

“NIVEL DE SATISFACCIÓN E IMPACTO EN CALIDAD DE VIDA EN PACIENTES DE LA CONSULTA UROGYNECOLOGICA UN HOSPITAL 2DO NIVEL DE GUADALAJARA. SEPTIEMBRE 2020 - FEBRERO 2021”

Sandoval-Mariscal, Treicy Abril.
Velázquez-Castellanos, Patricia Inés; Macías-Vera, Norah Nalleli;
Ruiz-Larios, Amelia; Vicente-López, Nuria Elizabeth
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Antiguo Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”
Correo electrónico: tasm_213@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Según la OMS desde 1948, define "salud" como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de una enfermedad o padecimiento. La calidad ha recibido una atención cada vez mayor en todo el mundo, esto porque toda la actividad humana está presente. Satisfacción del paciente: grado de cumplimiento de sus expectativas sobre la atención recibida y resultados de la misma. Las "escalas Likert" son instrumentos psicométricos en los que el encuestado debe indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo sobre un enunciado o ítem.

OBJETIVO

Analizar el nivel de satisfacción e impacto en la calidad de vida de los pacientes del servicio de Urología Ginecológica del Hospital General de Occidente de Agosto 2019 a Marzo 2020.

MATERIAL Y MÉTODO

Encuestas verbales vía telefónica basadas en prototipo de escalas tipo LIKERT realizadas directamente con la paciente registrada en el servicio de Uro Ginecología del Hospital General de Occidente.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia de 50 pacientes que pertenecen a la consulta de Uroginecología, a 4 de ellas no se pudo localizar con los datos telefónicos proporcionados, 2 más negaron tener un padecimiento uroginecológico y 2 más se descartaron por haber recibido atención médica con médico particular, finalmente 42 pacientes cumplieron todos los criterios.

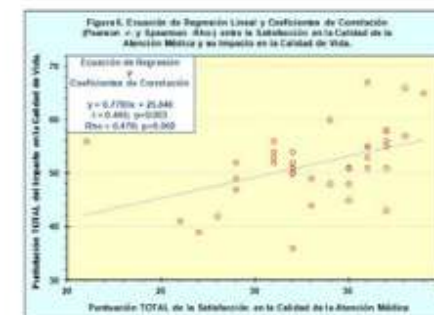
RESULTADOS

En la Tabla 5, podemos observar una relativa asociación, a medida que aumenta la satisfacción con los servicios, aumenta la proporción de pacientes con alto impacto en la calidad de vida. Calculamos el coeficiente de correlación No-Paramétrico para medidas ordinales Tau-b de Kendall obteniendo un valor de 0.330 con $p=0.020$.

Cuadro 5. Relación entre la Satisfacción en la Calidad de la Atención Médica con la Valoración del Impacto en la Calidad de Vida. 42 mujeres atendidas en el Servicio de Uroginecología del Hospital General de Occidente.

Impacto en la Calidad de Vida	Satisfacción en la Calidad de la Atención Médica					
	Bajo (Menos de 10 Puntos)		Alto (Más de 34 Puntos)			
	No.	%	No.	%		
Bajo (Menos de 10 Puntos)	3	41.7%	6	20.0%	1	11.1%
Medio (10 a 34 Puntos)	5	41.7%	13	81.9%	2	22.2%
Alto (Más de 34 Puntos)	2	16.7%	2	6.5%	6	66.7%

Nota: La comparación de la distribución de casos en los diferentes niveles de Impacto en la Calidad de Vida entre pacientes con diferentes niveles de Satisfacción en la Calidad de la Atención Médica resultó estadísticamente significativa con la prueba Exacta de Fisher ($p=0.022$). El Coeficiente de Correlación No-Paramétrico: Tau-b de Kendall para evaluar la relación entre variables ordinales resultó igual a 0.330 y estadísticamente significativo ($p=0.020$).



Finalmente, en la Gráfica 6 se observan las puntuaciones totales de la "Satisfacción en la Calidad de la Atención Médica" (sobre el eje de abscisas) y la puntuación total del "Impacto en la Calidad de Vida" (en el eje de ordenadas).

Las gráficas antes mostradas nos permiten observar que las pacientes encuestadas en nuestro estudio presentan en general buen nivel de satisfacción con los servicios de salud y se confirma una asociación entre el nivel de satisfacción con la atención médica recibida y el nivel de impacto en la calidad de vida.

CONCLUSIONES

Es fundamental aumentar la empatía, confianza y una mejor comunicación médico-paciente, logrando mayor adherencia a los tratamientos indicados, ya que como se observa en nuestro estudio, estos factores tienen relación directa en el aumento de resultados positivos en la mejoría de los síntomas y/o resolución completa del padecimiento.