

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CUANTO A LA ATENCIÓN
QUE RECIBE POR EL ANESTESIÓLOGO
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, ENERO A DICIEMBRE
2010.**

MARIELITA LORENZA PILÓ POZ

OLGA ROXANA GODOY PASOS

Tesis

**Presentada ante las autoridades de la
Facultad de Ciencias Médicas/Maestría en
Anestesiología
Para obtener el grado de
Maestra en ciencias en Anestesiología**

Enero 2013



Facultad de Ciencias Médicas Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

HACE CONSTAR QUE:

Las Doctoras:

Marielita Lorenza Piló Poz

Carné Universitario No.: 100018103

Olga Roxana Godoy Pasos

Carné Universitario No.: 100018203

Ha presentado, para su EXAMEN PÚBLICO DE TESIS, previo a otorgar el grado de Maestras en Ciencias en Anestesiología, el trabajo de tesis **"Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anestesiólogo, Hospital General "San Juan de Dios", enero a diciembre 2010"**.

Que fue asesorado: Dra. Mónica Beatriz Cifuentes Morales MSc.

Y revisado por: Dr. Luis Carlos Barrios Lupitou MSc.

Quienes lo avalan y han firmado conformes, por lo que se emite, la ORDEN DE IMPRESIÓN para enero 2013.

Guatemala, 15 de enero de 2013

Dr. Carlos Humberto Vargas Reyes MSc.

Director

Escuela de Estudios de Postgrado

Dr. Luis Alfredo Ruiz Cruz MSc.

Coordinador General

Programa de Maestrías y Especialidades

/lamo





ESCUELA DE
ESTUDIOS DE
POSTGRADO

Facultad de Ciencias Médicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

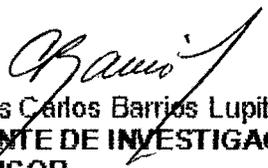
9 de mayo de 2012

Doctora
Mónica Cifuentes
DOCENTE RESPONSABLE POST-GRADO
ANESTESIOLOGIA
Escuela de Estudios de Post-grado
Facultad de Ciencias Médicas
Universidad de San Carlos de
Guatemala

Doctora Cifuentes:

Le informo que el Estudio de Investigación "Satisfacción del Paciente en cuanto a la atención que recibe por el Anestesiólogo, Hospital General San Juan de Dios, enero a diciembre 2010", perteneciente a las Doctoras Marielita Piló Poz y Roxana Godoy Pazos, llena los requisitos establecidos por la Escuela de Estudios de Post-grado para Informe Final de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo.


Dr. Luis Carlos Barrios Lupitou
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
Y REVISOR

Dr. Luis Carlos Barrios L.
Medico y Cirujano
Colegiado No. 3893

c.c. archivo

Julia

FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

OF-COOR-DEP-HGSJD-27-2012

Septiembre 05 de 2012

DOCTOR AXEL OLIVA GONZALEZ
COORDINADOR ESPECIFICO
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PRESENTE

Doctor Oliva:

Por este medio le informo que asesoré el contenido del Informe Final de tesis con el título "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CUANTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE POR EL ANESTESIÓLOGO, HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, ENERO A DICIEMBRE 2010", presentado por las Doctoras Olga Roxana Godoy Pazos, carné 100018203 y Marielita Lorenza Piló Poz, carné 100018103 el cual apruebo por llenar los requisitos solicitados por la Maestría en Anestesiología del Hospital General San Juan de Dios y de la Universidad de San Carlos de Guatemala,

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,



DOCTORA MONICA CIFUENTES
ASESOR DE TESIS
DOCENTE DE MAESTRIA EN ANESTESIOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS

Dra. Mónica B. Cifuentes M.
Anestesióloga
Colegiado 5.598

Archivo

Agradecimientos

A Dios: Por su amor inmenso el cual día con día lleno de fortaleza mi corazón para alcanzar mis propósitos.

A mi madre: Por creer en mí y brindar todo su apoyo y amor incondicional, porque es mi ejemplo de mujer mi gran admiración, te amo mami y esto es tu logro no el mío gracias.

A mi padre: El cual en estos momentos físicamente no nos acompaña pero estoy segura que si espiritualmente se te extraña y ama mucho.

A mis hermanas: Rosa Maria de los Angeles, Lilian Jesusita y Angélica del Carmen. Gracias por su amor, paciencia, y apoyo son las mejores hermanas del mundo las amo.

A mis amigos: Gracias amigos a los de cerca y los de lejos se les quiere.

A la Universidad De San Carlos De Guatemala: Gracias por ser mi casa de estudios y por permitirme ser parte de ella.

RESUMEN

Objetivos: Describir el grado de satisfacción en la atención por el anestesiólogo, en pacientes adultos sometidos a intervención quirúrgica electiva en el Hospital General San Juan de Dios de enero a diciembre del 2010. **Método:** Se encuestaron 330 pacientes entre los 18 y 70 años de edad, seleccionados de forma aleatoria sistemática, con riesgo quirúrgico I y II según la Asociación Americana de Anestesiología (ASA), que fueron sometidos a procedimientos quirúrgicos electivos. Se corrió una encuesta donde se registraron características generales, y se preguntó con base a una escala ordinal, el grado de satisfacción obtenida por la atención brindada por el anestesiólogo en el periodo preoperatorio y post-operatorio. **Resultados:** La edad promedio del grupo encuestado fue de 41 (± 13.49) años. El 63% eran mujeres. El 36.4% (n=120) refirieron haber cursado hasta el nivel primario, 7.3% no tenían ninguna escolaridad, y el 92.4% (n=305) hablaba español. Respecto al grado de satisfacción con la atención, en la visita pre-anestésica un 62.1% refirieron estar satisfechos con la atención recibida, y en la visita post anestésica un 55.2%. Al relacionar las características de los pacientes con el grado de satisfacción de la atención por el anestesiólogo en el período pre anestésico, sólo encontramos una posible asociación con el nivel de escolaridad (p 0.02). En el período pos anestésico también se encontró posible asociación de la satisfacción con el nivel de escolaridad (p 0.01), en todas las demás características no encontramos posible asociación.

INDICE

I	INTRODUCCION	1
II	ANTECEDENTES	3
III	OBJETIVOS	6
IV	MATERIAL MÉTODO	7
V	RESULTADOS	9
VI	DISCUSIÓN Y ANALISIS	13
6.1	CONCLUSIONES	15
6.2	RECOMENDACIONES	16
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	17
VIII	ANEXO	19

INDICE DE TABLAS

I. Tabla 1

Características Generales

Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiólogo

Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 201010

II. Tabla 2

Características y Grado De Satisfacción Pre anestésico

Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiólogo

Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 201011

III. Tabla 3

Características y Grado De Satisfacción Post anestésico

Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiólogo

Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 201012

IV. Tabla 4

Características y Grado De Satisfacción Post anestésico

Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiólogo

Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 201013

I. INTRODUCCIÓN

La Anestesiología como ciencia al servicio de la humanidad está involucrada en el concepto de calidad y tiene como objetivo lograr que el paciente se sienta satisfecho con el servicio brindado, garantizándole la ausencia de molestias y dolor durante el acto quirúrgico, disminuyendo a su vez la presencia de efectos secundarios trans y post anestésicos. (1)

En la práctica diaria de la medicina, ya sea pública o privada, es cada vez más importante el otorgar un servicio de calidad o Calidad de Atención Médica (CAM). Esta ha sido en los últimos años un tema de análisis y de discusión en todo el mundo y a la vez una preocupación desde su definición hasta su instrumentación en una medicina cada vez más globalizada, por lo tanto, es imprescindible conocer qué es la CAM para luego poder implementarla. (2)

La Calidad Total en Anestesia se está alcanzando en otros países gracias a que el recurso humano se ha profesionalizado. (3)

La atención a cada paciente es indispensable llevarla de manera integral, significando desde los distintos puntos de vista biológico, psicológico y social, ya que en diversas situaciones no es tan relevante el tratamiento, una buena cirugía o el uso de equipos sofisticados, sino deben de estar interrelacionados una serie de aspectos entre los cuales incluirá la buena comunicación del medico anestesiólogo con su paciente, la información proporcionada por el anestesiólogo sobre su técnica anestésica a aplicar, sus complicaciones durante el postoperatorio, la visita postoperatorio etc. el cual conllevará a obtener un buen grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de anestesiología. El Anestesiólogo juega un rol muy importante para alcanzar estas metas, y es quien idealmente debe conocer al paciente desde el momento mismo que se plantea la cirugía.

Se han realizado diversos estudios sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente con respecto a la atención anestésica. Cercano a nosotros, encontramos que en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se realizó un estudio prospectivo descriptivo en 115pacientes fue investigado el conocimiento previo del paciente acerca de la anestesia. (4)

Actualmente en el Hospital General San Juan de Dios no se cuenta con un estudio previo que haya analizado este aspecto, el cual consideramos de suma importancia debido a la alta afluencia a este centro asistencial y que en un mayor porcentaje de bajos recursos económicos.

Por lo anterior, se realizó esta investigación con el objetivo de describir el grado de satisfacción en la atención por el anestesiólogo en pacientes sometidos a intervención quirúrgica electiva en el Hospital General San Juan de Dios de enero a diciembre del 2010. Se realizó un estudio observacional de tipo descriptivo, en 330 pacientes seleccionados en forma aleatoria sistemática. Se les encuestó para evaluar el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida por el anestesiólogo. En el período pre anestésico manifestaron estar satisfechos en el 62.1% y en el post anestésico en el 55.2%. Al relacionar las características estudiadas con el grado de satisfacción, encontramos que la escolaridad es una posible característica relacionada con la satisfacción percibida.

II. ANTECEDENTES

La satisfacción en su ámbito más común, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de satisfacción para un individuo.

La Calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. (5)

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (5)

Calidad en los servicios médicos en Anestesiología. La calidad en los servicios de Anestesiología usualmente es monitorizada por el análisis de los incidentes y de la morbimortalidad perioperatoria. (6)

La satisfacción del paciente se emplea como índice de calidad en el sistema nacional de salud, sin embargo, las escalas de satisfacción de los pacientes no resultan lo suficientemente sensibles como para detectar cambios de calidad en la asistencia clínica que presta el equipo de anestesiólogos. Las simples y no estandarizadas escalas de satisfacción del paciente que se emplean en la mayor parte de las encuestas sobre anestesia son insuficientes para abordar la complejidad de este tipo de medida. (6)

ACEPTABILIDAD Incluye dos dimensiones:

Satisfacción del paciente. Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la asistencia sanitaria.

Cooperación del paciente. Grado en que el enfermo cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional.

SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL

Grado de complacencia del profesional sanitario con las condiciones de trabajo. Su inclusión entre los atributos de la calidad se deriva de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del trabajo.

Los estudios de diversas organizaciones sanitarias (la OMS, la American PublicHealthAssociation, la JointCommissiononAccreditation of Hospitals) y múltiples trabajos presentes en la literatura médica permiten identificar diferentes dimensiones de la asistencia sanitaria relacionadas con su calidad. (2) Entre ellas las más relevantes son:

EFICIENCIA.

Relación entre el impacto real de un servicio y su coste de producción. También se conceptúa como la prestación del máximo de servicios de calidad por unidad de recursos disponibles o la prestación del máximo de unidades comparables de cuidados sanitarios por unidad de recursos utilizados.

DISPONIBILIDAD

Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo. Como regla general, los cuidados médicos deben ser disponibles cuando se necesiten durante el ciclo de vida de la persona y cuando surja cualquier enfermedad.

ACCESIBILIDAD

Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los cuidados médicos, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.

CONTINUIDAD

Seguimiento en las conductas terapéuticas a tomar de los pacientes de manera integral y coordinada.

Efectividad. Capacidad de un procedimiento o tratamiento concreto de mejorar el grado de salud. Es también la relación entre el impacto real de un servicio y su impacto potencial en situación ideal. Relaciona, igualmente, la capacidad de actuar del médico y su equipo, de manera que los pacientes consigan el resultado más deseable. Comprende, al mismo

tiempo, minimizar los riesgos y un sistema de documentación del estado de salud y de la atención prestada.

La satisfacción en su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se realizó un estudio prospectivo descriptivo en 115 pacientes siendo investigado el conocimiento previo del paciente acerca de la anestesia. (4)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la asistencia sanitaria es: «Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso». (2)

En el Hospital de Valme de Sevilla se realizó un estudio acerca de los usuarios que consultaron al departamento de anestesiología en cuanto a la satisfacción y calidad de atención recibida por parte del anestesiólogo siendo reflejando que más de nueve de cada diez ciudadanos se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención prestada en dicho servicio. (7)

III. OBJETIVOS.

3.1 GENERALES

3.1.1 Describir el grado de satisfacción en la atención por el anestesiólogo a pacientes adultos, sometidos a una intervención quirúrgica electiva en el Hospital General San Juan de Dios de enero a diciembre del 2010.

3.1.2 Identificar las posibles características asociadas al grado de satisfacción en cuanto a la atención de los pacientes adultos sometidos a una intervención quirúrgica electiva por parte del anestesiólogo.

3.2 ESPECÍFICOS

3.2.1 Identificar si el sexo se encuentra relacionado con el grado de satisfacción del paciente.

3.2.2 Identificar si la edad influye en el grado de satisfacción del paciente.

3.2.3 Identificar si el nivel educativo se relaciona con el grado de satisfacción del paciente.

IV. MATERIAL Y METODO

4.1 Tipo de Estudio: Descriptivo

4.2 Población: Pacientes mayores de 18 años que fueron sometidos a cirugía electiva en el Hospital General San Juan de Dios de enero a diciembre de 2010.

4.3 Tamaño y Selección de la Muestra: Sobre una población estimada de 2,400, con un nivel de confianza del 95%, se calculó una muestra 330 pacientes que fueron seleccionados de forma aleatoria sistemática, uno de cada siete pacientes.

4.4 Criterios de Inclusión:

- Mayores de 18 años
- ASA I y II,
- Cirugía electiva.

4.5 Criterios de Exclusión:

- Complicaciones trans o intra operatorias
- Egreso antes del alta indicada.

4.6 Instrumento utilizados para la recolección de información: encuesta donde se registraron los datos generales, con 11 preguntas en el pre-anestésico y 13 en el post-anestésico.

Procedimiento para la recolección de la información: Previo a la cirugía, en el servicio de encamamiento en que se encontraban los pacientes, se les corrió la encuesta. Se registraron los datos generales y luego se preguntó sobre la atención que recibieron por parte del anestesiólogo. Las preguntas fueron de tipo dicotómico (si _no_). En el período postoperatorio se volvió a encuestar a los pacientes, registrando nuevamente sobre la atención que recibió por parte de anestesiología. Las encuestas se presentan en el Anexo 1. También se realizó una pregunta con escala ordinal, en donde el paciente dio calificación sobre el grado de satisfacción obtenida por la atención brindada por el anestesiólogo tanto en el periodo preoperatorio como en el post-operatorio, pudiendo evaluar en qué momento el paciente considera estar satisfecho o no y que factores intervienen para que esto ocurra, tanto en el pre-operatorio como en el postoperatorio.

Procedimiento de análisis de la información: Los resultados se ingresaron y analizaron en EpiInfo 6. Se usó estadística descriptiva, frecuencias simples y porcentajes. Para las variables nominales se aplicó chi cuadrado con alfa de 0.05.

Procedimiento para garantizar aspectos éticos de la investigación: Se presentó de forma verbal la encuesta a realizar y se obtuvo consentimiento verbal por parte del paciente. No se realizó ningún procedimiento diagnóstico ni terapéutico como producto de la investigación. Se respetó la confidencialidad de la información.

V. RESULTADOS

La edad promedio del grupo encuestado fue de 41 (± 13.49) años, el menor de 18 y el mayor de 77. El 63% (n=208) eran mujeres. Las características de los pacientes se presentan en la Tabla 1. El 36.4% (n=120) refirieron haber cursado hasta el nivel primario, 7.3% (n=24) no tenían ninguna escolaridad, y el 92.4% (n=305) hablaba español, seguido por el keqchi con el 5.2% (n=17).

En cuanto a la atención brindada por el departamento de anestesia en su visita pre anestésica, 178 pacientes (53.9%) fueron evaluados por médicos residentes de segundo año.

Respecto al grado de satisfacción con la atención, en la visita pre-anestésica un 62.1% (n= 205) refirieron estar satisfechos con la atención recibida, y en la visita post anestésica un 55.2% (n=182) dieron la misma respuesta.

Tabla 1
Características Generales
Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiologo
Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 2010

Características			
Edad promedio en años		41.1 \pm 13.4	
Sexo	Femenino	208	63%
	Masculino	122	37%
Escolaridad	Ninguna	24	7.3%
	Primaria	120	36.4%
	Secundaria	99	30.0%
	Diversificado	83	25.2%
	Universitario	4	1.2%
Idioma	Español	305	92.4%
	Kaqchikel	7	2.1%
	Keqchi	17	5.2%
	Otros	1	0.3%
Residente	1	92	27.9%
	2	178	53.9%
	3	60	18.2%
Satisfacción Pre	Muy Satisfecho	107	32.4%
	Satisfecho	205	62.1%
	Poco Satisfecho	18	5.5%
Satisfacción Post	Muy Satisfecho	132	40%
	Satisfecho	182	55.2%
	Poco Satisfecho	16	4.8%

Al relacionar las características de los pacientes con el grado de satisfacción de la atención por el anestesiólogo en el período pre anestésico, sólo encontramos una posible asociación con el nivel de escolaridad (p 0.02), en todas las demás no encontramos posible asociación, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2
Características y Grado De Satisfacción Pre anestésico
Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anestesiólogo
Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 2010

Características		Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Valor
		n=107 (32.4%)		n=205 (62.1%)		n=18 (5.5%)		p
Edad promedio		39.6±12.9		41.8±13.8		42.4±12.2		0.36
Sexo	Femenino	69	33.2%	128	61.5%	11	5.3%	0.92
	Masculino	38	31.1%	77	63.1%	7	5.7%	
Escolaridad	Ninguna	8	33.3%	15	62.5%	1	4.2%	0.02
	Primaria	29	24.2%	81	67.5%	10	8.3%	
	Secundaria	28	28.3%	67	67.7%	4	4.0%	
	Diversificado	41	49.4%	39	47.0%	3	3.6%	
	Universitario	1	25.0%	3	75.0%	0.0	0.0%	
Idioma	Español	100	32.8%	189	62.0%	16	5.2%	0.70
	Kaqchikel	2	28.6%	4	57.1%	1	14.3%	
	Keqchi	4	23.5%	12	70.6%	1	5.9%	
	Otros	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	
Residente	1	23	25.0%	64	69.6%	5	5.4%	0.16
	2	64	36.0%	107	60.1%	7	3.9%	
	3	20	33.3%	34	56.7%	6	10.0%	

En el período pos anestésico también se encontró posible asociación de la satisfacción de la atención por el anestesiólogo con el nivel de escolaridad ($p < 0.01$), en todas las demás no se encontró posible asociación, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3
Características y Grado De Satisfacción Post anestésico
Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anestesiólogo
Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 2010

Características		Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Valor p
		n=132 (40%)		n=182(55.2%)		n=16 (4.8%)		
Edad promedio		40.6±12.8		41.3±13.9		42.8±14.1		0.79
Sexo	Femenino	93	44.7%	107	51.4%	8	3.8%	0.05
	Masculino	39	32.0%	75	61.5%	8	6.6%	
Escolaridad	Ninguna	15	62.5%	7	29.2%	2	8.3%	0.01
	Primaria	40	33.3%	74	61.7%	6	5.0%	
	Secundaria	31	31.3%	62	62.6%	6	6.1%	
	Diversificado	44	53.0%	37	44.6%	2	2.4%	
	Universitario	2	50.0%	2	50.0%	0.0	0.0%	
Idioma	Español	126	41.3%	164	53.8%	15	4.9%	0.25
	Kaqchikel	3	42.9%	3	42.9%	1	14.3%	
	Keqchi	3	17.6%	14	82.4%	0	0.0%	
	Otros	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	
Residente	1	37	40.2%	53	57.6%	2	2.2%	0.70
	2	71	39.9%	96	53.9%	11	6.2%	
	3	24	40.0%	33	55.0%	3	5.0%	

Las respuestas que proporcionaron los pacientes en la evaluación pre y post anestésica se presentan en la tabla 4. En esta observamos, que según los pacientes, si recibió visita pre anestésica, si se presento el anestesiólogo con el paciente, si fue examinado por el mismo y si le gustaría que el anestesiólogo que lo examinó le brinde su anestesia fueron respondidas afirmativamente por el 100%, pero en el período post anestésico, la visita

disminuyó a 75.2%, el anesthesiólogo se presentó en el 20.6%, fueron examinados por el anesthesiólogo el 19.7% y el 90.9% dijo que el que lo examinó fue el mismo que le administró la anestesia. Dijeron que obtuvieron la información completa y que les explicaron la técnica anestésica más del 90%. En el período post anestésico obtuvieron la información completa y les explicaron la técnica anestésica menos del 90%. El 66.1% identificó al anesthesiólogo como médico en la evaluación pre anestésica siendo un 97% en el periodo post anestésico. Las siguientes preguntas sólo fueron realizadas en el momento pre anestésico, un 50% (n=165) dijo que le daba miedo la anestesia. El 30.9% dijo que pudo elegir la técnica anestésica. La información sobre efectos adversos dijo haberla recibido el 82.4%. De las preguntas realizadas sólo en el período post anestésico, al 99.1% de pacientes le habría gustado que el anesthesiólogo lo visitara, informando que de no ser el mismo el 97.3% se presentó, un 3.0% (n=10) presentó complicaciones y a un 90% se les explicó al respecto, refiriendo el paciente que utilizaría la misma técnica anestésica en otra ocasión si fuese necesario en un 93%.

Tabla 4
Características y Grado De Satisfacción Post anestésico
Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anesthesiólogo
Hospital General San Juan de dios, enero a diciembre 2010

Pregunta	Pre operatorio		Post operatorio	
	No.	%	No.	%
Recibió visita	330	100%	248	75.2%
Se presentó el anesthesiólogo	330	100%	68	20.6%
Fue examinado por anesthesiólogo	330	100%	65	19.7%
Recibió información completa	297	90.0%	287	87%
Le gustaría que el que lo examinó le de la anestesia	330	100%	300	90.9%
Le explicaron técnica anestésica	304	92.1%	296	89.7%
El anesthesiólogo es médico	218	66.1%	320	97.0%
Le da miedo la anestesia	165	50.0%		
Pudo elegir técnica anestésica	102	30.9%		
Información sobre efectos adversos y/o complicaciones	272	82.4%		
Le habría gustado que anesthesiólogo lo visitara			327	99.1%
Si no fue el mismo, se presentó el anesthesiólogo			321	97.3%
Tuvo complicación por técnica anestésica			10	3.0%
Si presento, le explico al respecto			9	90.0%
Utilizaría misma técnica anestésica			307	93.0%

VI. DISCUSIÓN Y ANALISIS

En la práctica diaria de la medicina, ya sea pública o privada, es cada vez más importante el otorgar un servicio de calidad o Calidad de Atención Médica

La definición de calidad depende del punto de vista de quien lo define, según sus conocimientos, valores y recursos para pacientes y familiares con diagnóstico correcto y tratamiento de acuerdo con sus propias percepciones en cuanto a los profesionales es mejorar calidad de vida de dichos pacientes. (8)

En nuestro estudio, la satisfacción del paciente en relación al grado de atención brindada por el anestesiólogo se encuentra que en la visita pre-anestésica un mayor porcentaje de pacientes refirieron estar satisfechos con la atención recibida, y en la visita post anestésica disminuyó dicho resultado.

Se encontró una asociación con el nivel de escolaridad y el grado de satisfacción del paciente, encontrándose en el periodo preoperatorio mayor satisfacción en pacientes del nivel diversificado con un y poco satisfechos el nivel primario; encontrándose que pacientes sin escolaridad que predominaron en muy satisfechos en el periodo posoperatorio con un 62.5%; resultando esto en que pacientes con mayor grado de escolaridad no son del total satisfechos siendo esto tal vez debido a que solicitan mayor información sin notar las dudas que presentan al anestesiólogo.

En relación con estudios realizados de la atención brindada por el personal de anestesiología a la población como en el Hospital General de México. si se llevo a cabo visita pre anestésica en toda la población igual que en el Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, pero en la visita postanestésica en ambos hospitales no se realizo en su mayoría así mismo se encuentra una diferencia de 14.8 % más en nuestro hospital que si tuvieron visita post anestésica. (1)

Acerca de los efectos adversos un 21% no había recibido información con un 17.1% en nuestro hospital. Se realizo una encuesta en El Hospital de Clínicas de Montevideo Uruguay en donde los pacientes hicieron énfasis en lo relacionado con la calidad de

atención y con la calidad humana de las personas que los atienden, así como en la posibilidad de ver a los parientes en el periodo de recuperación post-anestésica. (2)

Otro de los aspectos que resultó relevante para los pacientes fue el haber sido Informado de todo lo que iba a suceder, y cómo se había desarrollado el acto anestésico quirúrgico. En el Hospital de Valme de Sevilla los usuarios que consultaron al departamento de anestesiología en cuanto a la satisfacción y calidad de atención recibida por parte del anestesiólogo siendo reflejando que más de nueve de cada diez ciudadanos se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención prestada en la consulta, toda vez que un 96,95 por ciento de los mismos se sienten satisfechos o muy satisfechos con la información recibida por los sanitarios, un 83,3 por ciento valoraron la puntualidad y un 71,8 por ciento conocían el nombre del anestesiólogo que les atendió. (7)

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras se realizó un estudio prospectivo descriptivo en 115 pacientes, en el que fue investigado el conocimiento previo del paciente acerca de la anestesia y la influencia de comentarios de otras personas, encontrándose que 71 de ellos (62%) tenían un concepto favorable, 23 (20%) desfavorable, 7 (6.0%) mostraron opinión ambivalente y 14 (12%) pacientes desconocían totalmente lo que era la anestesia. (4)

Se realizó valoración preanestésica a 18 pacientes que corresponde a un 15.7%, de estos 11 recibieron medicación preanestésica, 15 de ellos dijeron sentirse más tranquilos después de la visita del anestesiólogo y en los 3 restantes fue indiferente. (4)

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1 En el pre-anestésico como en el post anestésico el grado de satisfacción alcanzado fue de satisfecho siendo de 62.1% y de 55.2% respectivamente, encontrándose asociación de satisfecho con el grado de escolaridad del paciente.

6.2 RECOMENDACIONES

- 6.2.1 Consideramos que se debe protocolizar la visita pre y post operatoria, de manera que los pacientes tengan conocimiento de quién es el médico anesthesiologo y pueda a la vez recibir más información sobre la técnica anestésica que va a recibir.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Alvarado Sil E, Alvarez Vega J. Visitas pre y postanestésicas: elementos esenciales en la calidad de atención. Experiencia en el Hospital General de México SS. REV MEX ANEST 2000 [revista en la internet]. [citado 2012 abril 11]; 23(1): 11-15. Disponible en: bvs.insp.mx/articulos/2/19/04082001.htm
2. Rando K, Solla G, Sálice L, Lambrosquini N, Basigniani N, Lanzaro R, et al. Evaluación de la calidad y la satisfacción de la recuperación posanestésica de los pacientes operados en el Hospital de Clínicas. AnestAnalgReanim [revista en la Internet]. 2003 Dic [citado 2012 Abr 11]; 18(2): 11-19. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0255-81222003000200003&lng=es.
3. González Pérez E, Fernández Clúa M, Jiménez Serrano D. Calidad en los servicios médicos en anestesiología: algunas consideraciones actuales. Rev cuba anestesioreanim [revista en la Internet]. 2011 Abr [citado 2012 Abr 16] ; 10(1): 2-11. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182011000100002&lng=es.
4. Ponce M, Pineda X. Evaluación De La Calidad De La Anestesia Desde El Punto De Vista Del Paciente. REV MED POST UNAH. [revista en la internet] 2002 Ago [citado 2012 Abr 16]; 7(2): 190-195. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RMP/pdf/2002/pdf/Vol7-2-2002-15.pdf>
5. Ross AG, Zeballos J L, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. RevPanam Salud Publica [revista en la Internet]. 2000 Ago [citada 2012 Abr 16][2 pantallas]; 8(1-2): 93-98. Disponible en: http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49892000000700012&script=sci_abstract&lng=es
6. Borel J, Sivanto M. Gestión de calidad en anestesiología. [artículo en la internet] 2008 Mar [citado 2012 Abr 16]; 66(1): 71-82. Disponible en: http://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/1164/c.pdf
7. Los usuarios de las consultas de anestesia del Hospital de Valme (Sevilla) destacan la atención recibida. Europa Press 10 Jul 2009; Política Sanitaria Autonómica. Disponible en: www.diariosigloxxi.com/texto-ep/mostrar/20090710134438

8. De MoraesNavaes H. Implantación De Prrogramas De Garantia De La Calidad En Los Hospitales De America Latina y El Caribe. EduMed Salud. [revista en la internet]. 1993 Mar [citado 2012 abril 16]; 27(3):357-375. Disponible en: hist.library.paho.org/Spanish/EMS/15210.pdf

VIII. ANEXO

ANEXO No. 1

DATOS GENERALES

Nombre y apellidos

edad:

Sexo:

Escolaridad:

Idioma

residente

No.

PREANESTESICO

1. ¿le realizaron su visita pre-anestésica? Si _____ No _____
2. ¿Se presentó el anestesiólogo con usted? Si _____ No _____
3. ¿Fue examinado por el anestesiólogo? Si _____ No _____
4. ¿Considera que obtuvo la información completa? Si _____ No _____
5. ¿le gustaría que el anestesiólogo que lo examinó le brinde su anestesia?
Si _____ No _____
6. ¿le da miedo la anestesia? Si _____ No _____
7. ¿le explicaron que técnica anestésica le aplicarían? Si _____ No _____
8. ¿sabe que puede elegirla si el procedimiento quirúrgico lo permite?
Si _____ No _____
9. ¿recibió información suficiente sobre los efectos adversos y/o complicaciones probables de los anestésicos? Si _____ No _____
10. ¿el anestesiólogo es médico? Si _____ No _____
11. ¿grado de satisfacción ante la atención brindada por el anestesiólogo?
 - a) Muy satisfecho _____
 - b) Satisfecho _____
 - c) Poco satisfecho _____
 - d) Nada satisfecho _____

POSTANESTESICO

1. ¿le realizaron su visita post-anestésica? Si_____ No_____
2. ¿le habría gustado que su anesthesiólogo lo visitara? Si_____ No_____
3. ¿Se presentó el anesthesiólogo con usted? Si_____ No_____
4. ¿Fue examinado por el anesthesiólogo? Si_____ No_____
5. ¿le fueron respondidas sus dudas respecto a la anestesia?
Si_____ No_____
6. ¿El anesthesiólogo que lo evaluó previo a la cirugía fue el que le dio su anestesia?
Si_____ No_____
7. ¿Si no fue el mismo se presentó en el momento de llegar usted a quirófano? Si
_____ No_____
8. ¿presento algún efecto o complicación por la técnica anestésica aplicada? Si_____
No_____
9. ¿si es afirmativo el anesthesiólogo le explico al respecto? Si_____ No_____
10. ¿utilizaría la misma técnica anestésica en otra ocasión si fuese necesario? Si_____
No_____
11. ¿Durante el procedimiento al llegar a quirófano se le fue explicado los
procedimientos anestésicos? Si_____ No_____
12. ¿el anesthesiólogo es médico? Si_____ No_____
13. ¿grado de satisfacción ante la atención brindada por el anesthesiólogo ¿
a) Muy satisfecho _____
b) Satisfecho _____
c) Poco satisfecho _____
d) Nada satisfecho _____

Hospital General "San Juan de Dios"
Guatemala, C.A.

Oficio CI-067/2012

2 de mayo de 2012

Doctoras
Marielita Piló Poz
Roxana Godoy Pazos
Presentes

Doctoras Piló y Godoy:

El Comité de Investigación de este Centro Asistencial, les comunica que el Informe Final de la Investigación Titulada "SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CUANTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE POR EL ANESTESIÓLOGO, HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, ENERO A DICIEMBRE 2010", ha sido aprobado para su impresión y divulgación.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


Dra. Mayra Elizabeth Cifuentes, 
COORDINADORA
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

c.c. archivo

Julia

PERMISO DEL AUTOR PARA COPIAR EL TRABAJO

El autor concede el permiso para reproducir total ó parcialmente y por cualquier medio la tesis titulada: "Satisfacción del paciente en cuanto a la atención que recibe por el anestesiólogo del Hospital General San Juan de Dios, enero a diciembre 2010". Sin embargo, quedan reservados los derechos de autor que confiera la ley, cuando sea cualquier otro motivo diferente al que se señala lo que conduzca a su reproducción ó comercialización total ó parcial.