

Méd. Gral. JOSÉ GIOVANNI LEAL IBARRA

“ NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
DEL HOSPITAL GENERAL REGIONAL NO.1 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DE LA
CIUDAD DE QUERÉTARO”



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Medicina

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL
REGIONAL NO.1 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO”

Tesis

Que como parte de los requisitos
Para obtener el Diploma de la

ESPECIALIDAD EN URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS

Presenta:

MED. GRAL. JOSÉ GIOVANNI LEAL IBARRA

Dirigido por:

MED. ESP. CLAUDIA GARDUÑO RODRÍGUEZ

Co-Director:

MED. ESP. DAYANA STEPHANIE DE CASTRO GARCIA

Querétaro, Qro, a Febrero 2020



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Medicina
Especialidad de Medicina de Urgencias

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL
REGIONAL NO.1 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO”**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Diploma de la
Especialidad en Urgencias Médico Quirúrgicas

Presenta:

Med. Gral. José Giovanni Leal Ibarra

Dirigido por:

Med. Esp. Claudia Garduño Rodríguez

Co-dirigido por:

Med. Esp. Dayana Stephanie De Castro García

Med. Esp. Claudia Garduño Rodríguez.
Presidente

Firma

Med. Esp. Dayana Stephanie De Castro García
Secretario

Firma

Dra. C. B. María Carlota García Gutiérrez
Vocal

Firma

Med. Esp. Marco Antonio Hernández Flores
Suplente

Firma

Med. Esp. Franklin Ríos Jaimes
Suplente

Firma

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Fecha de aprobación por el Consejo Universitario
Febrero, 2020
México.

Resumen

Introducción: En el servicio de urgencias el objetivo es proporcionar una atención eficaz a la población demandante con prontitud, calidad y calidez. Sin embargo se manejan diversas situaciones a parte del motivo de atención del paciente, elementos que si bien no son parte de una patología, impactan en la atención del paciente, o por lo menos en la percepción de éste al momento de recibir atención médica. La satisfacción es una percepción cognitiva que se vincula con la variabilidad de los parámetros contextuales, por lo que no existe un punto de vista externo al individuo que sea objetivamente válida para determinarla, es subjetiva. El Instituto Mexicano del Seguro Social (**IMSS**) cuenta con la herramienta llamada “**Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos**” la cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. **Objetivo:** Medir el nivel satisfacción de pacientes del en el servicio de urgencias del hospital general regional No.1 IMSS Querétaro. **Material y métodos:** Se realizó un estudio transversal descriptivo. El tamaño de la muestra fue obtenido en base a la fórmula para población finita con $n=384$. Se utilizó una adecuación de la **Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos**, la cual constó de 26 ítems. La muestra se eligió por cuota. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20.0 para análisis estadístico descriptivo. **Resultados:** El nivel de satisfacción encontrado se relaciona con la media nacional en el nivel de satisfecho, las principales causas de insatisfacción están en relacionadas con el triage, los usuarios consideran que enfermería brinda el mejor trato de todo el personal que labora en el servicio. **Conclusiones:** El 67.2% de los pacientes encuestados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, que se podría mejorar teniendo más atención en la relación médico paciente.

(**Palabras clave:** Satisfacción, Insatisfacción, Triage)

Summary

Introduction: In the emergency department, the objective is to provide effective care to the demanding population with promptness, quality and warmth. However, different situations are handled apart from the reason for patient care, elements that, although not part of a pathology, have an impact on the patient's attention, or at least on the patient's perception at the time of receiving medical attention. Satisfaction is a cognitive perception that is linked to the variability of contextual parameters, so there is no point of view external to the individual that is objectively valid to determine it, it is subjective. The Instituto Mexicano del Seguro Social has the tool called "National Survey of Satisfaction of Healthcare Users" which aims to know the level of user satisfaction. **Objective:** Measure the level of patient satisfaction in the emergency department of the regional general hospital No.1 IMSS Querétaro. **Material and methods:** A descriptive cross-sectional study was carried out. The sample size was obtained based on the formula for finite population with $n = 384$. An adaptation of the National Survey of Satisfaction to Right-holders Users of Medical Services was used, which consisted of 26 items. The sample was chosen by fee. The statistical program SPSS version 20.0 was used for descriptive statistical analysis. **Results:** The level of satisfaction found is related to the national average in the level of satisfaction, the main causes of dissatisfaction are related to triage, users consider that Nursing provides the best treatment of all personnel working in the service. **Conclusions:** 67.2% of the patients surveyed are among satisfied and very satisfied, which could be improved by having more attention in the patient medical relationship.

(**Keywords:** Satisfaction, Dissatisfaction, Triage)

Dedicatorias

A mis padres, María Guadalupe Ibarra Quevedo y José Leal, por todo su esfuerzo para darnos todo.

A mi hermana Flor Selene Leal Ibarra por ser mi más grande tesoro.

A mis compañeros y amigos de residencia, no puedo imaginar este camino sin ellos.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Agradecimientos

A todos los Doctores del instituto y de las rotaciones externas que han sido parte en mi formación durante este camino, por ser ejemplos para mí, y hacerme querer ser algún día como ellos.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Índice

Contenido

Resumen.....	3
Dedicatorias.....	5
Agradecimientos	6
Índice	7
Índice de cuadros	8
Abreviaturas y siglas	9
I. Introducción	10
II. Antecedentes.....	11
III. Fundamentación teórica.....	14
IV. Hipótesis o supuestos.....	17
IV.1 Hipótesis nula.....	17
IV.2 Hipótesis alterna.....	17
V. Objetivos.....	18
V.1 Objetivo general.....	18
V.2 Objetivos específicos.....	18
VI. Material y métodos.....	19
VI.1 Tipo de investigación.....	19
VI.2 Población o unidad de análisis.....	19
VI.3 Muestra y tipo de muestra.....	19
VI.4 Criterios de selección.....	20
VI.5 Criterios de exclusión.....	20
VI.6 Criterios de eliminación.....	20
VI.7 Variables estudiadas.....	20
VI.8 Técnicas e instrumentos.....	22
VI.9 Procedimientos.....	22
VI.10 Análisis estadístico.....	23
VI.11 Consideraciones éticas.....	23
VII. Resultados.....	25
VIII. Discusión.....	48
IX. Conclusiones.....	50
X. Propuestas.....	51
XI. Bibliografía.....	52
Anexos.....	56

Índice de cuadros

Tabla VII. 1 Satisfacción en general con la atención médica que recibe en el IMSS	28
Tabla VII. 2 Motivo de insatisfacción	29
Tabla VII. 3 Satisfacción o insatisfacción en general con la atención recibida en esta unidad.....	30
Tabla VII. 4 Clasificación del estado de salud por colores	31
Tabla VII. 5 Informes sobre el estado de salud del paciente	32
Tabla VII. 6 Tiempo establecido en relación a color de estado de salud.....	33
Tabla VII. 7 Atención recibida en el servicio de urgencias	34
Tabla VII. 8 Motivo de insatisfacción	35
Tabla VII. 9 Satisfacción o insatisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias.....	36
Tabla VII. 10 Atención percibida por los usuarios del servicio de urgencias del personal con el que tuvieron contacto.....	37
Tabla VII. 11 Atención brindada por la asistente médico	38
Tabla VII. 12 Trato brindado por el médico responsable.....	39
Tabla VII. 13 Trato brindado por enfermería	40
Tabla VII. 14 Limpieza de las instalaciones	41
Tabla VII. 15 Limpieza de los baños	42
Tabla VII. 16 Material sanitario en los baños.....	43
Tabla VII. 17 Recomendaciones para mejorar la el servicio de urgencias	44
Tabla VII 18 Características sociodemográficas del entrevistado N=384.....	46

Abreviaturas y siglas

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

CCINSHAE: Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.

INS: Institutos Nacionales de Salud.

HFR: Hospitales Federales de Referencia.

HRAE: Hospitales Federales de Referencia (**HFR**) y cinco Hospitales Regionales de Alta Especialidad.

EQS-H: Echelle de Qualité des Soins en Hospitalisation.

TAOD: Técnicos Atención y Orientación al Derechohabiente.

Dirección General de Bibliotecas UJAQ

I. Introducción

El interés por conocer la opinión de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital General Regional No. 1 IMSS de Querétaro tiene, al menos una triple justificación, por un lado, desde la óptica de la participación social, se ha puesto énfasis en que los ciudadanos sean parte integrante y central del sistema, participando activamente, tanto en la evaluación como en la planificación y la redefinición de la política sanitaria.

Por otro lado, en muchos ámbitos existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden monitorizar y finalmente juzgar la calidad de un servicio, aportando a los gestores públicos información de primera mano sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios, ya que la percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio conjugando al tiempo tanto sus necesidades como sus expectativas.

Finalmente medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, a mejorar su salud. (Serrano y col 2008)

II. Antecedentes

Alrededor del mundo se ha estudiado el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en diversas áreas de la salud, incluidos los servicios de urgencias, el estudio de la satisfacción y su entendimiento causal es complejo, multifactorial y dinámico, se encuentra estrechamente relacionado a aspectos subjetivos y objetivos, lo que posibilita la sinergia de los métodos cuantitativos y cualitativos para su mejor abordaje y estudio. Las variables sociodemográficas, económicas y de accesibilidad para la atención explican tan sólo una parte del fenómeno. (Seclén y col 2005)

En nuestro país hay registro de estudios que hablan sobre la satisfacción de usuarios de servicios de salud en consulta externa, el trato en el área de admisión y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad, el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta. (Rodríguez y col 2017) En 2013 se presentó el cuestionario denominado **SUISEX2** el cual consta de 46 ítems, para medir la satisfacción de los pacientes y sus acompañantes en su paso por las unidades hospitalarias. Se aplicó en 19 Unidades hospitalarias de la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (**CCINSHAE**) de cinco ciudades mexicanas en 2012, elegidas por conveniencia: diez Institutos Nacionales de Salud (**INS**), cuatro Hospitales Federales de Referencia (**HFR**) y cinco Hospitales Regionales de Alta Especialidad (**HRAE**) el instrumento aporta información relevante desde la perspectiva de los usuarios y afirma el enfoque centrado en el paciente. (Sánchez 2012) En 2016 en cinco establecimientos del Estado de México, identificados como prestadores de servicios a la población afiliada al Sistema de protección de social en Salud, construyeron seis indicadores que valoran globalmente la satisfacción y la calidad percibida, cuatro sobre valoración global de servicios específicos y otros cuatro que resumen las expectativas creadas tras el servicio. El índice de

satisfacción se construye con los valores de los indicadores “satisfacción con la atención médica recibida”, “calificación de la calidad del servicio”, “calificación del trato recibido”, “porcentaje que volvería con el mismo médico” y “porcentaje que recomendaría el médico que le atendió”. Se calculó la diferencia en el promedio que se obtiene para los indicadores globales en los casos que reportan el problema y en los que no. El objetivo fue valorar la influencia en la satisfacción de los indicadores de problemas de calidad específica reportados. (Saturno y cols 2016)

Se han implementado varias herramientas para evaluar el nivel de satisfacción de usuarios en servicios de salud, en Perú utilizando como herramienta el cuestionario SERVIQUAL y cuestionario SUCE, en dicho estudio concluyeron que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. (Redhead 2015) En Colombia se menciona que el modelo SERVQUAL se utiliza para evaluar la calidad de los servicios y el SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. A nivel internacional, la escala SERVQHOS ha sido aplicada también para evaluar la calidad de los servicios de hemodiálisis en España y las Islas Canarias. (Numpaque y cols 2016) En 2016 en Arabia Saudita se realizó un estudio usando como herramienta the Echelle de Qualité des Soins en Hospitalisation (**EQS-H**), que evalúa 15 ítems, de los cuales 5 se refieren a la calidad de la atención y 10 se enfocan a la relación médico paciente. (Abolfotouh y cols 2017) En 2017 en Bogotá Colombia se realizó un estudio cuyo objetivo fue validar y analizar los resultados del cuestionario de calidad en la atención de los pacientes consultantes a urgencias en un centro de alta complejidad, se empleó un cuestionario, diseñado para evaluar la calidad al finalizar la atención en el servicio de urgencias, el cuestionario constó de 32 preguntas, divididas en preguntas de características del servicio y preguntas de satisfacción, las cuales fueron en relación a satisfacción con la calidad humana, satisfacción con la infraestructura y satisfacción global con la atención, el cuestionario de calidad en la atención mostró ser confiable y válido en la determinación de la calidad y satisfacción con la atención en urgencias. (Dávila y cols 2017)

Así mismo por su parte el Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con la herramienta llamada “**Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos**” la cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, la versión 2018 consta de 120 ítems de los cuales del reactivo 58 al 69 competen exclusivamente al servicio de urgencias. (<http://www.imss.gob.mx/encuesta-nacional/sistema-integralde-medición-de-la-satisfaccion-de-usuarios>)

Dirección General de Bibliotecas UAQ

III. Fundamentación teórica

En el servicio de urgencias el objetivo es proporcionar una atención eficaz a la población demandante con prontitud, calidad y calidez. Verificar el diagnóstico y tipo de atención que requieren los derechohabientes o usuarios para su tratamiento, supervisando el uso oportuno de la unidad de reanimación y en caso dado efectuar la canalización oportuna del mismo a las áreas de internamiento. Atender y valorar de manera inmediata a los derechohabientes o usuarios que acusan gravedad. (Rosales 2013)

Sin embargo, en el servicio de urgencias se manejan diversas situaciones a aparte del motivo de atención del paciente, elementos que si bien no son parte de una patología, impactan en la atención del paciente, o por lo menos en la percepción de éste al momento de recibir atención médica. La satisfacción es una percepción cognitiva que se vincula con la variabilidad de los parámetros contextuales, por lo que no existe un punto de vista externo al individuo que sea objetivamente válida para determinarla, es subjetiva. Cuando se pregunta a alguien si se siente muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho, la respuesta es directa, no es un constructo que se puede desagregar, se trata de una variable reflexiva que supone la ponderación de recursos intersubjetivos y culturales con que cuenta la persona para observarse a sí misma "desde fuera". (Fuentes y col 2013)

Con los sinónimos de auditoría médica, análisis de la atención médica, monitoreo médico, verificación de la calidad de la atención médica y evaluación médica, entre otros, la calidad dentro del contexto de la atención médica es un apartado que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre las cuales la integrada por Abedis Donabedian - basada en el modelo de insumo producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados ha sido una de las más aceptadas.

No obstante las diferentes propuestas, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptualizar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial aun cuando reiteradamente se ha señalado que con esta evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la permanencia en el mercado y, por consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. (Castillo y col 2002) La calidad de atención que brinda el profesional de salud, influye en la satisfacción del paciente que acude a servicios de salud (Santolalla 2016) sin embargo la calidad de atención no siempre es igual a satisfacción en el paciente.

La satisfacción que expresan los usuarios en cada una de las dimensiones del servicio –instalaciones, organización y acto médico– tiene una relación conocida y estadísticamente significativa con la satisfacción global, por lo que un cambio en la satisfacción en cualquiera de ellas afectará en el nivel de satisfacción global, ya sea en positivo o en negativo. Existen múltiples factores que determinan la percepción de la satisfacción del servicio, uno de ellos es el estado de salud de los usuarios, la edad del paciente, la raza, tipo de visita, sexo del entrevistado, nivel de estudio del entrevistado, sexo del médico, experiencia del médico, habilidades y rapidez para resolver la urgencia, amabilidad del personal, atención por parte de enfermería y el interés mostrado del personal médico. Así como disponibilidad de teléfono, suministro de agua potable y servicios sanitarios generales, influyeron en algunos pacientes, pero no en todos los estudios realizados. El área de triage estaba fuertemente correlacionada con la satisfacción, pero esto también se relaciona con el tiempo de espera. Los factores más fuertemente identificados dentro de los elementos que aportan más satisfacción fueron: habilidades interpersonales, actitudes en el suministro de informes en términos “no médicos” al paciente y a la

familia, percepción del tiempo de espera, la rapidez de la atención, diagnóstico rápido. La imagen y reputación del servicio de urgencias no contribuye de forma significativa a incrementar la confianza en el servicio, ni para su recomendación a otras personas.

La satisfacción de los usuarios se relaciona directamente con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado. Los determinantes demográficos y socioeconómicos son un pequeño predictor de la satisfacción. [(Sultana y cols 2010), (Bimbela y cols 2015), (Del Salto Mariño 2014), (Pezoa 2013), (Ferrada y col 2014), (Besciu 2015), (Loureiro y col 2010), (Ríos y cols 2016)]

IV. Hipótesis o supuestos

IV.1 Hipótesis nula

El nivel de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de urgencias del HGR1 IMSS Querétaro será mayor al 80% entre nivel de satisfecho y muy satisfecho.

IV.2 Hipótesis alterna

El nivel de satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de urgencias del HGR1 IMSS Querétaro será menor al 80% entre nivel de satisfecho y muy satisfecho.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

V. Objetivos

V.1 Objetivo general

Medir el nivel satisfacción de pacientes en el servicio de urgencias del hospital general regional No.1 IMSS Querétaro.

V.2 Objetivos específicos

Identificar aspectos que generan satisfacción en la atención de los pacientes que usan el servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 1, Querétaro, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Identificar las causas de insatisfacción de los pacientes que usan el servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 1, Querétaro, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Describir los puntos en el proceso de atención médica en el servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 1, Querétaro, del Instituto Mexicano del Seguro Social que causan insatisfacción en los pacientes.

Identificar la categoría de los personajes que participan en el proceso de atención médica en el servicio de Urgencias del Hospital General Regional No. 1, Querétaro, del Instituto Mexicano del Seguro Social que causa insatisfacción en los pacientes.

VI. Material y métodos

VI.1 Tipo de investigación

Se realizó un estudio transversal, descriptivo en el que buscamos conocer el nivel satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de urgencias en el periodo de estudio.

VI.2 Población o unidad de análisis

Pacientes ingresados en el Servicio de Urgencias del Hospital General Regional No 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Querétaro.

VI.3 Muestra y tipo de muestra

Para calcular el tamaño de la muestra para población finita se utilizó la siguiente formula.

$$\text{Tamaño de la muestra } n = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

En la que n = tamaño de la población, e2 = margen de error, z= puntuación z, que es la cantidad de desviaciones estándar que una porción determinada se aleja de la media. Obteniendo un tamaño de muestra de 384 encuestas a realizar, para una población de n= 578,580 de acuerdo con el diagnóstico situacional de salud 2019 del Hospital General Regional No.1 del instituto Mexicano del Seguro Social el estado de Querétaro. Un margen de error de 5%, y una puntuación z de

1.96 para un nivel de confianza de 95%. Para dicho cálculo se utilizaron las aplicaciones OpenEpi y surveymonkey disponibles en línea.

VI.4 Criterios de selección

- Paciente que se encuentran ingresados en el área de urgencias adultos.
- Pacientes con escala de Glasgow de 15 puntos.
- Pacientes que acepten que se les aplique la encuesta.

VI.5 Criterios de exclusión

- Pacientes bajo sedación o efecto de medicamentos psicotrópicos.
- Pacientes con antecedentes de enfermedades brotes agudos de enfermedades psiquiátricas como esquizofrenia, psicosis, supresión de fármacos o alcohol, etc.

VI.6 Criterios de eliminación

- Pacientes que a pesar de haber firmado el consentimiento informado, no terminaron el cuestionario.

VI.7 Variables estudiadas

Satisfacción de los servicios de salud en general: Satisfacción en las unidades de atención médica, la cual se evaluó con los siguientes reactivos:

En general:

¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?

¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?

Satisfacción del servicio de urgencias: Satisfacción en el servicio de urgencias del Hospital General Regional No 1 IMSS de Querétaro, se evaluó con los siguientes reactivos:

¿Cómo considera la atención que le dieron en el servicio de urgencias?

¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en el servicio de urgencias?

Condiciones de las instalaciones: Se consideran como tales, limpieza del servicio y la limpieza de los baños, y características del espacio, a consideración del usuario.

Se evaluó con los siguientes reactivos:

¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones?

¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?

¿Contaban con material sanitario? (jabón y papel higiénico)

Triage: Se consideran para esta variable las siguientes preguntas:

¿Observo algún cartel o material con la clasificación del estado de salud por colores?

El médico o enfermera que lo revisó en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?

¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo con la clasificación del color que le dieron a su estado de salud?

Trato personal: Para esta variable se tomó en cuenta la pregunta:

¿Durante la visita tuvo contacto con el personal (hay un inciso para cada cargo de personal, asistente médico, personal administrativo, médico responsable, enfermera/o, personal de Rayos X, camillero, personal de limpieza, personal de trabajo social, personal de módulo de atención), y cómo calificaría el trato que le brindo esta unidad?

Características sociodemográficas del entrevistado: fueron tomados en cuenta el sexo, grado de estudios y la ocupación del paciente.

Sugerencias para mejorar el servicio: se realizó la pregunta:

¿De acuerdo con su experiencia en esta unidad médica ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?

VI.8 Técnicas e instrumentos

Técnica muestral por cuota.

Instrumento Encuesta Nacional de Satisfacción a derechohabientes usuarios de Servicios Médicos, que cuenta con el aval de Transparencia Mexicana A.C en su diseño metodológico, y la cual se adecua para este protocolo tomando de dicho cuestionario los 26 ítems correspondientes al servicio de urgencias, que se subdividen en los apartados: servicios de salud que son en general, después el apartado específico en relación al servicio de urgencias, para pasar a un apartado de condiciones de las instalaciones, posteriormente un apartado de sugerencias para mejorar el servicio y finalmente datos sociodemográficos del entrevistado. (Anexo 1)

VI.9 Procedimientos

El entrevistador aplicó 384 encuestas a los pacientes que se encontraban hospitalizados en el servicio de urgencias del Hospital Regional General No. 1 del IMSS, el aplicador se presentó con el paciente, y preguntó si deseaba participar en una encuesta con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, una vez que el usuario aceptó se procedió aplicar el cuestionario, previo consentimiento informado (anexo 2), el cual se aplicó previo a su egreso o previo a su ingreso piso hospitalario. La encuesta es una adecuación de la Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos, con un instrumento final de 26 ítems, que evalúan servicios de salud en general, servicio de urgencias, condiciones de las instalaciones, Triage, trato del personal, características sociodemográficas del entrevistado y sugerencias para mejorar el servicio. El cuestionario se aplicó durante dos meses, las encuestas se vaciaron en una base de datos usando el programa estadístico SPSS versión 20.0

VI.10 Análisis estadístico

Estadística descriptiva, se utilizaron medidas de tendencia central y dispersión para describir las características de población de estudio que fueron medidas por medio de variables cuantitativas. En el caso de las variables cualitativas, se usaron frecuencias y porcentajes de las respuestas de los pacientes de cada uno de los ítems de la encuesta. Los resultados serán analizados usando el programa estadístico SPSS versión 20.0

VI.11 Consideraciones éticas

Juicio de Núremberg 1947. Pese a que no se realizó ningún experimento médico, la encuesta que se planea aplicar no es obligatoria y esto va en relación a que “el consentimiento voluntario del sujeto humano es absolutamente esencial. Esto quiere decir que la persona implicada debe tener capacidad legal para dar su consentimiento; que debe estar en una situación tal que pueda ejercer su libertad de escoger, sin la intervención de cualquier elemento de fuerza, fraude, engaño, coacción o algún otro factor coercitivo o coactivo; y que debe tener el suficiente conocimiento y comprensión del asunto en sus distintos aspectos para que pueda tomar una decisión consciente”. Cita descrita en dicho Documento.

Declaración universal de los Derechos Humanos 1948 (OMS) en el artículo 5 menciona que “Nadie será sometido a torturas ni penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”. Nuevamente en este punto el paciente ejerce su derecho de elegibilidad a participar o no si así lo desea.

Asamblea Médica Mundial “declaración de Helsinki” 2013. Menciona en el artículo 9 que “En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte en la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud

y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento”. Dado que la herramienta utilizada mantiene al 100% la confidencialidad del paciente y no expone en ningún momento la integridad del sujeto.

Solo el investigador contará con la información recabada, manteniendo absoluta confidencialidad en todo momento.

Los resultados de la encuesta serán manejados en forma confidencial. Para construir la base de datos se asignará a cada paciente un número consecutivo. La base de datos será resguardada por 5 años en la computadora institucional asignada a la Dra. Claudia Garduño Rodríguez que físicamente se encuentra en la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud del HGR No1. Los resultados serán utilizados únicamente para ser enviados a las autoridades del hospital para el desarrollo de estrategias que permitan mejorar los procesos de atención en el servicio de urgencias.

En caso de identificar pacientes con grado de insatisfecho o muy insatisfecho, serán canalizados a las o los Técnicos Atención y Orientación al Derechohabiente (**TAOD**) así como se notificará en forma inmediata al Jefe del servicio de urgencias en turno para la toma de acciones inmediatas.

VII. Resultados

La población objeto de estudio estuvo compuesta por un total de 384 usuarios que aceptaron y cumplieron con los criterios de inclusión. Considerando los servicios de salud en general se observó que el 67.4% del total de los pacientes entrevistados están satisfechos con la atención que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social, (Tabla VII.1) solo un 5.4% se consideró insatisfecho, y un 27.1% no se considera ni satisfecho ni insatisfecho.

En los usuarios no satisfechos se incluyeron a los pacientes que en el rubro previo eligieron la opción ni satisfecho ni insatisfecho. A los pacientes no satisfechos se les preguntó cuál era el motivo de la insatisfacción (Tabla VII.2). Siendo el tiempo de espera para la consulta y la falta de personal médicos/especialistas las dos principales motivos que causan insatisfacción en general.

La siguiente pregunta que se realizó fue qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención recibida en esta unidad médica, encontrando un 65.9% de usuarios satisfechos del total de los entrevistados (Tabla VII.3).

A partir del siguiente reactivo nos referimos exclusivamente al servicio de urgencias, y comenzamos con el área de triage, encontramos que 321 usuarios de los 384 entrevistados sí observaron el cartel de clasificación del estado de salud por colores (Tabla VII.4), y 63 usuarios no lo vieron. Un 62.8% de los pacientes no fueron informados del color que se le otorgó a su estado de salud (Tabla VII.5), lo que se reflejó en que un 56.8% de los usuarios no supieron si el tiempo de espera para la consulta fue el establecido para el color asignado para su estado de salud. (Tabla VII.6)

La siguiente pregunta fue como considera la atención que le dieron en el servicio de urgencias, en la que se encontramos que 250 consideraron una buena atención, 14 la consideraron excelente y 15 como mala (Tabla VII.7), por lo que la siguiente pregunta fue para los pacientes que consideraron la atención regular, mala o pésima, y se les cuestiono por qué motivo, encontrando que el tiempo de espera

para la consulta fue el principal motivo, seguido del apartado otros dentro del cual los más mencionados fueron la falta de informes acerca de su estado de salud durante la hospitalización, el uso de términos que no entienden, el tiempo de visita corto y el hecho de que no se permite la estancia permanente del familiar acompañante. (Tabla VII.8)

Observamos que la mayoría de los que consideró una atención no buena, fue por el tiempo en el que lo atendieron según el color que le asignaron, con un total de 40 pacientes, que corresponde a un 10.4% del total de los pacientes encuestados (Tabla VII.9), y a un 33% de los 120 que consideraron una atención no buena.

La siguiente interrogante fue ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en el servicio de Urgencias? 248(64.6%) se consideró satisfecho, 10(2.6%) se consideró muy satisfecho, 18(4.7%) insatisfecho, y 108(28.1%) se considera ni satisfecho ni insatisfecho.

La siguiente serie de preguntas fueron en relación al trato que tuvo el personal que labora en el servicio de urgencias con ellos, se les preguntó primero si habían tenido contacto con determinado personal y posteriormente cómo considera el trato que le brindó. (Tabla VII:10)

Los usuarios consideran que los asistentes médicos fueron calificados en un 92.97% como bueno (Tabla VII.11), el médico responsable 91.93% también considerados como trato bueno (Tabla VII.12), y personal de enfermería quienes fueron los considerados con el mejor trato brindado al usuario, con un total de 324(84%) que consideraron trato bueno y 55(14.3%) que refirieron trato excelente por parte de personal de enfermería. (Tabla VII.13)

Como se muestra en la (Tabla VII.10) no todos los usuarios tuvieron contacto con personal de Rayo X, camilleros, personal de limpieza, personal de

trabajo social, y personal de módulo de orientación, sin embargo también fueron considerados como que les brindaron buen trato.

Las siguientes preguntas estuvieron enfocadas al estado de las instalaciones, la primera de ellas cómo consideró la limpieza de las instalaciones 226(58.9%) respondió que la limpieza era buena, 150(39.1%) ni buena ni mala. (Tabla VII.14)

La siguiente cuestión fue como consideró la limpieza de los baños (Tabla VII.15) y si los baños contaban con jabón y papel higiénico (Tabla VII.16). Donde encontramos que el 42.4% consideran que la limpieza de los baños no es buena ni mala, 1.6% la consideraron mala, 17.2% no supieron que responder muchos de ellos no usaron los baños, y 148 38.5% respondieron que la limpieza era buena. El 41.4% de los encuestados no encontraron jabón y papel higiénico en los sanitarios. La siguiente pregunta fue: De acuerdo con su experiencia en esta unidad médica ¿Qué recomendaría para mejorar el servicio? De los 384 usuarios entrevistados, 126(32.8%) recomendaron reducir los tiempos de espera para la consulta, 100(26%) recomendaron mejor trato y atención por personal (médicos, operativos y vigilancia), 51(13.3%) recomendó más personal incluidos médicos, 41(10.7%) dijeron que no había nada que cambiar que todo está bien. (Tabla VII.17)

Los siguientes reactivos fueron destinados a las características sociodemográficas de los usuarios entrevistados los cuales son mostrados en la tabla 18. Del total de los encuestados el 52.86% fueron hombres y 47.14% mujeres (Tabla VII. 19), el 22% tenían como último grado de estudios preparatoria terminada, 11.46% universidad completa (Tabla VII.20), el 25.52% se dedican al sector privado, 23.44% son obreros, 17.7% se dedica a actividades en su hogar, 6.77% son estudiantes (Tabla VII.21).

Tabla VII. 1 Satisfacción en general con la atención médica que recibe en el IMSS

N=384

En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho esta con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	18	4.7
Satisfecho	241	62.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	104	27.1
Insatisfecho	19	4.9
Muy insatisfecho	2	.5
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Tabla VII. 2 Motivo de insatisfacción

N=384

¿Por qué motivo o razón? En caso de insatisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Mal trato	16	4.2
Las instalaciones	6	1.6
Falta de medicamentos	2	.5
Mal servicio en farmacia	4	1.0
Mal servicio en laboratorio	1	.3
Mal servicio de ambulancias	2	.5
Los tiempos de espera para la consulta	56	14.6
Los tiempos de espera para resultado de estudios	13	3.4
La falta de personal / médicos / especialistas	21	5.5
La limpieza en general de la unidad	3	.8
Mala calidad en el servicio de urgencias.	1	.3
Otro	7	1.8
No aplica	252	65.6
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Tabla VII. 3 Satisfacción o insatisfacción en general con la atención recibida en esta unidad.

N=384

En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	16	4.2
Satisfecho	237	61.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	107	27.9
Insatisfecho	21	5.5
Muy insatisfecho	3	.8
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Tabla VII. 4 Clasificación del estado de salud por colores

N=384

¿Observo algún cartel o material con la clasificación del estado de salud por colores?	Frecuencia	Porcentaje
Si	321	83.6
No	63	16.4
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 5 Informes sobre el estado de salud del paciente

N=384

El médico o enfermera que lo revisó en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	37.2
No	241	62.8
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UJAQ

Tabla VII. 6 Tiempo establecido en relación a color de estado de salud

N=384

¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo a la clasificación del color que le dieron a su estado de salud?	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	11.7
No	121	31.5
No sabe / no responde	218	56.8
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 7 Atención recibida en el servicio de urgencias

N=384

¿Cómo considera la atención que le dieron en el servicio de urgencias?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	3.6
Buena	250	65.1
Regular	101	26.3
Mala	15	3.9
Pésima	3	.8
No sabe/ No responde	1	.3
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 8 Motivo de insatisfacción

N=384

¿Por qué motivo? (Si la respuesta anterior fue regular, mala o pésima)	Frecuencia	Porcentaje
Por el tiempo que pasó desde que llegó hasta que pasó a triage	33	8.6
Por el Tiempo en el que calificaron su padecimiento en el triage	3	.8
Por el tiempo que me ocupó el trámite para la consulta de vigencia de derechos	7	1.8
Por el tiempo en el que lo atendieron según el color que le asignaron	40	10.4
otro especifique	39	10.2
No aplica	262	68.2
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Tabla VII. 9 Satisfacción o insatisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias

N=384

En general ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en el servicio de Urgencias?	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	10	2.6
Satisfecho	248	64.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	108	28.1
Insatisfecho	18	4.7
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 10 Atención percibida por los usuarios del servicio de urgencias del personal con el que tuvieron contacto.

N=384

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Durante la visita del día de hoy tuvo contacto con: y cómo considera el trato que le brindó:								
Personal	01 SI	02 NO	01Exce lente	02Bu eno	03Re gular	04 Mal o	05 Pésim o	99No respond e
P11 La asistente médico	363	21	5	357	3	0	0	19
P12 El personal de administración	221	163	5	209	9	0	0	161
P13 El médico responsable	381	3	15	353	14	1	0	1
P14 La enfermera/o	383	1	55	324	5	0	0	0
P15 El personal de Rayos X	345	39	12	329	5	0	0	38
P16 El camillero	326	58	16	304	7	0	0	57
P17 El personal de limpieza	240	144	4	230	6	1	0	143
P18 El personal de trabajo social	215	169	3	207	6	0	0	168
P19 El Personal de módulo de orientación.	156	228	1	149	5	0	0	229

Tabla VII. 11 Atención brindada por la asistente médico

N=384

¿Cómo calificaría el trato que le brindo la asistente médico?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	1.3
Bueno	357	93.0
Regular	3	.8
No responde	19	4.9
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 12 Trato brindado por el médico responsable

N=384

¿Cómo calificaría el trato que le brindo el médico responsable?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	3.9
Bueno	353	91.9
Regular	14	3.6
Malo	1	.3
No responde	1	.3
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 13 Trato brindado por enfermería

N=384

¿Cómo calificaría el trato que le brindo la enfermera/o?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	55	14.3
Bueno	324	84.4
Regular	5	1.3
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 14 Limpieza de las instalaciones

N=384

¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	.3
Buena	226	58.9
Ni buena ni mala	150	39.1
Mala	2	.5
No sabe/ no responde	5	1.3
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 15 Limpieza de los baños

N=384

¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	.3
Buena	148	38.5
Ni buena ni mala	163	42.4
Mala	6	1.6
No sabe/ no responde	66	17.2
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 16 Material sanitario en los baños

N=384

¿Contaba con material sanitario? (jabón y papel higiénico)	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	39.1
No	159	41.4
No sabe / no responde	75	19.5
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Tabla VII. 17 Recomendaciones para mejorar la el servicio de urgencias

N=384

De acuerdo con su experiencia en esta unidad médica ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?	Frecuencia	Porcentaje
Mejor trato y/o atención parte del personal (médicos, operativos y vigilancia)	100	26.0
Modernizar y/o ampliar las instalaciones	15	3.9
Más medicamentos y de mejor calidad	4	1.0
Mejorar y/o ampliar el servicio de farmacia	5	1.3
Reducir los tiempos de espera para la consulta	126	32.8
Más personal / médicos	51	13.3
Limpieza en general de la unidad	7	1.8
Mejorar la calidad en el servicio de urgencias	9	2.3
Nada , todo está bien	41	10.7
otra	26	6.8
Total	384	100.0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

DATOS DEL ENTREVISTADO	
P24 Sexo	
Hombre	203
Mujer	181
P25 ¿Cuál es su último grado de estudios?	
01 Ninguno	11
02 Primaria completa	29
03 Primaria incompleta	49
04 Secundaria completa	47
05 Secundaria incompleta	35
06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa	85
07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta	73
08 Universidad completa	44
09 Universidad incompleta	11
99 No sabe / no responde	0
P26 ¿Cuál es su principal ocupación?	
01 Trabajador por cuenta propia	10
02 Sector privado	98
03 Sector agropecuario	8
04 Obrero	90
05 Actividades en su hogar	68
06 Estudiante	26
07 Maestro	0
08 Desempleado	7
09 Pensionado o jubilado	24
10 Sector público	22
11 Trabajadora doméstica	31
998 Otro especifique	0
999 No sabe / no responde	0

Tabla VII 18 Características sociodemográficas del entrevistado N=384

DATOS DEL ENTREVISTADO		
P24 Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	203	52.9
Mujer	181	47.1
P25 ¿Cuál es su último grado de estudios?		
01 Ninguno	11	2.9
02 Primaria completa	29	7.6
03 Primaria incompleta	49	12.8
04 Secundaria completa	47	12.2
05 Secundaria incompleta	35	9.1
06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa	85	22.1
07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta	73	19
08 Universidad completa	44	11.5
09 Universidad incompleta	11	2.9
99 No sabe / no responde	0	
P26 ¿Cuál es su principal ocupación?		
01 Trabajador por cuenta propia	10	2.6
02 Sector privado	98	25.5
03 Sector agropecuario	8	2.1
04 Obrero	90	23.4
05 Actividades en su hogar	68	17.7
06 Estudiante	26	0
07 Maestro	0	6.8
08 Desempleado	7	1.8
09 Pensionado o jubilado	24	6.3

10 Sector público	22	5.7
11 Trabajadora doméstica	31	8.1
998 Otro especifique	0	0
999 No sabe / no responde	0	0

Fuente. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

VIII. Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, el grado de satisfacción en general con la atención recibida en el IMSS, similar a la medida a nivel nacional, con un alrededor de un 60% de pacientes satisfechos, en nuestro estudio el nivel de muy satisfecho sí es menor al nacional, siendo el reportado en la última encuesta nacional de Noviembre de 2018 de 17% en establecimientos de segundo nivel y en nuestro estudio obtuvimos un 4.6%. La atención recibida en el servicio de urgencias fue considerada buen en un 65% ligeramente superior a la nacional la cual es de 61%, sin embargo en la nacional para el segundo nivel de atención obtuvieron un 20% de usuarios que consideran a atención en urgencias excelente y en nuestro estudio encontramos solo un 3.6% que la consideran excelente.

En cuanto a los principales causas de insatisfacción encontramos los tiempos de espera para la consulta que se relaciona con encontrado por Jaklic (2018) quien realizó un estudio transversal en los servicios médicos de emergencias de la ciudad de Gorenjska Eslovenia, aplicando un total de 700 encuestas y encontró que los pacientes que esperaron más de dos horas para la consulta estaban estadísticamente menos satisfechos, lo cual en nuestro estudio en el servicio de urgencias está estrechamente relacionado con el color asignado a estado de salud de acuerdo al triage, y a pesar de la mayoría de los encuestados si vieron el cartel de la clasificación por colores de acuerdo a su padecimiento, parece ser que no lo leen, y aunado a que la mayoría de los entrevistados contestaron que no se les informo acerca del tiempo que debían esperar para la consulta, encontramos que es el principal factor que genera insatisfacción, y uno de los factores que hacen que se considere la atención en urgencias como no buena. En cuanto a la calificación obtenida para el personal por el trato brindado, el resultado coincide con el obtenido en el estudio de Rodriguez (2017) quien realizó un estudio descriptivo que incluyó a 150 usuarios que acudieron a servicios de consulta externa en la ciudad de Madrid España donde el personal de enfermería obtuvo la mayor

puntuación en escala numérica de 1 a 10 con la nota más alta. En este estudio el servicio de enfermería otorga el mejor trato considerado por los usuarios. El estudio realizado por Correia (2010) observaron que la imagen del servicio de urgencias influye significativamente en la satisfacción, en nuestro estudio se consideró la limpieza del lugar como buena.

Dentro de las recomendaciones para mejorar el servicio, la más mencionada fue reducir los tiempos de espera para la consulta y mejorar el trato, lo que mejoraría con el hecho de mejorar la relación médico paciente desde su atención en el triage como se demuestra el estudio de Tylor (204) quien realizó una búsqueda bibliográfica incluyendo artículos que iban desde 1990 hasta 2002 encontrando que el tiempo de espera es un factor que influye en la satisfacción de usuarios de servicios de urgencias. Los usuarios en su mayoría fueron hombres, y el grado de escolaridad de la mayoría fue preparatoria terminada, que se relaciona con resultados obtenidos por Rodríguez (2017) donde se encontró que el sexo masculino y haber cursado un grado universitario de estudios son factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios.

IX. Conclusiones

En nivel de satisfacción de los pacientes que usan los servicios en general del Instituto Mexicano del Seguro Social que encontramos está en relación a la media nacional reportada.

El 67.2% de los pacientes encuestados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos siendo el nivel de satisfacción considerado como satisfechos en un 64.6% que se relaciona con la media nacional no así el muy satisfecho, en el cual estamos por debajo, lo cual podríamos mejorar optimizando la relación médico paciente.

Las principales causas de insatisfacción en el servicio de urgencias son en relación con el Triage, incluyendo el tiempo de espera para la consulta, sin embargo, se detectó que el paciente no es informado de cuánto tiempo debe esperar según el código otorgado a su estado de salud.

No se identificó al personal como causa de insatisfacción en el servicio de urgencias.

X. Propuestas

Debido a los resultados obtenidos en este estudio, consideramos las siguientes propuestas.

Mejorar la relación médico paciente, informando desde Triage el código otorgado y el tiempo de espera para la consulta mejorará el nivel de satisfacción del usuario.

Educar al usuario acerca de las patologías y códigos que tienen prioridad por triage, así como informarles las condiciones médicas que pueden ser atendidas en su unidad médico familiar.

Simplificar los términos utilizados para dar informes a los pacientes acerca de sus padecimientos, asegurándose que haya quedado claro, y evitar crear confusión con términos complicados para ellos.

XI. Bibliografía

- Abolfotouh, M. A., Al-Assiri, M. H., Alshahrani, R. T., Almutairi, Z. M., Hijazi, R. A., & Alaskar, A. S. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal*, 34(1), 27-33.
- Besciu, C. (2015). Patient satisfaction in the hospitals emergency units in Bucharest. *Procedia Economics and Finance*, 32, 870-877.
- Bimbela-Serrano, M. T., Bimbela-Serrano, F., & Bernués-Vázquez, L. (2015). Encuesta de satisfacción de un proyecto de mejora de calidad del servicio aragonés de salud. *Enfermería Global*, 14(39), 261-272.
- Castillo, B. I. G., Rojas, P. L., Cotoñieto, I. A. M., García, L. H., & Rangel, A. M. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 40(4), 301-304.
- Dávila, F. A., Herrera, J. S., Yasnó, D. A., Forero, L. C., & Alvarado, M. V. (2017). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(2), 89-96.
- Del Salto Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (Master's thesis, Quito: UCE).
- Dr. Román Rosales Avilés. (2013). Manual de organización de consulta externa de especialidades y urgencias en unidades hospitalarias. Secretaria de salud. Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial. 17
- Ferrada, A. I. G., & Grandón, K. R. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería global*, 13(4), 353-372.

Fuentes García, R., Aguirre Hernández, R., Fernando Ramírez de la Roche, O., Arroyo Valerio, A. G., & Hamui Sutton, A. (2013). El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 22(2), 179-190.

<http://www.imss.gob.mx/encuesta-nacional/sistema-integral-de-medicion-de-la-satisfaccion-de-usuarios>

Loureiro, S. C., & González, F. M. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16(2), 27-41.

Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.

Pezoa, M. (2013). Satisfacción y Calidad percibida en la atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. *Departamento de Estudios y Desarrollo*. Recuperado de: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf.

Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.

Ríos Cáceres, A. M., Barreto Galeano, A. F., & Martínez Duque, A. F. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía; Hospital*

San Antonio de Chía, Marzo de 2016 Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016 (Bachelor's thesis).

Rodríguez Mármol, M., & Muñoz Cruz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51.

Sánchez Barrón, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).

Santolalla, P. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-SCIENTIA*, 8(2), 119-123.

Saturno-Hernández, P. J., Gutiérrez-Reyes, J. P., Vieyra-Romero, W. I., Romero-Martínez, M., O'Shea-Cuevas, G. J., Lozano-Herrera, J., ... & Hernández-Ávila, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *salud pública de méxico*, 58, 685-693.

Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005, June). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 66, No. 2, pp. 127-141). UNMSM. Facultad de Medicina.

Serrano-del Rosal, R., & Loriente-Arín, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *salud pública de méxico*, 50(2), 162-172.

Sultana, A., Riaz, R., Hameed, S., Syed Arshad, S., Iffat, T., & Arshia, B. (2010). Patient satisfaction in emergency department of District Head Quarters Hospital, Rawalpindi. *Rawal Med J*, 35(1), 85-90.

Jaklič, T. K., Kovač, J., Maletič, M., & Bunc, K. T. (2018). Analysis of patient satisfaction with emergency medical services. *Open Medicine*, 13(1), 493-502.

Taylor, C., & Bengner, J. R. (2004). Patient satisfaction in emergency medicine. *Emergency medicine journal*, 21(5), 528-532.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Anexos

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS		
FOLIO :		
FECHA:		
NOMBRE DEL ENCUESTADOR :		
IDENTIFICACION DEL PACIENTE		
EDAD:		
ESTADO DE LA REPUBLICA DE PROCEDENCIA:		
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR DE PROCEDENCIA :		
OTRO (ESPECIQUE) :		
SERVICIOS DE SALUD (marque con una "X" su respuesta)		
P1. En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho esta con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	01 Muy Satisfecho	
	02 Satisfecho	
	03 Ni satisfecho ni insatisfecho	
	04 insatisfecho	
	05 Muy insatisfecho	
	99 no sabe / no responde	
P2. ¿Por qué motivo o razón? (en caso de insatisfacción)	01 Mal trato	
	02 Las instalaciones	
	03 Falta de medicamentos	
	04 Mal servicio en farmacia	
	05 Mal servicio en laboratorio	
	06 Mal servicio en archivo	
	07 Mal servicio de ambulancias	
	08 Los tiempos de espera para la consulta	
	09 Los tiempos de espera para resultado de estudios	
	10 La falta de personal / médicos / especialistas	
	11 La limpieza en general de la unidad	
	12 Mala calidad en el servicio de urgencias.	
	996 Otro	
	997 No aplica	
999 No sabe / no responde		
P3. En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho	
	02 Satisfecho	
	03 Ni satisfecho ni insatisfecho	
	04 insatisfecho	
	05 Muy insatisfecho	
	99 no sabe / no responde	

SERVICIO DE URGENCIAS (marque con una "X" su respuesta)						
P4 ¿Observó algún cartel o material con la clasificación del estado de salud por colores?	01 Sí					
	02 No					
	99 No sabe / no responde					
P5 El médico o enfermera que lo revisó en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?	01 Sí					
	02 No					
	97 No aplica					
	99 No sabe / no responde					
P6 ¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo a la clasificación del color que le dieron a su estado de salud?	01 Sí					
	02 No					
	99 No sabe / no responde					
P7 ¿Cómo considera la atención que le dieron en el servicio de urgencias ?	01 Excelente					
	02 Buena					
	03 Regular					
	04 Mala					
	05 Pésima					
	99 No sabe/ No responde					
P8 ¿Porqué motivo? (si la respuesta anterior fue regular, mala o pésima)	01 Por el tiempo que pasó desde que llegó hasta que pasó a triage					
	02 Por el Tiempo en el que calificaron su padecimiento en el triage					
	03 Por el tiempo que me ocupó el trámite para la consulta de vigencia de derechos					
	04 Por el tiempo en el que lo atendieron según el color que le asignaron					
	996 otro especifique					
	997 No aplica					
	999 No sabe / no responde					
P9 En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en el servicio de urgencias?	01 Muy satisfecho					
	02 Satisfecho					
	03 Ni satisfecho ni insatisfecho					
	04 insatisfecho					
	05 Muy insatisfecho					
	99 No sabe / No responde					
P10 Durante la visita del día de hoy tuvo contacto con:				¿Cómo calificaría el trato que le brindó? (subraye la su respuesta)		
(marque con una "X" su respuesta)	si	No	No sabe/ no responde			
P11 La asistente médico				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P12 El personal de administración				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P13 El médico responsable				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P14 La enfermera/o				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P15 El personal de Rayos X				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P16 El camillero				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P17 El personal de limpieza				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P18 El personal de trabajo social				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde
P19 El Personal de modulo de orientación.				01Excelente 04 Malo	02Bueno 05Pésimo	03Regular 99No responde

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES (marque con una "X" su respuesta)		
P20 ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones?	01 Excelente	
	02 Buena	
	03 Ni buena ni mala	
	04 Mala	
	05 Pésima	
	99 No sabe/ no responde	
P21 ¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	01 Excelente	
	02 Buena	
	03 Ni buena ni mala	
	04 Mala	
	05 Pésima	
	99 No sabe/ no responde	
P22 ¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?	01 Sí	
	02 No	
	99 No sabe / no responde	
SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO (marque con una "X" su respuesta)		
P23 De acuerdo con su experiencia en esta unidad médica ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?	01 Mejor trato y/o atención parte del personal (médicos, operativos y vigilancia)	
	02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones	
	03 Más medicamentos y de mejor calidad	
	04 Mejorar y/o ampliar el servicio de farmacia	
	05 Reducir los tiempos de espera para la consulta	
	06 Más personal / médicos	
	07 Limpieza en general de la unidad	
	08 Mejorar la calidad en el servicio de urgencias	
	995 Nada , todo está bien	
	996 otra	
	999 No sabe / no responde	
DATOS DEL ENTREVISTADO (marque con una "X" su respuesta)		
P24 Sexo	01 Hombre	
	02 Mujer	
P25 ¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno	
	02 Primaria completa	
	03 Primaria incompleta	
	04 Secundaria completa	
	05 Secundaria incompleta	
	06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa	
	07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta	
	08 Universidad completa	
	09 Universidad incompleta	
	99 No sabe / no responde	
P26 ¿Cuál es su principal ocupación?	01 Trabajador por cuenta propia	
	02 Sector privado	
	03 Sector agropecuario	
	04 Obrero	
	05 Actividades en su hogar	
	06 Estudiante	
	07 Maestro	
	08 Desempleado	
	09 Pensionado o jubilado	
	10 Sector público	
	11 Trabajadora doméstica	
	998 Otro especifique	
999 No sabe / no responde		



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN
Y POLÍTICAS DE SALUD
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

Introducción: Buenos días, mi nombre es JOSE GIOVANI LEAL IBARRA, son médico en formación de la Especialidad de Urgencias Médicas y Quirúrgicas. Estamos preocupados por mejorar el servicio que prestados en el servicio de urgencias de este hospital. Por esta razón lo invitamos a participar en esta encuesta, en la cual, queremos conocer que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada en el servicio de urgencias

Nombre del estudio:	"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL REGIONAL NO.1 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO"
Patrocinador externo (si aplica):	No aplica
Lugar y fecha:	HGR No.1 IMSS, Delegación Querétaro, 2020
Justificación y objetivo del estudio:	Queremos saber si Usted se encuentra satisfecho con la atención recibida en el servicio de urgencias de este hospital. Este estudio lo hacemos ver qué cosas podemos mejorar en la limpieza, en la atención de los doctores, de las enfermeras, de los camilleros, para que usted se sienta más cómodo durante su estancia.
Procedimientos:	La haré 26 preguntas para saber si está de acuerdo o no con la atención recibida. Me tardo menos de diez minutos en lo que yo la hago las preguntas y Usted me las responde. Sin en algún momento, usted se siente incómodo o no quiere continuar respondiendo, solo hágamelo saber y terminamos la entrevista.
Posibles riesgos y molestias:	Que se canse de contestar las preguntas, que se sienta incómodo con las preguntas y el tiempo que invertirá en contestar la pregunta que es de 10 minutos.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Con los resultados podremos hacer mejoras en las instalaciones y en la capacitación del personal médico, de enfermería, de cocina, de limpieza, de asistentes médicas, pero que las personas que reciben atención en urgencias estén satisfechas en la mejor medida posible.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Sus datos serán utilizados solo con fines de investigación y son absolutamente confidenciales y serán utilizados para proponer mejoras en el servicio de urgencia a nuestras autoridades. La información recolectada queda a cargo de la Dra, Claudia Garduño Rodríguez, Coordinadora de Educación e Investigación en Salud de este Hospital, quien la guardará por 5 años.
Participación o retiro:	La información obtenida se recopilará en una base de datos, se analizara y se entregara a las autoridades de este hospital para su análisis y toma de acciones. Si Usted no quiere participar en el estudio o no quiere terminar de responder las preguntas, está en su libertad de hacerlo, sin que esto, comprometa la atención que recibe en cualquiera de las Unidades de Atención del Instituto Mexicano del seguro social en cualquier parte del país. No recibirá ninguna represalia por no participar en el estudio.
Privacidad y confidencialidad:	El uso de la información será anónimo y confidencial, solo en investigador contará con los datos. La base de datos maneja un número y no sus datos personales. Sin embargo, requerimos que nos firme esta carta de consentimiento, en la cual, Usted acepta participar en este estudio.
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	Dra. Claudia Garduño Rodriguez Profesor Adjunto de la Especialidad de Urgencias Médico Quirúrgicas Dirección: Avenida 5 de Febrero esquina Zaragoza 102, Colonia Centro, C.P. 76000, Querétaro, Qro Matricula: 10064303 Lugar: Hospital General Regional No. 1, Delegación Querétaro. Correo electrónico: claudia.gardunor@imss.gob.mx Tel: 2112300
Colaboradores:	José Giovanni Leal Ibarra Médico Residente de Urgencias Medico Quirúrgicas

Investigador responsable
Unidad de adscripción: HGR 1 IMSS, Delegación Querétaro.
Dirección: Avenida 5 de Febrero esquina Zaragoza 102, Colonia Centro,
C.P. 76000, Querétaro, Qro. Tel: 4422112300
Matricula: 99237585
Celular: 4521802281
Correo electrónico: josgiovannil@gmail.com

En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética de Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230, Correo electrónico: comision.etica@imss.gob.mx

Nombre y firma del paciente

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

Testigo 1

Testigo 2