

Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima

Medina-Lezama María¹, Esquicha-Medina Antonio²

RESUMEN

Objetivo: determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios hospitalización de los pacientes transferidos del Hospital Rebagliati – EsSalud a una clínica particular de la ciudad de Lima. **Material y métodos:** estudio descriptivo observacional y transversal; en el que se empleó un cuestionario semiestructurado, elaborado por EsSalud y adaptado por la autora, con el cual se entrevistó a 105 pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica «Virgen de las Mercedes», con referencia al trato brindado por el equipo de salud, a la alimentación recibida y a la infraestructura; entre marzo y mayo de 2009. **Resultados:** el 61,9% de los pacientes tiene entre 61 a 80 años; 59% de los cuales son mujeres y de estado civil casado; 33,3% cuenta con instrucción secundaria completa y son pensionistas; y el 67,6% procede de Lima. Del total de pacientes, 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización, mientras que un 48,6% fue derivado desde emergencia. El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta. Respecto a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media (65,8 y 62% respectivamente), frente a 47,6% en relación al equipo de salud. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación.

Palabras clave: calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, servicios de salud. Perú. (Fuente DeCs BIREME).

Satisfaction of the insured in inpatient clinical Virgen the Mercedes, military hospital of Lima

ABSTRACT

Objective: To determine the satisfaction degrees in health attention during hospitalization in patients transferred from Rebagliati Hospital - EsSalud to a local private clinic. **Material and Methods:** This observational descriptive research used a semi structured questionnaire, created by EsSalud and adapted by the author, with which 105 insured patients hospitalised in Clínica «Virgen de las Mercedes» were interviewed between March and May 2009, regarding to the attention given by medical team, the served meals and infrastructure. **Results:** 61.9% of these patients are between 61 and 80 years old; 59% female and married, 33.3% finished scholar studies and are retired; 67.6% come from Lima. From the 105 patients, 51.4% were transferred to clínica «Virgen de las Mercedes» from hospitalization services whereas 48.6% came from emergency. 52.4% of the patients declared a middle satisfaction degree, followed by 25.7% of low satisfaction, whereas 21.9% of them stated high satisfaction degrees. Regarding to the served meals and infrastructure, 65.8% and 62.0% satisfaction rates are observed, in contrast to a 47.6% rate related to the medical team. **Conclusion:** The general satisfaction degree referred to the health care, received while being hospitalised is middle, considering the health care team's treatment and attention as the most influent factor, besides from infrastructure and the served meals.

Key words: Quality of health care, patient satisfaction, health services. Peru. (Source DeCs BIREME).

¹ Magister en Gerencia de Salud, licenciada en Enfermería, especialista en Enfermería, Auditoria, Gerencia y Gestión, Enfermera del área de Clínicas Contratadas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.

² Médico veterinario zootecnista. Grupo de Salud Pública Veterinaria- SAPUVET-PERÚ, Facultad de Veterinaria y Zootecnia. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima –Perú; docente del Centro de Investigación- Instituto Pedagógico Nacional Monterrico.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, el número de pacientes asegurados que requieren atención médica ha aumentado, evidenciándose esto con citas diferidas para la atención médica, y la afluencia en los servicios de emergencia y consulta externa. Este incremento se debe principalmente a una mayor oferta asistencial en salud, a la expansión del seguro social y a una mayor expectativa de vida. Sin embargo, el mal uso de recursos de la institución y la mala organización de la oferta influyen, también, en esta problemática. Como consecuencia, muchos asegurados van a requerir mayor tiempo de hospitalización (1).

Los ambientes de hospitalización de los hospitales de EsSalud se ven excedidos en su capacidad de atención. Ante ello, EsSalud ofrece como alternativa, convenios con otros establecimientos de salud, como la clínica «Virgen de las Mercedes»; a la que se transfieren cada mes aproximadamente 120 pacientes con diverso diagnóstico. Si bien ello permite una mayor cobertura de servicios de atención, es importante evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la finalidad de contar con insumos que permitan vigilar el desempeño de estas instituciones, desde la perspectiva del paciente, para asegurar una atención de calidad al asegurado, objetivo estratégico del EsSalud (2).

Calidad depende de la característica individual de cada paciente, especialmente en los cambios del estado de salud (3). Donabedian define atención médica bajo los valores de atención integral con calidad, calidez y eficiencia, los que asume EsSalud (4). El grado de satisfacción se relaciona con la experiencia vivida al recibir el servicio y se le considera un sentimiento subjetivo, influenciado por las preferencias y necesidades de cada paciente (5,6). Mejorar la calidad de atención, íntimamente ligada a la satisfacción del paciente, no se refiere solo a un aumento de recursos humanos, materiales y financieros sino también a utilizar racionalmente los recursos existentes para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios de salud (7). Acosta, define satisfacción completa cuando las expectativas se cubren en su totalidad; intermedia cuando lo son, y parcialmente e insatisfacción, cuando no lo son (7).

En Perú, Andía *et al.* encontraron 87% de usuarios satisfechos, primando la competencia profesional y las relaciones interpersonales, y cómo influyen en la recuperación de su salud (8). Para Sánchez, la impuntualidad, el abandono de servicio, la pérdida de historias clínicas y el tiempo de espera prolongado fueron causales de insatisfacción (9). Castro *et al.* con un 53,7% de usuarios manifestando satisfacción media, relacionan la satisfacción en

la atención con factores sociodemográficos (10). Por otro lado, en Chile, Riveros *et al.* describieron como aspectos prioritarios para una mayor satisfacción la limpieza de los ambientes de localización, el mantenimiento de los equipos, el confort de las sala, la señalización y la privacidad (11).

La Defensoría del Asegurado de EsSalud, en 2010, encontró que 92% de los pacientes hospitalizados en el Hospital Rebagliati se encontraban satisfechos, referida tanto a la atención brindada por el personal asistencial, a la confianza en dichos profesionales y a la higiene y buen mantenimiento de los ambientes (12). En tal sentido, el presente estudio tuvo por objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en la Clínica «Virgen de las Mercedes» del Hospital Militar de Lima, transferidos del Hospital Rebagliati, entre los meses de marzo y mayo de 2009, teniendo como criterios la atención del equipo de salud, la alimentación y la infraestructura.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo, observacional y transversal realizado en la clínica «Virgen de las Mercedes» del Hospital Militar de Lima. La población de estudio estuvo constituida por pacientes hospitalizados transferidos desde el Hospital Rebagliati entre los meses de marzo y mayo de 2009; con tres días de internamiento como mínimo y 45 como máximo. Solo se consideraron a pacientes con edades entre 20 y 80 años, con grado de conciencia, lúcido y orientado en espacio y tiempo. Se excluyeron a aquellos con diagnóstico psiquiátrico, con alteración del estado de conciencia, mayores de 80 y menores de 20 años y a quienes no aceptaron colaborar con el estudio

Se entrevistaron a 105 pacientes con un cuestionario semiestructurado, elaborado teniendo como base el instrumento «Encuesta de satisfacción del usuario en los centros asistenciales a nivel nacional», empleado por EsSalud; fue de forma confidencial y con autorización verbal del paciente y del médico jefe del servicio, se tomó quince minutos en promedio por entrevista. Se recogieron datos sociodemográficos como edad y sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación, procedencia y servicio de transferencia; así como el grado de satisfacción de los pacientes con respecto al equipo de salud, a la alimentación y a la infraestructura y las relaciones entre las mismas.

El estudio fue aprobado por la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia del Hospital Edgardo Rebagliati

y el Comité Institucional de Ética de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres.

La información recogida a través del cuestionario semiestructurado se transfirió a una base de datos en *software* SPSS Statistics 17.0, con el cual se analizaron los

resultados. Se empleó un análisis estadístico univariado para evaluar la distribución de las variables de estudio, finalmente se presentó los resultados en tablas de frecuencia consignando porcentajes, media aritmética, desviación estándar y chi cuadrado.

RESULTADOS

Tabla 1. Tabla 1. Grado de satisfacción según las dimensiones del estudio

Dimensiones	Satisfacción baja		Satisfacción Medio		Satisfacción Alta	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Equipo de salud	26	24,8	50	47,6	29	27,6
Alimentación recibida	18	17,1	69	65,8	18	17,1
Infraestructura	20	19,0	65	62,0	20	19,0

Tabla 2. Grado de satisfacción general de los asegurados, según datos sociodemográficos

Datos Generales	Estrato de la Variable	Satisf. Baja		Satisf. Media		Satisf. Alta	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Edad	20 a 40	2	33,3	2	33,3	2	33,3
	41 a 60	12	35,3	11	32,4	11	32,4
	61 a 80	13	20,0	42	64,6	10	15,4
Sexo	Femenino	13	21,0	37	59,7	12	19,4
	Masculino	14	32,6	18	41,9	11	25,6
Estado civil	Viudo	4	23,5	9	52,9	4	23,5
	Divorciado	2	100,0	0	0,0	0	0,0
	Conviviente	4	40,0	3	30,0	3	30,0
	Casado	15	24,2	34	54,8	13	21,0
	Soltero	2	14,3	9	64,3	3	21,4
Procedencia	Lima	16	22,5	41	57,7	14	19,7
	Provincia	11	32,4	14	41,2	9	26,5
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0	3	100,0	0	0,0
	Primaria	9	32,1	14	50,0	5	17,9
	Secundaria	7	20,0	18	51,4	10	28,6
	Técnica	1	14,3	4	57,1	2	28,6
	Superior	10	31,3	16	50,0	6	18,8
Ocupación	Ama de casa	8	27,6	17	58,6	4	13,8
	Pensionista	9	25,7	21	60,0	5	14,3
	Obrera	4	26,7	5	33,3	6	40,0
	Empleado	3	30,0	4	40,0	3	30,0
	Profesional	3	18,8	8	50,0	5	31,3
Servicio de transferencia	Emergencia general	11	20,4	28	51,9	15	27,8
	Hospitalización	16	31,4	27	52,9	8	15,7

Tabla 3. Grado de satisfacción de los asegurados respecto al trato recibido por parte del equipo de salud

Datos Generales	Estrato de la variable	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Rango de edad	20 a 40 años	1	16,7	4	66,7	1	16,7
	41 a 60 años	6	17,6	15	44,1	13	38,2
	61 a 80 años	12	18,5	41	63,1	12	18,5
Sexo	Femenino	10	16,1	40	64,5	12	19,4
	Masculino	9	20,9	20	46,5	14	32,6
Estado civil	Soltero	4	28,6	6	42,9	4	28,6
	Casado	11	17,7	35	56,5	16	25,8
	Conviviente	2	20,0	5	50,0	3	30,0
	Divorciado	1	50,0	1	50,0	0	0,0
	Viudo	1	5,9	13	76,5	3	17,6
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0	3	100,0	0	0,0
	Primaria	8	30,8	12	46,2	6	23,1
	Secundaria	6	17,1	19	54,3	10	28,6
	Técnica	1	14,3	5	71,4	1	14,3
	Superior	4	12,5	21	65,6	7	21,9
Ocupación	Ama de casa	6	20,7	19	65,5	4	13,8
	Pensionista	6	17,1	21	60,0	8	22,9
	Obrero	4	26,7	3	20,0	8	53,3
	Empleado	2	20,0	6	60,0	2	20,0
	Profesional	1	6,3	11	68,8	4	25,0
Procedencia	Lima	10	14,1	44	62,0	17	23,9
	Provincia	9	26,5	16	47,1	9	26,5
Servicio de transferencia	Emergencia general	11	20,4	27	50,0	16	29,6
	Servicio de hospitalización	8	15,7	33	64,7	10	19,6

Tabla 4. Grado de satisfacción de los asegurados respecto al tiempo de espera

Datos Generales	Estrato de la variable	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Rango de edad	20 a 40 años	3	50,0	1	16,7	2	33,3
	41 a 60 años	8	23,5	15	44,1	11	32,4
	61 a 80 años	18	27,7	30	46,2	17	26,2
Sexo	Femenino	17	27,4	31	50,0	14	22,6
	Masculino	12	27,9	15	34,9	16	37,2
Estado civil	Soltero	3	21,4	7	50,0	4	28,6
	Casado	16	25,8	27	43,5	19	30,6
	Conviviente	2	20,0	4	40,0	4	40,0
	Divorciado	2	100,0	0	0,0	0	0,0
	Viudo	6	35,3	8	47,1	3	17,6
Grado de instrucción	Sin instrucción	1	33,3	2	66,7	0	0,0
	Primaria	8	28,6	11	39,3	9	32,1
	Secundaria	10	28,6	14	40,0	11	31,4
	Técnica	1	14,3	5	71,4	1	14,3
	Superior	9	28,1	14	43,8	9	28,1
Ocupación	Ama de casa	8	27,6	15	51,7	6	20,7
	Pensionista	10	28,6	16	45,7	9	25,7
	Obrero	5	33,3	3	20,0	7	46,7
	Empleado	4	40,0	4	40,0	2	20,0
	Profesional	2	12,5	8	50,0	6	37,5
Procedencia	Lima	19	26,8	32	45,1	20	28,2
	Provincia	10	29,4	14	41,2	10	29,4
Servicio de transferencia	Emergencia general	13	24,1	24	44,4	17	31,5
	Servicio de hospitalización	16	31,4	22	43,1	13	25,5

Tabla 5. Grado de satisfacción de los asegurados, respecto a la información recibida con relación a su tratamiento

Datos Generales	Estrato de la variable	Satisf. Baja		Satisf. Media		Satisf. Alto	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Rango de edad	20 a 40 años	0	0,0	5	83,3	1	16,7
	41 a 60 años	8	23,5	15	44,1	11	32,4
	61 a 80 años	10	15,4	40	61,5	15	23,1
Sexo	Femenino	10	16,1	34	54,8	18	29,0
	Masculino	8	18,6	26	60,5	9	20,9
Estado civil	Soltero	1	7,1	10	71,4	3	21,4
	Casado	12	19,4	32	51,6	18	29,0
	Conviviente	4	40,0	5	50,0	1	10,0
	Divorciado	1	50,0	1	50,0	0	0,0
	Viudo	0	0,0	12	70,6	5	29,4
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0	2	66,7	1	33,3
	Primaria	7	25,0	16	57,1	5	17,9
	Secundaria	4	11,4	21	60,0	10	28,6
	Técnica	2	28,6	4	57,1	1	14,3
	Superior	5	15,6	17	53,1	10	31,3
Ocupación	Ama de casa	7	24,1	14	48,3	8	27,6
	Pensionista	5	14,3	22	62,9	8	22,9
	Obrero	4	26,7	8	53,3	3	20,0
	Empleado	0	0,0	9	90,0	1	10,0
	Profesional	2	12,5	7	43,8	7	43,8
Procedencia	Lima	6	8,5	48	67,6	17	23,9
	Provincia	12	35,3	12	35,3	10	29,4
Servicio de transferencia	Emergencia general	2	3,7	37	68,5	15	27,8
	Servicio de hospitalización	16	31,4	23	45,1	12	23,5

Tabla 6. Grado de satisfacción de los asegurados respecto a la alimentación recibida durante su hospitalización

Datos Generales	Estrato de la variable	Satisfacción. Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Rango de edad	20 a 40 años	2	33,3	2	33,3	2	33,3
	41 a 60 años	8	23,5	19	55,9	7	20,6
	61 a 80 años	8	12,3	48	73,8	9	13,8
Sexo	Femenino	7	11,3	46	74,2	9	14,5
	Masculino	11	25,6	23	53,5	9	20,9
Estado civil	Soltero	1	7,1	11	78,6	2	14,3
	Casado	12	19,4	41	66,1	9	14,5
	Conviviente	2	20,0	5	50,0	3	30,0
	Divorciado	1	50,0	1	50,0	0	0,0
	Viudo	2	11,8	11	64,7	4	23,5
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0	3	100,0	0	0,0
	Primaria	6	21,4	16	57,1	6	21,4
	Secundaria	4	11,4	26	74,3	5	14,3
	Técnica	2	28,6	3	42,9	2	28,6
	Superior	6	18,8	21	65,6	5	15,6
Ocupación	Ama de casa	5	17,2	21	72,4	3	10,3
	Pensionista	6	17,1	25	71,4	4	11,4
	Obrero	5	33,3	6	40,0	4	26,7
	Empleado	1	10,0	7	70,0	2	20,0
	Profesional	1	6,3	10	62,5	5	31,3
Procedencia	Lima	9	12,7	50	70,4	12	16,9
	Provincia	9	26,5	19	55,9	6	17,6
Servicio de transferencia	Emergencia general	8	14,8	36	66,7	10	18,5
	Servicio de hospitalización	10	19,6	33	64,7	8	15,7

Tabla 7. Grado de satisfacción de los asegurados respecto a la infraestructura del servicio de hospitalización

Datos Generales	Estrato de la variable	Satisfacción. Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta	
		Núm.	Porc.	Núm.	Porc.	Núm.	Porc.
Rango de edad	20 a 40 años	0	0,0	4	66,7	2	33,3
	41 a 60 años	9	26,5	18	52,9	7	20,6
	61 a 80 años	11	16,9	43	66,2	11	16,9
Sexo	Femenino	10	16,1	41	66,1	11	17,7
	Masculino	10	23,3	24	55,8	9	20,9
Estado civil	Soltero	1	7,1	12	85,7	1	7,1
	Casado	11	17,7	40	64,5	11	17,7
	Conviviente	4	40,0	3	30,0	3	30,0
	Divorciado	1	50,0	1	50,0	0	0,0
	Viudo	3	17,6	9	52,9	5	29,4
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0	2	66,7	1	33,3
	Primaria	4	14,3	18	64,3	6	21,4
	Secundaria	7	20,0	22	62,9	6	17,1
	Técnica	1	14,3	4	57,1	2	28,6
	Superior	8	25,0	19	59,4	5	15,6
Ocupación	Ama de casa	7	24,1	18	62,1	4	13,8
	Pensionista	6	17,1	24	68,6	5	14,3
	Obrero	1	6,7	10	66,7	4	26,7
	Empleado	3	30,0	4	40,0	3	30,0
	Profesional	3	18,8	9	56,3	4	25,0
Procedencia	Lima	15	21,1	43	60,6	13	18,3
	Provincia	5	14,7	22	64,7	7	20,6
Servicio de transferencia	Emergencia general	7	13,0	33	61,1	14	25,9
	Servicio de hospitalización	12	24,0	32	64,0	6	12,0

Tabla 8. Relaciones entre grado de satisfacción y clínica de procedencia

Con relación a: <i>Clínica - Proced.</i>	Bajo		Medio		Alto		Chi cuadrado χ^2	p
	N	%	N	%	N	%		
Lima	6	33,3	48	80,0	17	63,0		
Provincia	12	66,7	12	20,0	10	37,0	14,131	0.001 *
Total	18	100,0	60	100,0	27	100,0		

Tabla 9. Relaciones entre grado de satisfacción y servicio de transferencia

Con relación a: <i>Serv. Transfer.</i>	Bajo		Medio		Alto		Chi cuadrado χ^2	p
	N	%	N	%	N	%		
Emergencia	2	11,1	37	61,7	15	55,6		
Servicio hospital	16	88,9	23	38,3	12	44,4	14,415	0.001 *
Total	18	100,0	60	100,0	27	100,0		

Este estudio involucró a 105 pacientes hospitalizados en la «Clínica Virgen de las Mercedes» del Hospital Militar de Lima, transferidos desde el Hospital Rebagliati. Respecto a los datos sociodemográficos, el 61,9% de los pacientes tenía entre 61 a 80 años; 59% de sexo femenino y estado civil casados; 33,3% con instrucción secundaria completa y son pensionistas; el 67,6% proceden de Lima y un 51,4% fue trasladado a la clínica «Virgen de las Mercedes» desde los servicios de hospitalización.

Del total de entrevistados, 52,4% manifestó un grado de satisfacción media respecto a su permanencia en la clínica; 25,7% manifestó insatisfacción y 21,9% satisfacción alta. En la tabla 1 se detalla la satisfacción de los usuarios externos en relación al equipo de atención de salud, a la alimentación recibida en el servicio de hospitalización y a la infraestructura; primando en cada ítem el grado de satisfacción media del paciente asegurado.

Por otro lado, en la tabla 2 se describen los grados de satisfacción general por cada característica sociodemográfica, mientras que en las tablas 3, 4, 5, 6 y 7 se describen los grados de satisfacción (bajo, medio y alto), con relación a cada aspecto contemplado en el estudio (trato recibido, tiempo de espera, información brindada, alimentación e infraestructura). Finalmente, en las tablas 8 y 9 se describen las relaciones entre grado de satisfacción y las variables clínica de procedencia y servicio de transferencia, respectivamente; evidenciándose en ambas grados de satisfacción media.

DISCUSIÓN

A partir de los resultados del presente estudio se evidencia la relación entre satisfacción y calidad, a partir del uso de dimensiones de calidad para la medición de la satisfacción de los pacientes. Según Cachón (13), la calidad percibida por el paciente determina su grado de satisfacción o insatisfacción; la cual guarda relación con sus necesidades y expectativas, respecto a un servicio en particular. Sin embargo, debido a que los estudios se circunscriben a los servicios de hospitalización, aquellas dimensiones de calidad que reflejan la interacción con el paciente, adquieren más relevancia.

Se ha comprobado que, de manera global, los pacientes presentan grado de satisfacción media (52,4%), alta (21,9%) y baja (25,7%), semejándose a los resultados de Castro *et al.*, quienes, en su estudio en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, determinaron una satisfacción media de un 53,7%; con un 40,3% de usuarios satisfechos y un 6% insatisfecho (10). Sin embargo, esto contrasta con los resultados de Andía *et al.*, en el Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco, donde el 87% de los usuarios se encontraron satisfechos con el servicio (8). Igualmente sucede en el Hospital Rebagliati, donde la satisfacción global en hospitalización fue de 86 y 92% en los años 2009 y 2010 (12).

Morales, en su estudio sobre el Hospital Alemán Nicaragüense, reporta 67% de satisfacción global por la aten-

ción brindada; en relación al grado de satisfacción de los diferentes servicios de hospitalización brindada por los médicos, fue satisfecho en 95 y 97% el brindado por enfermería (14). Por otro lado, Ortiz *et al.*, en su estudio de satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México, encontraron 47,9% de usuarios que refirieron tener mejores expectativas sobre la atención recibida. Una de las principales expectativas del usuario está relacionada con la recuperación de la salud, recayendo en el médico un mayor peso específico sobre aquélla; por lo que el trato otorgado por el referido profesional constituye un elemento fundamental en la satisfacción de sus expectativas, y si los pacientes no perciben trato amable, las expectativas se ven afectadas negativamente. Los resultados encontrados en el presente estudio, muestran que el grupo de usuarios insatisfechos (52%) mencionó no haber recibido un trato amable por parte del médico (15).

Respecto a la edad, se puede señalar que los asegurados comprendidos entre 61 y 80 años presentan un nivel de satisfacción media (64,6%), mayoritariamente mujeres, a diferencia de Andía *et al.*, para quienes el grupo más insatisfecho es de 16 a 45 años, en una población predominante de sexo femenino (70%) (8). Igualmente, Andrade *et al.*, encontraron que la mayoría de los usuarios fueron de sexo femenino (65%) y menores de 35 años (16). Si bien los mencionados estudios no utilizan los mismos grupos etarios, es pertinente precisar que el muestreo realizado no se basó en características sociodemográficas de los pacientes. De acuerdo con Vicuña, dichos datos no influyen en la calificación que el usuario otorga a la atención en hospitalización (17).

Dado que el paciente tiene como principal expectativa su recuperación, le asigna una mayor relevancia al actuar de los profesionales de la salud, en especial el trato que estos le brindan. En ese sentido, en la presente investigación se encontró una satisfacción baja en relación con el equipo de salud (25,8%), es decir, para con médicos, enfermeras y técnicos en enfermería, lo cual corresponde con Sánchez (9). Riveros y *et al.*, (11) y Ortiz *et al.*, (15) confirman este hallazgo, habiéndolo comprobado mediante análisis factorial y regresión múltiple; por lo que se afirma que la atención del personal de salud influye significativamente en la determinación de la satisfacción general. Por ello, el nivel de satisfacción general encontrado en este estudio, de 47,6%, puede mejorarse trabajando en aspectos relacionados al trato de los profesionales de salud.

Se identificó, asimismo, un nivel de satisfacción media en relación a la información recibida relacionada a su problema de salud. Dicho aspecto es considerado por Ortiz *et*

al., como relevante, e implica comunicar al paciente respecto a los procesos de revisión y diagnóstico de su problema de salud (15). Este aspecto cobra importancia, dada la tendencia, en la prestación de servicios de salud, de considerar la incorporación de las preferencias de los pacientes en la toma de decisiones clínicas. Si bien este aspecto tiene mayor relevancia en ciertas condiciones de salud, se pone de manifiesto en aquellos aspectos en donde el resultado del proceso de enfermedad-curación tiene un impacto significativo en la calidad de vida de los pacientes.

Riveros *et al.*, identificaron, en Chile, que los aspectos relacionados con los tiempos de atención son los que ejercen una mayor influencia en el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado, seguidos de las comodidades de la sala de hospitalización, el mantenimiento y limpieza del hospital y, finalmente, la infraestructura (11). Estos aspectos han sido recogidos en la presente investigación, y se precisan en el instrumento, manifestándose en cada uno de ellos la satisfacción media. Las condiciones de hospitalización son también relevantes para medir el grado de satisfacción del usuario externo. Vicuña *et al.*, en 2002, citan, dentro de este aspecto, el confort de las camas de hospitalización, la limpieza e higiene de los ambientes y la privacidad en el ambiente hospitalario; además de la calidez en la atención (17). Para lograr una alta satisfacción en los pacientes se debe considerar su individualidad y complejidad. De acuerdo con Cachón, para conocer a una persona y su entorno cultural se le debe escuchar atentamente, considerar su visión y ver cómo difiere o es compatible con las prácticas del personal asistencial (13). Lograr este objetivo implica vencer resistencias culturales e inercias profesionales, reconociendo la diversidad, teniendo como base el respeto; debiendo preguntarse uno mismo si conoce al paciente, si le escucha, si satisface sus expectativas con sus atenciones; o solo conoce la enfermedad, el diagnóstico y pronóstico. Según Cachón, la visión externa del médico o la enfermera se construye con sus criterios profesionales, que, si bien son con buena voluntad, no saben cómo se percibe el paciente a sí mismo ni qué significado tiene para este padecer su enfermedad (13).

Por ello, para lograr una mejor satisfacción de los pacientes se sugiere sensibilizar al equipo de salud hacia la diversidad de los mismos y su individualidad, contando con una mirada antropológica y social en su trabajo diario. No debe dejarse de lado el desarrollo de la empatía, la escucha activa y la asertividad, sin las cuales un profesional de salud no podría comunicarse de forma satisfactoria con sus pacientes, ni brindarles una buena atención en salud.

Finalmente, debe monitorearse constantemente la satisfacción del paciente hospitalizado, para lo que se requieren instrumentos estandarizados que permitan una evaluación objetiva y una mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salas B. Oferta y demanda en salud. URL disponible en: <http://es.scribd.com/doc/221255/OFERTA-Y-DEMANDA-EN-SALUD>. (citado 26 Agos de 2010)
2. EsSalud. Ley de Modernización de La Seguridad Social em Salud. Portal electrónico del Seguro Social de Salud del Perú - EsSalud. [citado 2010 agosto 15]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/contenido.php?id=1>.
3. Lizarzábal M, Áñez M, Romero G. La satisfacción del usuario como Indicador de Calidad en el Servicio de Gastroenterología. *Gen* 2006; 60 (1): 28-32.
4. Íñiguez A. Economía de la salud. *Revista Española de Patología*. [Internet]. [citado 08 Sep 2010]. Disponible en: http://www.webcalidad.org/articulos/eco_de_salud.htm.
5. Aranaz J. La calidad en los servicios sanitarios, una propuesta general para los servicios clínicos. Madrid, 2006. Primer congreso virtual iberoamericano de neurología. [citado 26 Agos 2010]. Disponible en: <http://neurologia.rediris.es/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>.
6. Caminal J. La medida de la Satisfacción. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16: 276-279.
7. Acosta Z. Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004. [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007.
8. Andía Mabel C, Pineda A, Martínez C, Saco M. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco-noviembre diciembre 2000. *SITUA UNMSM* 2001; 17: 9-13.
9. Sánchez M. Satisfacción del Centro de Salud Max Arias Schreiber y factores que contribuyen a su satisfacción. [tesis] Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2003.
10. Castro P, Villagarcía H, Saco M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Cusco. *SITUA UNSAAC* 2003; 23:47-53.
11. Riveros J, Berne C. Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud: Caso de un Hospital del Sur de Chile. *Rev Med Chile* 2007; 135: 862-870.
12. Defensoría del Asegurado de EsSalud. En: Informe: «Situación actual de las áreas y actividades de la Defensoría del Asegurado – Propuestas de mejora». Lima: EsSalud, 2010.
13. Cachón E. El hospital y el paciente. Declaraciones de principios, realidad y paradojas. *Index Enferm* 2007; 56: 35-39.
14. Morales F. Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense. Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Ciencias Médicas; 2006.
15. Ortiz R, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública* 2004; 78 (4): 527-537.
16. Andrade V, Manríquez C, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 – MINSAs – Cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina – UNSAAC* 2000; 8 (16): 17-25.
17. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. *Anales de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos* 2002; 63 (1): 40-50.

Correspondencia

María Medina Lezama
 Av. Ayacucho G-20. Urb. La Capullana.
 Santiago de Surco - Lima
 Telefono: 2717505. Cel. 993227184
 Correo electrónico: marmedi1@hotmail.com

Forma de citar este artículo: Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev enferm Herediana*. 2013;6(2):96-106.