



Máster en Humanización de la Asistencia Sanitaria: Pacientes, Familias y Profesionales

Trabajo Final de Máster

**Satisfacción de los pacientes con las consultas en Policlínica de
Medicina General y Especialidades, en una Institución de Asistencia
Médica Privada en la ciudad de Salto, Uruguay.**

Autora: Patricia Díaz Bottaro

Tutoras:

Dra. Pilar Delgado Hito

Dra. Marta Romero García

Curso académico 2023-2024

Índice

1.- Resumen	3
2.- Introducción	4
3.-Objetivos	7
3.1.- Objetivo general	7
3.2. - Objetivos específicos	7
4.- Metodología	8
4.1.- Diseño de estudio	8
4. 2.- Ámbito y duración del estudio	8
4. 3. Sujetos de estudio:	8
4. 4. Variables del estudio:	9
4. 5. El instrumento de medida:	10
4. 6. Procedimiento de recogida de datos:	10
4.7.- Análisis de datos	11
5.- Aspecto éticos	11
6.- Dificultades y limitaciones	11
7.- Aplicabilidad y utilidad práctica	12
8.- Presupuesto	13
Tabla N°1: Recursos, actividades y costos	13
9.- Cronograma	14
Tabla N°2: Diagrama de Gantt de Actividades	14
10.- Referencias bibliográficas	15
11.-Anexos	17
Anexo N°I Cuestionario SUCE	17
Anexo N°II Instrumento	18
Anexo N°III Solicitud de aval Comisión Directiva	23
Anexo N°IV Solicitud de aval Comité de Bioética	24

1.- Resumen

La evaluación de la satisfacción de los pacientes con la atención proporcionada por los servicios de salud presenta gran relevancia en la actualidad. El presente trabajo tiene como objetivo determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes adultos con la atención sanitaria recibida en las consultas externas del Centro Médico de Salto durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2024. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población de estudio la constituyen los pacientes adultos que concurren a la consulta externa en el período de estudio. Las variables de estudio son: satisfacción del paciente, características sociodemográficas, clínicas y experiencia del paciente. Para la recolección de datos se diseñó una encuesta autoadministrada que contiene las variables de estudio.

Se considera que los resultados de la investigación serán un instrumento importante para identificar áreas específicas en las que se pueda mejorar la atención. A su vez, constituirá una herramienta valiosa para apoyar el programa de humanización institucional; al proporcionar información sobre la satisfacción del paciente con su atención en la consulta externa.

Palabras Claves: Satisfacción del Paciente, Consultas externas, Atención Sanitaria, Calidad.-

Summary

The evaluation of patient satisfaction with the care provided by health services is of great relevance today. The objective of this work is to determine the level of Satisfaction of adult patients with the health care received in the outpatient clinics of the Salto Medical Center during the months of July, August and September of 2024. It is a quantitative, descriptive, prospective study. and cross section. The study population is made up of adult patients who attend the outpatient clinic during the study period. The study variables are: patient satisfaction, sociodemographic, clinical characteristics and patient experience. To collect data, a self-administered survey was designed that contains the study variables.

It is considered that the results of the research will be an important instrument to identify specific areas in which care can be improved. In turn, it will constitute a valuable tool to support the institutional humanization program; by providing information about patient satisfaction with their outpatient care.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Consultations, Health Care, Quality.-

2.- Introducción

En los últimos años, ha adquirido gran relevancia evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios sanitarios; se ha comprobado que la satisfacción de los mismos juega un importante papel en el mantenimiento de la utilización de los servicios de salud, en la continuidad de la relación médico –paciente, en la adherencia a los tratamientos indicados y a las recomendaciones de los profesionales sanitarios. Por otra parte, la satisfacción de los pacientes es actualmente uno de los puntos de mayor interés en la evaluación de los servicios sanitarios, como estrategia de mejora continua de la calidad en la atención. ¹

Se considera que para el inicio de cualquier abordaje teórico que incluya la satisfacción de los pacientes en el contexto sanitario, es preciso mencionar que se entiende por calidad. El presente trabajo adhiere a la definición empleada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) ², la cual refiere que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Asimismo, abordar la calidad asistencial implica considerar las expectativas y necesidades de los tres grupos implicados en la asistencia, la de los pacientes que son los que solicitan la atención, de los profesionales que son los que proporcionan la atención y la administración que es la encargada de proporcionar esos recursos necesarios.³

Debido a lo mencionado con anterioridad, es preciso referir que la satisfacción es un concepto complejo, multidimensional, difícil de medir y cambiante según

las diferentes situaciones y personas, por estar relacionado tanto con la naturaleza de la necesidad que determina la demanda asistencial, como con otros factores que condicionan la percepción de lo que el paciente espera y recibe durante la prestación del servicio: el estilo de vida, las experiencias anteriores, las expectativas previas y los valores del individuo y de la sociedad.⁴ Por otro lado, la satisfacción se ha entendido como un juicio transitorio, mientras que la calidad hace referencia a una actitud más duradera en el tiempo.⁵ El término satisfacción del paciente ha evolucionado de forma paralela con la calidad, quedando ambos conceptos enmarcados en la dimensión global de medicina centrada en el paciente. Una atención más centrada en los pacientes suele conducir a una mayor satisfacción con la atención médica.⁶ En las últimas décadas, se ha producido un cambio de paradigma donde la atención sanitaria se centra cada vez más en el paciente y es más individualizada, de modo que el paciente ha dejado de ser mero objeto para convertirse en sujeto activo de la misma.⁷ Dentro de los principios de la Atención centrada en el paciente se destaca el foco comunicativo y relacional, la individualización de la atención clínica, paciente y familia para el entendimiento diagnóstico y la acción terapéutica y, por último, la base compartida para el entendimiento diagnóstico y toma de decisiones.⁸

Teniendo en cuenta el Modelo holístico de satisfacción con los cuidados de salud, la determinación de la satisfacción es un proceso dinámico que implica dos mecanismos de retroalimentación. En primer lugar, las actitudes individuales que son modificadas por las experiencias del paciente, las cuales, a su vez, alteran sus expectativas y, en segundo lugar, los bucles de retroalimentación que aparecen entre las expectativas y la experiencia del cuidado recibido.⁹

El presente trabajo se desarrollará en las consultas externas, las cuales en el contexto de la atención médica se refieren a las interacciones entre los pacientes y los profesionales de la salud que ocurren de forma coordinada en policlínicas, centros de salud, sin requerir hospitalización.¹⁰ En el ámbito de los cuidados, el paciente en las consultas externas presenta unas expectativas distintas a las del paciente hospitalizado.¹¹

A lo largo de todos los países de Latinoamérica se alcanzó encontrar diversos trabajos de investigación. La mayoría de los estudios se centran en el concepto de satisfacción del usuario, entendiéndolo como un indicador de la calidad. Se puede mencionar la investigación realizada en Ecuador, pretendía evaluar la satisfacción de usuarios y prestadores en relación con los servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención de la ciudad de Riobamba, concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios y prestadores identificados puede considerarse bajo. Los autores mencionan que los resultados muestran la necesidad de identificar los factores que están incidiendo negativamente en la calidad del servicio.¹²

Otro estudio latinoamericano, pero en este caso peruano, se enfoca en determinar el grado de satisfacción manifestado por los pacientes atendidos en consultas externas de un servicio de medicina preventiva. Las conclusiones mencionan que el 72.4 % de los participantes presentaron satisfacción global con la consulta externa. Asimismo, las dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad, aspectos tangibles y empatía. Mencionaron que es necesario contar con una mayor cantidad de estudios, incluyendo un mayor tamaño muestral y un mayor número de variables, así como la evaluación de distintos servicios de rehabilitación.¹³

Otro trabajo encontrado, pero esta vez realizado en territorio español, el cual presentó como objetivo determinar el grado de satisfacción manifestado por los pacientes atendidos en consultas externas de un servicio de medicina preventiva y detectar posibles problemas en la asistencia. Los autores concluyeron que el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes era bueno, si bien factores como la señalización y el tiempo de espera eran claramente mejorables.¹⁴

2.1.- Justificación: En definitiva, existen pocos estudios realizados en nuestro medio para conocer la satisfacción de los pacientes atendidos en consultas externas, y la mayoría de ellos han sido realizados para consultas específicas utilizando cuestionarios no validados; la literatura existente destaca la importancia de la evaluación de la satisfacción de los pacientes como un indicador de calidad asistencial. Se considera importante medir el nivel de

satisfacción de los pacientes en consultas externas, ya que a nivel institucional esto se desconoce, su medición constituye un aspecto relevante para diseñar estrategias que redunden en la mejora de la atención de los pacientes. Por lo expresado, se establece la siguiente pregunta problema.

2.2.- Pregunta Problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en las consultas externas del Centro Médico de Salto, durante los meses de julio, agosto y setiembre del 2024?

3.- Objetivos

3.1.- Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos con la atención sanitaria recibida en las consultas externas de medicina general y especialidades del Centro Médico de Salto durante los meses de julio, agosto y setiembre del 2024.

3.2. - Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas, clínicas y de experiencia de los pacientes adultos que concurren a consultas externas de medicina general y especialidades.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la calidad clínica proporcionada durante la consulta externa.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la calidad administrativa de la atención.
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad clínica y administrativa de la atención recibida en la consulta, las características sociodemográficas, clínicas y la experiencia de los pacientes.

4.- Metodología

4.1.- Diseño de estudio: cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal.

4.2.- Ámbito y duración del estudio: El estudio se realizará en una Institución de Asistencia Médica Privada denominada Centro Médico, ubicada calle Artigas 937 en la ciudad de Salto, en el nivel de consulta externa, también denominada policlínica. La institución presenta 65.163 afiliados, de los cuales 49.878 son mayores de 18 años, cuenta con 29 consultorios disponibles para las consultas externas de especialidad médicas y quirúrgicas. Presenta una oficina de informes y dos consultorios para la atención de enfermería y cuatro baños, uno de ellos accesible. En cuanto a los recursos humanos, presenta 165 médicos generales y 193 médicos de las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas. El horario de atención es de 8 a 21 horas. La investigación se desarrollará durante el período de julio, agosto y setiembre del 2024.

4. 3. Sujetos de estudio:

4.3.1.- Población: La población estará constituida por todos los pacientes adultos (mayores de 18 años) del centro médico que asistan a la consulta externa de medicina general y especialidades, a excepción de consultas de psiquiatría y ginecología durante el periodo de estudio.

4.3.2.- Criterios de inclusión de la muestra: Pacientes afiliados a la institución de 18 años o más de edad que concurran a consultas externas de Centro Médico, que sepan leer y escribir; que acepten voluntariamente participar de la investigación.

Criterios de exclusión de la muestra: Pacientes que presenten limitaciones mentales, auditivas o de comunicación.

4.3.3.- Tamaño de la muestra: Se realizó la estimación del tamaño de la muestra a partir del total de pacientes mayores de 18 años y más que concurrieron a consultas externas de medicina y especialidades (a excepción de consultas de ginecología y psiquiatría) durante el período del año 2023, el cual fue de 38.690 pacientes. Teniendo en cuenta esta población, un nivel de

confianza del 95 % y un margen de error del 5%, la muestra estimada será de 381 pacientes, a la cual se añadirá un 15% (n=438) para disminuir el riesgo de alcanzar el tamaño muestral por falta de adherencia a la convocatoria, limitaciones en el acceso a la tecnología, dificultad en la comprensión de la encuesta, olvido de realizarla.

4.3.4.- Técnica de muestreo: Será de tipo probabilístico aleatorio simple. Se solicitará a cómputos el listado semanal de consultas externas y se seleccionarán aleatoriamente 10 pacientes por semana durante el período de estudio, verificando previo al envío de la encuesta que el paciente haya concurrido a la consulta. En caso que algunos de los pacientes seleccionados no asistan a la consulta, se seleccionará aleatoriamente otro paciente. Se realizará monitoreo de las respuestas recibidas hasta alcanzar el tamaño muestral de 381 pacientes.

4. 4. Variables del estudio:

4.4.1.- Variable principal:

Satisfacción: Es la percepción general del paciente sobre la calidad de la consulta externa recibida. Se aplicará el Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas (cuestionario SUCE).¹⁵ El cuestionario se divide en dos dimensiones: calidad administrativa y calidad clínica (ver Anexo I).

4.4.2.- Variables secundarias:

4.4.2.1.- Variables sociodemográficas: Edad: Adulto Joven (18-35 años), Adulto Medio (36 a 64 años), Adulto mayor (65 a 79 años), Anciano (80 años o más).

Género: Masculino, Femenino, No binario.

Nivel educativo: Sin estudios, Primaria: Completa, Incompleta, Secundaria: Completa, Incompleta, Terciaria: Completa, Incompleta.

Nivel de actividad laboral: Trabaja, No trabaja, Jubilado/Pensionista.

4.4.2.2.- Variables clínicas: Tipo de consulta: Medicina General, Especialidad.

Consulta previa: ¿Ha tenido consulta previa con este médico?: Si, No.

Condiciones médicas específicas: ¿Presenta enfermedad crónica? Si, No.

4.4.2.3.- Variable relativas a la experiencia del paciente: Participación en la toma de decisiones:

¿Se sintió involucrado en la toma de decisiones sobre su enfermedad ? Sí, No.

4. 5. El instrumento de medida:

Para la medición de la satisfacción el instrumento de medida utilizado será el cuestionario SUCE. Es un cuestionario autocumplimentado cuya fiabilidad y validez se han demostrado previamente, tras realizar el correspondiente análisis métrico respecto a la validez de concepto (en el que se identificaron 2 factores, la “calidad clínica” y la “calidad administrativa”, que explicaron el 63% de la varianza), validez de criterio (donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,85 respecto al criterio de referencia “satisfacción global con la atención recibida en consultas externas” y una odds ratio [OR] de 1,19 respecto al criterio de referencia “conoce el nombre del médico que lo atiende en la consulta”), capacidad predictiva (clasificar correctamente al 84% de los casos) y consistencia interna (alfa de Cronbach de 0,90).¹⁶ Cada uno de los ítems se mide con una escala del 1 al 10, donde 1 es la peor valorada y 10 es la mejor valorada. Se pueden interpretar los valores de la siguiente manera en términos de satisfacción: 1 a 3: Indica un nivel bajo de satisfacción; 4 a 6: Indica un nivel moderado de satisfacción; 7 a 9: Indica un nivel alto de satisfacción; 10: Indica el máximo nivel de satisfacción.

4. 6. Procedimiento de recogida de datos:

Para la recolección de los datos se elaboró una encuesta autoadministrada utilizando la tecnología informática (Anexo II). Tras finalizar la consulta externa, el paciente recibirá un enlace a través del cual podrá acceder a la encuesta que completará de manera anónima y voluntaria. La misma contiene las variables de estudio (Anexo II). Cuenta con un total de tres secciones: inicialmente se informará el objetivo del estudio, el carácter confidencial, voluntario y anónimo. Se solicitará el consentimiento informado electrónico para participar de la investigación señalando la opción correspondiente. La segunda sección contiene las variables de estudio vinculadas a los aspectos sociodemográficos, clínicos y relativos a la experiencia del paciente; y la tercera sección contiene el cuestionario SUCE (Anexo I).

4.7.- Análisis de datos: Se realizará un análisis estadístico univariado y bivariado. La estadística descriptiva realizada para el caso de las variables

cuantitativas serán media y desviación estándar, en el caso de variables cualitativas serán frecuencias y porcentajes. En el caso de la estadística inferencial: para las variables cuantitativas se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la relación entre variables cualitativas, se utilizará la prueba de chi-cuadrado (χ^2). Para analizar la relación entre variables cuantitativas y cualitativas, se utilizará la prueba t de Student (P menor a 0,05). Los resultados se presentarán en diagramas de sectores para aquellas variables cualitativas, para las variables cuantitativas, diagramas de sectores y de barras y, en caso de variables cuantitativas continuas, histogramas. Se realizará un procesamiento a través del paquete estadístico SPSS.

5.- Aspecto éticos

Durante esta investigación, los datos recopilados serán resguardados bajo los principios éticos fundamentales de la disciplina médica. Un conjunto de principios esenciales y operativos ha guiado el presente protocolo de investigación en el ámbito de la salud, asegurando la ética y la integridad del proceso investigativo. Entre estos fundamentos, se destaca la confidencialidad de los datos, la cual se rige por las disposiciones de la "Ley de protección de datos personales" N°18.331, según los documentos normativos nacionales.

Es crucial destacar que se solicitará el consentimiento a los usuarios para participar de la investigación y que este protocolo de investigación debe obtener la aprobación inicial de la Comisión Directiva y el Comité de Bioética Institucional (Anexo III y IV).

6.- Dificultades y limitaciones

No alcanzar el tamaño muestral deseado en el período de estudio representa una limitación; para minimizar el riesgo de ocurrencia, se planifica aumentar el tamaño muestral en un 15%. Otra de las limitaciones identificadas se vincula con la estrategia de recolección de los datos, se considera que puede presentarse alguna dificultad en el caso de que los pacientes no puedan comprender algunas de las preguntas realizadas, para lo cual, se planifica dejar disponible un número de contacto para evacuar dudas referentes a la encuesta, así como contar con un administrativo que proporcione información y fomente la participación de los pacientes. Asimismo, se considera que al recibir la

encuesta, el paciente al retirarse de la consulta puede significar una limitación, por tal motivo, en el caso de que el paciente no haya respondido a la encuesta, se realizará el envío de un recordatorio a las 72 horas para completar la misma por mensaje de texto de manera de promover la participación. Otra limitación se vincula con tener dificultades para acceder a dispositivos electrónicos y/o a internet, para lo cual se planifica disponer de un dispositivo informático a la salida para poder responder la encuesta.

7.- Aplicabilidad y utilidad práctica.

Un aspecto crucial de la presente investigación es aportar positivamente a la institución en donde se va a realizar el estudio, al usuario y al resto del equipo humano institucional. La misma permitirá conocer el nivel de satisfacción con la atención sanitaria recibida en las consultas externas, este aspecto se considera fundamental a fin de poder generar estrategias de mejora que impacten favorablemente en los niveles de satisfacción. Por tal motivo, se considera que los resultados de la misma constituirán aportes valiosos para la toma de decisiones, así como para apoyar el programa de humanización institucional al proporcionar información sobre la percepción y la experiencia del paciente. En la misma línea, contribuirá a mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente en la institución; constituirá una oportunidad para generar acciones tendientes a adaptar los servicios de salud a las necesidades y expectativas de los pacientes. Brindará un aporte fundamental para el diseño de la práctica médica, para dirigir los planes de capacitación del equipo médico, para el diseño de los procesos asistenciales y administrativos. Se considera que la presente investigación generará las bases para posteriores investigaciones en el área, pudiendo hacer extensiva a otros tipos de servicios asistenciales.

8.- Presupuesto

Tabla N°1: Recursos, actividades y costos.	
<u>Recursos Humanos:</u> - Diseñador para la elaboración electrónica de la encuesta, difusión de la encuesta y resultados de la misma. - Médico , Licenciados en enfermería. Administrativo - Unidad de Comunicación.	\$100.000 \$60.000 \$40.000
<u>Inversión:</u> -Equipo portátil con licencia. -Software para el análisis de los datos SPSS	\$126.000 \$40.000
<u>Papelería:</u> - 2 resma Oficio. - Impresora - Cartuchos de impresión - 4 cartuchos.	\$500 \$ 25.000 \$12.000
<u>Difusión.</u> - Poster - Participación en congreso - Publicación en acceso abierto	\$5000 \$10.000 \$108.000
<u>Total</u>	\$526.500

Fuente: Elaboración Propia

9.- Cronograma

Tabla N°2: Diagrama de Gantt de Actividades																
	2024								2025							
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Solicitud de los permisos al Comité de bioética y Comisión Directiva																
Reclutamiento de los pacientes																
Recogida de datos																
Análisis y procesamiento de datos																
Redacción del informe																
Difusión																

Fuente: Elaboración propia

10.- Referencias bibliográficas

1. Cecilia C., Camejo N., Artagaveytia N., Hernández A., Delgado L.. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". Rev. Urug. Med. Int. [Internet]. 2018 Abr [citado 2024 Mayo 01] ; 3(1): 23-29. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-67972018000100023&lng=es. <https://doi.org/10.26445/rmu.3.1.3>.
2. Organización Mundial de la Salud [Internet]; 2020 [citado el 8 de marzo de 2024]. Servicios Sanitarios de Calidad ¿Qué es la calidad?. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Rosa Díaz, I.M. y Villegas Perrián, La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y organización. Revista de dirección, organización y administración de empresas. M.d.M. 2003; Volumen 29, p. 50-58.
4. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, Sitges E. Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida. Rev Calidad Asistencial 2000;5:36-42.
5. Sitzia J, Wood N. Satisfacción del paciente: una revisión de temas y conceptos. Soc Sci Med. 1997 Dic;45(12):1829-43. doi: 10.1016/s0277-9536(97)00128-7. PMID: 9447632.
6. Mira, J.J.: "Innovaciones en la satisfacción del cliente". Revista de calidad asistencial, vol. 14, 1999, pp. 781-784.
7. Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas; 2007; [citado el 16 de marzo de 2024], Libro Blanco Juntos por la salud: un planteamiento estratégico para la UE (2008-2013), Disponible en: <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/34f74e87-1c26-428f-a4de3-b0225e1b7061/language-es>
8. Cuba-Fuentes M, Contreras Samamé JA, Ravello Ríos PS, Castillo Narro MA, Coayla Flores SA. La medicina centrada en el paciente como método clínico. Rev Med Hered. 2016;27:50-59.
9. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. La medición de la satisfacción con la atención médica: implicaciones para la práctica a partir de una revisión sistemática de la literatura. Evaluación de la Tecnología Sanitaria 2002;6(32).

10. MSP [Internet]; 2018 [citado el 8 de marzo de 2024] , Ordenanza N° 289/018 Catálogo de Prestaciones - PIAS Disponible en: <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/institucional/normativa/ordenanza-n-289018-catalogo-prestaciones-pias>.
11. Barrasa JI, Aibar C. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986–2001. *Rev Calid Asist.* 2003;18:580–90.
12. Parreño--Urquizo A, Ocaña-Coello S, Bonilla-Caicedo M. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. 2022 [citado 16 Mar 2024]; 38 (2) Disponible en: <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1771>.
13. De la Cerna Luna, Roger et al. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. *Acta Med Peru.* 2023;40(2): 128-34. [Internet]. 2022 [citado 1 May 2024]; Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000200128&lng=en&nrm=iso&tlng=en
14. Hernández I., González A., Villanueva C., García P., Martín A., Arnau M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. *Revista de Calidad Asistencial* [Internet]. 2010 [citado 16 Mar 2024]; Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-pacientes-atendidos-una-consulta-S1134282X09000724>.
15. Granado S., Rodríguez C., Olmedo M., Chacón Ana, Vigil D., Rodríguez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev. Esp. Salud Pública* [Internet]. 2007 Dic [citado 2024 Mayo 04]; 81(6): 637-645. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007&lng=es.

11.-Anexos

Anexo N°I

Tabla N°3: Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas externas (SUCE)

Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

Calidad Administrativa										
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad Clínica										
6. El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El trato por parte del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad Administrativa										
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

² Nota: La tabla 3 hace referencia al Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas, para la elaboración de la tabla se basó en el trabajo realizado por Granado S. et. ¹⁵

Anexo N°II

Instrumento

Link de Acceso: <https://forms.gle/X2sczZ2v5TGQRNTe6>



Sección 1 de 3

Satisfacción de los pacientes con las consultas en Policlínica de Centro Médico

La presente encuesta tiene como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos con la atención sanitaria recibida en las consultas externas de medicina general y especialidades del Centro Médico de Salto durante los meses de julio, agosto y setiembre del 2024.

La misma se basa en un cuestionario digital (que sigue a continuación), donde el paciente podrá responder en forma anónima y voluntaria, teniendo derecho a abstenerse a participar o a dejarlo incompleto, sin ninguna consecuencia. También corresponde aclarar que no existen incentivos o beneficios directos asociados con la participación.

Si tiene alguna pregunta o desea más información puede comunicarse con el equipo responsable llamando al 473 31000 int 100 o dirigirse al funcionario de informes.

Desde ya muchas gracias por participar.

Consentimiento Informado

Si se ha entendido lo expuesto y acepta participar, deberá realizar click en el ítem acepto, y se desplegará el formulario a completar. En caso que decida no seguir adelante con el llenado del formulario, simplemente tiene que cerrar el mismo.

Consentimiento *

Acepto

Características sociodemográficas



1. *Edad:*

- 18-35 años
- 36 a 64 años
- 65 a 79 años
- 80 años o más

2. *Género:*

- Masculino
- Femenino
- No binario

3. *Nivel educativo:*

- Sin estudios
- Primaria Completa
- Primaria Incompleta
- Secundaria Completa
- Secundaria Incompleta
- Terciaria Completa
- Terciaria Incompleta.

4. *Nivel de actividad laboral:*

- Trabaja
- No trabaja
- Jubilado/Pensionista

Características Clínicas

5. Tipo de consulta:

- Medicina General
- Especialidad

6. ¿Ha tenido consulta previa con este médico?

- Si
- No

7. ¿Presenta alguna enfermedad crónica?

- Si
- No

Experiencia del paciente

8. ¿Se sintió involucrado en la toma de decisiones sobre su enfermedad?

- Sí
- No

Satisfacción



Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en la policlínica.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. El tiempo de espera en consultas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. La comodidad de la sala de espera.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. El trato por parte del personal de enfermería.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. El trato por parte del personal médico.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. El cuidado con su intimidad durante la consulta.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. La duración de la consulta.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. La información clínica recibida sobre su problema de salud.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muchas gracias por sus respuestas.

Anexo N°III

Solicitud de aval Comisión Directiva

28 de abril 2024

A: Comisión Directiva del Centro Médico de Salto

Presente

Mediante la presente se dirige a la Comisión Directiva la Dra. Patricia Díaz con la finalidad de solicitar el aval para la realización de una investigación, la cual tiene como objetivo general: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos con la atención sanitaria recibida en las consultas externas de medicina general y especialidades del Centro Médico de Salto durante los meses de julio, agosto y setiembre del 2024. Se considera que la investigación constituirá una oportunidad para generar acciones tendientes a adaptar los servicios de salud a las necesidades y expectativas de los pacientes. Además, se encuentra alineada a la política Humanista Institucional y constituye un elemento que contribuirá al Comité de Humanización.

Adjunto a la presente nota el protocolo de investigación para ampliar la información referente a la investigación.

Estando a disposición por cualquier consulta al respecto.

Saluda con la más alta estima.

Dra. Patricia Díaz

Anexo N°IV

Solicitud de Aval al Comité de Bioética Institucional

28 de abril 2024

A: Comité de Bioética del Centro Médico de Salto

Presente

Mediante la presente se dirige al Comité de Bioética la Dra. Patricia Díaz con la finalidad de solicitar el aval para la realización de una investigación, la cual tiene como objetivo general: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos con la atención sanitaria recibida en las consultas externas de medicina general y especialidades del Centro Médico de Salto durante los meses de julio, agosto y setiembre del 2024. Se solicitará el consentimiento informado a los pacientes , se proporcionará información sobre los objetivos del estudio, el carácter anónimo , voluntario y se guardará confidencialidad de los datos personales de los participantes.

Adjunto a la presente nota el protocolo de investigación para ampliar la información referente a la planificación de investigación.

Estando a disposición por cualquier consulta al respecto.

Saluda con la más alta estima.

Dra. Patricia Díaz