



Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Alta Dependencia Polivalente

Hospital de Clínicas entre agosto y setiembre del 2021

Díaz, Emma¹; Espiga, Patricia¹; Gómez, Mayra¹; Kunze, Franziska¹; Pereira, Georgina¹; Rivao, Rocío¹; Ausqui, Catherine²; Baz, Manuel³

¹ Estudiantes cursando Ciclo de Metodología Científica II, Facultad de Medicina, Universidad de la República, Montevideo, Uruguay, 2021

² Prof. Adj. Dirección del Hospital de Clínicas, Montevideo, Uruguay, 2021

³ Prof. Director Clínica Médica C, Hospital de Clínicas, Montevideo, Uruguay, 2021

Número de registro: 4131398

Ciclo de Metodología Científica II-2021, grupo 68

Índice

Resumen	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Objetivos	11
Metodología.....	12
Resultados.....	15
Discusión	24
Agradecimientos	27
Referencias bibliográficas	28
Anexo 1	31
Anexo 2	34
Anexo 3	37
Anexo 4	40

Resumen

Introducción: En el piso 8 del Hospital de Clínicas “Dr.Manuel Quintela”, sala 4 se encuentra la unidad de alta dependencia polivalente. Se trata de un departamento donde un equipo multidisciplinario proporciona atención continua a los pacientes, provistos de instrumentos y equipos de alta tecnología. La satisfacción forma parte del proceso de salud y recuperación del paciente, le permite al mismo comprender mejor el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico de su enfermedad además de promover una mejor predisposición a la hora de cumplir con lo pautado por el equipo de salud. Se observó que no existen estudios recientes sobre la satisfacción de los usuarios en áreas de alta dependencia polivalente en nuestro país, por lo que se llevará a cabo este proyecto de investigación.

Objetivo: evaluar la satisfacción de los usuarios de la unidad de alta dependencia polivalente del Hospital de Clínicas entre agosto y setiembre del 2021.

Metodología: estudio de diseño no experimental, tipo descriptivo de corte transversal, que se realizará en la unidad de alta dependencia del Hospital de Clínicas. Para la obtención de estos datos se aplicarán encuestas validadas, basadas en un estudio realizado en Extremadura, España. La muestra está conformada por mayores de 18 años ingresados al menos 48 horas. La encuesta es voluntaria y anónima, y requiere del consentimiento del paciente para ser incluida en la investigación. Se realizan scores a través de datos de laboratorio y de la historia clínica del paciente.

Mediante el programa excel se procesan los datos utilizando gráficos. Según los resultados que se obtengan, se plantea mejorar aquellos aspectos que se consideran deficitarios.

Conclusiones: Un 50,4% de los usuarios internados en el área de alta dependencia polivalente refiere estar muy satisfecho con el servicio.

Palabras claves: evaluación, satisfacción, calidad, áreas de alta dependencia.

Abstract

Introduction: the 'Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela"'. On the 8th floor is the Clinica Medica C and in room 4 is the polyvalent high dependency unit. This is a specialized place where a multidisciplinary team provides continuous care of patients. This place is also equipped with high-technology instruments and equipment. Patients satisfaction is part of the health and recovery process of the patient, it allows a better understanding of the diagnosis, treatment and prognosis of the disease, as well as a better predisposition when it comes to comply with the guidelines established by the health team. It was observed that there are no recent studies which evaluate user satisfaction in areas of high polyvalent dependency in our country; this is the reason why this project will take place.

Objective: to evaluate the degree of satisfaction of users admitted to the multipurpose high dependency unit of the 'Hospital de Clínicas', between August and September 2021.

Methodology: it is a non-experimental, descriptive, cross-section design study, which is going to take place at the high dependency unit of the 'Hospital de Clínicas'. To obtain the data, validated surveys will be applied. The sample is made up of people over 18 years old who have been admitted for at least 48 hours and who are discharged to the general ward or to their home. The survey is voluntary and people must give their consent to be able to participate in the research. Depending on the results obtained, it will be possible to improve those aspects that are considered deficient. Clinical scores are performed through laboratory data and the patient's medical history. By means of the excel program the data is processed using graphs. The results obtained, may propound improvements to those aspects that are considered deficient.

Conclusions: 50.4% of the users hospitalized in high polyvalent dependency report being very satisfied with the service.

Keywords: evaluation, satisfaction, quality, high dependency areas

Introducción

El Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela” de la Facultad de Medicina de la Universidad de la República (UDELAR), es el único hospital universitario del país. Asiste a usuarios del sector público a través de los Institutos de Medicina Altamente Especializados (IMAE) y a toda la población con financiamiento del Fondo Nacional de Recursos (FNR). Está en coordinación con la Red Asistencial de la Administración de Servicios de Salud del Estado (ASSE), pero no forma parte del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS). En un centro de referencia a nivel de todo el territorio uruguayo. Se caracteriza por presentar funciones de enseñanza, asistencia, investigación y extensión. La formación de estudiantes universitarios de diferentes facultades y escuelas terciarias, es constante, tanto a nivel de grado como pregrado¹.

Actualmente abarca 63 servicios y trabajan alrededor de 4000 personas, de las cuales 1037 son docentes. Cuenta con 342 camas, incluidas Cuidados Moderados, Cuidados Intermedios e Intensivos¹.

En el piso 8 se sitúa la Clínica Médica C, a cargo del Profesor Doctor Manuel Baz; y en la sala 4 se encuentra la unidad de alta dependencia polivalente, que cuenta con 11 camas.

Las unidades de alta dependencia polivalente son lugares especializados donde trabaja un equipo multidisciplinario que proporciona atención continua a los pacientes allí admitidos. Estas áreas están provistas de instrumentos y equipos de alta tecnología, además de personas capacitadas para brindar dicha atención.

La utilización de *scores* pronósticos de mortalidad es una herramienta útil en los pacientes que ingresan a las unidades de alta dependencia, estos permiten mejorar la atención médica según las condiciones que presente el usuario.

En primer lugar, el score *Acute Physiology and Chronic Health Evaluation II* (APACHE II), se calcula durante las primeras 24 horas del ingreso del paciente a una unidad de alta dependencia, siendo la única instancia de registro. Se divide en dos componentes: el primero *Acute Physiology score* donde se valora la temperatura axilar o rectal, presión arterial media, frecuencia cardíaca o respiratoria, presión arterial de oxígeno, pH arterial, potasemia y natremia, creatinemia, hematocrito y leucocitos, de las que cada una de ellas tienen un puntaje de 0 a 4, y la escala de coma de Glasgow (GCS) que puntúa entre 0 (GCS 15) y 12 ($GCS \leq 3$); y el segundo componente *Chronic Health Evaluation* mide la edad del paciente entre 0 y 6 puntos, y enfermedades crónicas preexistentes como insuficiencia hepática, cardiovascular, respiratoria y renal e inmunocompromiso, además de si el paciente se encuentra en un postoperatorio

programado o urgente se otorgan puntos adicionales, 2 y 5 respectivamente. El puntaje máximo que otorga esta escala es de 71 puntos, aquellos pacientes que obtengan un valor por encima de 55, presentarán muy baja supervivencia^{2,3} (anexo 1 A).

También existe el score o índice de comorbilidad de Charlson, que predice la esperanza de vida a 10 años en función de las comorbilidades y la edad del sujeto. Se compone de 19 enfermedades o condiciones cuya presencia tiene una influencia comprobada sobre la esperanza de vida. Se considera ausencia de comorbilidad entre 0 y 1 punto, comorbilidad baja los que obtienen 2 puntos y comorbilidad alta aquellos pacientes con 3 o más puntos^{4,5} (anexo 1 B).

Por último, se puede utilizar la escala de FRAIL que consta de 5 componentes: fatigabilidad, resistencia, pérdida de peso, comorbilidad y deambulacion. Cada respuesta afirmativa genera un puntaje de 1. Puntuaciones de 1 o 2 se consideran prefrágil, mientras que puntajes mayores o iguales a 3 son considerados como frágil^{6,7} (anexo 1 C).

A pesar de ser áreas donde se ingresan pacientes con altos puntajes de las escalas nombradas anteriormente y donde se manejan altos niveles de estrés, es importante tener en cuenta la calidez humana y la calidad de la relación entre el equipo interdisciplinario y el usuario. Una vez que ingresan a estas unidades, las necesidades de los pacientes se incrementan y deben tenerse en cuenta durante la estadía hospitalaria para poder disminuir los sentimientos negativos. Para esto se evaluará la satisfacción de los individuos admitidos en estas unidades.

Se define a la satisfacción del paciente, según una búsqueda MeSH realizada en *The National Center for Biotechnology Information*, como «el grado en que el individuo considera que el servicio o producto de atención médica o la forma en que el proveedor lo brinda como útil, eficaz o beneficioso⁸. La satisfacción forma parte del proceso de salud y recuperación del paciente, permite comprender mejor el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de la enfermedad, además de fomentar una mejor predisposición a la hora de cumplir con lo pautado por el equipo de salud. Se da como resultado de comparar las expectativas que presentan los pacientes antes de ingresar y lo que realmente sienten sobre la atención recibida durante la estancia⁹. Si las expectativas y necesidades están cubiertas, la satisfacción será buena, de lo contrario, si no colmó las expectativas, la percepción del servicio será mala.

Durante la revisión bibliográfica se observó que los usuarios de estas áreas asocian a la satisfacción con el compromiso del equipo de salud, la comunicación de la información de forma clara y concisa sobre el diagnóstico, los estudios realizados, los tratamientos, los efectos adversos de estos y pronósticos. También influye en la satisfacción el trato que se recibe por

parte del personal multidisciplinario, las visitas de los familiares o acompañantes, el ambiente e instalaciones de la sala, la alimentación, la higiene, entre otros^{9, 10, 11, 12}.

La satisfacción es una medida de calidad de atención definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como «*el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (...) e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios*»¹³. Por lo tanto, poder medir la calidad de atención a través de la satisfacción de los pacientes, permite mejorar las condiciones de los servicios de salud.

A nivel internacional, durante los últimos años se han desarrollado varias investigaciones para evaluar el grado de satisfacción del paciente y familiares en áreas de alta dependencia polivalente. En la búsqueda bibliográfica se observó que la gran mayoría de los estudios se realizaron a través de cuestionarios y encuestas validadas^{9, 11, 12, 15, 16, 17}. Estos son los métodos más comúnmente empleados y tienen como objetivo generar un *feedback* informativo hacia el equipo de salud y las instituciones para que conozca las fortalezas y debilidades del servicio, y de esta manera, tratar de realizar mejoras en el futuro.

Una investigación realizada en el 2017 en España refiere que las instituciones sanitarias deben orientarse al cuidado del paciente incluyendo la perspectiva de este. La satisfacción está basada en elementos subjetivos, emocionales y cognitivos, tiene en cuenta la experiencia previa, la calidad científico-técnica recibida y las expectativas personales. Este estudio se llevó a cabo mediante un cuestionario FS-ICU 34 que se entregó al menos 24 horas al alta de los servicios de medicina intensiva. Se resalta que algunos ítems relacionados con enfermería fueron mejor puntuados por los pacientes, mientras que las explicaciones del médico recibieron más puntaje por parte de los familiares¹⁴. En otro estudio, llamado «*Satisfacción de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): la opinión del paciente como piedra angular*»¹⁶ también se observó esta diferencia, por lo que se considera importante realizar las encuestas directamente a los pacientes.

En otro estudio realizado en España, en el 2018: «*Estudio de satisfacción de pacientes hospitalizados del sistema sanitario público de Extremadura (SSPE)*» se elaboró una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios sanitarios. Para la validación de esta se utilizó el test de Cronbach, que sirve para evaluar la fiabilidad de la escala de medida utilizada. Las encuestas se han realizado en distintas fases, destacándose el diseño de

la encuesta, la validación tanto del contenido como del criterio y el constructo, para verificar si la misma mide el objetivo de la investigación. Posteriormente se llevó a cabo la realización del estudio piloto en el 2018 en el Hospital de Mérida, se realizó el muestreo adecuado para luego proceder a la distribución de las encuestas de manera aleatoria en los diferentes servicios de hospitalización. Se obtuvieron 413 encuestas válidas para realizar la recolección de datos y análisis de los resultados. Se planteó como satisfacción global la pregunta de si el usuario recomendaría el hospital a familiares o amigos, y se obtuvo que la mayoría respondió afirmativamente a la misma, concluyendo en una buena satisfacción¹⁷.

La Universidad de Santander (UDES) en la ciudad de Bucaramanga, Colombia en el 2018, realizó una investigación sobre el *«Impacto económico en cuidadores familiares de pacientes con enfermedad crónica no transmisible»*. Es un estudio transversal, prospectivo y descriptivo que tiene como objetivo principal evaluar el impacto económico que acarrear los cuidadores de los pacientes que presentan enfermedades crónicas. Como resultado se destaca un incremento global de los gastos y específicamente un aumento en los costos en relación a la alimentación y el transporte. Además se observa un mayor impacto económico en personas con nivel de estudio y nivel socioeconómico bajo¹⁸.

Un estudio del presente año realizado en Noruega: *«Satisfacción familiar en la unidad de cuidados intensivos, un estudio transversal de Noruega»*, destaca que cuando un individuo debe ingresar a las unidades de alta dependencia, se genera una desestabilización a nivel individual pero también familiar¹⁹. Implica un cambio brusco en la rutina de cada individuo, repercutiendo emocional, laboral y económicamente.

Muchas veces sucede que las personas internadas son el principal o incluso el único sustento económico de la familia. Esto significa que frecuentemente el paciente no percibe ingresos durante el tiempo que esté internado, lo cual evidentemente genera estrés e impacta de manera negativa en la salud del usuario. También ocurre que los familiares deben faltar a sus actividades laborales para poder realizar los cuidados pertinentes del paciente, poniendo en riesgo su trabajo y así sus ingresos.

A nivel nacional y en el marco del cumplimiento del contrato de gestión vigente, entre la Junta Nacional de Salud (JUNASA) y los prestadores integrantes del SNIS, se establece como deber la realización de como mínimo una encuesta anual, destinada a objetivar los niveles de satisfacción de los usuario al respecto de los servicios de salud que reciben. Dichos estudios evalúan el trato, acceso, tiempo de espera, puntualidad del personal, acceso a información y

calidad de atención. Es la JUNASA quien estandariza y marca los criterios metodológicos del estudio a realizar por los prestadores ²⁰.

La investigación más reciente realizada en Uruguay sobre la evaluación de la satisfacción fue en el 2012 por estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UDELAR, titulado como «*Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*». Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo tipo transversal, en el que se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia, y se realizó en los servicios de medicina y cirugía del HC. El objetivo del proyecto fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de enfermería. Como resultado, se obtuvo que los usuarios de estas áreas se sienten satisfechos con el trato y atención recibida por parte del personal ²¹.

Dado que han pasado más de 5 años del último estudio y que no abarca a todo el equipo de salud, surge la pregunta: ¿qué grado de satisfacción tienen los usuarios internados de la unidad de alta dependencia polivalente del Hospital de Clínicas durante agosto y setiembre del 2021? Esta medición se realiza a través de encuestas validadas, que según los resultados que se obtengan, va a permitir conocer la percepción que tienen los pacientes sobre el servicio y de esta forma mejorar aquellos aspectos que se consideran deficitarios.

Como se explicó anteriormente, la internación de un paciente implica para este una serie de cambios y adaptaciones de diferentes aspectos, entre ellos, los económicos. Interesa saber si existen gastos adicionales cuando el individuo debe ser hospitalizado. No siempre es posible acceder tan fácilmente a los servicios de acompañantes para cubrir las horas donde la familia no puede estar. Es por este motivo, que se medirá el impacto económico a nivel familiar que conlleva que un paciente esté internado, y tratar de que en un futuro se pueda poner a disposición de los usuarios del HC un servicio de acompañante voluntario, para contemplar de esta manera una situación que tantos usuarios y familiares viven a diario.

Objetivos

Objetivo general:

Evaluar la satisfacción de los usuarios de la unidad de alta dependencia polivalente del Hospital de Clínicas entre agosto y setiembre del 2021

Objetivo Específicos:

- Evaluar la satisfacción general de los usuarios en el área de alta dependencia polivalente.
- Identificar cuáles son las necesidades que mayormente contribuyen al grado de satisfacción.
- Determinar el impacto económico a nivel familiar que genera la internación del paciente.

Metodología

Este trabajo de investigación pretende obtener datos para evaluar la satisfacción de los usuarios ingresados en una unidad de alta dependencia polivalente, con el fin de identificar los aspectos que mayormente influyen en la satisfacción de esta población. A su vez establecer una estimación del impacto económico en el hogar de los usuarios que conlleva una internación de este tipo.

El estudio se realiza mediante un diseño no experimental, de tipo descriptivo transversal retrospectivo, que se lleva a cabo en la unidad de alta dependencia polivalente del Hospital de Clínicas en el periodo comprendido entre el 1° de agosto y el 30 de setiembre del 2021.

Para determinar la satisfacción se utilizó como modelo la encuesta validada en el trabajo «*Estudio de satisfacción de pacientes hospitalizados del sistema sanitario público de Extremadura (SSPE)*»¹⁷ de España, mencionado anteriormente. Para obtener datos acerca de la situación económica de los usuarios durante la internación se extrajo una parte de la encuesta del estudio: «*Impacto económico en cuidadores familiares de pacientes con enfermedad crónica no transmisible*»¹⁸ de la Universidad de Santander, Bucaramanga, Colombia, también descrito previamente. Las variables que se extrajeron de estas encuestas, son de tipo cualitativas medidas en escala ordinal y variables de tipo cualitativas en escala booleana.

Para la obtención de estos datos se realiza una encuesta única, respondida por los usuarios admitidos en la unidad de alta dependencia, que acceden a participar de esta investigación de forma voluntaria y anónima, luego de aceptar el consentimiento informado elaborado específicamente para el estudio (anexo 2).

En el consentimiento informado se proporcionan los datos identificatorios del investigador principal responsable, se informa al usuario de los objetivos del estudio, su metodología y sobre los posibles riesgos y beneficios. También la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo. Se le otorga al paciente el tiempo que considere necesario para evaluar su participación.

La selección de la población de estudio corresponde a todos los pacientes ingresados en esta área durante el periodo agosto - setiembre, realizándose una sola encuesta por individuo. Como criterio de inclusión, se tomará a mayores de 18 años, independientemente del sexo, etnia, nivel socioeconómico y cultural y procedencia. Estos usuarios deben haber estado internados al menos 24 horas en el área de alta dependencia polivalente, tanto aquellos que permanecen

ingresados en esta área, como a los que se le ha sido otorgado el alta sea a sala general. En el caso de que un usuario sea analfabeto o se encuentre en una condición física que imposibilite leer y/o rellenar la encuesta por su cuenta, y desee participar de la investigación, puede ser asistido por un familiar, acompañante u otra persona de su confianza. En cuanto al tamaño de la muestra, se espera contar con un mínimo de 30 usuarios. Los individuos que se excluyen de la población de estudio son aquellos que presenten factores físicos o psíquicos que imposibiliten la realización de una encuesta, usuarios que expresen el deseo de no ser parte de esta investigación. Se excluye también a pacientes que ingresen a áreas de mayor dependencia.

La encuesta comienza indagando los datos sociodemográficos siendo la edad, el sexo, la escolaridad, situación laboral y el estado civil. Luego, se realizan preguntas sobre la satisfacción de los usuarios respecto a su ingreso en el área de alta dependencia polivalente, evaluando la tranquilidad, higiene y limpieza, funcionamiento de las instalaciones eléctricas, compartir sala con otros pacientes con diferentes patologías, organización de la entrega de comida, cantidad y variabilidad. También se aborda su percepción en relación a la calidad del vínculo con el personal de la salud, tanto del equipo médico como de enfermería, valorando su amabilidad y conocimientos acerca del estado de salud del usuario. Por último, se plantean preguntas sobre la situación económica del paciente y su entorno inmediato, para evaluar el impacto que conlleva este tipo de intervención.

En la encuesta (anexo 3) se abarcan tres tipos de preguntas que el encuestado debe responder, marcando con una cruz, la opción que más se acerque a su opinión. Por un lado, las que tienen como respuesta, según la escala de calificación de Likert, un puntaje del 1 al 5, siendo 1: muy insatisfecho, los servicios estaban muy por debajo de las expectativas y 5: muy satisfecho, los servicios superaron las expectativas; por otro lado, preguntas dicotómicas que tienen como respuestas “SI” o “NO”. Se estima que el tiempo de realización de la encuesta es de 15 minutos.

El paciente no obtiene un beneficio directo por su participación en este estudio. El aporte por parte del mismo, es de beneficio indirecto, porque puede revelar información importante, que dé lugar a mejoras en el área asistencial de la población de la que es parte. Cabe destacar, que el usuario que participa en este proyecto tampoco recibe remuneración. No se espera que el paciente perciba ningún tipo de riesgo o inconveniente a causa de su participación en el estudio.

La participación de todos los usuarios, es de forma anónima. La encuesta no contiene datos identificatorios del paciente, y solamente el equipo de investigación tiene acceso a los datos recopilados en la encuesta, garantizando de esta manera la confidencialidad de la información proporcionada.

De acuerdo a la situación epidemiológica que cursa el país, COVID-19, el equipo participante toma las medidas necesarias para evitar el contagio del virus entre los investigadores y usuarios. En el caso que las encuestas se realicen de manera presencial, se utilizarán Equipos de Protección Personal (EPP), establecidos por el “protocolo de medidas de prevención COVID-19” del Ministerio de Salud Pública (MSP) y las “pautas del Comité de contingencia COVID-19” del HC, que incluyen: higiene de manos, uso de tapaboca de alta densidad y quirúrgico, protector ocular o mascarilla facial, guantes, sobretúnica y gorra desechable, además del distanciamiento físico y correcta ventilación²².

Recursos humanos y materiales

El presente trabajo cuenta con la colaboración de seis estudiantes de la UDELAR, cursando 6to año de la carrera Doctor en Medicina.

La investigación no implica gastos para la institución donde se realiza el estudio. Los materiales a utilizar serán formularios impresos y lapiceras, brindado por los propios estudiantes. Dada la situación epidemiológica también se contará con el uso del EPP nombrado anteriormente.

Consideraciones éticas

Se declara no tener conflictos de interés. Proyecto aprobado el 29/07/2021 por el Comité de Ética de la Investigación del Hospital de Clínicas.

Análisis de datos

Luego de la recopilación de datos, se realiza una base de datos en el programa informático Excel office, seguidamente se exporta al programa EpiInfo versión 7.2.4.0 para el análisis de los datos. Para variables cualitativas en escala ordinal se calculan las frecuencias absolutas y relativas. Para las variables cuantitativas se calculan tablas de frecuencia absoluta, y medidas de tendencia central como la media y desvío estándar de las diferentes variables. Posteriormente se utilizan tablas y gráficos de frecuencia para la representación de las variables.

Resultados

Características demográficas de la población estudiada

Se realizaron un total de 32 entrevistas presenciales a pacientes ingresados en la Unidad de Alta Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas.

Para la descripción de la población encuestada se recabó información acerca de la edad, siendo la media 47,4 años con desvío estándar de 19,4. Del total de estas personas 46,9% corresponden al género masculino y 53,1% al género femenino.

De los encuestados 93,8% tenían nacionalidad uruguaya y 6,2% extranjera. El 43,8% era su primera internación en este hospital, y el restante 56,3% habían estado internados anteriormente en este centro. El 43,8% residía en Montevideo mientras que el 56,3% en el interior del país.

El 50% de los pacientes presentaban secundaria como nivel máximo de estudio, y a nivel laboral el 34,4% se encontraba activamente trabajando, 25% desempleado, 21,9% recibía una pensión, 6,2% era estudiante y el 12,5% refería otro tipo de situación laboral.

En cuanto al estado civil, 43,8% se encontraba soltero al momento de la entrevista, 18,8% casados, 12,5% vivían en concubinato, 12,5% divorciados o separados, y por último 12,5% eran viudos. Los datos se resumen en frecuencias absolutas y relativas en la tabla 1.

Tabla 1. Descripción de muestra. Satisfacción de los usuarios, periodo agosto – setiembre 2021. Unidad de Alta Dependencia Polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay								
	Género		Edad					
	F	M	[18-28]	[29-39]	[40-50]	[51-61]	[62-72]	[73-83]
Frecuencia	17	15	8	3	7	6	3	5
Porcentaje (%)	53.12	46.87	25	9.37	21.87	18.75	9.37	15.62
Total	32							
	Nivel de estudios							
	Sin		Primarios	Secundarios		Terciarios		
Frec.	2		10	16		4		
%	6.25		31.25	50		12.5		
	Situación laboral							
	Trabajador		Pensionista	Desempleado	Estudiante	Otro		
Frec.	11		8	8	1	4		
%	34.37		25	25	3.12	12.5		
	Estado civil							
	Soltero	Casado	Concubinato	Divorciado	Separado	viudo		
Frec.	14	6	4	3	1	4		
%	43.75	18.75	12.5	9.37	3.12	12.5		
Fuente: base de datos del estudio								

Características clínicas de los usuarios ingresados en la unidad de alta dependencia

El porcentaje de mortalidad predicha según el score APACHE II en esta muestra se concentró en el rango de 4 a 40 %, no existió ningún paciente con puntuaciones de peor pronóstico a este.

Con respecto al índice de comorbilidad de Charlson, la muestra se distribuyó principalmente en dos zonas: 46,8% en ausencia de comorbilidad y 43,8% presentó un índice de comorbilidad alta.

La mayoría de la población estudiada obtuvo una puntuación en escala FRAIL mayor o igual a 3, siendo entonces considerada “frágil”.

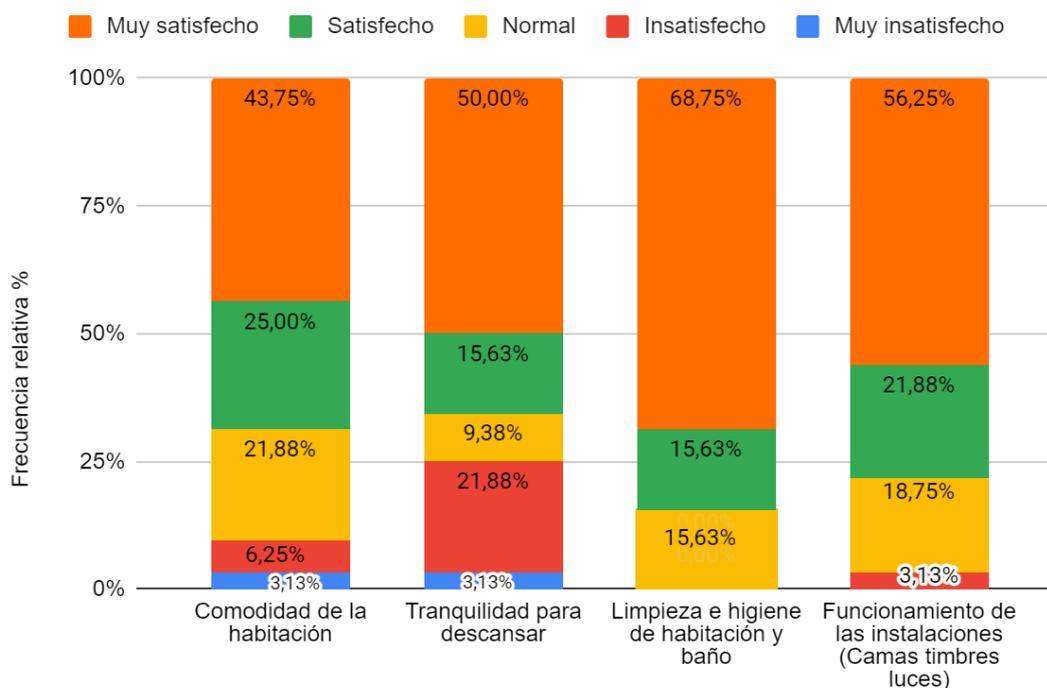
Grado de satisfacción de los usuarios ingresados en la unidad

En cuanto a las preguntas que se realizaron a los usuarios sobre su satisfacción se observó que el 43,8% estaba muy satisfecho con la comodidad de la habitación, un 25% refirió estar satisfecho y 21,9% consideró que la comodidad de la habitación era normal.

Con respecto a la tranquilidad para descansar, un 50% estaba muy satisfecho, 21,9% satisfecho, 18,8% normal y solo un 3,1% refirió estar muy insatisfecho.

Más de la mitad de los usuarios estaban muy satisfechos con el nivel de limpieza e higiene de las instalaciones, siendo estos un 68,8%, los restantes usuarios refirieron que estaban satisfechos. Sobre el funcionamiento de las instalaciones, haciendo referencia a las camas, timbres, luces, etc. el 53,1% estaba muy satisfecho y el 25% satisfecho.

Satisfacción en aspectos edilicios. Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



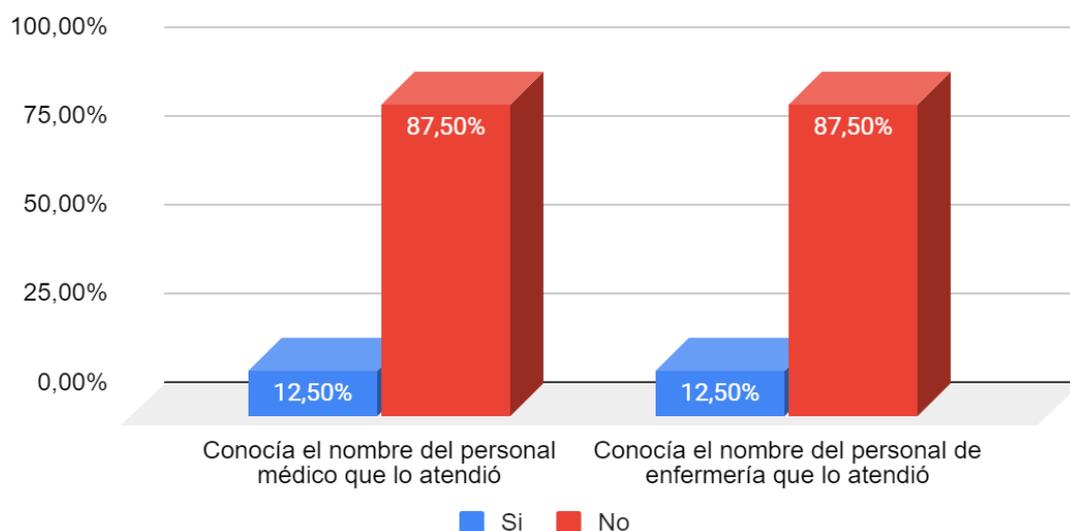
Fuente: Base de datos del estudio

También se realizaron preguntas sobre la comida del hospital. Se interrogó acerca de la satisfacción en cuanto a la calidad de estas, 37,5% de los usuarios refirieron estar muy satisfechos y solo un 3.1% estar muy insatisfecho. La mayoría de los pacientes, 56.3%, refirió que el horario de las comidas es adecuado. Por último, en cuanto a la amabilidad del personal que reparte la comida el 75% de los usuarios respondió estar muy satisfechos.

De los 32 encuestados, solo uno refirió compartir la habitación con otros pacientes en algún momento de su ingreso en el hospital, y el restante 96.9% expresó la negativa a esta pregunta.

Es de destacar que 87,5% de los usuarios respondieron que no conocían el nombre del personal de salud tanto equipo de enfermería como médico.

**Conocimiento del nombre del personal de salud.
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de
alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.**



Fuente: Base de datos del estudio

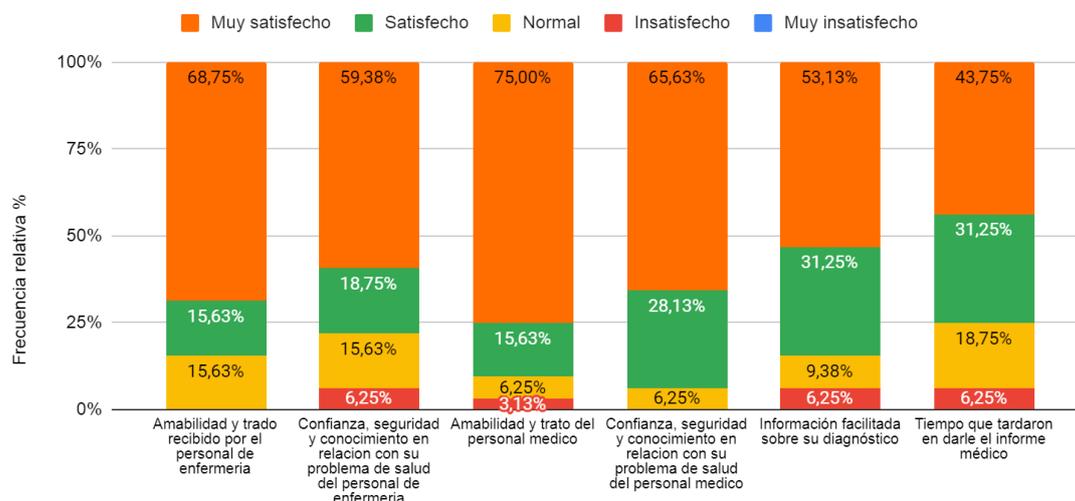
Con respecto al personal de enfermería, 84,4% manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con la amabilidad y trato recibido, 59,4% estaba muy satisfecho con la confianza y seguridad sobre el conocimiento en relación a su problema de salud.

Estas mismas dos preguntas se realizaron en referencia al personal médico y 90,6% refirió estar satisfecho o muy satisfecho con la amabilidad y trato de estos, y 93,7% refirió que estaba muy satisfecho con la confianza y seguridad que le transmitió el equipo médico acerca de su problema de salud.

Además la información facilitada por el personal sobre la situación de salud de cada usuario, el 53,1% y 31,3% refirió estar muy satisfecho y satisfecho respectivamente.

Por otro lado, el tiempo que tardaron en darle el informe médico resultó ser adecuado para el 75,1% de los usuarios.

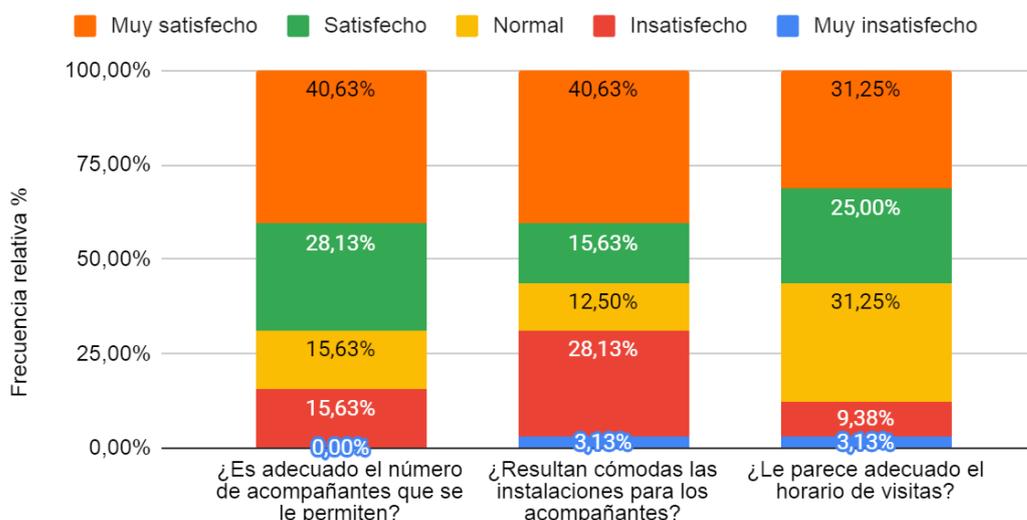
Satisfacción con respecto al trato recibido por el personal de salud
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



Fuente: Base de datos del estudio

El 53,1% de los encuestados desconocen el régimen de visitas, sin embargo, el 43,8% se encuentra muy satisfecho con el número de acompañantes permitidos y 40,6% muy satisfecho con la comodidad de las instalaciones para los mismos. Por último, respecto a los acompañantes, se preguntó la satisfacción en cuanto al horario que ofrece el hospital para estos y las respuestas resultaron variadas, el 31,3% estaba muy satisfecho, 31,3% refirió que era normal y 12,5% se encontraba insatisfecho.

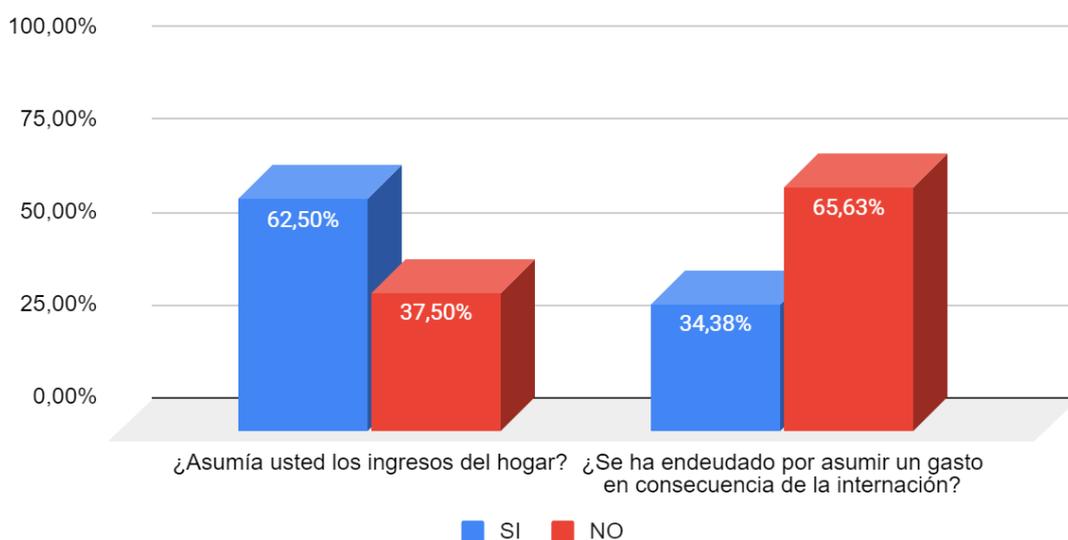
Satisfacción del paciente con respecto a los acompañantes y visitas.
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



Fuente: Base de datos del estudio

Para realizar un acercamiento al cambio que puede sufrir la economía de un hogar por una internación se realizaron preguntas evaluando si el paciente asumió el principal ingreso del hogar, 62,5% refirieron que sí y el restante 37,5% que no. También se interrogó si el paciente a causa de la internación se tuvo que endeudar y el resultado es que el 65,6% no se endeudó, y el restante 34,4% que sí.

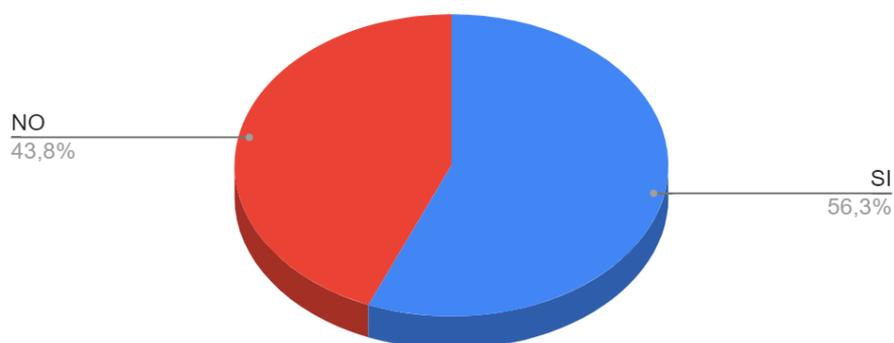
Aproximación al impacto económico durante la internación. Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



Fuente: Base de datos del estudio

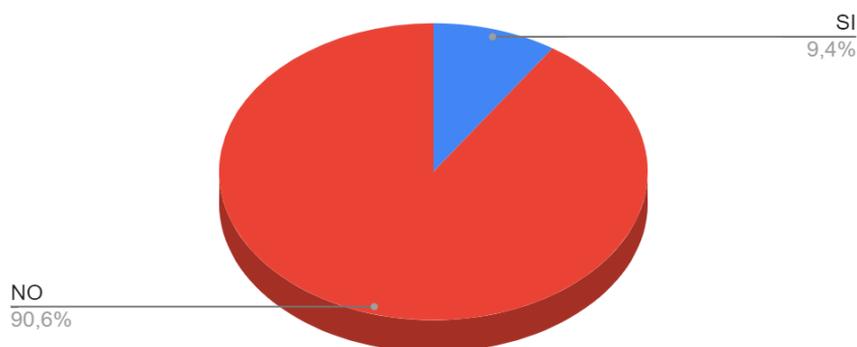
En cuanto a las preguntas de la encuesta acerca de los acompañantes que tienen los pacientes, se destaca que casi la mitad, 43,8% no cuenta con más de una persona que ayuda en su cuidado, la mayoría, 90,6%, no cuenta con un servicio de acompañante contratado. Sin embargo, el 62,5% refirió que es necesario que el Hospital de Clínicas brinde el servicio a los pacientes que no cuentan con familiares o personas de confianza, o donde los mismos no sean capaces de ayudar con su cuidado.

Pacientes que cuentan con ayuda aparte de su cuidador.
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



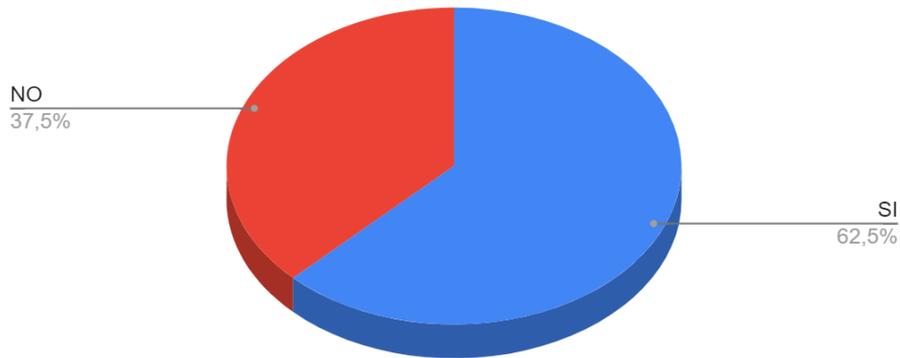
Fuente: Base de datos del estudio

Pacientes que cuenta con servicio de acompañantes.
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.



Fuente: Base de datos del estudio

Pacientes que considera necesario que el Hospital brinde servicio de acompañantes.
Satisfacción de los usuarios, período agosto-setiembre 2021. Unidad de alta
dependencia polivalente, Hospital de Clínicas, Uruguay.

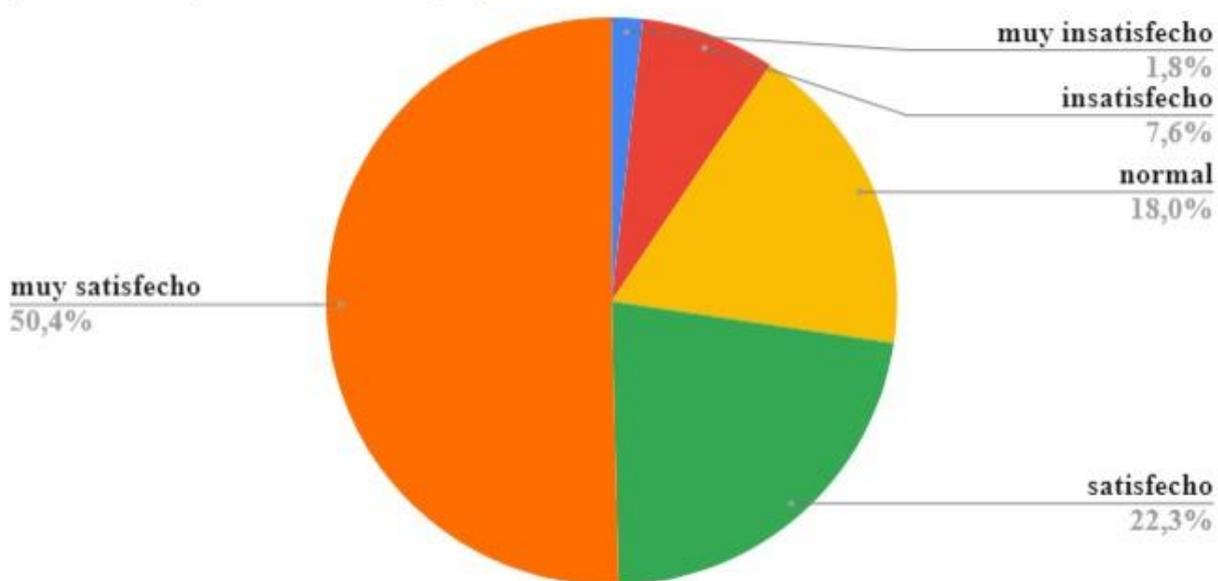


Fuente: Base de datos del estudio

Para finalizar la encuesta se preguntó si les gustaría recibir información sobre el Hospital de Clínicas, horarios de visitas, protocolo COVID – 19 y derechos y obligaciones de los pacientes, destacándose altos porcentajes de respuestas positivas en cada una de estos ítems: 71,9%, 81,3%, 75% y 96,9% respectivamente.

Una vez recolectado todos los datos, se suma el total de las variables cualitativas utilizadas mediante escala de Likert para cada participante del estudio. Como resultado se observa que el 50,4% refirió su experiencia durante la internación como muy satisfactoria, siendo representada por el color naranja.

Satisfacción general de los usuarios. Período agosto-setiembre 2021, unidad de alta dependencia polivalente. Hospital del Clínicas, Uruguay.



Fuente: Base de datos del estudio

Discusión

Teniendo en cuenta los objetivos que se plantearon al comienzo del estudio sobre la satisfacción global, haciendo un promedio de las respuestas acerca de la satisfacción, se concluye que la mayoría de los pacientes refiere estar satisfecho o muy satisfecho durante la internación en esta área de alta dependencia.

De los resultados presentados acerca de la satisfacción en cuanto a comodidad, tranquilidad y limpieza e higiene de las habitaciones, es de destacar que la gran mayoría de los encuestados se encontró muy satisfecho o satisfecho, y ningún paciente refirió estar insatisfecho, por lo tanto se considera que en estos aspectos la internación cumple con las expectativas de los usuarios.

También se pone énfasis en la amabilidad del personal del hospital, donde se interrogó acerca de la amabilidad y trato recibido por parte del personal que reparte la comida y más del 80% manifestó estar satisfecho, y ningún paciente refirió estar insatisfecho.

Similares números se destacan en cuanto a la amabilidad y el trato del personal de enfermería y médico, no habiendo ningún encuestado muy insatisfecho, y solamente 1 que expresó estar insatisfecho en este aspecto con el personal médico. A su vez, son estas las preguntas en donde se obtuvo mayor cantidad de respuestas en la categoría “muy satisfecho”, destacando la importancia de la calidez humana por parte del equipo de salud en una internación de este tipo.

Otro aspecto, en donde la satisfacción fue muy alta fue en cuanto a la confianza, seguridad y conocimiento que el personal tanto de enfermería y médico manejaban acerca de los problemas de salud de los pacientes. Donde casi el 100% de los usuarios interrogados refirió estar satisfecho o muy satisfecho.

Un aspecto que resulta interesante destacar es que la gran mayoría refirió que no conocía el nombre del personal, tanto de enfermería como el personal médico, que pone en cuestión la calidad de la relación personal médico-paciente que se puede generar y cómo esto puede influir en la satisfacción del mismo.

El ítem del interrogatorio con mayor connotación negativa en cuanto a la satisfacción fue con respecto a la comodidad de las instalaciones para los acompañantes, habiendo 3,1% de usuarios que están muy insatisfechos con estas, y un significativo 28,1% que expresó estar insatisfecho. Esto pone énfasis en la importancia que tiene la comodidad y la experiencia del acompañante en la satisfacción del usuario durante su internación, y qué aspectos se puede procurar a mejorar.

Considerando uno de los objetivos de la investigación, poder objetivar algunos datos sobre la economía del hogar de los usuarios durante una internación de este tipo, merece una mención importante que el 62,5% de los pacientes eran el principal contribuyente de los ingresos del hogar, y a su vez, el 34,4% del total de los interrogados tuvo que endeudarse de alguna manera, a causa de esta internación. Aunque este dato es solo una aproximación al impacto que una internación puede provocar en la economía de un hogar.

Conclusiones y perspectivas

Dado que la mayoría de los interrogados respondió que les gustaría recibir información sobre el Hospital de Clínicas, se propone la posibilidad de brindar un folleto a los futuros pacientes con información sobre los horarios de visitas, el protocolo COVID-19 y sobre los derechos y obligaciones de los pacientes (anexo 4)^{23, 24, 25}.

En esta investigación se logró hacer una aproximación al impacto económico que conlleva una internación para un paciente, cerca de un tercio de los interrogados se han tenido que endeudar a causa de esta internación, y estos datos ameritan un estudio en mayor profundidad en un futuro, para poder concluir en este aspecto.

Para cerrar, y ante los resultados de las encuestas, se considera adecuado evaluar la posibilidad de disponer un plan de servicio de acompañantes por parte del Hospital de Clínicas para aquellos usuarios que se encuentran internados y no cuentan con una persona de confianza que pueda cumplir con las tareas de cuidados, y de esta manera poder contribuir a la satisfacción global del usuario.

Agradecimientos

Primeramente se agradece a los usuarios participantes de la investigación por su disposición y tiempo brindado para la realización de las encuestas.

También al personal de enfermería y equipo médico perteneciente a sala 4 piso 8 del Hospital de Clínicas, de la unidad de alta dependencia polivalente, por mantenernos informados y ofrecer el espacio para poder realizar las entrevistas en el período propuesto. A su vez, por brindarnos las computadoras para poder acceder a la información pertinente de las historias clínicas electrónicas de los pacientes.

Por último, al Ciclo de Metodología Científica II por darnos la oportunidad de realizar este trabajo de investigación.

Referencias bibliográficas

1. El Hospital de Clínicas y su aporte a la salud [Internet]. Edu.uy. [citado el 3 de junio de 2021]. Disponible en: <https://udelar.edu.uy/portal/el-hospital-de-clinicas-y-su-aporte-a-la-salud/>
2. Sociedad Andaluza de Medicina Intensiva y Unidades Coronarias (SAMIUC). Acute Physiology and Chronic Health Evaluation II (APACHE II). Disponible en: <https://www.samiuc.es/apache-ii>
3. Gabinete psicopedagógico Senda. Escala APACHE II. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.tratamientoictus.com/escala-apache-ii/>
4. Sociedad Andaluza de Medicina Intensiva y Unidades Coronarias (SAMIUC). Índice de Comorbilidad de Charlson. Disponible en: <https://www.samiuc.es/indice-de-comorbilidad-de-charlson-cci/>
5. Roy, T. Peralta, R. González, L. Backer, W. Diaz, I. Llatas, H. Bento, A. Rivas, P. Faul, D. Dalhem, L. González, N. Gaete, V. Baruja, D. Villasanti, J. Gorrigoza, M. Ramirez, A. Ferreira, R. Fetzer, M. Índice de comorbilidad de Charlson aplicado a pacientes de Medicina Interna: estudio multicéntrico. Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. vol.6 no.2 Asunción Sept. 2019 Epub Sep 01, 2019. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-3893201900020004
6. Pons, M. Rebollo, A. Jiménez, J. Fragilidad: ¿Cómo podemos detectarla? Enferm Nefrol Vol. 18 no. 2 Madrid abril/jun 2016 Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200010
7. Tello, T., Varela, L., Fragilidad en el adulto mayor: detección, intervención en la comunidad y toma de decisiones en el manejo de enfermedades crónicas. Rev. Perú. med. exp. Salud pública vol.33 no.2 Lima abr./jun. 2016. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200019
8. Patient Satisfaction - MeSH - NCBI [Internet]. Nih.gov. [citado el 3 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68017060>
9. Canchero-Ramirez A, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An Fac Med (Lima Peru : 1990). 2019; 80(2):177–82.
10. Encuesta de Satisfacción [Internet]. Gub.uy. [citado el 3 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/datos-y-estadisticas/datos/encuesta-satisfaccion>
11. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl3):26-33. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
12. Patientenzufriedenheit: ein Literaturbericht [Internet]. Docplayer.org. [citado el 4 de junio de 2021]. Disponible en: <https://docplayer.org/188062819-Patientenzufriedenheit-ein-literaturbericht.html>

13. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 4 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
14. Canabal Berlanga A, Hernández Martínez G. ¿Puede la satisfacción de los pacientes y familiares influir en la gestión de los servicios de medicina intensiva? *Med Intensiva*. 2017;41(2):67–9. Disponible en: <https://medintensiva.org/es-puede-satisfaccion-los-pacientes-familiares-articulo-S0210569117300268>
15. Holanda Peña MS, Ots Ruiz E, Domínguez Artiga MJ, García Miguelez A, Ruiz Ruiz A, Castellanos Ortega A, et al. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. *Med Intensiva*. 2015; 39(1):4–12. Disponible en: <https://medintensiva.org/es-medicion-satisfaccion-pacientes-ingresados-unidad-articulo-S0210569114000138>
16. Holanda Peña MS, Talledo NM, Ots Ruiz E, Lanza Gómez JM, Ruiz Ruiz A, García Miguelez A, et al. Satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): la opinión del paciente como piedra angular. *Med Intensiva*. 2017; 41 (2): 78–85. Disponible en: <https://www.medintensiva.org/es-pdf-S0210569116301358>
17. Tobajas, L., Anes, Y, Sanchez, M, Castealo, M, Calle, A. Estudio de satisfacción de pacientes hospitalizados del sistema sanitario público de Extremadura (SSPE). Junta de Extremadura, España. 2018. Disponible en: https://saludextremadura.ses.es/filescms/web/uploaded_files/Documentos/Estudio%20de%20satisfaccion%20pacientes%20hospitalizados.pdf
18. Jaimes, C. Impacto económico en familiares de pacientes con enfermedad crónica no transmisible [Tesis de grado. Internet] Bucaramanga, Colombia, Universidad de Santander Facultad de ciencias de salud Programa de enfermería 2018. [citado: 2021, octubre] Disponible en : <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/404/1/Impacto%20econ%C3%B3mico%20en%20cuidadores%20familiares%20de%20pacientes%20con%20enfermedad%20cr%C3%B3nica%20no%20transmisible.pdf>
19. Haave, R. O., Bakke, H. H., & Schröder, A. (2021). Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC emergency medicine*, 21(1), 20.
20. Toledo Viera, A. Encuesta de satisfacción con los servicios del primer nivel de atención. Ministerio de Salud Pública: Área Economía de la Salud JUNASA- MSP; 2018. Disponible en: https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/2018-09/Informe%20Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n_0.pdf
21. Bejerez, N, Machado, D, Marandio, F, Morales, G, Soto, V Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería. [Tesis de grado. Internet] Montevideo: Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería. 2012. [citado: 2021, mayo] 49 p. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/2391>

22. Protocolo medidas de prevención COVID-19 [Internet]. Gub.uy. [citado el 4 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/comunicacion/noticias/protocolo-medidas-prevencion-covid-19#:~:text=Ya%20sea%20que%20nosotros%20seamos,esencial%20para%20prevenir%20su%20propagaci%C3%B3n>
23. Hospital de Clínicas, “Dr. Manuel Quintela”. El Hospital. [Internet] Montevideo Uruguay [Citado noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.hc.edu.uy/index.php/el-hospital>
24. Hospital de Clínicas, “Dr. Manuel Quintela”. Covid-19 (Coronavirus) - Toda la información oficial. 2021. Disponible en: <https://www.hc.edu.uy/index.php/covid-19#procedimientos-y-protocolos>
25. MSP. Derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de los servicios de salud. Montevideo, Uruguay. 2020. Disponible en: <https://www.gub.uy/tramites/sites/catalogo-tramites/files/2020-10/34321222Informe%2520Especial.pdf>

Anexo 1

A) Score de APACHE II

Puntuación APACHE II									
APS	4	3	2	1	0	1	2	3	4
Tª rectal (°C)	> 40,9	39-40,9		38,5-38,9	36-38,4	34-35,9	32-33,9	30-31,9	< 30
Pres. arterial media	> 159	130-159	110-129		70-109		50-69		< 50
Frec. cardíaca	> 179	140-179	110-129		70-109		55-69	40-54	< 40
Frec. respiratoria	> 49	35-49		25-34	12-24	10-11	6-9		< 6
Oxigenación: Si FIO2 ≥ 0.5 (AaDO2) Si FIO2 ≤ 0.5 (paO2)	> 499	350-499	200-349		< 200				
pH arterial	> 7,69	7,60-7,69		7,50-7,59	7,33-7,49		7,25-7,32	7,15-7,24	< 7,15
Na plasmático (mmol/l)	> 179	160-179	155-159	150-154	130-149		120-129	111-119	< 111
K plasmático (mmol/l)	> 6,9	6,0-6,9		5,5-5,9	3,5-5,4	3,0-3,4	2,5-2,9		< 2,5
Creatinina * (mg/dl)	> 3,4	2-3,4	1,5-1,9		0,6-1,4		< 0,6		
Hematocrito (%)	> 59,9		50-59,9	46-49,9	30-45,9		20-29,9		< 20
Leucocitos (x 1000)	> 39,9		20-39,9	15-19,9	3-14,9		1-2,9		< 1
Suma de puntos APS									
Total APS									
15 - GCS									
EDAD	Puntuación	ENFERMEDAD CRÓNICA		Puntos APS (A)	Puntos GCS (B)	Puntos Edad (C)	Puntos enfermedad previa (D)		
≤ 44	0	Postoperatorio programado	2						
45 - 54	2	Postoperatorio urgente o Médico	5	Total Puntos APACHE II (A+B+C+D)					
55 - 64	3			Enfermedad crónica:					
65 - 74	5			Hepática: cirrosis (biopsia) o hipertensión portal o episodio previo de fallo hepático					
≥ 75	6			Cardiovascular: Disnea o angina de reposo (clase IV de la NYHA)					
				Respiratoria: EPOC grave, con hipercapnia, policitemia o hipertensión pulmonar					
				Renal: diálisis crónica					
				Inmunocomprometido: tratamiento inmunosupresor inmunodeficiencia crónicas					

Fuente: Gabinete psicopedagógico Senda. Escala APACHE II. 2019. Disponible en:

<https://www.tratamientoictus.com/escala-apache-ii/>

B) Índice de Charlson

Índice de Charlson	Enfermedades
1 punto	Infarto miocardio
1 punto	Insuficiencia cardiaca
1 punto	Arteriopatía periférica
1 punto	Demencia
1 punto	EPOC*
1 punto	Colagenosis
1 punto	Úlcera gastroduodenal
1 punto	Hepatopatía leve
1 punto	Diabetes mellitus no complicada
2 puntos	Diabetes mellitus complicada
2 puntos	Hemiplejía
2 puntos	Nefropatía
2 puntos	Tumor sólido
2 puntos	Leucemia
2 puntos	Linfoma
3 puntos	Hepatopatía grave
6 puntos	Metástasis
6 puntos	SIDA

*Enfermedad pulmonar obstructiva crónica

Fuente: Roy, T. Peralta, R. González, otros. Índice de comorbilidad de Charlson aplicado a pacientes de Medicina Interna: estudio multicéntrico. Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. vol.6 no.2 Asunción Sept. 2019 Epub Sep 01, 2019. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-3893201900020004

C) Cuestionario FRAIL

- Respuesta afirmativa: 1 a 2 = prefrágil; 3 o más = frágil**
- ¿Está usted cansado?
 - ¿Es incapaz de subir un piso de escaleras?
 - ¿Es incapaz de caminar una manzana?
 - ¿Tiene más de cinco enfermedades?
 - ¿Ha perdido más del 5% de su peso en los últimos 6 meses?

Fuente: Tello, T., Varela, L., Fragilidad en el adulto mayor: detección, intervención en la comunidad y toma de decisiones en el manejo de enfermedades crónicas. Rev. Perú. med. exp. Salud pública vol.33 no.2 Lima abr./jun. 2016. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200019

Anexo 2

Consentimiento informado

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Alta Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas entre agosto-setiembre del 2021

Número del protocolo: Versión 1- fecha

Servicio que realiza el estudio: Facultad de Medicina, UDELAR

Investigador principal. Prof. Dr. Manuel Baz

Contacto: celular: 099 683 348 - correo: mbaz2007@gmail.com

Centro en donde se realiza el estudio: Unidad de Alta Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”.

Estimado usuario se lo invita a participar de forma voluntaria a un trabajo de investigación sobre la “evaluación de la satisfacción de los usuarios en Unidades de Alta Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas”, llevado a cabo por estudiantes de 6to año de la Facultad de Medicina de la Universidad de la República.

Durante todo este proceso de investigación usted tiene la posibilidad de comunicarse con el equipo de investigadores en caso de presentar dudas o consultas. Tiene derecho a tomarse el tiempo que considere necesario para decidir su participación y/o consultarlo con personas de su confianza.

Estas unidades son lugares especializados donde trabaja un equipo multidisciplinario que brinda atención continua a los pacientes. La finalidad de esta investigación es evaluar la satisfacción de los usuarios ingresados en estas áreas.

Una vez que las personas ingresan a estas unidades presentan desestabilización psicológica, emocional, económica, social, entre otros, por lo tanto es relevante tener en cuenta las necesidades de los usuarios durante la internación porque podría disminuir los sentimientos negativos de la misma. Además es importante conocer y evaluar la satisfacción desde distintos aspectos, debido a que la misma forma parte del proceso de salud y recuperación del paciente.

No existen investigaciones recientes en el país sobre esta temática, por este motivo se destaca la importancia de su participación en esta investigación ya que se encuentra actualmente ingresado en el área de alta dependencia ubicado en la sala 4, piso 8 del Hospital de Clínicas y cumple con los criterios de inclusión.

Excluimos de este estudio a los usuarios que no deseen participar, menores de 18 años, pacientes que no se encuentren al momento capacitados para realizar la encuesta.

El tipo de estudio se realiza mediante una encuesta única anónima, de breve duración conformada por 46 preguntas sobre la satisfacción donde se evalúan aspectos relacionados a la atención, el servicio y la situación económica. El cuestionario será de tipo cerrado, deberá responder con una cruz la respuesta que más represente su opinión. Además se le solicita el permiso para acceder a su historia clínica y recolectar datos acerca de su estado de salud para completar la encuesta. Le tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo, mientras que la duración total del estudio será de dos meses (entre agosto y setiembre del año 2021).

Si decide participar en esta investigación es importante que tenga en cuenta que no recibirá ningún beneficio concreto o directo y no tendrá derecho a remuneración o compensación de carácter económico ni tampoco le supondrá a usted ningún costo. Por otro lado, no estará expuesto a ningún tipo de riesgo, efectos adversos o molestias como participante de este estudio.

Los datos obtenidos en la encuesta servirán de base para futuras investigaciones que puedan generar nuevos conocimientos y así permitir desarrollar estrategias para mejorar la atención y el servicio, lo cual contribuirá a fortalecer la relación socio-institucional. Se garantiza la confidencialidad de la misma y se mantendrá en anonimato la identidad de los participantes en todo el proceso y/o publicación de la investigación. Asimismo será utilizada únicamente con fines académicos y se llevará a cabo bajo las normativas locales teniendo en cuenta los recaudos éticos.

Su participación es voluntaria. Usted puede optar por no participar o retirarse en cualquier etapa del estudio, sin tener que explicar sus razones y sin ningún tipo de consecuencia o sanción. En caso de no aceptar la participación la atención médica hacia usted no se verá afectada.

En caso de dudas acerca de la investigación comunicarse con el Prof. Dr. Manuel Baz mediante número de contacto y correo electrónico proporcionado al comienzo del documento.

Formulario de consentimiento informado

Montevideo,..... de de 2021

Yo....., de..... años, con documento de identidadacepto participar del proyecto de investigación sobre la evaluación de la satisfacción de los usuarios en Unidad de Alta Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”.

Asimismo declaro que:

- Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.
- He sido informado de forma clara y completa de los objetivos de dicho estudio y de la metodología empleada.
- Se me han respondido todas las preguntas de manera satisfactoria.
- No obtendré ningún beneficio directo por participar de la investigación ni se me adjudicará ningún tipo de riesgo.
- He sido informado de mi derecho a solicitar la suspensión de la participación por mi voluntad sin explicación de causas sin ningún tipo de consecuencias.
- Se mantendrá en todo momento la confidencialidad de mis datos y la información obtenida.
- Se me ha facilitado los datos del investigador que puede ser fácilmente contactado usando el nombre y la dirección que se me ha proporcionado.

Lugar:

Firma del participante

.....

Aclaración

.....

Firma del investigador

.....

Anexo 3

Encuesta

Encuestador: _____

Fecha: _____

Sala: _____ Cama: _____

Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Alta
Dependencia Polivalente del Hospital de Clínicas

Marque con una cruz (X) la opción que considere más adecuada

1: muy insatisfecho: los servicios estaban muy por debajo de las expectativas

2: insatisfecho: los servicios no colmaron las expectativas

3: ni satisfecho, ni insatisfecho: los servicios le resultaron indiferentes

4: satisfecho: los servicios colmaron las expectativas

5: muy satisfecho: los servicios superaron las expectativas.

Si / No

Soy: () hombre () mujer () no definido

Tengo _____ años.

Fecha de ingreso a sala ___/___/_____

¿Es la primera vez que estuvo ingresado en este hospital? Si () No ()

Vivo en Montevideo ()

Vivo en el Interior ()

Estado civil: Soltero/a () Casado/a () Concubinato () Divorciado/a o separado/a () Viudo ()

Nivel de estudios: Sin estudios () primarios () secundarios () superiores ()

Situación laboral: trabajando () pensionista () desempleado () estudiando () otro ()

Nacionalidad: Uruguaya () otra ()

	1	2	3	4	5
Comodidad de la habitación.					
Tranquilidad para descansar.					
Limpieza e higiene de la habitación y baño.					
Funcionamiento de las instalaciones (camas, timbres, luces...)					
Calidad de las comidas.					
Horario de las comidas					
La amabilidad del personal que reparte la comida.					

	Si	No
¿Compartió su habitación con otros pacientes?		

	Si	No
¿Conocía el nombre del personal médico que le atendió?		
¿Conocía el nombre del personal de enfermería que le atendió?		

	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato recibido por el personal de enfermería					
Confianza, seguridad y conocimiento en relación con su problema de salud del personal de enfermería					
Amabilidad y trato del personal médico					
Confianza, seguridad y conocimiento en relación con su problema de salud del personal médico					
Información facilitada sobre su diagnóstico					
Tiempo que tardaron en darle el informe medico					

	Si	No
¿Le han informado sobre el régimen de visitas?		

	1	2	3	4	5
¿Es adecuado el número de acompañantes que se le permite?					
¿Resultan cómodas las instalaciones para los acompañantes?					
¿Le parece adecuado el horario de visitas?					

	Si	No
¿Asumía usted los ingresos en el hogar?		
¿Se ha endeudado por asumir un gasto en consecuencia de la internación?		
¿Existe otra persona aparte del cuidador que ayude con sus cuidados?		
¿Cuenta con servicio de acompañante?		
Si no cuenta con este servicio, ¿considera necesario que el hospital brinde este servicio?		

		Si	No
Le gustaría recibir información acerca de:	El Hospital de Clínicas		
	Horarios de visitas		
	Protocolo COVID - 19		
	Derechos y obligaciones del paciente		

Anexo 4

Folleto para presentarles a los pacientes en futuras internaciones

HOSPITAL DE CLÍNICAS "DR. MANUEL QUINTELA"

Es un Hospital Universitario que forma parte de la Universidad de la República. Funciona como un hospital general, de adultos y para episodios con breve período de estadía, de alta complejidad y de referencia nacional en lo que compete. Está inserto en la Red de Servicios de Salud y está abierto a la comunidad en el sentido de brindar atención a las personas independientemente de su condición social.

1 PROTOCOLO COVID - 19

A QUIÉNES SE LES REALIZA EL HISOPADO?

A todos los pacientes:

- que ingresan a las diferentes áreas de hospitalización
- crónicos que se realizan hemodiálisis 3 veces a la semana en forma ambulatoria
- que tienen estudios coordinados que involucran la vía aérea como fibrobronoscopías, gastroscopías, ecocardiograma trans esofágico.
- que para su traslado a otra institución tiene exigencia de hisopado negativo

CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN?

- Mantener una distancia de 1.5 metros, así como el uso de mascarilla de uso médico en las áreas como cuartos médicos, enfermería y áreas asistenciales y docentes en general.
- Mantener la ventilación de los ambientes.
- Fomentar la higiene de manos en los momentos adecuados, particularmente en los 5 momentos de la asistencia sanitaria.
- Promover la vacunación contra gripe y SARS COV2.
- No concurrir a trabajar con síntomas respiratorios.
- Reducir al mínimo el número de personas por especialidad que participa simultáneamente en la asistencia directa.
- Mantener el uso de mascarilla por parte del paciente y acompañantes

2 RÉGIMEN DE VISITAS

Dada la emergencia sanitaria por COVID-19 la visita se encuentra suspendida. Solo podrán ingresar acompañantes autorizados por escrito por el médico tratante.

Esta autorización deberá ser entregada en vigilancia (Cabina de ingreso, Planta Baja)

Aquellos pacientes que no cuenten con acompañantes podrán recibir paquetes a su nombre con objetos de extrema necesidad. Los cuáles serán recepcionados todos los días de 08:00 a 13:30 horas en la cabina de INFORMES ubicada en la Planta Baja (próxima a la cabina de vigilancia) y luego entregados al paciente en su área de hospitalización.

3 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

DERECHOS

- Revisar su historia clínica y a obtener una copia de la misma.
- Recibir tratamiento igualitario y sin ser discriminados por ninguna razón ya sea de raza, edad, sexo, religión, nacionalidad, discapacidades, condición social, opción u orientación sexual, nivel cultural o capacidad económica.
- Ser oído y atendido en forma oportuna, digna, respetuosa, y en un ambiente adecuado, incluyendo la protección a su intimidad.
- Conocer la nómina de profesionales que se desempeñan en el servicio de salud: sus nombres, especialidades y sus días y horarios de consulta.
- Podrá ejercer el derecho a no saber sobre su situación de salud, lo cual deberá dejarse constancia en la historia clínica, firmada por el paciente y el profesional.

OBLIGACIONES

- Suministrar al equipo de salud actuante información cierta, precisa y completa de su proceso de enfermedad, así como de los hábitos de vida adoptados.
- Respetar los estatutos de los servicios de salud y de cumplir con las disposiciones de naturaleza sanitaria de observancia general, así como con las específicas que determinen dichos servicios cuando estén haciendo uso de las prestaciones que brinden.
- Deber de conducirse y dirigirse con respeto tanto a los trabajadores del servicio de salud como a otros usuarios del mismo, al tiempo de cuidar las instalaciones, equipamiento e instrumental del servicio de salud, colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de las primeras y de la integridad de los segundos.

CONTACTO

Dirección: Av. Italia s/n CP: 11.600
Central Telefónica: 1953
Correo: atencionalusuario@hc.edu.uy

- Hospital de Clínicas, "Dr. Manuel Quintela": <https://www.hc.edu.uy/>

- MSP, Derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de los servicios de salud. Montevideo, Uruguay, 2020. <https://www.gubuy/tramites/sites/catalogo-tramites/files/2020-10/84321322informe%2520Especial.pdf>