

# Satisfacción del paciente en un servicio de anestesia ambulatoria

Dres. Santiago Ayala \*, Federico Cristiani \*, José Saralegui †

## RESUMEN

La satisfacción de los pacientes es considerada una medida de la calidad asistencial. El objetivo del trabajo es comunicar los resultados de satisfacción global y variables asociadas en una unidad de cirugía ambulatoria.

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal a 206 pacientes de la unidad de cirugía de día. Mediante encuestas telefónicas a las 24 horas de postoperatorio se estudió la satisfacción global media y otras variables como información, tiempos de espera, atención, dolor y otras complicaciones postoperatorias.

La satisfacción global media fue de 93,4% en una escala de 0 a 100. La experiencia fue calificada en 81,6% como muy satisfactoria, en 15,5% como satisfactoria y solo 3,0% la consideraron insatisfactoria.

La percepción acerca de la privacidad fue buena o excelente. El trato y el confort fueron buenos.

Para 29,6%, los tiempos de espera no fueron adecuados, 31,6% no recibió información, y 33,5% refirió el ambiente como frío, sin influir significativamente en la satisfacción global.

El 67,2% relató algún tipo de dolor. Para 27,5%, el dolor fue percibido como moderado o severo sin incidir significativamente en la satisfacción global.

Si bien la satisfacción global fue alta y la atención del personal sanitario fue adecuada, hay aspectos como el tiempo de espera, el dolor y el frío, que deben ser corregidos.

**PALABRAS CLAVE:** anestesia ambulatoria, calidad asistencial, satisfacción perioperatoria.

## SUMMARY

Patient satisfaction is considered a measure of health care quality. The objective of this study is to communicate the results of global satisfaction, and the associated variables in ambulatory surgery unit. An observational, descriptive and transversal study was performed to 206 patients of the day surgery unit. Global satisfaction and other variables such as information, waiting time, care, pain, and other postoperative complications were studied through telephonic surveys 24 hours after the surgery.

The mean global satisfaction was 93,4% in a 0 to 100 scale. The experience was qualified as very satisfactory in an 81,6%, as satisfactory in a 15,5% and only 3% was qualified as unsatisfactory.

The perception of privacy was good or excellent. Care or

confort were good. The waiting time was not adequate for 29,6% of the patients, 31,6% did not receive information, and 33,5% referred the environment as cold, without significant influence in the global satisfaction.

67,2% reported some kind of pain. For 27,5% the perception of pain was moderated to severe with no influence in the global satisfaction.

Although global satisfaction was elevated and the attention of health care staff was adequate, there are aspects such as waiting time, pain and coldness that must be corrected.

**KEY WORDS:** ambulatory anaesthesia, health care quality, perioperative satisfaction

## RESUMO

A satisfação dos pacientes é considerada uma medida de qualidade assistencial. O objetivo do trabalho é comunicar os resultados de satisfação global e variáveis associadas em uma unidade de cirurgia ambulatorial.

Foi realizado um estudo de observação, descritivo e transversal em 206 pacientes da unidade de cirurgia dia.

Realizando enquete telefônica nas 24 horas do pós-operatório estudou-se a satisfação global média e outras variáveis, como informação, tempo de espera, atendimento, dor e outras complicações pós-operatórias.

A satisfação global média foi de 93,4% em uma escala de 0 a 100. A experiência foi qualificada como muito satisfatória em 81,6%, como satisfatória em 15,5% e somente 3,0% foi considerada insatisfatória.

A percepção da privacidade foi boa ou excelente. A sociabilidade e o conforto foram bons.

Para 29,6% dos pacientes o tempo de espera não foi adequado, 31,6% não receberam informação e 33,5% referiram o ambiente como muito frio, sem ter influencia significativa na satisfação global.

67,2% dos pacientes referiram algum tipo de dor. Para 27,5% a dor foi percebida como moderada a severa sem incidir significativamente na satisfação global.

Entretanto, a satisfação global foi alta e o atendimento do pessoal de saúde foi adequado. Alguns itens, como tempo de espera, dor e frio, devem ser corrigidos.

**PALAVRAS CHAVE:** anestesia ambulatorial, qualidade assistencial, satisfação peri-operatória.

\* Residente del Departamento y Cátedra de Anestesiología, Universidad de la República.

† Ex Profesor Agregado del Departamento y Cátedra de Anestesiología, Universidad de la República. Cátedra de Anestesiología. Facultad de Medicina, Universidad de la República, Uruguay.

Correspondencia: Dr. Santiago Ayala.

Dirección: Avda. Centenario 2751/1001. Montevideo, Uruguay

Correo electrónico: cerro21@gmail.com

Ingresado el 17/11/11

Aceptado para publicación el 27/12/11

## INTRODUCCIÓN

La cirugía ambulatoria es un modelo organizativo de asistencia quirúrgica que permite tratar a ciertos pacientes de forma segura y eficaz sin necesidad de ingreso hospitalario, siendo dados de alta a su domicilio el mismo día de la intervención <sup>(1)</sup>.

El nivel de satisfacción del paciente se considera un resultado mensurable de la intervención clínica, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos <sup>(2,3)</sup>.

La satisfacción de los pacientes tras un acto anestésico es una medida de calidad de la asistencia que contribuye a la evaluación final del centro sanitario <sup>(4-7)</sup>. Para algunos autores es la mejor manera de medir la calidad asistencial <sup>(4,5)</sup>.

El objetivo general del presente trabajo es determinar la satisfacción de pacientes internados en el servicio de anestesia ambulatoria del sanatorio Centro de Asistencia del Sindicato Médico del Uruguay-Instituto de Asistencia Médica Privada Profesional (CASMU-IAMPP) y el objetivo específico es valorar la información recibida, los tiempos de espera, la atención perioperatoria y la frecuencia de complicaciones.

## MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal a pacientes internados en la unidad de cirugía de día del CASMU-IAMPP.

Es una unidad que cuenta con una zona de admisión y de readaptación al medio separada del block quirúrgico en donde se realizan la cirugía y la recuperación postanestésica.

Las intervenciones son de tipo II de Davis: cirugías que no requieren cuidados postoperatorios intensivos ni prolongados y en las que la analgesia postoperatoria puede realizarse por vía oral.

Se estudiaron los pacientes operados en régimen de cirugía ambulatoria entre el 8 y el 31 de marzo del año 2010.

En ese período ingresaron a la unidad 232 pacientes, de los cuales cuatro (1,7%) requirieron un ingreso sanatorial no previsto y en tres casos (1,5%) se suspendió el procedimiento.

De los 225 pacientes restantes se logró encuestar a 206, constituyendo 91,6% de los mismos, lo que permitió extraer conclusiones con un margen de error de 2%, para un intervalo de confianza de 95%.

La edad de los encuestados osciló entre 15 y 99 años, con un promedio de  $65 \pm 15,4$  años.

El 52,9% (n=109) eran mayores de 65 años, y 47,1% (n=97) se encontraban entre los 15 y 65 años de edad.

El 36,4% (n=75) de los encuestados correspondió al sexo masculino y 63,6% (n=131) al sexo femenino.

En la figura 1 se observa la distribución de los actos quirúrgicos por especialidad.

En la figura 2 se puede observar que en 50,5% de los pacientes (n=104) se realizó una anestesia general balanceada (58 para procedimientos quirúrgicos y 46 para procedimientos endoscópicos), que en 34,0% (n=70) se realizó anestesia local y en 15,5% (n=32) local potenciada.

El cuestionario fue realizado telefónicamente a las 24-48 horas del postoperatorio por dos médicos independientes de la institución.

En la figura 3 se detalla el cuestionario utilizado con 16 preguntas cerradas sobre la experiencia personal del paciente.

El cuestionario es una adaptación de cuestionarios validados para evaluar la satisfacción del paciente en anestesia <sup>(8,9)</sup>.

Se utilizó una escala de 0 a 100 para valorar el grado de satisfacción global, siendo 100 el máximo grado de satisfacción.

Se consideró la experiencia como muy satisfactoria cuando el porcentaje señalado fue mayor de 90%, satisfactoria entre 60% y 90%, e insatisfactoria por debajo de 60%.

Se buscó la relación entre satisfacción global de los pacientes y otras variables como dolor, frío y tiempo de espera mediante tests no paramétricos (Kolmogorov-Smirnov y Kruskal-Wallis).

Los resultados se consideraron estadísticamente significativos cuando el valor de p fue menor de 0,05.

Se analizaron los ítems de la encuesta considerados más relevantes a los efectos de cumplir con los objetivos antes señalados.

## RESULTADOS

El cuestionario fue de fácil aplicación con una duración de menos de 10 minutos por paciente y se obtuvo 100% de respuesta a las interrogantes planteadas.

### INFORMACIÓN BRINDADA A LOS PACIENTES

El 88,8% de los pacientes (n=183) manifestó haber recibido información previa en cuanto al procedimiento quirúrgico.

El 68,4% (n=141) recordó haber recibido información respecto a la técnica anestésica. El 31,6% (n=65)

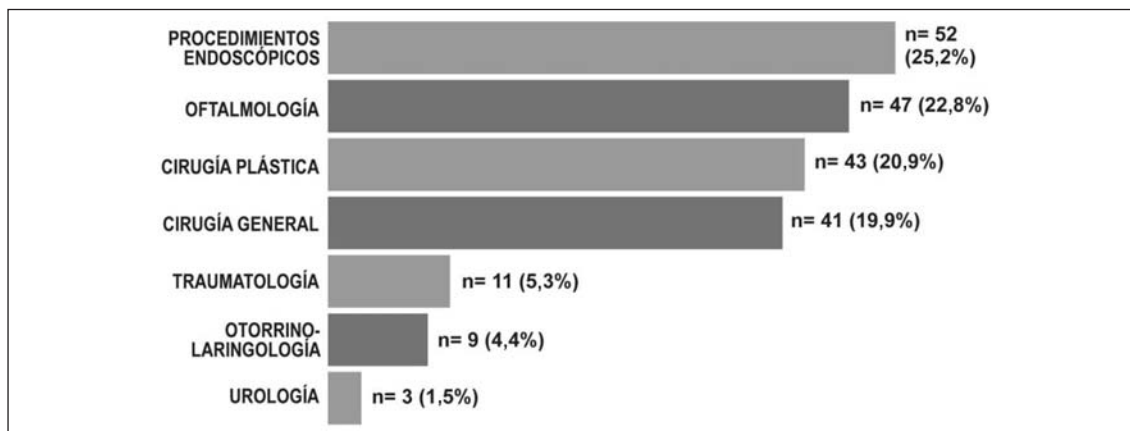


Figura 1. Distribución de los actos por especialidad

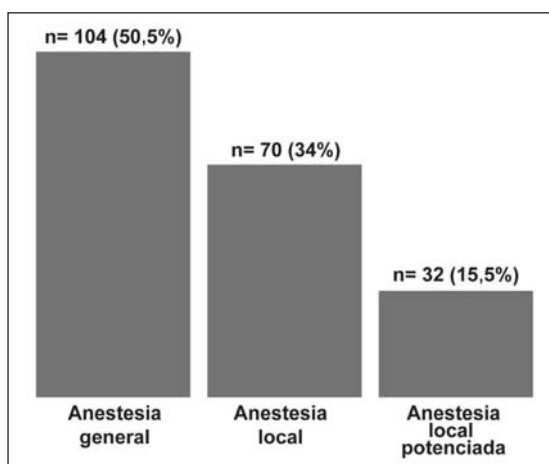


Figura 2. Técnica anestésica utilizada

refirió no haber recibido información o no haber contado con anestesiólogo en sala de operaciones.

#### TIEMPO DE ESPERA EN LA UNIDAD

Al 70,4% (n=145) no le pareció prolongado, mientras que a 29,6% (n=61) sí le pareció excesivo el tiempo de espera en el servicio.

#### RESPECTO DE LA PRIVACIDAD

El 98,5% (n=203) de los pacientes calificó como bueno o excelente el respeto de su privacidad durante su estadía en el sanatorio.

#### CONFORT

El 98,5% (n=203) se sintió cómodo durante la internación.

#### TRATO HUMANO POR PARTE DEL PERSONAL

En 98,0% (n=202) de los casos fue calificado como bueno.

**Acerca de la información recibida**

- ¿Le explicaron la técnica anestésica previo a la cirugía? Si No
- ¿Le explicaron el procedimiento quirúrgico previo a la cirugía? Si No

**Acerca de los tiempos de espera**

- ¿Cuánto tiempo le llevó concretar la consulta en policlínica de anestesia?
  - Más de 1 mes
  - Menos de 1 mes
- ¿Le parecieron largos los tiempos de espera en el hospital? Si No

**Atención perioperatoria**

- ¿Cómo calificaría el respeto por su privacidad durante su estadía en el sanatorio?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- ¿Se sintió cómodo durante su internación?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- ¿Qué opinión le merece la temperatura del ambiente durante su internación?
  - Agradable
  - Demasiado fría
  - Demasiado caliente
- ¿Cómo fue el trato hacia usted de parte de los anestesiólogos?
  - Bueno
  - Regular
  - Mal
- ¿Cómo fue el trato hacia usted de parte del personal de enfermería?
  - Bueno
  - Regular
  - Mal

**Complicaciones postoperatorias**

- ¿Cómo califica al dolor postoperatorio del 1 al 10?
  - Leve
  - Moderado
  - Severo
- ¿Tuvo náuseas o vómitos en el postoperatorio?
  - No
  - Leve
  - Moderado
  - Severo
- ¿Tuvo dificultades para orinar en el postoperatorio?
  - No
  - Leve
  - Moderado
  - Severo
- ¿Sintió prurito en el postoperatorio? Si No
- ¿Tuvo un despertar cómodo? Si No
- ¿Se siente satisfecho por esta experiencia en general? 0-100%

Figura 3. Satisfacción del paciente en anestesia ambulatoria

Los resultados correspondientes a privacidad, confort y trato humano se detallan en la figura 4.

#### TEMPERATURA AMBIENTE DURANTE LA INTERNACIÓN

El 66,5% (n=137) de los pacientes refirió que la temperatura ambiente era agradable, mientras que 33,5% la percibió como demasiado fría (n=75).

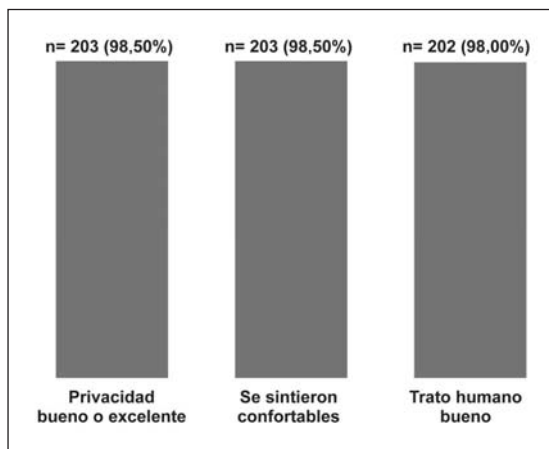


Figura 4. Respuestas sobre privacidad, confort y trato humano

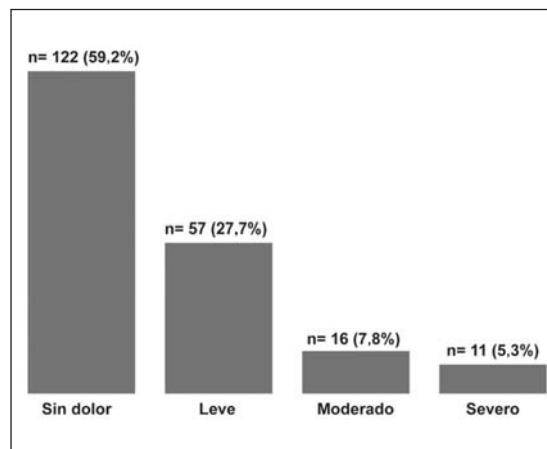


Figura 5. Dolor postoperatorio en el total de procedimientos

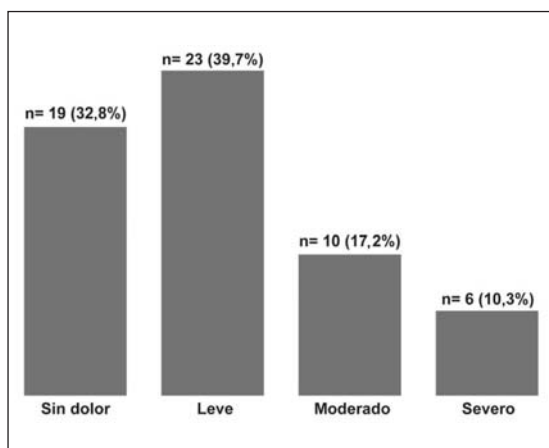


Figura 6. Dolor postoperatorio en los procedimientos no endoscópicos

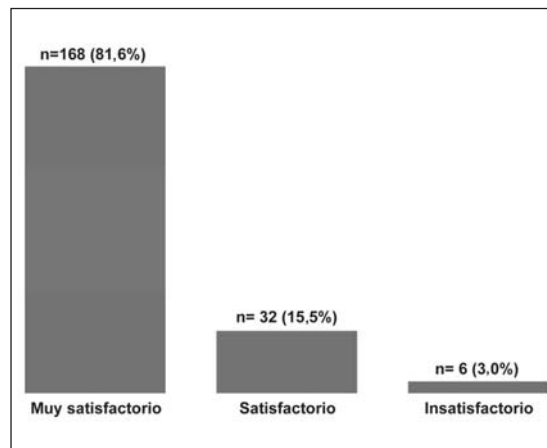


Figura 7. Satisfacción por la experiencia en general

#### DOLOR POSTOPERATORIO

Del total de los procedimientos, 59,2% (n=122) de los pacientes no presentó dolor postoperatorio, 27,7% (n=57) presentó dolor leve, 7,8% (n=16) dolor moderado y 5,3% (n=11) dolor severo (figura 5).

En los pacientes en los que se realizó anestesia general para procedimientos no endoscópicos, 32,8% (n=19) no presentó dolor, en 39,7% (n=23) el dolor fue leve, en 17,2% (n=10) moderado y en 10,3% (n=6) severo (figura 6).

#### NÁUSEAS O VÓMITOS POSTOPERATORIOS

91,3% de los pacientes sometidos a anestesia general (n=95) no presentó náuseas o vómitos postoperatorios.

#### OTRAS COMPLICACIONES POSTOPERATORIAS

Se encontró dificultad para orinar en cinco pacientes (2,4%) y prurito en cuatro pacientes (1,9%).

#### SATISFACCIÓN POR LA EXPERIENCIA EN GENERAL

La satisfacción global media de los pacientes fue de 93,4%.

Se observó que 168 pacientes (81,6%) calificaron la experiencia como muy satisfactoria, que 32 pacientes (15,5%) la calificaron como satisfactoria y que solo a seis pacientes (3,0%) les resultó insatisfactoria (figura 7).

Analizando la totalidad de los encuestados, los pacientes con 65 o más años de edad (n=109) tuvieron una media de satisfacción global de 93,9%, mientras que en la población menor de 65 años (n=107) la media de satisfacción global fue de 83,0%.

No se encontró asociación estadística significativa entre la información, el tiempo de espera o la temperatura fría con el grado de satisfacción global ( $p > 0,05$ ).

El grado de satisfacción entre los pacientes que tuvieron dolor moderado-severo no difirió del de los

pacientes que tuvieron dolor leve o no tuvieron dolor ( $p > 0,05$ ).

## DISCUSIÓN

La satisfacción de los pacientes tras un acto anestésico es un indicador de resultado y es un reflejo de la calidad asistencial de un servicio de cirugía ambulatoria<sup>(10)</sup>. Si bien no es un indicador objetivo ni técnico señala el valor que el paciente le da a una atención más personalizada, característica de la cirugía ambulatoria<sup>(11)</sup>.

Existen trabajos que demuestran la importancia que tiene la opinión del usuario para una mejora constante en la calidad asistencial<sup>(12)</sup>.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite, por un lado, identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, sirve para evaluar los resultados de los cuidados.

De esta forma, el paciente se convierte en parte del sistema, siendo sus necesidades el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios<sup>(13)</sup>.

Si bien no existe un cuestionario estandarizado para investigar satisfacción del paciente en anestesia ambulatoria, se elaboró uno adaptado a las condiciones y características de nuestro medio utilizando como referencia los cuestionarios EVAN-G e ISIS<sup>(8)</sup>.

Se considera que la realización de la encuesta a las 24-48 horas del procedimiento facilita por su proximidad con el evento una alta tasa de respuesta y el estudio de complicaciones postoperatorias precoces.

El hecho de que las encuestas fueran realizadas por encuestadores independientes de la institución y desconocidos de los pacientes, aseguró una mayor objetividad y libertad en la respuesta.

Se considera que la muestra es representativa no solo por el porcentaje de pacientes del total, sino porque la encuesta se realizó durante un mes de actividad habitual.

El índice de ingreso sanatorial no previsto y el índice de suspensión, considerados indicadores técnicos de calidad de una unidad, se encontraron dentro de los parámetros ( $< 2\%$ ) reconocidos como óptimos<sup>(10,14)</sup>.

La muestra incluye 52,9% de pacientes con edad mayor a 65 años y de mayor comorbilidad, sin que hayan observado complicaciones vinculadas a sus patologías.

Esto refuerza la inclusión de pacientes de mayor edad en cirugía del día y está de acuerdo con la bibliografía donde se establece que no se debe utilizar la edad como criterio único de exclusión<sup>(15)</sup>.

Los tiempos de espera en el sanatorio no fueron adecuados para 29,6% de los pacientes, pero esto no repercutió en la satisfacción global.

La excelente percepción acerca de la privacidad y la percepción de confort bueno o excelente orientan a pensar que la planta física y el cuidado por parte del personal sanitario son adecuados.

El frío ambiente percibido por la tercera parte de los pacientes, aunque no influyó sobre la satisfacción global, es un factor que debe ser corregido.

El buen trato humano percibido por los encuestados puede tener influencia en la experiencia subjetiva a la hora de valorar la satisfacción global.

El dolor postoperatorio constituye una de las grandes complicaciones de la cirugía de día<sup>(15)</sup>.

El 67,2% de los pacientes sometidos a procedimientos quirúrgicos no endoscópicos relató algún tipo de dolor, y en 27,5% de los casos el dolor fue percibido como moderado o severo.

Si bien no demostró estar asociado a la satisfacción global, es un factor que debe ser corregido.

La aplicación de técnicas analgésicas alternativas, como la infiltración de la herida operatoria o los bloqueos nerviosos periféricos, puede ser una herramienta útil para enfrentar esta situación<sup>(15)</sup>.

Otra de las complicaciones postoperatorias de la cirugía ambulatoria son las náuseas y vómitos. En esta encuesta, 91,3% de los pacientes no lo manifestó.

Se encontró un alto índice de satisfacción global donde la experiencia fue considerada satisfactoria o muy satisfactoria por 97,0% de los encuestados.

Este valor concuerda con los índices de satisfacción observados en otros centros asistenciales<sup>(9)</sup>, así como en encuestas realizadas previamente en la unidad actualmente analizada<sup>(16)</sup>.

No tenemos explicación para la mayor satisfacción global en los pacientes de más de 65 años, aunque podría vincularse a un menor nivel de exigencia de ese grupo etario a la hora de valorar la satisfacción.

La valoración del complejo proceso de satisfacción del paciente debe realizarse conjuntamente con el análisis de marcadores objetivos de calidad como el índice de suspensión, el ingreso sanatorial no previsto y la morbilidad.

## CONCLUSIONES

Se encontró un alto índice de satisfacción global, que analizado junto a marcadores objetivos de calidad como el índice de suspensión, el ingreso sanatorial no previsto y la morbilidad, permiten valorar en forma positiva el proceso asistencial analizado.

A pesar del alto índice de satisfacción global encontrado, se identificaron variables que pueden influenciar de forma negativa en la experiencia del paciente, por lo que se deberán tomar medidas para mejorar la atención, mejorando la información, disminuyendo los tiempos de espera, mejorando la temperatura, y ajustando los protocolos para prevención y tratamiento del dolor postoperatorio.

#### BIBLIOGRAFÍA

1. **García-Aguado R, Moro B, Martínez-Pons V, Viñoles J, Hernandez H.** El camino hacia la normalización de la anestesia ambulatoria. *Rev Esp Anesthesiol Reanim* 2003; 50(9): 433-8.
2. **Mira JJ, Aranz J.** La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)* 2000; 114(Supl 3): 26-33.
3. **Mira JJ, Lorenzo S, Rodríguez-Marín J, Buil JA.** Concepto y modelos de Calidad. Hacia una definición de Calidad Asistencial. *Papeles del Psicólogo* 1999; 74(3): 3-11.
4. **Myles PS, Williams DL, Hendrata M, Anderson H, Weeks AM.** Patient satisfaction after anesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10811 patients. *Br J Anaesth* 2000; 84(1): 6-10.
5. **Herrera J, Wong J, Chung F.** A systematic review of postoperative recovery outcomes measurements after ambulatory surgery. *Anest Analg* 2007; 105 (1): 63-9.
6. **Jiménez A, Pernán MJ, González R, Aripes P, Algora C, Gracia M.** Encuesta de satisfacción en cirugía ambulatoria: instrumento para detectar puntos débiles y monitorizar mejoras. *Cir May Amb* 2002; 7(4): 164-72.
7. **Martín MA, Ollé Fortuny G, Oferil Riera F, Sánchez Pallarés M, Yuste Graupera M, Opisso Juliá L, et al.** ¿Qué piensan los pacientes de la anestesia? Encuesta de satisfacción postoperatoria en cirugía ambulatoria comparando anestesia general y subaracnoidea. *Rev Esp Anesthesiol Reanim* 2003; 50(9): 439-43.
8. **Chanthong P, Abrishami A, Wong J, Herrera F, Chung F.** Systematic Review of questionnaires measuring patient satisfaction in ambulatory anesthesia. *Anesthesiology* 2009; 110(5): 1061-7.
9. **Auquier P, Pernoud N, Bruder N, Simeoni HC, Auffray JP, Colavolpe C, et al.** Development and validation of a perioperative satisfaction questionnaire. *Anesthesiology* 2005; 102(6): 1116-23.
10. **Shnaider I, Chung F.** Outcomes in day surgery. *Curr Opin Anaesthesiol* 2006; 19(6): 622-9.
11. **Capuzzo M, Alvisi R.** Is it possible to measure and improve patient satisfaction with anesthesia? *Anesthesiol Clin* 2008; 26(4): 613-26.
12. **Calidad percibida por el enfermo. Un proyecto futuro.** [http://www.revistaseden.org/files/art269\\_1.pdf](http://www.revistaseden.org/files/art269_1.pdf). Fecha de acceso 22 de diciembre de 2011.
13. **Sánchez Legrán F.** La participación de los usuarios en la sanidad debe ser ya una realidad. *SAS Información* 2000;4: 4-5
14. **Jiménez A, Elía M, Gracia JA, Artigas C, Lamata F, Martínez M.** Indicadores de calidad asistencial en cirugía mayor ambulatoria. *Cir Esp* 2004; 76(5): 325-30.
15. **White P, Eng MR.** Ambulatory (Outpatient) Anesthesia. In Miller's Anesthesia. 7ª ed., Philadelphia, Churchill Livingstone, 2010; p. 2419-60.
16. **Saralegui J, Rodríguez N, Rigby M, Ugarte S.** Indicadores de actividad y calidad asistencial en una unidad de cirugía de día. Experiencia de los últimos tres años. *Anest Analg Reanim* 2009; 22(2): 12-9.