

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de referencia en el período de mayo – junio del 2024

Alder Isaías Leonor Serna Cuellar¹

<https://orcid.org/0009-0001-4523-6362>

¹Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Facultad de Medicina. Programa de Residencia en Emergentología. Asunción, Paraguay.

Anna Leonora Serna Cuellar²

<https://orcid.org/0009-0008-9254-449X>

Karina Jazmín Barrios Sánchez ²

<https://orcid.org/0009-0002-6400-1224>

²Universidad del Pacífico Privada. Facultad de Medicina. Carrera de Medicina. Asunción, Paraguay.

RESUMEN

Introducción: En el ámbito de la atención médica en el servicio de urgencias, la satisfacción de los pacientes emerge como un elemento crucial para evaluar la calidad y eficacia de los servicios de salud. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el departamento de urgencias de un hospital de referencia durante el 2024. **Metodología:** Se aplicó la encuesta modificada de HCAHPS a pacientes mayores de 18 años ambulatorios e internados del departamento de Urgencias de un hospital de referencia durante el año 2024, (los datos fueron recolectados y registrados en una base de datos en Excel con posterior análisis en el paquete estadístico Epi Info versión 7.2). **Resultados:** Fueron incluidos 114 pacientes, 62 mujeres y 52 varones con procedencia predominantemente del departamento central con un 64%. Se evidenció satisfacción en cuanto a la atención recibida, sin embargo, insatisfacción respecto al tiempo de espera y las condiciones del entorno. **Conclusión:** Los pacientes expresaron satisfacción con la atención del personal de salud, aunque es necesario enfocarse en mejorar las condiciones del entorno y reducir los tiempos de espera.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, servicio de urgencias, encuesta, calidad.

Recibido: 15/11/2024

Revisado: 20/11/2024

Aceptado: 04/02/2024

Autor para

correspondencia:

dr.serna.investigacion@gmail.com

Conflictos de interés

Los autores declaran no poseer conflictos de interés.

Fuente de financiación

Los autores no recibieron apoyo financiero de entidades gubernamentales o instituciones para realizar esta investigación

Satisfaction of adult patients attended in the emergency department of a reference hospital during the period of May-June 2024

ABSTRACT

Introduction: In the realm of emergency department healthcare, patient satisfaction emerges as a crucial element for evaluating the quality and effectiveness of health services. **Objective:** To determine the level of satisfaction of adult patients treated in the emergency department of a reference hospital during 2024. **Methodology:** A modified HCAHPS survey was administered to ambulatory and hospitalized patients over 18 years of age in the Emergency Department of a reference hospital during 2024. (Data was collected and recorded in an Excel database and subsequently analyzed using the Epi Info statistical package version 7.2). **Results:** A total of 114 patients were included, 62 women and 52 men, predominantly from the central department with 64%. Satisfaction with the care received was evident, however, dissatisfaction was observed regarding waiting times and environmental conditions. **Conclusion:** Patients expressed satisfaction with the care provided by healthcare staff, although it is necessary to focus on improving environmental conditions and reducing waiting times.

Keywords: Patient satisfaction, emergency department, survey, quality.

INTRODUCCIÓN

La emergencia se define como aquella situación con riesgo vital inminente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de algún órgano y a la vez que precisa un tratamiento inmediato y salvar la vida del paciente ^(1,2). La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la urgencia como la aparición imprevista de un problema de salud de diversas etiologías y gravedad variable en la que no existe riesgo inminente de muerte, es decir, la atención puede ser demorada de acuerdo a la situación en la que se encuentra el paciente. Sin embargo, también exige asistencia médica en un lapso reducido de tiempo para evitar complicaciones ⁽²⁾.

La atención se basa en un conjunto de actividades complejas y ordenadas a través de protocolos dirigidos a optimizar la asistencia a los pacientes que se encuentran en estado crítico. El nivel de satisfacción del paciente dependerá tanto de las percepciones como de las expectativas del mismo. Es necesario tener en cuenta dos dominios: técnico y funcional; el primero incluye los servicios de diagnóstico, tratamiento y procedimientos, en cuanto al dominio funcional está relacionado con aspectos no clínicos como la actitud, el comportamiento del personal durante la prestación del servicio, además de la calidad de los alimentos y la limpieza ^(3,4).

Según un estudio hecho en Cuba resalta que la mayor deficiencia percibida por los pacientes en el servicio de urgencias se encontraba a nivel estructural y administrativo, teniendo en cuenta aspectos como la limpieza en general, la ventilación inadecuada del servicio que dificultan la estancia agradable. No cuentan con lavaderos para uso del personal de salud ni de los familiares, siendo factor de riesgo para la transmisión de enfermedades ⁽⁵⁾. En un estudio realizado en México la sobresaturación de pacientes se ha convertido en una barrera que impide a la población recibir una atención médica de urgencias oportuna ya que, la necesidad excede a los recursos disponibles de los servicios de Urgencias ⁽⁶⁾. Sin embargo, en España las falencias no se centran en deficiencias estructurales o falta de insumos, sino en la falta de comunicación (80 a 90%), falta de capacitación del personal (52%), la sobrecarga (25%) y el estrés laboral (22%) desde la percepción de los pacientes y del personal ⁽⁷⁾.

El hospital de referencia constituye uno de los centros de mayor complejidad dentro de la red del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social del Paraguay por lo que posee un flujo importante de pacientes provenientes de diversas zonas del país. En el servicio de urgencias del hospital se encuentra cierta relación con los resultados de estos estudios, requiriendo mejoras en las instalaciones, mayor señalización para la facilidad de entendimiento

y comprensión por parte de los pacientes. No se registran estudios similares realizados en el Servicio de Urgencias del hospital, pero hay antecedentes de resultados en cuanto a los niveles de Insatisfacción en diversos estudios realizados en el hospital en pacientes del servicio de Clínica médica de 42% en 2021. En comparación con otras áreas del hospital, en el servicio de cirugía se encontró un nivel de insatisfacción del 59% en el año 2018 y en el de ginecobstetricia de 60% en el mismo año ⁽⁴⁾.

En este sentido, el departamento de Urgencias dispone de un elemento imprescindible, el triaje, siendo utilizado en el servicio el Sistema Manchester que se basa en un proceso en el que mediante ciertas preguntas y evaluaciones como son los datos filiatorios, el motivo de consulta, antecedentes personales y la valoración de constantes vitales, para posteriormente clasificar al paciente en una de las cinco categorías, cada una se traduce en un color y un tiempo máximo de atención lo que permite la atención del paciente en función de la gravedad. Esto también proporciona información clara al paciente sobre su estado y el tiempo máximo de espera, disminuye su ansiedad y nerviosismo lo que ayuda en la satisfacción del usuario. Este sistema ofrece una respuesta eficaz a la problemática de gestión de flujos en el servicio, es importante que se realice adecuadamente y en lo posible además del criterio clínico de la persona encargada también

se debe apoyar en una metodología estandarizada ya que es el primer contacto con el paciente y permite dar una respuesta clara a su demanda ^(2,8,9). Es necesario recordar que el triaje es una destreza médica y requiere conocimiento, entrenamiento y un temperamento apropiado por lo que deja en evidencia la importancia del entrenamiento y capacitación apropiada del personal encargado. Es indispensable que los profesionales se formen y los pacientes sean informados ^(10,11).

La experiencia de los pacientes en este entorno crítico puede influir en su bienestar emocional, en su percepción de la calidad de la atención y en la relación con el personal médico. Además, la satisfacción del paciente puede tener un impacto directo en la adherencia al tratamiento, en la confianza en el sistema de salud, disminución de quejas y en la recomendación a otros posibles usuarios. Hoy en día, ningún centro de salud puede dejar de evaluar la calidad de la atención y los servicios que ofrece de forma permanente ⁽⁴⁾.

Los objetivos de este estudio fueron determinar el nivel de satisfacción que presentan los pacientes adultos atendidos en el servicio de Urgencias del hospital, Paraguay, en el 2024, utilizando encuesta modificada de HCAHPS. Además de ello describir las características demográficas e indagar los aspectos frecuentemente asociados a la insatisfacción de

los pacientes con el fin de reconocer las falencias que presenta el servicio en busca de mejorar el nivel de atención que se ofrece.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, retrospectivo y de corte transversal que incluyó a 114 pacientes mayores de 18 años, tanto ambulatorios como internados, del departamento de urgencias adulto del hospital de referencia de Paraguay entre mayo y junio de 2024. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron: pacientes mayores de 18 años atendidos en el departamento de urgencias durante el periodo de estudio, que hubieran dado su consentimiento informado para participar y que tuvieran la capacidad de comprender y responder la encuesta. Se excluyeron aquellos pacientes con condiciones médicas severas, deterioro cognitivo, dificultades para comunicarse o que no desearon participar.

Los datos se recolectaron a través de una encuesta física modificada, diseñada de acuerdo con la escala HCAHPS. Se incluyeron variables demográficas (sexo, procedencia) y de percepción sobre la atención recibida, evaluando aspectos como la comunicación con el personal médico, la gestión del dolor, la limpieza y comodidad del entorno, la atención personalizada y empática. Además, se incluyó

una pregunta abierta para identificar áreas de baja satisfacción y posibles recomendaciones. La base de datos fue gestionada utilizando el programa Excel.

El análisis de los datos cuantitativos se llevó a cabo mediante el programa estadístico Epi Info versión 7.2. Para las variables categóricas se calcularon frecuencias absolutas y relativas.

El estudio se adhirió a los principios de la Declaración de Helsinki y de las Buenas Prácticas Clínicas. Se garantizó la confidencialidad de los datos personales mediante la asignación de códigos alfanuméricos a cada encuesta. Este trabajo fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación (CIE) de la Universidad del Pacífico Privada.

RESULTADOS

Participaron en el estudio 114 pacientes, todos ellos mayores de 18 años. Sus características sociodemográficas se exponen en la Tabla 1.

Del total de los pacientes encuestados, el 54,39% (62/114) corresponde al sexo femenino **(ver tabla 1)**.

En cuanto a la procedencia de los pacientes encuestados, se observó un predominio del área Central con un 64.0% (73/114) seguida de los departamentos de San Pedro, Caaguazú y

Paraguarí con un 7.0%, 6.1% y 5.3% respectivamente (ver tabla 1).

Respecto a los resultados de las encuestas se pone en manifiesto el nivel de satisfacción de los pacientes en cada sección considerada.

El 70,18% (80/114) de los pacientes encuestados encuentra muy satisfactoria la claridad y efectividad de la comunicación (ver tabla 2).

Tabla 1. Clasificación de la población de estudio según sexo y procedencia. n=114

Características demográficas	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sexo		
Femenino	62	54,39%
Masculino	52	45,61%
Procedencia		
Central	73	64,00%
San Pedro	8	7,00%
Caaguazú	7	6,10%
Paraguarí	6	5,30%
Caazapá	5	4,40%
Cordillera	5	4,40%
Presidente Hayes	3	2,60%
Alto Paraná	3	2,60%
Boquerón	2	1,80%
Amambay	1	0,90%
Canindeyú	1	0,90%
Total	114	100,00%

El 52,63% (60/114) de los pacientes encuestados encuentra muy satisfactorio el manejo del dolor seguido por un 32,72% (43/114) que lo encuentra satisfactorio (ver tabla 2).

Respecto al nivel de limpieza, comodidad y condiciones del entorno el 39,47% (45/114) pacientes encuestados lo perciben como satisfactorio y un 35,96% (41/114) como muy satisfactorio (ver tabla 2).

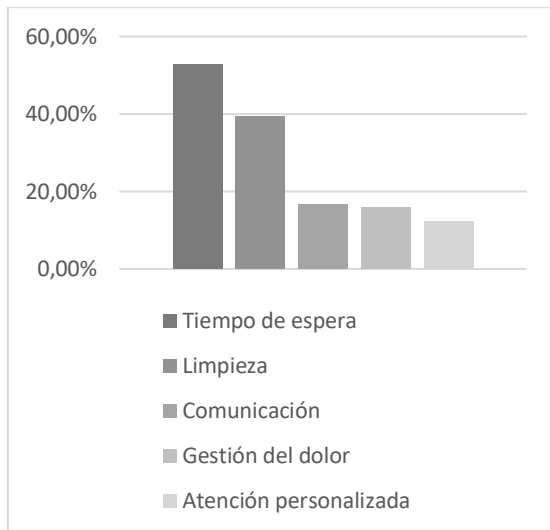
El 71,93% (82/114) de los pacientes encuestados considera muy satisfactoria la atención recibida por el personal médico y de enfermería (ver tabla 2).

Tabla 2. Nivel de satisfacción en cuanto a la claridad y efectividad de la comunicación recibida por el personal médico, manejo del dolor durante la estadía en el departamento de urgencias, limpieza, comodidad y condiciones del entorno, y valoración de la atención recibida por el personal de salud.

Nivel de Percepción	Comunicación (%)	Manejo del dolor (%)	Limpieza (%)	Atención recibida (%)
Muy insatisfactorio	2,63%	1,75%	4,39%	4,39%
Insatisfactorio	0,88%	0,88%	7,89%	0%
Neutral	4,39%	7,02%	12,28%	5,26%
Satisfactorio	21,93%	37,72%	39,47%	18,42%
Muy satisfactorio	70,18%	52,63%	35,96%	71,93%

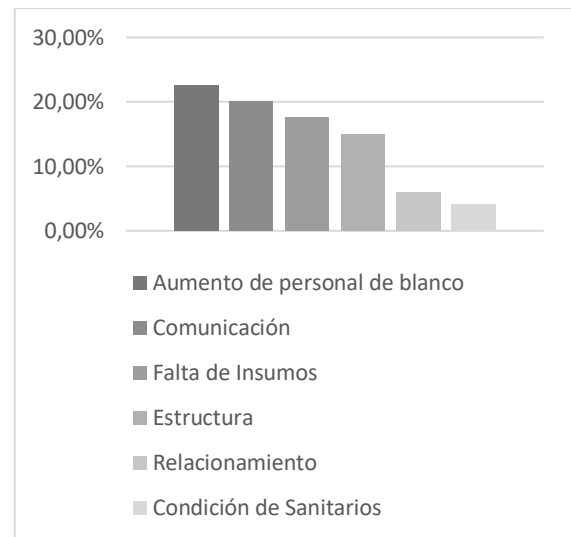
El tiempo de espera y la limpieza son las áreas en las que los pacientes encuestados consideran un nivel de satisfacción más bajo, con 52,63% (60/114) y 39,47% (45/114) respectivamente (gráfico 1).

Gráfico 1: Nivel de percepción en cuanto a las áreas en las que se consideran satisfacción más baja.



Recomendaciones y sugerencias de los pacientes encuestados. Se obtuvieron 40 respuestas para el enunciado 6 de la encuesta, siendo estas clasificadas de acuerdo a un factor específico. En su mayoría con un 22,5% sugirieron el aumento de personal de blanco tanto médicos como licenciados en enfermería, seguido de la comunicación en 20%. Otro punto a destacar sería mejorar la falta de insumos con un 17,5% (**gráfico 2**).

Gráfico 2: Recomendaciones o sugerencias para la mejora de la calidad de atención en el servicio de urgencias (Pregunta abierta):



En este estudio, se investigó la satisfacción de los pacientes que recibieron atención en el servicio de urgencias de un hospital en Paraguay. Se utilizó una encuesta modificada de HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), estructurada para recopilar datos sobre la percepción de los pacientes respecto a varios aspectos de la atención recibida, tales como la claridad y efectividad de la comunicación por parte del personal médico, la atención recibida para el manejo del dolor, satisfacción en cuanto a la limpieza, comodidad, condiciones del entorno y en cuanto a la atención recibida del personal médico y de enfermería.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los pacientes expresaron una satisfacción general con la atención de

urgencias especialmente en la claridad y efectividad de la comunicación como también en la atención que recibió del personal médico y de enfermería lo cual. En cambio, en un estudio realizado en un hospital de Paraguay, se encontró que la tasa de insatisfacción (60%) es comparable a la observada en otros países que emplearon el cuestionario SERVQUAL⁽⁴⁾.

Otro punto a resaltar es el manejo del dolor, ya que el mismo es uno de los principales motivos de consulta en los Centros Hospitalarios. En el servicio de urgencias, la rapidez en el manejo del dolor es esencial para el confort del paciente y para realizar un diagnóstico adecuado sin la interferencia del dolor, también la comunicación efectiva entre el equipo médico y el paciente juega un papel clave en la gestión del dolor y en la toma de decisiones sobre el tratamiento. Este es rol fundamental tanto del médico tratante como del personal de enfermería evaluar el dolor como una quinta constante vital en el triaje, y tras administrar tratamiento basado en el nivel del dolor, es esencial reevaluar el mismo y la respuesta a la analgesia. La mayoría de los encuestados (85,35% sumando) lo encuentra entre Muy satisfactorio y satisfactorio. Por lo que podemos asumir que la detección, el manejo y resolución de dichos síntomas en el Servicio de Urgencias es adecuado⁽¹⁴⁾.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como los tiempos de espera, que han sido consistentemente reportadas como preocupaciones comunes en la literatura internacional. Los extensos períodos de espera contribuyen al surgimiento y la expresión de quejas en las encuestas, como se pudo observar. Sin embargo, muchas de estas quejas no están relacionadas con la calidad del servicio proporcionado por el personal de salud, sino más bien con los tiempos de espera. Esto se debe en parte al desconocimiento del sistema de TRIAGE, lo que genera descontento entre los pacientes que acuden a urgencias y deben esperar varias horas para ser atendidos, aunque su condición no sea de vida o muerte, los usuarios que no están familiarizados con estas normativas, al considerar su situación urgente, no tienen en cuenta los requisitos del sistema. Esto genera fricciones ante las limitaciones que impiden una atención rápida⁽¹²⁾. Siendo éste un dato útil para gestionar mecanismos de concientización de la comunidad, generar mayor empatía y una mejor gestión de las redes de servicios en instituciones de nivel inferior. A su vez nos brinda una apertura a una posibilidad de una nueva investigación a partir de esta experiencia de sesgo. Así también la limpieza, comodidad y condiciones del entorno se identificaron como áreas de mejora.

La satisfacción del paciente en hospitales no solo depende de la atención médica, sino

también de la calidad del entorno físico y las comodidades durante la hospitalización. Problemas como mantenimiento deficiente y percepción de falta de higiene pueden afectar negativamente la confianza en el hospital y la adherencia al tratamiento. Se destaca la necesidad urgente de invertir en infraestructura, tecnología actualizada y mejoras físicas para asegurar estándares óptimos de atención. Esto también puede reflejarse en el estudio realizado en un hospital de Paraguay, en el cual obtuvieron una puntuación baja en la calidad de las instalaciones físicas, el estado de los equipos médicos y la ausencia de señalizaciones ⁽⁴⁾.

La alta satisfacción general observada puede atribuirse a la calidad percibida de la atención médica y de enfermería recibida. La accesibilidad y la amabilidad del personal fueron aspectos frecuentemente destacados por los pacientes como puntos positivos, equivalente al resultado que muestra que el trato humano que los funcionarios de salud brindan diariamente a los pacientes, se percibe en general como muy positivo ⁽⁴⁾.

Este estudio tiene implicaciones significativas para la gestión hospitalaria y la política de salud pública en Paraguay. Se recomienda considerar el aumento de personal médico para mejorar la atención a los pacientes, asegurando que cada uno reciba el cuidado adecuado. Es crucial que

el personal se adapte al idioma del paciente y proporcione información detallada a los familiares sobre los procedimientos, medicamentos y tratamientos necesarios. También es importante garantizar un suministro adecuado de insumos, especialmente teniendo en cuenta la situación económica de los pacientes atendidos y el alcance del hospital, ya que, la situación de pobreza es común en países de América Latina. Como arrojó un estudio en Perú, el 73,65% de los pacientes son considerados pobres, el 24,26% en situación de pobreza extrema y solo el 2,09% no pobres. Es fundamental abordar esta realidad para asegurar acceso equitativo a la atención médica ⁽¹³⁾.

Es importante señalar algunas limitaciones de este estudio, como la representatividad de la muestra, que se basó en pacientes que accedieron voluntariamente a participar. Además, la investigación se centró en un solo hospital, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos o instituciones de salud en Paraguay. Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar el estudio a varios hospitales para obtener una muestra más diversa y representativa de la población. Además, podrían explorarse más a fondo las causas subyacentes de las preocupaciones identificadas, como la percepción de la calidad de la comunicación y las expectativas de los pacientes en urgencias.

CONCLUSIÓN

Un poco más de la mitad de pacientes encuestados fueron mujeres y su mayoría provenientes del área Central. Tres de cuatro pacientes encontraron muy satisfactoria la claridad y efectividad de la comunicación con el personal médico. Ocho de diez pacientes encontró satisfactoria la gestión del dolor durante su estadía en el servicio de urgencias. En cuanto a la limpieza, comodidad y condiciones del entorno lo encontraron satisfactorio. Siete de diez pacientes valoró la atención recibida por el personal médico y de enfermería como muy satisfactoria. El área de satisfacción más baja correspondió al tiempo de espera para la atención médica. Entre las sugerencias y/o recomendaciones dadas por los pacientes encuestados para la mejora del servicio de urgencias fueron: el aumento del personal de blanco y mejora en la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sánchez, J. Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. MEDISAN (Santiago de Cuba). 2018;22(7):630-637. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000700630
2. Jiménez A, *et al.* Manual de protocolos y actuación en urgencias. 5° edición. Toledo. SANED Grupo; 2021. 9-16p. https://toledo.sanidad.castillalamancha.es/sites/toledo.sescam.castillalamancha.es/files/publicaciones/08/07/2021/manual_de_urgencias.pdf
3. Fatima I, *et al.* How Do Patients Perceive and Expect Quality of Surgery, Diagnostics, and Emergency Services in Tertiary Care Hospitals? An Evidence of Gap Analysis From Pakistan. *Oman Med J (Pakistan)*. 2017;32(4):297-305. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28804582/>
- Real R, Vergara V. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Rev Peru Investig en Salud*. 2021;5(2):83-90. <https://revistas.unheval.edu.pe/inde>
5. Griselda Y, *et al.* Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio. *Rev Cuba Med Intensiva y Emergencias*.2020;19(2):1-18. <https://revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695>
6. Islas C, *et al.* Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *J Negat No Posit Results*. 2020;5(10):1163-78. <https://scielo.isciii.es/pdf/ionnpr/v5n10/2529-850X-ionnpr-5-10-1163.pdf>
7. Pabón-Ortíz E, *et al.* Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias. *Rev Cienc Cuidad*. 2021;18(1):94-104. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2512>
8. Serrano R. SISTEMA DE TRIAJE EN URGENCIAS GENERALES. Universidad Internacional de Andalucía; 2014. 14-15 p. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2764/0561_Serrano.pdf
9. Cuartas T, Castro R, Arcos G. Aplicabilidad de los sistemas de triaje prehospitalarios en los incidentes con múltiples víctimas: de la teoría a la práctica. *Rev científica la Soc Española Med urgencias y emergencias*. 2013;147-54. <https://revistaemergencias.org/numeros-antteriores/volumen-26/numero-2/aplicabilidad-de-los-sistemas-de-triaje-prehospitalarios-en-los-incidentes-de-multiples-victimas-de-la-teoria-a-la-practica/>
10. Hernández Sánchez H. Empleo del triaje. *Rev Cuba Med Mil*. 2013;42(4):472-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572013000400008
11. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias. Organización Panamericana de la Salud. 2010. 1-66 p. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3524/HS_S_IS_Manual_Sistema_Tiraje_CuartosUrgencias2011.pdf
12. Palencia R, *et al.* Nivel de satisfacción por condiciones de ingreso a servicio de urgencias en el hospital nuestra señora del Carmen durante 2022. *Reincisol*. 2023;2(3):73-94. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7655369>
13. Gantu I, *et al.* Características socioeconómicas y sociodemográficas de las familias de pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Salud San Borja, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*. 2021;21(4) e1518.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2021000400005

14. Gil A, Aguado N, et al. Manejo del dolor agudo en el servicio de urgencias. Revista Sanitaria de Investigación (España). 2024;5(5).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9608454>

54