

# Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Satisfaction Rate Evaluation in the elderly cares of between 60 to 90 years old in Consultation Services the Edgardo Rebagliati Martins Hospital.

Paulo Diego Acuña Zavala<sup>1</sup>, Sandra Beatriz Adrianzén Rodríguez<sup>1</sup>, Katia Alexandra Almeyda Alvarado<sup>1</sup>, José Rafael Carhuancho Aguilar<sup>2</sup>

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción en la atención del adulto mayor entre 60 a 90 años en los servicios de consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati.

**Material y Métodos:** Estudio transversal, descriptivo, observacional y prospectivo, en el área de Consultorios Externos del Hospital Nacional de nivel IV Edgardo Rebagliati de EsSalud. Se aplicó una encuesta de 20 preguntas basadas en el Illustrated Patient Satisfaction Instrument a 100 pacientes entre 60 a 90 años de ambos sexos. Para el análisis de los datos, se usó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 20.

**Resultados:** El nivel de satisfacción en la atención ambulatoria del adulto mayor entre 60 a 90 años fue de 65.6%.

**Conclusión:** El nivel de satisfacción de los usuarios adultos mayores del servicio de Consulta Externa del HNERM es mediano.

(Rev Horiz Med 2012; 12(3): 20-24)

**Palabras Clave:** Nivel de satisfacción, adulto mayor, consultorios externos.

## ABSTRACT

**Objective:** To assess the level of satisfaction with the care of the elderly between 60 to 90 years old in outpatient services at the Edgardo Rebagliati Hospital.

**Material and Methods:** A prospective, observational cross, sectional study in the National Hospital Edgardo Rebagliati level IV EsSalud, specifically in the Outpatient area. A survey of 20 questions based on the Illustrated Patient Satisfaction Instrument with 100 patients between 60 to 90 years old in both sexes. For data analysis we used the statistical program SPSS Statistics 20.

**Results:** The level of satisfaction found in the care of the elderly between 60 to 90 years was 65.6%

**Conclusion:** We found a medium satisfaction in elderly users of outpatient services.

(Rev Horiz Med 2012; 12(3): 20-24)

**Key Words:** Satisfaction, elderly, outpatient

---

<sup>1</sup> Alumno de pregrado de la FMH-USMP

<sup>2</sup> Médico Asesor, Docente de la FMH-USMP

## INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, la tendencia del incremento poblacional proyectado de 1980 a 2025, en 29 países indica un crecimiento de la población general del 14.74% y del 76.91%, para los mayores de 60 años; además, la población mundial mayor de 65 años aumenta en más de 750.000 personas por mes y el 70% de estas personas viven en países en desarrollo (1).

El paciente que se encuentra por encima de los 60 años de edad presenta problemas de salud que son diferentes de las otras etapas de vida, por ser un grupo poblacional complejo, donde confluyen por un lado aspectos intrínsecos del envejecimiento, alta prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas (entre las que hay que considerar depresión y demencia), mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física, que lo sitúan en una posición de vulnerabilidad; y con aspectos extrínsecos como la falta de recursos económicos, débil soporte familiar y social.

Actualmente, el 7% de la población peruana está integrada por personas de 60 años de edad a más, y se estima que, para el 2020, esta población ascienda al 11%, por lo cual se necesita de una política de promoción y protección de salud para este grupo humano (2).

Calidad y nivel de satisfacción son términos muy relacionados, principalmente por la dinámica que existe entre la oferta y la demanda de un servicio. Se define como calidad, al proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas.

Ante esta coyuntura, se considera muy importante evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de 60 años a más, y poder determinar las falencias del servicio en los hospitales que causan insatisfacción en el paciente e influyen en su salud. El presente estudio está destinado a evaluar el nivel de satisfacción que reciben los pacientes, pertenecientes a la tercera edad, durante una consulta típica en Consultorios Externos del Hospital Edgardo Rebagliati M.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se efectuó un estudio transversal, descriptivo, observacional y prospectivo, en el Hospital Nacional de nivel IV Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, específicamente en el área de Consultorios Externos.

Se realizó una encuesta de 20 preguntas, basada en el Illustrated Patient Satisfaction Instrument (IPSI), un instrumento didáctico, pero amplio, para medir la satisfacción percibida por el usuario durante la consulta. Y se buscó medir: Nivel de Satisfacción en la Atención del Adulto Mayor, enfocándose 5 dimensiones de esta variable:

- Tiempo de espera para conseguir la cita.
- Tiempo de espera para la consulta en el hospital.
- Trato del médico hacia el paciente
- Explicación que se le da al paciente acerca de su enfermedad, dolencia y tratamiento
- Comprensión del paciente de las indicaciones del médico.

Se encuestó a los pacientes entre 60 a 90 años que asistieron a una cita en los consultorios externos del hospital Edgardo Rebagliati Martins. No se encuestó a los pacientes que pertenecieran a otros grupos etáreos, ni a aquellos que carecían de facultades físicas y mentales que les permitieran responder las preguntas de la encuesta.

Para la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 100 pacientes atendidos en Consultorios Externos del Hospital Edgardo Rebagliati M.

Para el procesamiento de los datos se usó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20. Se emplearon tablas de contingencias, tablas de frecuencias y se usó CHI<sup>2</sup> para establecer el grado de relación entre las dimensiones estudiadas.

## RESULTADOS

Se analizaron los datos y se expresó el nivel de satisfacción de cada paciente en un porcentaje, de este modo se obtuvo como resultado la media del nivel satisfacción igual a 65,6% Tabla 1.

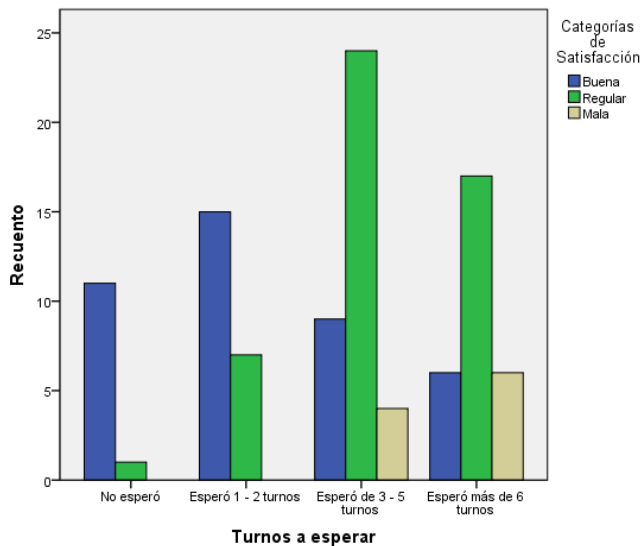
**Tabla 1.** Nivel de Satisfacción

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
satis%	100	18,18%	100,00%	65,5682%	18,48737%
N válido (según lista)	100				

Datos del HNERM 2012

Se analizaron los datos obtenidos con referencia al tiempo de espera para la cita, y los datos demostraron que, el 73% de los encuestados, no obtuvieron la cita tan pronto la desearon, sino después de una espera promedio de 3 meses. El porcentaje restante se debe principalmente a adicionales (turnos extras) otorgados por los médicos.

Al analizar la dimensión de tiempo de espera en el hospital, se obtuvo como resultado que el 66% de los encuestados esperó más de 3 turnos para ser atendido. Y al establecer una relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción obtenido de la consulta, se observa que aquellos pacientes que esperaron más de 3 turnos para ser atendidos manifestaron un nivel de satisfacción regular. La asociación encontrada obtuvo una significancia  $p < 0.01$ , con un valor de  $\chi^2$  de 31.467 con 6 grados de libertad. Figura 1.

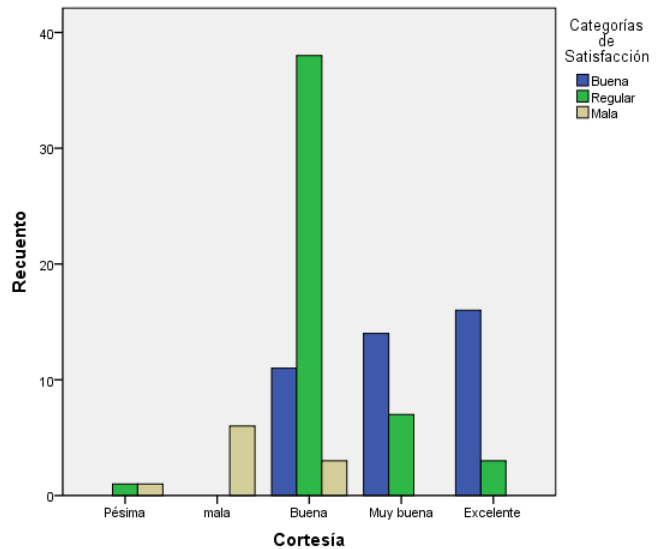


Datos del HNERM 2012

**Figura 1.** Relación: Tiempo de espera (turnos) y Nivel de satisfacción  $p < 0.01$

Los resultados en relación a: Trato del médico al paciente. Demuestran que al 72% de los encuestados se les permitió expresarse libremente durante la consulta. Además, un 79% de los pacientes se sintieron escuchados por el médico. De los pacientes que asisten con familiares y/o amigos a la consulta (43 pacientes), el 86% de ellos manifestó que el médico hizo parte de la consulta al acompañante y explicaba a ambos la evolución de la enfermedad o dolencia. Al establecer una relación entre la cortesía mostrada por el médico y el nivel de satisfacción de la consulta, los resultados obtenidos demuestran que hay una relación directa entre ambas variables, obteniéndose un valor de  $\chi^2$  de 94,454 y 8 grados de libertad, significancia  $< 0.01$ . Figura 2.

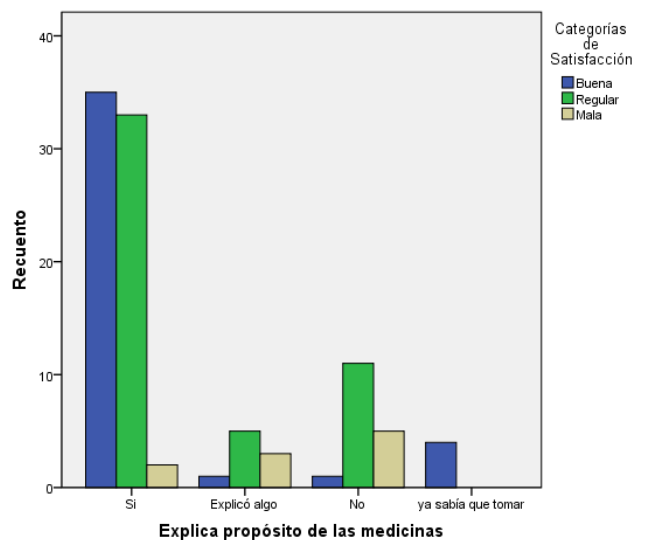
En la dimensión: Explicación dada por el médico, en relación a la enfermedad, dolencia y tratamiento. Los resultados demuestran que sobre el porqué de los análisis indicados, sólo el 58% de las veces el médico dio una explicación clara y que el 64% de las veces el médico explicó el resultado de los análisis.



Datos del HNERM 2012

**Figura 2.** Relación: Cortesía del médico y Nivel de Satisfacción  $p < 0.01$

El 70% de los encuestados manifestaron que, cuando se les recetó medicamentos, se les explicó por qué y para qué de cada medicina y cómo se debían administrar los mismos. Sin embargo, en caso de alguna complicación, sólo en el 35% de las consultas el médico indicó algún procedimiento a seguir. A continuación, se estableció una relación entre la explicación del médico y el nivel de satisfacción, y los resultados demuestran que, mientras mejor sea la explicación del médico, mayor será



Datos del HNERM 2012

**Figura 3.** Relación: Explicación del porqué de los medicamentos y el Nivel de Satisfacción  $p < 0.01$

el grado de satisfacción del paciente. La asociación encontrada obtuvo un valor de  $\chi^2$  de 30.075 y 6 grados de libertad con significancia  $<0.01$ . Figura 3.

Al analizar la comprensión del paciente durante la consulta, los datos demuestran que el 66% comprendió todo lo que el médico dijo en la consulta, y un 61% obtuvo toda la información que quiso obtener para despejar sus dudas (Tabla 2).

**Tabla 2.** Comprensión del paciente.

Entendió lo que dice el médico				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	66	66,0	66,0
	a veces no	33	33,0	99,0
	No	1	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Datos del HNERM 2012

En todos los ítems de la encuesta aplicada, se obtuvo un alto grado de significancia, como se indica en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Valores de  $\chi^2$ , grados de libertad y significancia

Relación del ítem a evaluar y Nivel de satisfacción			
Ítem a evaluar	$\chi^2$	Grados de libertad	Significancia
Tiempo para la cita	9.130	2	0.01
Trato para sacar la cita	9.863	4	0.04
Turnos a esperar	31.467	6	0.00
Tiempo de espera	42.633	12	0.00
Médico permitió explicar	50.758	6	0.00
Médico escuchó al paciente	49.791	4	0.00
Médico y la familia	22.306	4	0.00
Confianza en el médico	31.289	4	0.00
Tiempo con el médico	24.643	2	0.00
Cortesía	91.454	8	0.00
Satisfacción de la consulta	66.446	8	0.00
Médico resolvió el problema	22.277	2	0.00
Duda o preocupación NO expresada	35.481	2	0.00
Razón de duda o pregunta no mencionada	73.015	12	0.00
Entendió lo que dice el médico	37.036	4	0.00
Obtuvo toda la información	36.296	4	0.00
Explica el porqué de los análisis	39.113	6	0.00
Explica resultado de análisis	28.686	10	0.001
Explica propósito de las medicinas	30.075	6	0.00
En caso complicaciones	35.295	8	0.00

## DISCUSIÓN

Hemos encontrado un grado de satisfacción medio (65.6%) en los usuarios adultos mayores del Servicio de Consulta Externa.

Los aspectos que hacen decaer el nivel de satisfacción son, principalmente, los relacionados al tiempo de espera para la cita y tiempo de espera para la consulta. Como ya se refirió, en el 73% de las encuestas, la espera mínima para la cita es de 2 a 3 meses.

En el estudio titulado: "Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un Departamento de medicina", de Ramos Rodríguez, realizado en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, perteneciente al Ministerio de Salud, sostiene que de los pacientes encuestados, un 89,3% afirmó estar "muy satisfecho" con la atención médica (3). Una satisfacción más alta que la encontrada en este trabajo, que analizó un hospital que pertenece al Seguro Social (EsSalud).

Otro aspecto importante a recalcar, es que el trato del médico (cortesía) es influyente en el grado de comprensión del paciente adulto mayor. Cuando la cortesía fue buena, muy buena o excelente, los encuestados refirieron haber comprendido lo que el médico explicó en un 64% de los casos. Lo que sostiene el estudio: "Relación médico-paciente: derechos del adulto mayor en el año 2009", se confirmó en nuestro trabajo, debido a que si se hacen valer los derechos del paciente de la tercera edad, con una práctica clínica ética y reflexiva, se puede contribuir a la salud del paciente (4).

Del total de consultas, sólo en un poco más de la mitad se dio al paciente una explicación óptima. Y un porcentaje importante, cercano al 30%, refiere que no se les explicó acerca de sus análisis o medicamentos.

En conclusión, la atención en consultorios externos provee un nivel de satisfacción regular o medio (65.6%).

El tiempo de espera para la consulta en el hospital es un gran problema y representa la más grande molestia del paciente.

El trato del médico hacia al paciente está relacionado directamente a el nivel de satisfacción, demostrándose la importancia de preservar el sentimiento humanista del médico, a fin de contribuir a la mejoría del paciente.

Si las explicaciones durante la consulta son claras, el nivel de satisfacción aumenta en el paciente y también aumenta la confianza en el médico.

Poco más de la mitad de los encuestados afirmaron que el médico realizó las explicaciones debidas durante la consulta. Las explicaciones en caso de complicaciones, son pobres o no mencionadas.

El estudio determinó que un porcentaje importante (34%) no comprendió todo lo explicado en la consulta.

## Correspondencia:

Paulo Diego Acuña Zavala  
Dirección: Avenida Alameda del Corregidor 1531  
Urb. Los Sirius, Las Viñas, La Molina.  
Lima, Perú  
Teléfono: 985998405  
Correo electrónico: paulod286@hotmail.com

Recibido: 4 de junio 2012  
Aceptado: 2 de agosto 2012

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vasallo C, Sellanes M. La salud en la tercera edad, informe sobre la tercera edad en Argentina, año 2000. Capítulo 3 pág. 164.
2. Remuzgo A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el Servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002. [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
3. Ramos Rodríguez C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un Departamento de medicina. An Fac Med ene/mar 2008; 69(1): 12-16. ISSN 1025-5583.
4. Barrantes M; Rodríguez E, Lama A. Relación médico-paciente. Derechos del adulto mayor 2009; 15(2): 216-221.
5. Inei.gob.pe, Perú: Población por grupos de edad, 1993 y 2007 [sede web]. Lima: Inei.gob.pe; 2007. Disponible en: <http://www.inei.gob.pe/perucifrasHTM>
6. Pantelides E. Acceso de los adultos mayores del área metropolitana de Buenos Aires a los servicios de atención de salud. Ciudad de Buenos Aires. Argentina, sep. 2005.
7. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las personas, Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud. Lineamientos para la atención integral de salud de las personas adultas mayores. Lima: Minsa; 2006, p.41.
8. Ministerio de Salud. Organización Panamericana de la Salud. Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Valoración clínica del adulto mayor. Lima; 1ra. ed: Minsa 2002.