significant difference between the means of satisfaction degree between rural and urban populations ( $p > 0.05$ ). A significant difference was found between the means of satisfaction degree among the caregivers of male and female patients ( $p < 0.05$ ), with a greater degree of satisfaction for relatives of women inpatients

**Conclusion:** The majority of respondents were female with average age 38.35, but the sex of the inpatients was mainly male and the average age was 53.7. No null hypothesis was rejected as there was no significant difference ( $p > 0.05$ ) in satisfaction between family members from rural and urban areas.

**Keywords:**

Satisfaction degree, rural area, urban area

---

## INTRODUCCIÓN.

La satisfacción de los pacientes es un indicador que mide como un sistema de salud puede corresponder a las expectativas que poseen sus usuarios y tomas posiciones en cuanto a eso (1). Puede ser medida de diferentes maneras y existen varios test que llevan a quitar estimados numéricos que sirven para medir las expectativas de los pacientes en cuanto a como encarar estas expectativas.

En el mundo actual, el avance a pasos agigantados de la tecnología hace que las necesidades cambien y que las expectativas que se tienen acerca del personal de salud son cada vez de un mayor profesionalismo para mejorar la atención (1). El avance de los descubrimientos en el área de la salud hace una especialización cada vez más notable, que lleva a un aumento de los costos y hace que los pacientes exi-

jan más de lo que se les provee (2). Existen varios reportes que indican que los criterios de calidad y de seguridad en atención hospitalaria no están a la altura de los estándares adecuados, perjudicando la forma en que el público ve la atención sanitaria (3).

Aunque muchos países poseen esta problemática, se han buscado maneras de encarar esta problemática con el fin de los servicios prestados sean más eficientes y eficaces al momento de ser ofrecidos al público (4). La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha recomendado que las ideas de los ciudadanos de sus estados miembro sean consideradas a la hora de tomar decisiones en salud, ya sea en ámbito público o privado (5). Es por esto que existen varios estudios que han buscado indagar sobre la satisfacción de los pacientes en cuanto a

los servicios provistos por el sistema de salud (6, 7). El grado de satisfacción del paciente es importante en si mismo, puesto que otorga una mirada subjetiva acerca de las cualidades que tiene que cumplir el sistema de salud para estar a la altura de las expectativas del paciente (7, 8). Es igualmente, un indicador de calidad de cuidado en los países desarrollados (8).

La familia cumple un papel importante en el entorno del paciente, la complejidad en los servicios de internación puede generar una situación de fatiga y estrés en los familiares, especialmente en los dedicados al cuidado del paciente (9)

La percepción del familiar acompañante se guía por ciertas expectativas, que se ven modificadas a consecuencia de algunas actividades realizadas por el personal de salud, reflejando el grado de satisfacción de los servicios otorgados. (10)

Acorde con lo publicado en la bibliografía, las necesidades de la familia son influyentes en el estado que tienen los pacientes y fueron investigadas sus diferentes aristas de influencia (11). De igual manera, estos resultados contribuyen para tomar conciencia de que las necesidades de las familias deben ser atendidas y que corresponde a una responsabilidad que no puede ser ignorada por ningún hospital (12).

El objetivo general de esta investigación es determinar la diferencia de las medias de resultados en la encuesta de satisfacción de atención sanitaria entre familiares de pacientes provenientes de área rural y urbana internados en servicios de Clínica Médica en el año 2018.

## **MATERIALES O PACIENTES Y MÉTODOS.**

El diseño del trabajo fue Observacional analítico, de corte transversal, de casos y controles, con muestreo no probabilístico, de casos consecutivos, a conveniencia. La población enfocada fueron los familiares de pacientes internados en el Hospital de Clínicas. La Población accesible fue familiares de pacientes internados en la Primera y Segunda Cátedras de Clínica Médica del Hospital de Clínicas, San Lorenzo. La recolección de datos se llevó a cabo durante los meses de setiembre a noviembre del 2018.

Para el cálculo de tamaño de la muestra se utilizó un intervalo de confianza de 95%, con una fre-

cuencia esperada del 80% según el estudio de Ru et al (14), con un margen de error aceptable del 15%, un diseño de efecto de 1,0, se obtiene un tamaño de muestra mínimo de 27 pacientes por grupo. En cuanto a los criterios de inclusión: Familiares que acceden a completar la encuesta de satisfacción de atención; y, los de exclusión, encuestas llenadas de manera incompletas. Se utilizó como herramienta la encuesta de satisfacción a los familiares de Servicio de Medicina Intensiva del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria, España. (13).

Las variables medidas fueron las sociodemográficas de la muestra (edad, sexo, ambiente, edad de los pacientes, sexo de los pacientes, grado de parentesco, percepción de buena alimentación, grado de educación, lengua materna) y las relativas a la encuesta de satisfacción utilizada (13).

Con respecto al análisis y la gestión de los datos, las encuestas fueron cargadas en Google Forms, los datos almacenados en Microsoft Excel 2010 y analizados con el sistema Epi-Info versión 7.2.2.6. La prueba estadística utilizada para comparar las medias fue la prueba de t de student y ANOVA, teniendo como hipótesis nula que no existen diferencias significativas entre las medias de satisfacción de pacientes entre los grupos medidos y como hipótesis alterna que si existen estas diferencias.

Los asuntos éticos manejados fueron los siguientes: Beneficiencia: En caso de resultados de alarma se proporcionará información al sujeto para acudir a ayuda profesional. No malificencia: Los datos obtenidos en esta encuesta no se utilizarán para otros fines ajenos a la investigación en este estudio. Justicia: Todos los cuidadores tenían la misma oportunidad de participar en la encuesta. Autonomía Cualquiera de los participantes podía abandonar la encuesta en el momento que así lo deseara sin existir coacción para continuarla. El desarrollo de este estudio se dio bajo autorización de la jefatura del servicio.

## **RESULTADOS.**

A partir de una muestra de 54 sujetos se obtuvieron los datos sociodemográficos contenidos en la **Tabla 1.**

En cuanto a los días de internación de los pacientes, la media fue de  $20,49 \pm 14,44$  días, con un míni-

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los cuidadores de pacientes del Hospital de Clínicas de San Lorenzo (2018)		
Ambiente	Urbano	50% (27 sujetos)
	Rural	50% (27 sujetos)
Edad	x=38,35±13,56 años	
Sexo	Femenino	77,78% (42 sujetos)
	Masculino	22,22% (12 sujetos)
Edad de pacientes	X=53,74±18,28 años	
Sexo de los pacientes	Masculino	55,5% (30 sujetos)
	Femenino	44,5% (24 sujetos)
Grado de parentesco	Hijo/Hija (Moda)	33, 96% (18 sujetos)
Percepción de buena alimentación	81,13% (44 sujetos)	
Grado de educación	Educación escolar media	35, 19% (19 sujetos)
Lengua materna	Guaraní	57,41% (31 sujetos)
	Español	42,59% (23 sujetos)

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de los cuidadores de pacientes del Hospital de Clínicas de San Lorenzo (2018)

mo de 3 y máximo de 90 días, con una moda de 15 y una mediana de 18 días.

Las frecuencias de respuestas de las diferentes preguntas del test de valoración de satisfacción se encuentran en anexos (Tabla 2). Los pacientes se encontraron más satisfechos con las preguntas acerca de la amabilidad y sinceridad de los médicos y menos satisfechos en cuanto

Comparando las medias según los grupos de ambiente urbano versus rural, se encontró que utilizando el estadístico t de student la diferencia entre las medias de grado de satisfacción no fue significativa ( $p=0,1875$ ). Utilizando el estadístico ANOVA, la diferencia fue no significativa ( $p=0,2323$ ).

Analizando según grupos de lengua materna del cuidador utilizando el estadístico t de student se encontró un valor de t de 1,6780 ( $p=0,765$ ). Utilizando ANOVA se encuentra un valor de p de 0,099.

Al realizar el análisis entre las medias separando grupos por sexo del paciente y sometiéndolas al estadístico t de student se observó un valor de t de -2,4467 lo cual nos da una diferencia significativa ( $p<0,05$ ). Utilizando ANOVA, el valor para p fue de 0,0178 ( $p<0,05$ ). Lo mismo se realizó dividiendo grupos por alimentación saludable o no, lo que se obtuvo un valor de t de -0,1775 ( $p>0,05$ ) y con ANOVA un valor de p de 0,1608 ( $p>0,05$ )

## DISCUSIÓN.

En este trabajo, al igual que el realizado en Medellín, se utilizó una encuesta validada y publicada en España; esta evalúa los siguientes aspectos: la información brindada a los acompañantes y la comprensión del estado del familiar, los percepciones de los cuidados recibidos por el paciente, la amabilidad del personal hacia el paciente y sus acompañantes y la comodidad durante la estancia en la unidad.(15)

Luego del análisis de datos obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción, con relación a los datos sociodemográficos de los familiares encuestados, la media de edad fue de 38,35±13,56 años, El 77,78% era de sexo femenino. Sin embargo, en un estudio realizado en el Servicio de Medicina Intensiva, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla la edad media fue de 54,19±15,97 años, y la mayor parte (El 61,11%) fueron hombres.(16) Pero coincide con el trabajo llevado a cabo en la UANL(16) donde el sexo que predominó entre los participantes fue el femenino con un 64.2%, sobre el género masculino que fue de un 35.8%.

En cuanto a los pacientes internados la media de edades fue de 53,74±18,28 años, comparados a los de un estudio del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria. España, donde se encontró una media de edades de 55,17±17,8 lo cual es muy aproximado al valor encontrado en este estudio (17)

Tabla 1. Respuestas a las preguntas sobre satisfacción de los cuidadores de pacientes del Hospital de Clínicas (2018)					
Pregunta	Casi todas las veces	Muchas de las veces	Algunas de las veces	Nunca	Total
¿Las explicaciones que se le han dado acerca del estado de su familiar han sido con palabras que usted puede entender?	46,3 %	37 %	16,6 %	0 %	100 %
¿Entiende usted lo que le está ocurriendo a su familiar y por qué se le están haciendo las cosas?	40,7 %	46,3 %	12,9 %	0 %	100 %
¿El personal le ha explicado la maquinaria que está siendo utilizada en su familiar?	37 %	37 %	20,3 %	5,6 %	100 %
¿Cree usted que se le ha dado una información sincera acerca del estado y la evolución de su familiar?	48,1 %	33,3 %	16,6 %	1,8 %	100 %
¿Usted cree que el cuidado del personal sanitario (médicos, enfermeras, auxiliares) a su familiar es el adecuado?	42,5 %	40,7 %	16,6 %	0 %	100 %
¿Hay algunas cosas acerca de los cuidados médicos que recibe el paciente que podrían ser mejores?	24 %	38,8 %	24 %	12,9 %	100 %
¿Usted cree que, a su familiar, en este hospital, se le están dando los mejores cuidados posibles, o cree que serían mejores en otro hospital?	37 %	18,5 %	37 %	7,4 %	100 %
¿Han sido los médicos amables con usted?	48,1 %	37 %	12,9 %	1,8 %	100 %
¿Alguno de los médicos le ha preguntado si necesita algo?	16,9 %	43,4 %	16,9 %	22,6 %	100 %
¿Usted cree que alguien le llamará a casa si ocurre algún cambio significativo en el estado de su familiar?	16,6 %	35,2 %	40,7 %	7,4 %	100 %
¿Usted se siente cómodo durante la visita a su familiar en la Unidad de Cuidados Intensivos?	29,6 %	22,2 %	40,7 %	7,4 %	100 %
¿La sala de espera es confortable?	24,5 %	16,9 %	47, %	11,3 %	100 %
¿Se siente solo y aislado en la sala de espera?	12,9 %	12,9 %	46,3 %	27,7 %	100 %

**Tabla 2.** Respuestas a las preguntas sobre satisfacción de los cuidadores de pacientes del Hospital de Clínicas (2018)

En cuanto a las preguntas de la encuesta, solo el 46,3 % de los encuestados consideró que las informaciones médicas fueron claras siempre, en cambio en un trabajo realizado en el hospital 12 de octubre de Madrid, el 89% de los encuestados consideró la información médica diaria clara (18), otro estudio en la UCI Polivalente Hospital General La Mancha Centro arrojó las cifras de 92,3% de personas que respondieron que siempre fueron claros.(19)

Con respecto a la pregunta ¿Usted se siente cómodo en la sala de espera?, un 47% afirmó estar no estar cómodo en la sala. Esto es semejante a otro estudio del Hospital 12 de Octubre el 67% de los familiares consideró que era poco acogedora y el 27,2% respondió que no era nada acogedora. Sólo el 5,4% indicó que la sala era muy adecuada. (20)

En la pregunta ¿Alguno de los médicos le ha preguntado si necesita algo?, el 22,64 % de los encuestados respondió "Nunca", y el 16,98 % "Casi nunca", cifras alentadoras si comparamos con el estudio llevado a cabo en el Hospital de gran Canaria en el que el 73% afirmó que no se les preguntó nunca si necesitaban algo. (19)

Hubo diferencias entre las medias de satisfacción entre masculino y femenino, este punto debe ser foco de próximos estudios. Sin embargo, el sexo del familiar a cargo del cuidado, la lengua materna, ni los días de internación arrojaron diferencias significativas de satisfacción. Un estudio en la UANL donde las variables eran edad y sexo del familiar, así como días de internación, tampoco presentaron relación significativa con la satisfacción del familiar. (17)

Como conclusiones se resaltan las limitaciones de que el tamaño muestral en este estudio fue relativamente pequeño, se debe considerar de hacer estudios con tamaños mayores y dando más énfasis en los factores de confusión probables. También el diseño de la encuesta puede que no se un indicador lo suficientemente amplio como para poder recabar todo el espectro de satisfacción que pueden tener los cuidadores.

Se debe considerar que este estudio puede ampliarse para abarcar más servicios, de particular interés serían el servicio de emergencia o los servicios de terapias donde se podrían encontrar datos interesantes del ámbito de este estudio.

En cuanto a recomendaciones que se pueden hacer se puede proponer a los servicios que realicen rutinariamente este tipo de encuestas pues la opinión de los usuarios es como ya se ha manifestado un criterio de calidad. También se recomienda que para próximos estudios se consideren los factores que involucran las cualidades entre el sexo masculino y femenino a la hora de considerar la satisfacción en atención.

### **Conflicto de interés:**

Los autores declaran no tener conflictos de interés

### **Financiamiento:**

Autofinanciado

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1.Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP. 2009;43(2):429-37.
- 2.Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva A, Minamisava R, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latino Am. Enfermagem. Mayo-jun 2014; 22 (3); 454-60. DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437.
- 3.World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Summary of the evidence on patient safety: implications for research. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety. Geneva: World Health Organization; 2008.
- 4.Rechel B, Wright S, Edwards N, Dowdeswell B, McKee M. Investing in hospitals of the future. Copenhagen Ø, Denmark: European Observatory on Health Systems and Policies; 2009
5. World Health Organization. The world health report 2000. Health systems: improving performance. Geneve: WHO; 2000
6. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev Esc Enferm USP. 2006;40(1):71-7
7. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care. JAMA Surg. 2013;148(4):362-7.
8. Laschinger HS, McGillis-Hall L, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. J Nurs Care Qual. 2004;20(5):220-30
- 9.Bautista Rodríguez L Arias velandia m Carreño leiva z Leiva z. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Rev Cuid 2016; 7(2): 1297-1309 doi:http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330

10. Ramos Frausto V.M., Rico Venegas R.M., Martínez P.C. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Ene [citado 2018 Dic 02]; 11( 25 ): 219-232. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000100013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100013&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000100013>.
11. Lederer M, Goode T, Dowling J. The critical care assistance program. *Chest* 2005; 128(3):66S-75S
12. Santana Freitas K, Kimura M, Azevedo K, Ferreira S. Necesidades de los familiares de pacientes en unidades de terapia intensiva: Análisis comparativo entre Hospital Público y Privado. *Rev Latino-am Enfermagem* 2007 janeiro-fevereiro; 15 (1) 22-30
13. Santana Cabrera L, Ramírez Rodríguez A., García Martul M., Sánchez Palacios M., Martín González J.C., Hernández Medina E. Encuesta de satisfacción a los familiares de pacientes críticos. *Med. Intensiva* [Internet]. 2007 Mar [citado 2018 Dic 01]; 31( 2 ): 57-61. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0210-56912007000200001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0210-56912007000200001&lng=es).
14. Ru J, Ma J, Niu H, Chen Y, Li L, Liu Y, et al. Burden and depression in caregivers of patients with rheumatoid arthritis in China. *Int J Rheum Dis* [Internet]. Wiley/Blackwell (10.1111); 2018 Oct 18 [cited 2018 Nov 8]; Available from: <http://doi.wiley.com/10.1111/1756-185X.13397>
15. Cadavid González A, Guerra Sánchez D, Del Toro Morales G. Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. *Rev. Salud Publica.* Enero - Junio 2016 - Pág 26
16. Holanda Peña M Ots Ruiz E Domínguez Artiga M García Miguelez A Ruiz Ruiz A et. al. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. *Medicina Intensiva* 2015 vol: 39 (1) pp: 4-12 DOI 10.1016/j.medin.2013.12.008
17. Ruiz Chavez, M. I. Satisfacción del familiar con el cuidado a pacientes en estado crítico (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León). Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1185/1/1080116287.PDF>
18. Santana Cabrera L, Sánchez Palacios M, Hernández Medina E, García Martul M, Eugenio Ronaina P, Villanueva Ortiz Á. Needs of the family of intensive care patients: perception of the family and the professional. *Med. Intensiva* [Internet]. 2007 Sep [citado 2018 Nov 30]; 31( 6 ): 273-280. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0210-56912007000600002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0210-56912007000600002&lng=es).
19. Rodríguez Gomez M, Fernandez Herranz A, Catalan Gonzalez M, Montejo Gonzalez J. Valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos. *Medicina Intensiva* 2004 vol: 28 (5) pp: 237-249
20. Martos-Casado G Aragón-López A Gutiérrez-Ramos N. Satisfacción de los familiares de los pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos: percepción de los familiares y los profesionales. *Enfermería Intensiva* 2014 vol: 25 (4) pp: 164-172. DOI 10.1016/j.enfi.2014.10.001