

11230
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
FACULTAD DE MEDICINA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN
DE LA ATENCIÓN MÉDICA OTORGADA A LOS PACIENTES POS-
OPERADOS EN EL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA
DEL HOSPITAL GENERAL DR GAUDENCIO GONZÁLEZ GARZA
DEL CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
ESPECIALISTA EN
OTORRINOLARINGOLOGÍA

P R E S E N T A :
DR. LUIS DE JESÚS AMADOR COBOS

A S E S O R :
DRA. MARIA EUGENIA NOLASCO GRANADOS

MÉXICO, D.F.

FEBRERO 2000

275319



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DR. EMILIO ESCOBAR PICASSO

**JEFE DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN MÉDICA
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZÁLEZ GARZA
CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**



Mariano Hernández Goribar
DR. MARIANO HERNÁNDEZ GORIBAR

**JEFE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZÁLEZ GARZA
CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**

María Eugenia Nolasco Granados
DRA. MARÍA EUGENIA NOLASCO GRANADOS

**INVESTIGADOR PRINCIPAL Y MÉDICO DE BASE DEL SERVICIO
DE OTORRINOLARINGOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZÁLEZ GARZA
CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**

Luis de Jesús Amador Cobos
DR. LUIS DE JESÚS AMADOR COBOS

**INVESTIGADOR ASOCIADO Y MÉDICO RESIDENTE DE CUARTO
AÑO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL DR. GAUDENCIO GONZÁLEZ GARZA
CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**

AGRACEDIMIENTOS

A DOLY.

POR SU AMOR, POR SU PACIENCIA, SU SACRIFICIO Y POR DARME LO MÁS BELLO EN LA VIDA (NUESTROS HIJOS)

A EMITA Y EMILIO:

POR DARME LA OPORTUNIDAD DE SER ALGUIEN ÚTIL EN ÉSTA VIDA.(CON TODO MI AMOR)

A MI MAMÁ:

POR DARME EL SER, DEDICARME SU VIDA, SU AMOR Y SU APOYO (SIEMPRE)

A LANCHITA:

POR SUS CONSEJOS, SU ESTIMULO CONTINUO Y DEDICAR SU VIDA A MI FAMILIA (A TODOS)

A MIS TIOS:

POR APOYARME Y ACONSEJARME SIEMPRE.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE GENERACIÓN:

POR ESTAR SIEMPRE EN LAS BUENAS Y LAS MALAS

A CARLITOS:

POR SU AMISTAD, SUS CONSEJOS, SU PACIENCIA, SU CONFIANZA.

A MIS MAESTROS EN LA RESIDENCIA:

POR SUS ENSEÑANZAS CLINICAS Y QUIRÚRGICAS.

AL DR CASTILLA:

POR DARME LA OPORTUNIDAD DE SER SU AMIGO, SUS CONSEJOS, SU CONFIANZA Y SUS ENSEÑANZAS

AL DR RUIZ, DR MORENO, DRA NOLASCO Y DR HERNANDEZ:

GRACIAS POR TODO

A LOS PACIENTES:

YA QUE SIN ELLOS EL MEDICO SIMPLEMENTE NO EXISTE

A TODOS MUCHAS GRACIAS.

PENSAMIENTO

DIOS MIO RECUÉRDAME CON FRECUENCIA:

LA OBLIGACIÓN QUE TENGO DE ESTUDIAR, HAZME RESPONZABLE.

SANTIFICA MI TRABAJO DE ESTUDIANTE, PARA QUE PREPARE BIEN MI MISIÓN EN LA VIDA

QUE APRENDA A AGRADECER EL PRIVILEGIO DE PODER ESTUDIAR.

QUE ME CAPACITE A CONCIENCIA, QUE HAGA RENDIR MI JUVENTUD

QUE HAGA UNA BUENA SEMENTERA EN MI INTELIGENCIA

DAME HUMILDAD PARA HECHARME EN CARA LA NEGLIGENCIA CON QUE A VECES CUMPLO MIS TAREAS.

DAME VALENTÍA Y CONSTANCIA PARA APROVECHAR TODOS LOS INSTANTES EN EL ESTUDIO

ENSÉÑAME A ESTUDIAR CON METODO, A LEER CON REFLEXIÓN, A CONSULTAR CON LOS QUE SABEN MÁS PARA EL DÍA DE MAÑANA, SER ÚTIL A MI PROJIMO Y UN VERDADERO DIRIGENTE DE LA HUMANIDAD.

I N D I C E

1. RESUMEN	1
2. INTRODUCCION	2
3. OBJETIVO	6
4. MATERIAL Y METODOS	7
5. METODOLOGÍA	8
6. RESULTADOS	13
7. DISCUSIÓN	16
8. CONCLUSIONES	21
9. TABLAS	23
10.GRAFICOS	25
11.BIBLIOGRAFÍA	29

RESUMEN.

TITULO: Evaluación del nivel de información y satisfacción de la atención médica otorgada a los pacientes pos-operados en el servicio de otorrinolaringología del Hospital General "Dr Gaudencio González Garza" del Centro Medico Nacional "La Raza"

OBJETIVO. Identificar el nivel de información y satisfacción de la atención medica del paciente pos-operado que egresa del área de hospitalización del servicio de Otorrinolaringología

DISEÑO DE ESTUDIO: Prospectivo, transversal, observacional, descriptivo, clínico

MATERIAL Y METODOS. Se aplico una encuesta de opinión modificada de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud a los pacientes pos-operados al momento de su egreso del servicio de Otorrinolaringología que consto de 27 preguntas, de las cuales 17 exploraron el nivel de satisfacción y 10 el nivel de información del paciente, el estudio se realizo en cien pacientes mayores de edad, masculino o femeninos que aceptaron participar en el estudio.

RESULTADOS: Se entrevisto a 46 hombre y 54 mujeres con una edad promedio de 40 años, obteniéndose un nivel de satisfacción general del 76.58 % y un nivel de información general del 74.6 %

CONCLUSIONES: Se detectaron algunos rubros durante el proceso de atención al paciente tanto en lo relacionado al área de información como de satisfacción que pueden ser mejorados, pero en general la atención que presta el servicio de otorrinolaringología en el área de hospitalización se encuentra por arriba de lo esperado de acuerdo con lo reportado por la literatura.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la comunicación y la participación del paciente en todo acto médico es amplio e inobjetable, lo que permitirá conocer si la atención médica proporcionada se encuentra acorde a una adecuada calidad en la atención. (1)

Tomando en consideración que el concepto de buena atención médica incluye una práctica racional de la medicina, sustentada en las ciencias médicas, la prevención, el atender a un individuo como un todo, el mantener una relación personal cercana y continua entre médico y paciente, coordinada con trabajo social y los diferentes tipos de servicios médico y paramédicos, nos conducirán a proporcionar una adecuada calidad en la atención de acuerdo con las necesidades de salud de las personas. (2)

Se considera que para poder promover la calidad de la atención médica se debe de conocer cuales son los aspectos que la determinan, como identificarlos y como asignar un juicio de valor a través de su verificación. (3,4)

Se entiende por "calidad", como la capacidad de un producto para cumplir con la finalidad para la que fue hecho, producido con el menor costo posible y cuyo objetivo es alcanzar la satisfacción del consumidor, o como una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables (5)

Son por lo tanto necesarias líneas de acción que aseguren que las condiciones bajo las cuales se proporcionan los servicios sean las más propicias a fin de otorgar la mejor atención, con los recursos disponibles. Las necesidades de atención a la salud de la población podrán ser satisfechas en forma óptima cuando la calidad técnica y las relaciones interpersonales en los servicios sean acordes con su nivel de atención, un diseño y un desarrollo organizacional satisfactorio y con valores socialmente establecidos; todo ello, con el fin de detectar problemas

oportunamente y propiciar un ambiente que favorezca un cambio en los trabajadores, así como la creación de una cultura organizacional dirigida a salvaguardar y promover la calidad en beneficio del paciente. (6)

La calidad en la prestación de servicios en una unidad médica puede enfocarse desde distintos puntos de vista, en función de expectativas diferentes en relación a su otorgamiento por la institución y sus trabajadores, y su recepción por parte del paciente. Estas expectativas son 3: las de la institución, la cual pretende que sus trabajadores la proporcionen con oportunidad, calidad, conforme a las normas y programas de la misma dentro de presupuesto, con la menor morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas; las del trabajador, que espera la satisfacción personal en la realización de sus labores dentro de las instalaciones institucionales con el equipo e instrumental apropiados, siendo reconocido por sus superiores, con una remuneración congruente con la magnitud y responsabilidad de su trabajo; las del paciente, quien espera contar con servicios médicos accesibles en función de distancia, transportación y trámites necesarios, ser atendido con cortesía, oportunamente, en un medio ambiente agradable, contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería, con los recursos necesarios para satisfacer sus requerimientos, la realización óptima del proceso de atención (valoración integral, diagnóstico, pronóstico y tratamiento congruente con resultados satisfactorios de la atención para la solución del problema de salud que motivo el ingreso, con un egreso oportuno y ausencia de complicaciones como consecuencia de su atención). (7)

Actualmente se maneja el concepto de “Garantía de Calidad”, que asegura las condiciones bajo las cuales se proporciona atención médica con el mayor beneficio, el menor riesgo y costo, es decir, que reciba una atención de calidad, de tal manera que se identifiquen las deficiencias y se lleven a cabo las correcciones necesarias para conducir a un mejoramiento en la salud y bienestar

de los individuos. Es indispensable mencionar que el término garantía está compuesto por cinco conceptos: monitoría, evaluación, diseño, desarrollo y cambio. (6, 8-10)

La garantía de calidad en resumen, debe ser interpretada como un conjunto de estrategias dirigidas a disminuir de manera permanente, la brecha existente entre las condiciones actuales y las deseables bajo las cuales, se otorga atención a la salud de manera tal que asegure al paciente la obtención de los mayores beneficios para su salud con los menores riesgos. (11)

Corresponde al área de hospitalización donde se observan los porcentajes más bajos de satisfacción: información médica del 75%, relación médico-paciente 74%, calidad de los alimentos 71%, trabajo social 51%, atención de la dietista 28%, orientación al ingreso 21%. Los mayores porcentajes de satisfacción en la misma área fueron para el servicio de enfermería con un trato cortés del 85% y una atención oportuna del 85%. (7)

Para poder determinar la calidad de atención médica en el área de hospitalización del servicio de Otorrinolaringología, es necesario realizar una evaluación en su estado actual y así poder identificar problemas y establecer acciones correctivas en forma oportuna, acorde con las necesidades del servicio y posteriormente se deberá de aplicar en forma permanente encuestas a usuarios a fin de corregir errores y desviaciones y con ello mejorar la calidad en la atención médica proporcionada. (5)

Siendo los recursos humanos los capacitados para resolver y atender en forma oportuna la problemática expuesta por los usuarios de los servicios, se procederá a evaluar el estado actual de la satisfacción e información de los pacientes con las personas que interactúan en el área de hospitalización. (8)

Debido a los diferentes tipos de procedimientos quirúrgicos que se realizan en nuestro servicio es importante que el paciente esté informado del diagnóstico, el o los tratamientos médicos que ha recibido y recibirá, así como el tipo de cirugía a realizar, del pronóstico o expectativas

esperadas, el riesgo anestésico y quirúrgico así como los beneficios que obtendrá con dicho procedimiento, información que deberá de conocer antes de firmar la autorización para su tratamiento quirúrgico

Dentro del proceso de calidad de atención medica se encuentran incluidos a los prestadores de servicios paramédicos y administrativos quienes de una manera directa o indirecta influyen en la adecuada satisfacción del paciente, pero se desconoce su influencia

OBJETIVO

GENERAL:

Identificar el nivel de información y satisfacción de la atención médica del paciente pos-operado que egresa del área de hospitalización del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General "Dr Gaudencio González Garza" del Centro Médico "La Raza".

MATERIAL Y METODOS

Se aplicó una encuesta de opinión modificada de la Norma Técnica para la evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud, la cual constó de 27 preguntas de las cuales 17 (1, 3-7, 15-17, 10-22, 24-27), exploraron la satisfacción del paciente y 10 (2, 8-14, 18, 23) exploraron la información del paciente, éste cuestionario se aplicó al momento del egreso de los pacientes pos-operados del área de hospitalización en el servicio de Otorrinolaringología del Hospital General Dr Gaudencio González Garza del Centro Medico Nacional "La Raza" durante el periodo de Noviembre-Diciembre de 1999.

Se entrevisto a 100 pacientes de ambos sexos, todos con una edad mayor de 18 años, que aceptaron contestar el cuestionario y que cumplían con los criterios para su inclusión

M E T O D O L O G I A

El cuestionario se aplicó a todo paciente al momento de su egreso hospitalario posterior a su intervención quirúrgica, de tipo indistinto, sin importar el tiempo de estancia, que sean mayores de edad, masculinos o femeninos y que aceptaron participar en el estudio en el área de Hospitalización del servicio de Otorrinolaringología del Hospital General “Dr. Gaudencio González Garza”, al momento de su alta previa firma del consentimiento informado (anexo 2) y siempre que cumplieron con los criterios para la aplicación de la encuesta de opinión modificada que de acuerdo con la bibliografía (anexo 1).(7)

El cuestionario se llenó y planteó por el investigador asociado, de acuerdo con las respuestas proporcionadas por los pacientes. El cuestionario incluyó 27 preguntas con respuestas de sí ó no y algunas con espacio para dar información adicional.

Las preguntas se dividieron en 2 grupos, uno de 17 preguntas (1, 3-7, 15-17, 19-22, 24-27) que valoró el nivel de satisfacción del paciente y la cual se calificó de acuerdo con la cédula de evaluación de la Subdirección Normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE en 4 rubros: **Muy Satisfecho (MS)**, cuando las respuestas esperadas fueron el 90 ó el 100% del total; **Satisfecho (S)**, cuando las respuestas esperadas fueron del 75 al 89% del total; **Regularmente Satisfecho (RS)**, cuando las respuestas esperadas fueron del 60 al 74% del total y **No Satisfecho (NS)**, cuando las respuestas esperadas fueron menores al 59%. El segundo grupo constó de 10 preguntas (2, 8-14, 18, 23) que valoró el nivel de información del paciente y él cual se calificó de acuerdo con la cédula de evaluación de la subdirección normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE en 4 rubros: **Bien Informado (BI)**, cuando las respuestas fueron del 90 ó el 100%, **Informado (I)**, cuando las respuestas esperadas fueron del 75 al 89% del total;

Regularmente Informado (RI), cuando las respuestas esperadas fueron de 60 al 74% del total y **Mal Informado (MI)**, cuando las respuestas esperadas fueron menores al 59%. Con base en la estadística, en ambos grupos se determinó el porcentaje del total del total de pacientes que se encuentra en cada rubro y se determinó el nivel de información y satisfacción general con que egresaron los pacientes del servicio de Otorrinolaringología, también cada pregunta se analizó por separado para detectar las principales causas de insatisfacción y desinformación.

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL NIVEL DE INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA OTORGADA A LOS PACIENTES POSOPERADOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE O.R.L. DEL H.G.C.M.N.R.

1. ¿Tardó 60 minutos o menos en trasladarse desde su domicilio hasta el hospital? S / N.
2. ¿Recibió orientación de parte del personal de admisión hospitalaria de los tramites necesarios para su ingreso al área de hospitalización? S / N
3. ¿Se le atendió por parte del personal de admisión hospitalaria con cortesía y oportunidad? S / N.
4. ¿Cuánto tiempo esperó para subir al piso después de la hora de su cita para ingreso en admisión hospitalaria? _____
5. ¿Considera que el área de hospitalización cuenta con adecuada iluminación, es funcional y se encuentra limpio (S/N)?
6. ¿Durante su estancia en el servicio hubo siempre el material necesario para curarlo en cantidad suficiente, y en buenas condiciones? S / N.
7. ¿Considera que el quirófano en donde se le operó cuenta con adecuada iluminación, y se encuentra limpio (S/N)?
8. A su ingreso al área de hospitalización y antes de asignarle su cama ¿se le informo del manejo del servicio y de las indicaciones que debe de ejecutar antes de su cirugía con lo relacionado al baño y la alimentación así como de la hora que debe de bajar al quirófano por parte del servicio de enfermería? S / N
9. ¿Cómo se llama su médico tratante? _____
10. ¿ Antes de su cirugía se le presentó su medico tratante ó su residente? S / N

11. ¿Sabe Ud. que diagnostico tiene y de que lo operaron? S/N (especificar el Dx y el procedimiento en caso de ser afirmativa la respuesta). _____

12. ¿ Su médico le ha explicado satisfactoriamente su padecimiento y tratamiento y le ha aclarado sus dudas? S / N
13. ¿ Le informó su médico de los beneficios y los riesgos de su cirugía, así como de los riesgos de la anestesia? S / N
14. ¿Después de su cirugía su medico tratante le explico como salió la cirugía y que se le hizo? S / N.
15. ¿Durante su estancia en el área de quirófano fue atendido con cortesía y oportunidad cuando así lo solicito tanto por el personal medico, de enfermería o camilleros? S / N (en caso de decir que no especificar por quién o quienes _____)
16. ¿El personal de enfermería acudió con prontitud a su llamado mientras permaneció ingresado en el servicio? S / N
17. ¿El trato que ha recibido Ud. del personal de enfermería ha sido amable y ha atendido a sus solicitudes? S / N
18. ¿Le preguntó la dietista qué le gusta comer y le explicó lo que tiene autorizado? S / N
19. ¿Le sirven sus alimentos con buena temperatura? S / N
20. ¿ Los alimentos que le sirven están bien presentados y con buen sabor? S / N
21. ¿Le ha preguntado la trabajadora social si tiene problemas en su casa o en su trabajo, y en qué le puede ayudar? S / N
22. ¿Le ha proporcionado la trabajadora social orientación y ayuda para resolver sus problemas? S / N

23. ¿Considera que con la cirugía que se le realizó se solucionará su problema de salud? S / N
(en caso de contestar "NO" especificar la causa _____)
24. ¿Durante su estancia en el servicio fue atendido como esperaba? S / N (En caso de decir
"NO" especificar la causa _____)
25. ¿Algo no le gustó durante su estancia? S / N (especificar en caso de contestar "SI" a la
pregunta _____)
26. ¿Durante su estancia tuvo alguna complicación? S / N (En caso de contestar "SI"
especificar _____)
27. ¿En caso necesario se operaría de nuevo en este hospital? S / N (En caso de decir que
"NO" especificar _____)

RESULTADOS

Se aplicó a cada paciente pos-operado al momento de su alta del área de hospitalización del servicio de Otorrinolaringología, una encuesta de opinión modificada de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica de la Secretaría de Salud, la cual evalúa la atención a los pacientes hospitalizados. El cuestionario constó de 27 preguntas de las cuales 17 (1, 3-7, 15-17, 19-22, 24-27) evaluaron el nivel de satisfacción y 10 (2, 8-14, 18, 23) evaluaron el nivel de información que tenía el paciente pos-operado al momento de su alta

La encuesta se aplicó a 100 pacientes que aceptaron participar en la investigación y que cumplían con los criterios de inclusión, no inclusión y exclusión

Con respecto a los resultados obtenidos, se entrevistó a 46 mujeres y 54 hombres con una edad promedio de 40 años con una desviación estándar de 12.98 (tabla 1) En lo que al nivel de satisfacción general se refiere encontramos un promedio de 13.02 respuestas esperadas de 17 en el total de pacientes con una desviación estándar de 0.16 (tabla 2), lo que representa el 76.58 % de satisfacción obtenida por los pacientes.

De acuerdo con la cédula de evaluación de la Subdirección Normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE, se obtuvo un 1% de pacientes **muy satisfechos**, el 65% de paciente **satisfechos**, 30% de pacientes **regularmente satisfechos** y un 4% de pacientes **no satisfechos**. (Gráfica I)

Los porcentajes más bajos de satisfacción fueron en trabajo social, en lo referente a que si al paciente, la trabajadora social le proporciono ayuda para resolver problemas en la casa o el trabajo, con solo un 2% de las respuestas esperadas, y también en lo relativo a la ayuda proporcionada por la trabajadora social para resolver problemas durante la estancia del

paciente en el servicio con solo un 12% de las respuestas esperadas, también se presentó insatisfacción en el tiempo de espera para subir al área de hospitalización ya que solo un 38 % de los pacientes tardó menos de una hora en subir al área de hospitalización. Los porcentajes de satisfacción más altos de los pacientes se obtuvieron al contar con material de curación suficiente y en buenas condiciones para su atención; en la atención recibida en el quirófano por el personal medico y paramédico; al trato amable y atendiendo a sus solicitudes por parte del personal de enfermería del área de hospitalización con un 100% de respuestas esperadas; un 99% en la prontitud con que acuden las enfermeras cuando se les requiere; el 98% de los pacientes dijo haber recibido la atención que esperaba en el hospital; el quirófano lo encontraron limpio e iluminado en un 97% de los casos, un 96% de los pacientes indicó que si se operarían de nuevo en el hospital. (Tabla 4, Gráfica III)

En relación al nivel de información general se encontró un promedio de 7.46 respuestas esperadas de 10 en el total de pacientes con una desviación estándar de 0.14 lo que representa el 74.6 % de información obtenida por los pacientes (tabla 3)

De acuerdo con la cédula de evaluación de la Subdirección Normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE, se obtuvo un 26 % de pacientes **bien informados**, un 25 % de pacientes **informados**, 40 % de pacientes **regularmente informados** y 9 % de pacientes **no informados**. (gráfico II)

Los porcentajes más bajos de información se obtuvieron en la orientación al paciente de los alimentos permitidos; solo a un 49 % de los pacientes pos-operados conoce su diagnostico y la cirugía a la cual se sometieron; al 55 % se les informó de cómo salió su cirugía y que se les hizo; en un 71 % de los casos el médico acudió antes de la cirugía y el mismo porcentaje de pacientes dijeron haber sido informados de los riesgos anestésicos, quirúrgicos y los beneficios a obtener con la cirugía previa a ésta. El 86 % afirmó conocer su padecimiento y el

tratamiento previo a la cirugía. Los porcentajes más altos de información se obtuvieron en lo referente al considerar el paciente que con el procedimiento quirúrgico realizado se solucionaría su problema de salud con un 93 % de respuestas afirmativas; el 97 % de los pacientes recibió orientación de los trámites necesarios para su ingreso al área de hospitalización; y al 99 % de los pacientes se les informó del manejo del servicio en lo referente al baño, la alimentación y la hora aproximada en que se les bajaría al quirófano para ser operados, en el mismo porcentaje los pacientes conocieron a su médico tratante. (Tabla 5, Gráfica IV)

DISCUSIÓN

Una buena atención médica es el reflejo de una adecuada calidad en la atención que se proporciona a los pacientes. Actualmente se cuenta con la metodología adecuada para poder valorar la calidad de la atención a nivel hospitalario, lo que nos permite saber en que condiciones se proporciona ésta. Esta evaluación nos permitió detectar los problemas de insatisfacción y de información que tiene el paciente pos-operado, permitiéndonos plantear alternativas de solución con el fin de que el proceso de atención se realice en forma óptima y eficiente.

Con un 75.58 % obtenido de las respuestas esperadas, se considera que en general los pacientes se encuentran “satisfechos” con la atención recibida de acuerdo con la cédula de evaluación de la Subdirección Normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE.

De acuerdo con el análisis realizado el 1 % de los pacientes se calificó como “muy satisfecho” y el 4 % como “no satisfecho”. Llama la atención el hecho que casi un tercio de los pacientes se encontró regularmente satisfecho, quedando el resto de los pacientes (60 %) calificados como “satisfechos”. Actualmente no se cuenta con información bibliográfica con que comparar estos resultados.

El porcentaje más bajo de satisfacción corresponde al área de trabajo social ya que solo un porcentaje muy bajo de los pacientes recibió algún tipo de ayuda de las trabajadoras sociales y un buen número de pacientes comentó que no conocían a la trabajadora ya que nunca se presentó con ellos. Comparados con la literatura nos encontramos muy por debajo de lo reportado. El siguiente porcentaje de insatisfacción es el relativo al tiempo que tarda el paciente en subir al área de hospitalización después de la hora que se les citó para llegar el cual debe de ser menor a una hora, ya que solo el 38 % de los pacientes se encontró dentro del

tiempo esperado, de los 62 pacientes restantes, 60 informaron el tiempo que tardaron en subir y éste fue en promedio de dos y media horas (DS: 7.30) habiendo 7 pacientes que tardaron de 4 a 5 Hs en subir al piso.

Poco menos de la mitad de los entrevistados indicaron no estar a gusto con la estancia en el servicio, ya que se presentaron problemas de iluminación , con el baño, la falta de cobijas, la poca atención del medico tratante, tiempo de espera prolongado para subir al piso.

En la mayoría de los pacientes el tiempo de traslado desde su domicilio hasta el hospital fue menor de una hora, pero un 30 % demoró más tiempo, ya que algunos pacientes residen fuera de la ciudad de México

Con lo que respecta a la alimentación sólo una cuarta parte de los pacientes menciono que los alimentos no se encontraban con adecuada temperatura y en general la gran mayoría indicó que los alimentos tenían buena presentación y sabor, algunos pocos pacientes dijeron que los alimentos estaban insípidos por falta de sal, solo un paciente diabético refirió que a pesar de haber informado de su condición se le proporcionó una dieta normal En éste rubro de alimentación nos encontramos por arriba de lo reportado por la literatura

De los porcentajes más altos se encuentra la atención cortés y oportuna en Admisión Hospitalaria, la adecuada limpieza de área de hospital; la casi ausencia de complicaciones durante la estancia, como el extravío de un expediente (que luego apareció) o problemas con la vigencia del paciente.

Los más altos índices de respuestas esperadas fueron los relativos a la adecuada iluminación y limpieza del quirófano; y al hecho de que a excepción de 4 pacientes todos los demás refirieron que sí se operarían de nuevo en nuestro servicio y solo 2 pacientes refirieron no haber sido atendidos como esperaban. El 100 % de los pacientes contestó todas las respuestas

esperadas en lo correspondiente a la presencia de material de curaciones en cantidad suficiente y en buenas condiciones.

Al igual que en lo reportado por la literatura los más altos índices de satisfacción corresponden al servicio de enfermería por su trato cortés, oportuno en forma amable y gentil, encontrándonos un 15% por arriba de lo reportado por la literatura.

En lo relativo al nivel de información en general obtenida, ésta es en promedio de 7.46 respuestas de 10 posibles, lo que representa un nivel general de información del 74.6 % y con base en la cédula de evaluación de Subdirección Normativa de la Subdirección General Médica del ISSSTE, se considera que en general los pacientes se encuentran “informados” con relación a la literatura nos encontramos cuatro décimas por debajo de lo esperado

En relación con el análisis del nivel de información de información y con base en la cédula de evaluación se observó que una cuarta parte se encuentra “bien informada” y otra cuarta parte ésta “informada”, llama la atención que un poco menos de la mitad de los pacientes se encontró “regularmente informado” o “no informado”. Actualmente no se cuenta con información bibliográfica con que comparar estos resultados

El nivel más bajo de información correspondió a la información que el paciente recibió con relación a los alimentos ya que muy pocos de los pacientes tenía conocimiento de qué alimentos tenía permitidos y en consecuencia dejaban alimento, ya que no les gustaban lo cual repercute aumentando el desperdicio y generando pérdidas económicas; de acuerdo con la literatura tenemos el mismo porcentaje esperado en éste rubro para el área de hospitalización El siguiente porcentaje más bajo de información correspondió al conocimiento del diagnóstico y tratamiento quirúrgico a que se sometió al paciente, llamando la atención que poco menos de la mitad de los pacientes tenía conocimiento de su diagnóstico

y su tratamiento, llegando en muchos casos solo a referir que les operaron el oído o la nariz sin poder explicar nada más

Solo poco más de la mitad de los pacientes confirmó que el médico tratante antes del alta lo visitó y le informó de cómo salió su cirugía y que fue lo que se hizo, y en algunos casos aunque el medico acudió a verlos no les informó nada de la cirugía, y en otros casos el médico tratante simplemente no se presentó, lo que causa molestias entre los entrevistados

Un 71 % de los pacientes indicó que su médico tratante los vio antes de la cirugía y les preguntó si no tenían alguna enfermedad, y aunque el resto de los pacientes refirieron que el medico no los visitó en este punto en particular hay que tomarlo con reserva debido a que muchos pacientes sobre todo aquellos que se encuentran en el primer tiempo quirúrgico, durante las mañanas se les pasa al área de quirófanos a las 6.30 AM lo que es antes de la hora de entrada del médico, sin embargo había casos en los cuales el médico habiendo llegando al hospital antes de que pasaran al paciente al quirófano simplemente no lo visitaron.

En lo relativo a la información de los beneficios que el paciente va a recibir con la cirugía y de los riesgos anestésicos y quirúrgicos a los cuales el paciente se expuso, una tercera parte de los entrevistados no estaban informados e incluso algunos se sorprendieron cuando se les dijo que en algunos casos han fallecido pacientes como consecuencia de una reacción a la anestesia ó que podían presentar hepatitis medicamentosa. Lo anterior es importante ya que un paciente no informado puede ser causa de una demanda legal al médico si se presenta alguna complicación de las conocidas durante el procedimiento quirúrgico.

Un gran porcentaje de los pacientes dijo que conocía su enfermedad y el tratamiento que se le había dado previo a la cirugía, pero llama la atención el hecho de que algunos de estos pacientes no sabían qué cirugía se les realizó y no contestaron en forma correcta su diagnóstico.

Entre los mayores porcentajes de información (por encima del 90 % de respuestas esperadas contestadas) se encuentra lo referente a que sí con la información recibida consideraban que con la cirugía se solucionaría su problema de salud, y también en la información recibida en el área de admisión hospitalaria para ingresar al hospital.

En solo un caso el paciente refirió que no se le informó del manejo del servicio con lo referente al baño la hora de su última comida antes de la cirugía así como la hora probable que se le pasaría al quirófano, lo que muy probablemente se deba a que el paciente no prestó atención o se ingresó en forma extemporánea.

Con solo una excepción todos los pacientes sabían el nombre del médico tratante que los operó

No obstante de que en lo general nos encontramos dentro de lo reportado por la literatura y en algunos casos como el referente al servicio de enfermería, así como el correspondiente a la información proporcionada al ingreso en Admisión Hospitalaria, nos encontramos muy por encima de lo esperado, hay algunos rubros como en lo correspondiente a trabajo social, en que nos encontramos por debajo de lo esperado en la literatura y que son puntos que se pueden mejorar para elevar la calidad de la atención médica que se proporciona al derechohabiente en el servicio.

CONCLUSIONES

- El servicio que presta trabajo social se encuentra muy por debajo de lo esperado y en muchos casos los pacientes desconocen la existencia del departamento de Trabajo Social.
- En la mayoría de los casos el tiempo de traslado al hospital desde el domicilio es menor de una hora
- La orientación proporcionada por el departamento de Admisión Hospitalaria es adecuada.
- El tiempo que pasa desde la hora que se cita al paciente hasta su ingreso al área de hospitalización es en la mayoría de los casos excesivo.
- La mitad de los pacientes refirió que no se cuenta con adecuados servicios sanitarios, faltan cobertores, cortinas y sillas para los familiares que en ocasiones pasan la noche con ellos.
- El personal medico y paramédico presenta una atención cortés y oportuna a los pacientes.
- El servicio que presta enfermería es de lo más cortés, oportuno y eficiente.
- La información que se proporciona a los pacientes por parte del personal de enfermería sobre el manejo del área de hospitalización es adecuada y completa.
- En general el área de hospitalización y quirófano se encuentran limpios y bien iluminados.
- Los insumos para curación de los pacientes se encuentran en cantidad suficiente y en buenas condiciones
- La mayoría de los pacientes fue atendido como esperaba y en algunos casos mejor.
- Uno de cada diez pacientes presentó alguna complicación menor.
- La gran mayoría de los pacientes en caso necesario se operarían de nuevo en el servicio.
- La información que proporciona la dietista a los pacientes en relación a los alimentos es mala

- En general los alimentos que se les proporciona a los pacientes se encuentran con adecuada temperatura, buen sabor y adecuadamente presentados.
- Con una excepción todos los pacientes conocían el nombre del medico tratante.
- La mayoría de las veces el medico se presenta ante el paciente antes de la cirugía.
- Poco menos de la mitad de los pacientes no conoce su diagnóstico ni a que cirugía se le sometió.
- La gran mayoría de los pacientes cree saber en que consiste su enfermedad y cual es el tratamiento que ha recibido.
- La mitad de las veces el médico no informa al paciente de cómo salió su cirugía.
- Poco más de la cuarta parte de los pacientes no estaba informado antes de la cirugía de los beneficios que obtendría con ella así como los riesgos anestésicos y quirúrgicos.
- Nueve de cada diez pacientes considera que con la cirugía que se le realizó se solucionara su problema de salud

TABLA 1

SEXO Y EDAD	
MASCULINOS	46 %
FEMENINOS	54 %
EDAD PROMEDIO	40 años
DESVIACION ESTANDAR	12.98
RANGO	20 a 70 años

TABLA 2

NIVEL DE SATISFACCION OBTENIDO POR LOS PACIENTES	
TOTAL DE PACIENTES	100
PROMEDIO DE RESP ESPERADAS	13.02
DESVIACION ESTANDAR	0.16
% GENERAL DE SATISFACCION	76.58
RANGO	10
MINIMO	6
MAXIMO	16

TABLA 3

NIVEL DE SATISFACCION OBTENIDA POR LOS PACIENTES	
TOTAL DE PACIENTES	100
PROMEDIO DE RESP. ESPERADAS	7.46
DESVIACION ESTANDAR	0.14
% DE SATISFACCION GENERAL	74.6
RANGO	6
MINIMO	4
MAXIMO	10

TABLA 4

PORCENTAJE DE RESPUESTAS ESPERADAS Y OBTENIDAS EN SATISFACCIÓN

1 - TARDO MENOS DE 60 MINUTOS EN LLEGAR DESDE SU CASA AL HOSPITAL	69 %
3 - RECIBÍ ATENCIÓN CORTES Y OPRUNA EN ADMISION HOSPITALARIA	92 %
4 - TARDO MENOS DE UNA HORA PARA SUBIR AL PISO DE HOSPITALIZACIÓN	38 %
5 - ENCONTRÓ EL PISO DEL HOSPITAL ILUMINADO, LIMPIO Y FUNCIONAL	92 %
6 - HABÍA MATERIAL SUFICIENTE PARA CURARLO	100 %
7 - ENCONTRÓ EL QUIRÓFANO ILUMINADO Y LIMPIO	97 %
15 - RECIBIO ATENCIÓN EN EL QUIROFANO POR MEDICOS, ENFERMERAS Y CAMILLEROS	100 %
16 - EN EL PISO DE HOSPITALIZACIÓN LAS ENFERMERAS ACUDEN PRONTO A SU LLAMADO	99 %
17 - RECIBÍ TRATO AMABLE Y ATENDIENDO A SUS SOLICITUDES DE LAS ENFERMERAS	100 %
19 - ALIMENTOS SERVIDOS CON BUENA TEMPERATURA	74 %
20 - RECIBÍ ALIMENTOS CON BUEN SABOR Y BIEN PRESENTADOS	84 %
21 - LE PREGUNTÓ TRABAJO SOCIAL DE PROBLEMAS EN CASA O EN EL TRABAJO	2 %
22 - LE PROPORCIONÓ TRABAJO SOCIAL ORIENTACIÓ Y AYUDA PARA RESOLVER SUS PROBLEMAS	12 %
24 - RECIBÍ LA ATENCIÓN QUE ESPERABA EN EL HOSPITAL	98 %
25 - TODO LE GUSTO DURANTE SU ESTANCIA	54 %
26 - NO PRESENTO COMPLICACIONES DURANTE SU ESTANCIA	91 %
27 - SÍ SE OPERARÍA DE NUEVO EN EL SERVICIO	96 %

TABLA 5

PORCENTAJE DE RESPUESTAS ESPERADAS Y OBTENIDAS EN INFORMACIÓN

2 - RECIBÍ INFORMACION DE LOS TRAMITES DE INGRESO EN ADMISIÓN HOSPITALARIA	97 %
8 - RECIBIO INFORMACIÓN DEL MANEJO DEL SERVICIO Y HORA DE BAJAR AL QUIROFANO	99 %
9 - SABÉ EL NOMBRE DE SU MEDICO TRATANTE	99 %
10 - LO VISITÓ SU MEDICO TRATANTE ANTES DE LA CIRUGÍA	71 %
11 - CONOCE SU DIAGNOSTICO Y LA CIRUGÍA QUE SE LE REALIZÓ	49 %
12 - ESTÁ INFORMADO DE SU TRATAMIENTO Y SU PADECIMIENTO	86 %
13 - SE LE INFORMÓ DE LOS BENEFICIOS DE LA CIRUGÍA Y LOS RIEZGOS ANESTÉSICO Y QUIRÚRGICOS	71 %
14 - SU MEDICO LE INFORMÓ DE CÓMO SALIO SU CIRUGÍA	55 %
18 - SE LE PREGUNTO QUE LE GUSTA COMER Y SE LE INFORMO LO QUE TIENE AUTORIZADÓ	28 %
23 - CONSIDERÁ QUE CON LA CIRUGÍA SE SOLUCIONARÁ SU PROBLEMA DE SALUD	93 %

GRAFICO I: NIVEL DE SATISFACCION

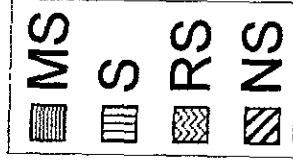
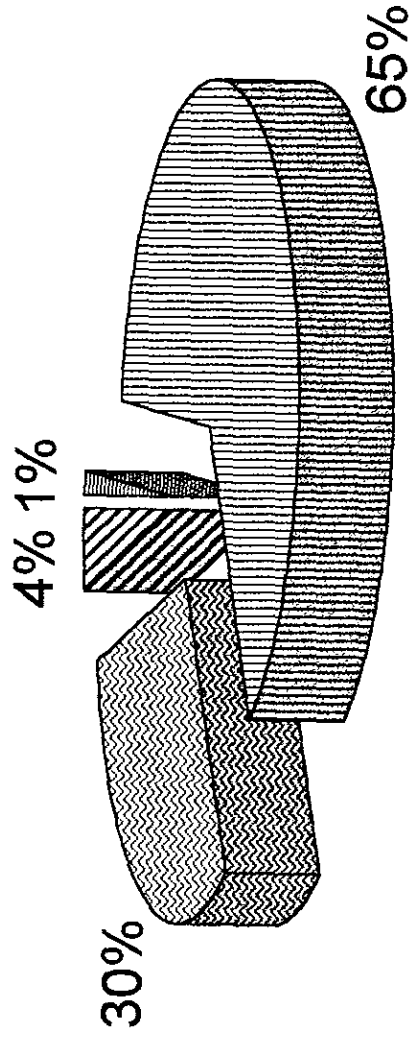
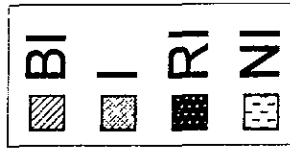
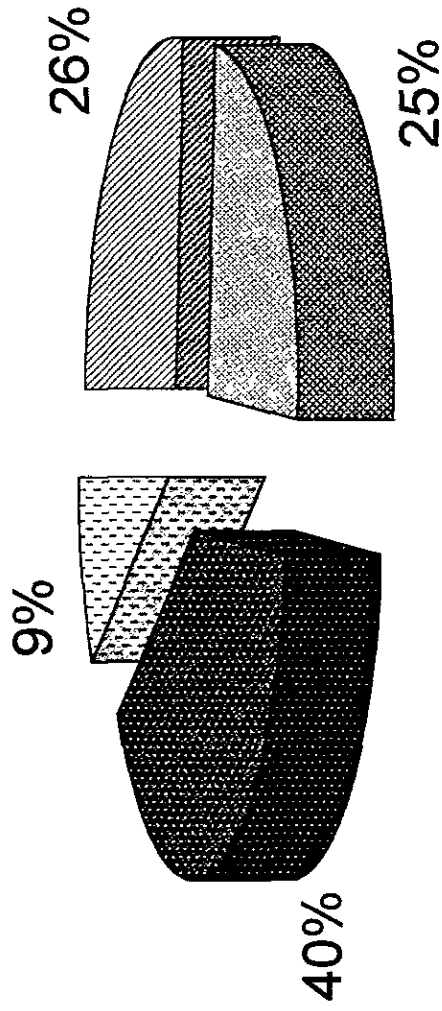
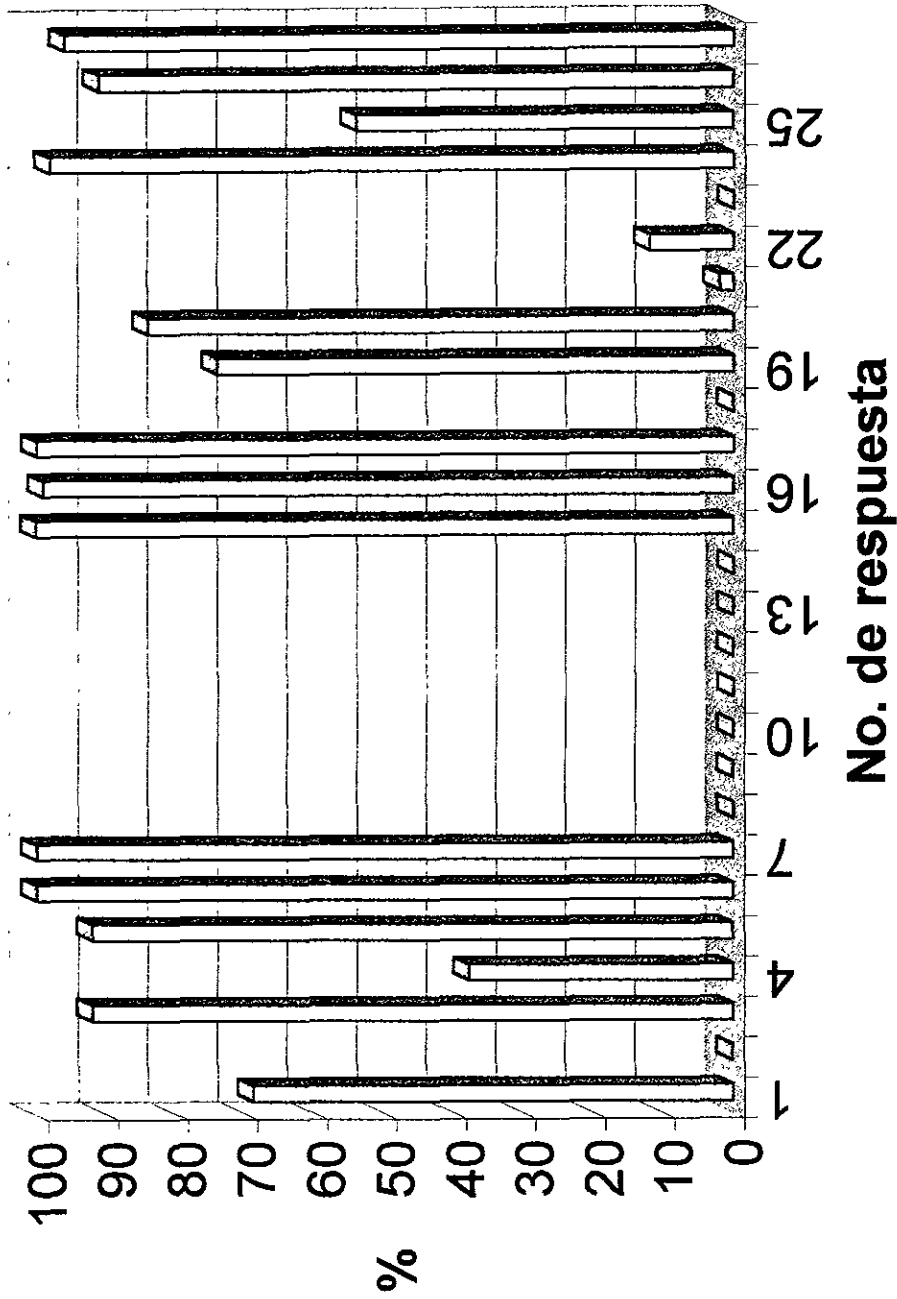


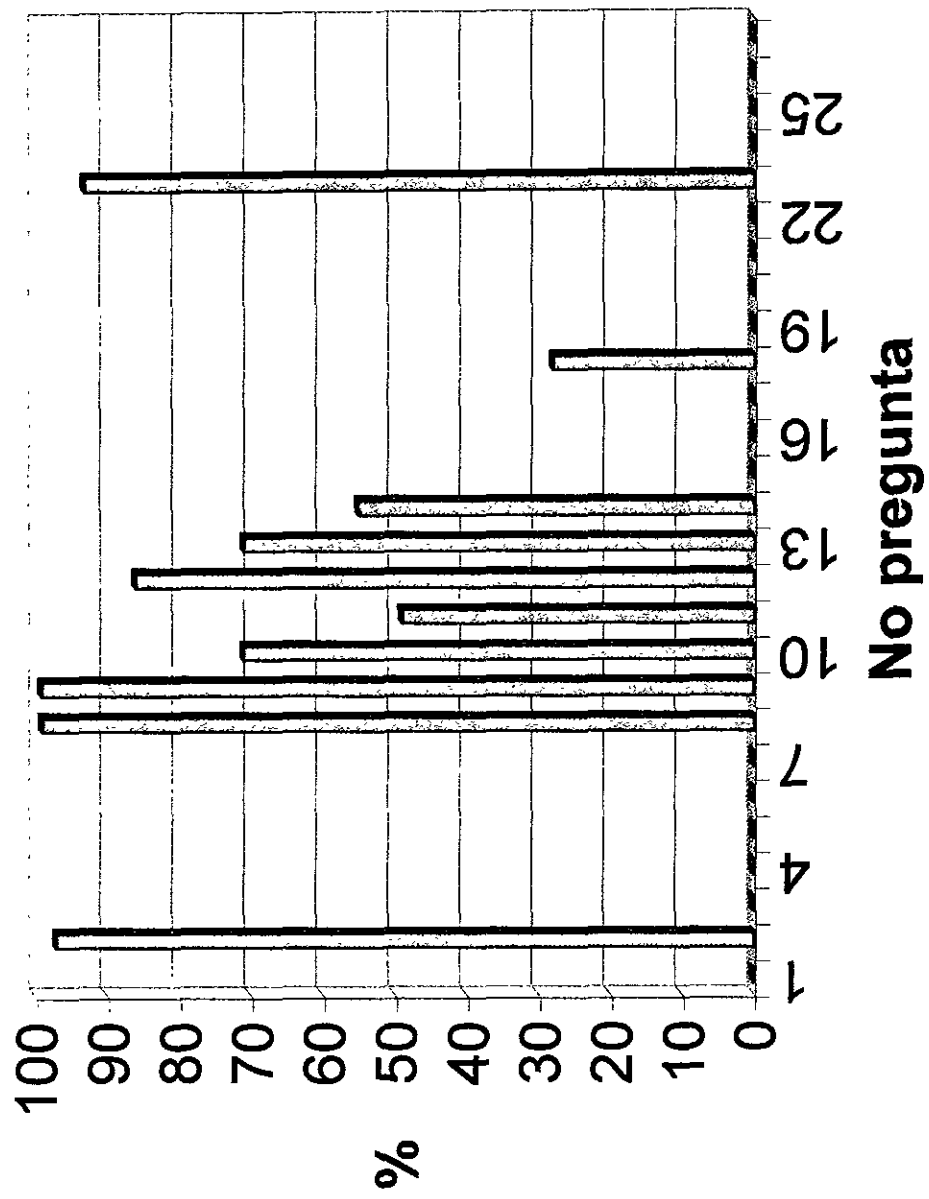
GRAFICO II NIVEL DE INFORMACION



**GRAFICA III: PORCENTAJE DE RESPUESTAS
ESPERADAS EN SATISFACCION**



GRAFICA IV: PORCENTAJE DE RESPUESTAS ESPERADAS EN INFORMACION



BIBLIOGRAFIA

- 1 Lee RI, Jones LW. Premisas de la calidad de la atención. Salud Publica de Méx 1990, 32: 243-44.
- 2 Lee RI, Jones LW. El concepto de buena atención médica. Salud Pública de Méx. 1990; 32 245-47
3. Ruiz CM, Martínez NG, Calvo RJ et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. Salud Pública de Méx. 1990, 32: 156-69.
4. Treviño GN, García MA. Mejoría de la calidad de la atención médica. Gaceta Medica de Méx 1992; 128: 467-75.
5. Bello MA, Girón OJ. Evaluación del grado de satisfacción en la atención medica otorgada a los pacientes de la consulta externa del servicio de otorrinolaringología del Hospital General Dr. Gaudencio González Garza del Centro Medico Nacional "La Raza". Tesis de especialidad. Méx. 1999, p 2-5.
- 6 Ruelas BE. Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica. Salud Pública de Méx. 1990; 32. 225-31.
- 7 Aguirre GH. Evaluación de la atención medica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública de Méx. 1990; 32. 170-80.
8. Ramirez ST, Nájera AP, Nigenda LG. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de Méx. 1998; 40. 2-12

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

- 9 Ruelas BE, Reyes ZE, Zurita GB, Vidal PL, Karchmer KS Círculos de calidad como estrategia de un programa de garantía de calidad de la atención médica del Instituto Nacional de Perinatología. *Salud Pública de Méx* 1990, 32 207-20
10. Reerik E. Garantía de la calidad de la atención a la salud de los Países Bajos. *Salud Pública de Méx* 1990, 32: 123-29.
- 11 Polit-Hungler. *Investigación científica en ciencias de la salud*, Edit. Mc. Graw-Hill Interamericana 5ta ed. Buenos Aires 1997. 121, 632.
- 12 *Diccionario español ilustrado Sopena de la lengua española* Edit. Sopena España 1990. 304, 413, 512.