

# Satisfacción de pacientes atendidos por la covid-19 en el Hospital Manuel Fajardo Rivero

**Autores:** Jorge Eduardo Berrio Aguila, Jorge Manuel Pérez Milian, Yoan Pérez Ojeda, Naida Yoanka Rodríguez Quesada, Daniel Torres Toledo

## Resumen

**Introducción:** la satisfacción y la experiencia del paciente distinguen el panorama general de la atención médica. La COVID-19 ha subrayado las fortalezas del sistema de salud cubano. Al mismo tiempo, ha descubierto lo mejor de lo que puede hacer. **Objetivo:** evaluar la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el hospital Manuel Fajardo Rivero. **Métodos:** Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal en el hospital militar Manuel Fajardo Rivero de Santa Clara entre el 12 de marzo y el 30 de abril del 2020, a través de un muestreo no probabilístico Intencional por criterios se seleccionó la muestra (493 pacientes). Edad, sexo, ciudadanía, criterios de casos según el Protocolo Nacional MINSAP vs COVID-19, y la satisfacción con la atención según cuestionario SERVPERF, constituyeron las variables del estudio. **Resultados:** el 39,5 % fueron masculinos y el 60,5 % femenino, con edad media  $46\pm 14$  y  $49\pm 12$  años, respectivamente. El 94,5 % fueron cubanos y el 4,5 % extranjeros. 62,5 %, fueron casos sospechosos, 21,9 % confirmado, y 15,6 % contactos. En las dimensiones empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad el 100 % de la población estudiada manifestó estar muy satisfecha y en tangibilidad entre los extranjeros 62,9 % estuvo satisfecho y el 19,3 % de los cubanos. El 77,5 % de los sospechosos y el 90,1 % de los confirmados estuvieron muy satisfechos **Conclusiones:** la mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el hospital Manuel Fajardo Rivero durante su hospitalización.

**Palabras clave:** infecciones por coronavirus; pandemias; satisfacción del paciente; servicios de salud; hospital.

## **Introducción**

La pandemia de la COVID-19, es uno de los retos más grandes que ha tenido la humanidad en las últimas décadas. <sup>(1)</sup> En Cuba al igual que en todos los países, la enfermedad ha provocado no solo un incremento de atenciones médicas, un aumento súbito del número de ingresos y de casos graves, sino también un incremento del número de muertes por esta causa. <sup>(2,3)</sup>

Los servicios de atención médica han asumido el mayor peso del enfrentamiento a la pandemia. Los profesionales de la salud, junto con el gobierno, se han unido a todos los sectores y la propia comunidad para educar, prevenir, tratar y rehabilitar con las mejores prácticas disponibles ante una enfermedad emergente, inédita, con una rápida velocidad y facilidad de contagio como la COVID-19. <sup>(1)</sup>

El Sistema Nacional de Salud Cubano integra los procesos asistencial-docente-investigativo, en cuyo contexto se define el criterio de calidad, que depende tanto del trabajo de la institución hacia sí misma, como de su proyección hacia el entorno social. Uno de sus principales objetivos es incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción con los servicios. <sup>(4,5)</sup>

Cuba está enfrentando la pandemia actual de forma original e impensable en otros países, debido a la gran prioridad que el gobierno ha dado, se evidencia un despliegue de multitud de acciones en todo el país, en pro de la salud de los cubanos, sin escatimar en los costos de los recursos dispuestos. <sup>(1)</sup>

Como parte del funcionamiento del hospital objeto de estudio constantemente se exploran formas, métodos y técnicas para poder mantener con determinada sistematicidad una valoración del grado de satisfacción de la población con los servicios de salud como un proceso investigativo regular, ordenado que permite saber en la realidad el comportamiento de esa satisfacción.

Estas evaluaciones han generado programas o proyectos de mejora continua de la calidad en salud, se han incorporado acciones de monitoreo y seguimiento; asimismo, investigaciones como aportes al conocimiento, realizarla en los

momentos actuales en el cual se ha ejecutado la reconversión del mismo para la atención a la COVID 19 constituye un elemento necesario, por lo que se declara como objetivo evaluar de la satisfacción de pacientes hospitalizados por la COVID-19 en el del hospital Manuel Fajardo Rivero.

## **Métodos**

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal. La población estuvo compuesta por los 691 pacientes ingresados en el hospital militar Manuel Fajardo Rivero de Santa Clara entre el 12 de marzo y el 30 de abril del 2020, a través de un muestreo no probabilístico Intencional por criterios se seleccionó la muestra (493 pacientes).

Los criterios de exclusión fueron: pacientes menores de 18 años, fallecidos y sujetos con incapacidad para comunicarse en forma oral y escrita.

Se midieron las siguientes. Variables: demográficas (edad, sexo, ciudadanía), Criterios de casos según el Protocolo Nacional MINSAP vs COVID-19<sup>(6)</sup>, y la satisfacción con la atención a través los resultados del cuestionario SERVPERF<sup>(7)</sup>. Para conocer la satisfacción de los pacientes, el cuestionario consideró una serie de dimensiones que afectan a la opinión sobre la atención recibida en el servicio hospitalario, siendo de naturaleza cuantitativa.

La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones del desempeño (satisfacción); evalúa la calidad del servicio mediante cinco factores, también conocidas como dimensiones, son:

1. Empatía: este factor se refiere al cuidado respetuoso y atención personalizada que se le brinda a los pacientes (5 ítems).
2. Capacidad de respuesta: este factor se refiere el deseo y disposición mostrados por el personal de salud para ayudar al paciente y proveerle del mejor servicio rápidamente (4 ítems).
3. Confiabilidad o fiabilidad: este factor se refiere a la capacidad de realizar el servicio de forma de forma seria, segura, formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades (4 ítems).

4. Seguridad: este factor se refiere la cortesía, el conocimiento y la competencia profesional, además de la capacidad para inspirar confianza en los pacientes y familiares (4 ítems).
5. Tangibilidad: este factor se refiere a las instalaciones físicas, calidad de las comidas servidas, servicio de agua, ventilación, higiene, y medios de comunicación (5 ítems)

Todas estas dimensiones se traducen en 22 preguntas de autorrespuesta usando la escala de Likert de 5 puntos: desde 1 para una percepción muy mala (muy insatisfecho) para el servicio hasta el valor 5 para una percepción muy satisfactoria.

En otra pregunta destinada a la valoración general de la satisfacción, con cinco opciones de respuesta (muy insatisfecho/insatisfecho/medianamente satisfecho/satisfecho/muy satisfecho).

El día del alta, los autores contactaron a los pacientes y les leyeron la hoja de información y consentimiento informado. Si el paciente aceptaba participar, era seleccionado para completar la encuesta. Los sujetos con problemas en el idioma español fueron ayudados para el efecto.

La investigación se rigió por los principios éticos que guían las investigaciones médicas con seres humanos plasmados en la Declaración de Helsinki en el año 2008 y actualizada en 2013.

La información se almacenó en un fichero confeccionado en el paquete estadístico SPSS versión 20.0 para Windows. Se realizó el procesamiento matemático de la información y se utilizaron: números absolutos, porcentajes y media. Se confeccionaron tablas de frecuencias y gráficos, para el análisis de los resultados.

### **Resultados:**

En la tabla 1 aparece la distribución de la población fueron incluidos 493 pacientes, 195 hombres (39,5 %) y 298 mujeres (60,5 %), con edad media  $46 \pm 14$  y  $49 \pm 12$  años, respectivamente. El 94,5 % fueron cubanos y el 4,5 % extranjeros.

Al clasificar los pacientes por los criterios de casos según el Protocolo Nacional MINSAP vs COVID-19, se encontró que existió un predominio de los casos sospechosos con un 62,5 %, seguido de los casos confirmados 21,9 % y el 15,6 % fueron contactos. Al analizarlos por sexo existió un predominio de las féminas entre los sospechosos y confirmados.

Dentro de los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones tomando en cuenta en forma global los 493 pacientes que colaboraron en el estudio, se obtuvo lo siguiente:

**Dimensión empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad**

El 100 % de la población estudiada manifestó estar muy satisfecha con el conocimiento que tiene el personal médico y de enfermería para atender el problema de salud, la rapidez con la cual ejecutaron los procedimientos y la atención personalizada que recibieron.

**Dimensión seguridad**

La eficacia del tratamiento por parte del personal médico y enfermería, así como la atención adecuada según los síntomas que estos presentan fue valorada como muy satisfecho por la totalidad de los pacientes.

**Dimensión tangibilidad**

Esta dimensión que está referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y medios de comunicación, fue la dimensión en la que los pacientes solo mostraron sentirse satisfechos.

Al efectuar las correlaciones por la dimensión tangibilidad, se obtuvo lo siguiente:

De acuerdo al gráfico 1, se muestra que entre los extranjeros (62,9 %) estuvo satisfecho y el 19,3 % de los cubanos. Al analizar la dimensión tangibilidad, según caso, se aprecia que entre los sospechosos el 77,5 % estuvo muy satisfecho y de los confirmados el 90,1 %.

En el gráfico 2 se expone la satisfacción general del estudio. El 85,1 % de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención recibida y el 14,9 % satisfechos. No se hallaron factores asociados a la insatisfacción en los pacientes hospitalizados por la COVID-19.

**Tabla 1. Distribucion de los pacientes según ciudadanía, caso y sexo.**

Variables	Sexo				Total	
	Masculino (195 )		Femenino (298)		493	
	39,5%		60,5%			
No	%	No	%	No	%	
Cubanos	176	35,7	290	58,8	466	94,5
Extranjeros	19	3,9	8	1,6	27	5,4
Sospechoso	128	26	180	36,5	308	62,5
Contacto	47	9,5	30	6,1	77	15,6
Confirmado	47	9,5	61	12,4	108	21,9

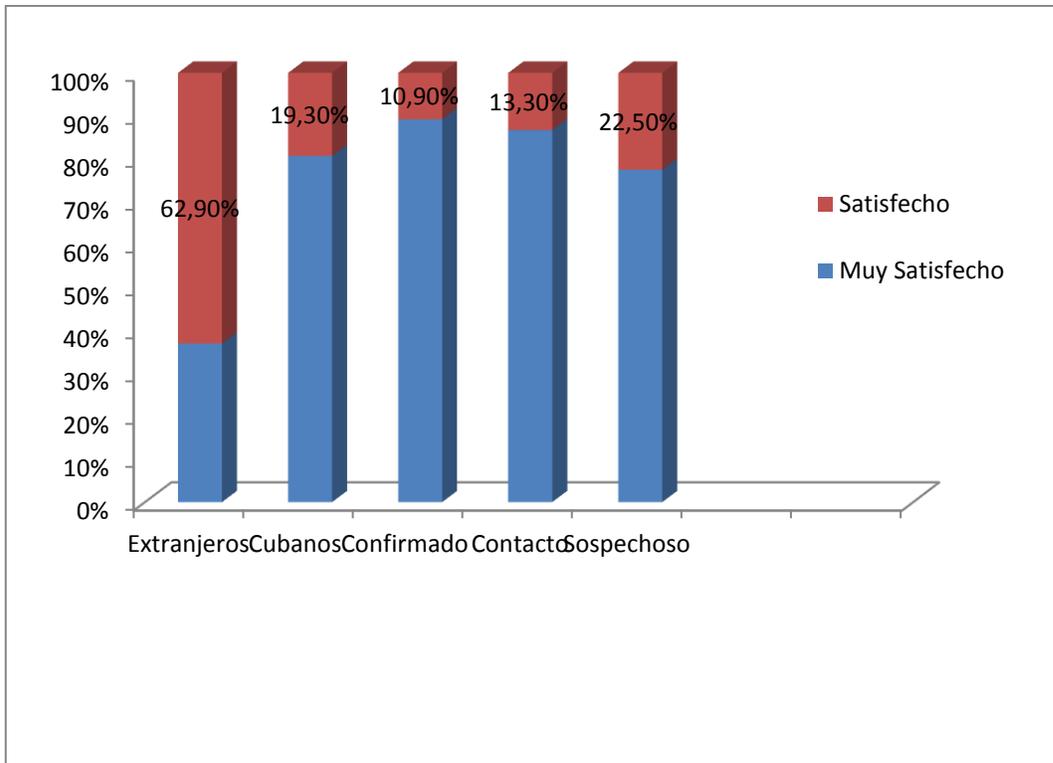


Grafico 1. Dimensión tangibilidad según satisfacción de los pacientes

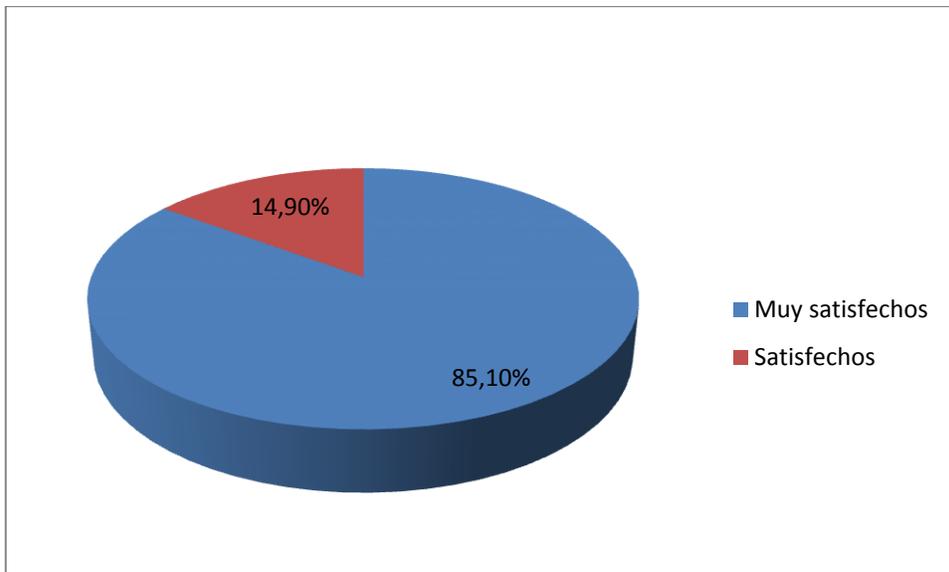


Grafico 2. Satisfacción general de los pacientes

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Varios estudios se han realizados para analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción, como el efectuado en el sistema nacional de salud español de 2005 a 2017, en el cual se demostró una tendencia negativa en la opinión de los usuarios.<sup>(8)</sup> Otra investigación ejecutada en 27 estados miembros de la Unión Europea entre 2009–2013<sup>(9)</sup>, sobre la percepción de calidad y seguridad, pone de manifiesto que los cambios introducidos en los sistemas de salud han aumentado las preocupaciones sobre la seguridad entre la población. A pesar del gasto global creciente, los ciudadanos europeos están cada vez más preocupados sobre su experiencia dentro del sistema de salud.

En América también se han reportado investigaciones dirigida a la satisfacción del paciente demostrando la necesidad del diseño e implementación de intervenciones en los servicios médicos.<sup>(10, 11,12)</sup> Estudios dirigidos a evaluar la satisfacción con la atención médica durante la pandemia, no se reportan hasta el momento. Aunque a diario los medios de prensa divulgan el estado general de insatisfacción con los servicios médicos en países como Estados Unidos, Brasil, Perú y Ecuador.

Los hallazgos del presente estudio evidenciaron que los pacientes encuestados se consideraron satisfechos con los cuidados brindados por el equipo médico, con énfasis en la experiencia profesional, las habilidades y competencias profesionales.

Como todas las crisis, una situación de pandemia es una buena oportunidad para exponer los mejores principios: justicia, solidaridad, equidad, transparencia, y reciprocidad, tanto dentro de nuestro propio país como a nivel global.<sup>(1)</sup>

La actitud de los médicos, enfermeras y de todos los profesionales y trabajadores de la salud, de la institución motivo de estudio han demostrado además poseer grandes virtudes, entre las cuales están la postergación personal, el deber de no abandono y el deber de tratar. Los autores aseveran que constituyen el mejor recurso y la herramienta más valiosa en la lucha para limitar los alcances de la pandemia por COVID-19.

El trato humano recibido por parte del personal sanitario, destacando la empatía, la información transmitida de forma comprensible y el tiempo dedicado por el profesional a la relación con la persona a la que atiende, se particularizó en la atención a estos pacientes tomando como referentes las características de los mismos, algunos no entendían por qué mantenerse hospitalizado sin presentar síntomas, esto requirió de explicaciones concretas sobre la enfermedad, formas de contagio y la necesidad del aislamiento. A otros los acompañaban la ansiedad, el temor y la incertidumbre que genera esta enfermedad desconocida y con una alta mortalidad, en general se tomaron como pautas las propuestas de Urzúa<sup>(13)</sup> y colaboradores quienes aseveran que la atención a las personas durante la pandemia debe estar dirigida a:

- Informar las condiciones personales de acuerdo con las regulaciones de la enfermedad.
- Explicar los puntos principales del tratamiento y la efectividad de la intervención.
- Comprender la respuesta emocional del paciente como una respuesta normal al estrés.
- Explicar la importancia y la necesidad de la terapia de aislamiento.
- Alentar a los pacientes a generar confianza en la recuperación activa.<sup>(13)</sup>

Los resultados globales muestran que los pacientes hospitalizados se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido. De acuerdo a las expectativas de la dimensión tangibilidad, se observó que por parte de los **extranjeros** ingresados en el servicio de hospitalización todas las respuestas fueron positivas, aunque algunos mostraron solo sentirse satisfechos; se conoce que las personas tienen diferentes expectativas y percepciones de la calidad de un servicio en función del ambiente social, cultural y económico en el que viven.

De acuerdo con la literatura, la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos grandes dimensiones: la técnica y la funcional. La calidad técnica se refiere a

la exactitud del diagnóstico médico y el ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados; la funcional se relaciona con la manera en la cual el servicio es prestado al usuario. A su vez, la forma de entender este proceso define el cómo se aborda la cuestión de la evaluación y medición de la calidad: en el primer caso se considera que son los profesionales de la salud los que tienen la competencia de evaluar la calidad; en el segundo enfoque se sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, de forma definitiva, su nivel de calidad, lo cual incorpora una visión personal y subjetiva de esta cuestión. <sup>(14)</sup> En la actualidad la perspectiva del paciente aparece como un indicador significativo y de extrema importancia a tener en cuenta. En este sentido, los usuarios de los servicios de salud constituyen una fuente de información de vital importancia.

De los resultados emanaron recomendaciones al hospital referentes a posibilidad de acceso telefónico, servicio de agua caliente y variedad en la alimentación.

Entre los aspectos que a opinión de los autores influyeron en la exitosa atención de los pacientes infectados de COVID-19 fue el disciplinado y puntual desarrollo de todos y cada uno de los puntos que conformaron la reconversión hospitalaria y la capacitación realizada a médicos, enfermeros, técnicos y otros trabajadores antes de enfrentarse a los enfermos.

Los resultados indican que las cinco dimensiones del modelo SERVPERF están muy relacionadas con la satisfacción general de los pacientes con el servicio. El estudio se limita a la atención hospitalaria en un solo hospital. Sin embargo, sus resultados proporcionan aplicaciones para la evaluación de la calidad del servicio en otros hospitales en Cuba.

## **Conclusiones**

La mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el hospital Manuel Fajardo Rivero durante su hospitalización por la COVID-19.

## Referencias bibliográficas

1. Espinosa Brito A. Reflexiones a propósito de la pandemia de COVID-19 [I]: del 18 de marzo al 2 de abril de 2020. Anales academia de ciencias de Cuba. [Internet]. 2020 [citado 2020 May 2];10(2) Disponible en: <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/765/797>
2. Cabrera Gaytán DA, Vargas Valerio A, Grajales Muñiz C. Infección del nuevo coronavirus: nuevos retos, nuevos legados. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social [Internet]. 2020 [citado 26/04/2020];52(4):438-41. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745483018>
3. Pérez Abreu MR, Gómez Tejeda JJ, Dieguez Guach RA. Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. Rev haban cienc méd [Internet]. 2020 [citado 26/04/2020 ]; 19(2):1-15. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>
4. Ministerio de Salud Pública. Objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública de Cuba para el año 2018 [Internet]. La Habana: MINSAP; 2018 [citado 20 Abr 2020]. Disponible en: <http://files.sld.cu/editorhome/files/2018/01/OBJETIVOS-DE-TRABAJO-DEL-MINISTERIO-DE-SALUD-PÚBLICA-PARA-EL-AÑO-2018.pdf>
5. Pérez Maza B. La satisfacción de la población y la atención en salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 [citado 2020 May 6];42(4):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/856>
6. Ministerio de Salud Pública de Cuba. Protocolo Nacional MINSAP vs COVID-19. La Habana: MINSAP; 2020 [citado 10/04/2020]. Disponible en: <https://www.salud.msp.gob.cu>
7. Cronin JJ, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". Journal of Marketing[Internet]. 1994 [citado 2020 Abr 09]; 58(19), 125-131 Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/235361370\\_SERVPERF\\_Versus](https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus)

SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality

8. Pérez Cantó V, Maciá Soler L, González Chordá M. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias Rev. Saúde Pública 2019 53 (30) 6PAN <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
9. Filippidis FT, Mian SS, Millett C. Perceptions of quality and safety and experience of adverse events in 27 European Union healthcare systems, 2009-2013. Int J Qual Health Care. 2016;28(6):721-7 <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw097>
10. Figueredo Villa K, Gafas González C, Roque Herrera Y, Criollo Criollo A. Adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto ecuatoriano. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 2020 May 6];45(4):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1209>
11. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2019 [citado 2020 May 6];36(4): 658-63. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
12. Vizcaíno A.; Vizcaíno V; Fregoso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario [Internet]. 2019 [citado 2020 May 6];17(1): 26-37 . Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1332/1001>
13. Urzúa A, Vera-Villaruel P, Caqueo Urizar A, Polanco-Carrasco R. La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. TERAPIA PSICOLÓGICA. [Internet]. 2020 [citado 2020 Abr 25] ; 38( 1 ): 103-118. Disponible en: <http://www.teps.cl/index.php/teps/article/view/273/323>

14. Fuentes Reverón S. El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2017 [citado 2020 May 6];43(2):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/761>