

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua

Satisfaction of hospitalized users in an IMSS hospital in Ciudad Juárez, Chihuahua

Maribel Jaramillo-Beltrán,^{1a} María Concepción de Luna-López,^{2b} Luis Flores-Padilla,^{3c} Eunice Alarcón-Chávez,^{4d} Juana Trejo-Franco^{5e}

¹Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General de Zona No. 35, Servicio de Urgencias. Ciudad Juárez, Chihuahua, México

²Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General de Zona No. 6, Coordinadora de cursos de Enfermería. Ciudad Juárez, Chihuahua, México

³Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Biomédicas. Ciudad Juárez, Chihuahua, México

⁴Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General de Zona No. 6, Servicio de Terapia intensiva. Ciudad Juárez, Chihuahua, México

⁵Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Biomédicas. Ciudad Juárez, Chihuahua, México

ORCID

^a0000-0002-4323-1541

^b0000-0002-2892-9343

^c0000-0002-8452-9855

^d0000-0003-1476-0724

^e0000-0002-6482-6050

Palabras clave

Satisfacción del Paciente

Atención Hospitalaria

Calidad de la Atención de Salud

Keywords

Patient Satisfaction

Hospital Care

Quality of Health Care

Correspondencia:

María Concepción de Luna-López

Correo electrónico:

conyx06@gmail.com

Fecha de recepción:

10/10/2019

Fecha de aceptación:

20/03/2020

Introducción: la Organización Mundial de la Salud es una de las organizaciones interesadas en estudiar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud, donde mencionan que la satisfacción de la población depende más de factores extrínsecos al sistema de salud.

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de la atención integral de los usuarios hospitalizados con atención médica y/o quirúrgica.

Metodología: estudio descriptivo, transversal, incluyó a 501 usuarios, se aplicó una encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria.

Resultados: el 88.4% de los participantes fueron pacientes, el 93.1% de los usuarios respondieron sentirse entre muy y bastante satisfechos, la calificación que le brindaron a la enfermera fue alta, de 95.4%, seguida de la del médico (94.4%). El 98.4% de los pacientes egresados recomiendan el hospital.

Conclusiones: la satisfacción global fue alta en el 93% de los entrevistados.

R
e
s
u
m
e
n

Introduction: The World Health Organization is one of the organizations interested in studying the factors that determine user satisfaction in the health system, where they mention that population satisfaction depends more on factors extrinsic to the health system.

Objective: To identify the level of satisfaction with comprehensive care for users hospitalized with medical and / or surgical care.

Methods: Descriptive, cross-sectional study, included 501 users, an opinion survey on the quality of hospital care was applied.

Results: 88.4% of the participants were patients, 93.1% of the users responded feeling very and quite satisfied, the score given to the nurse was high, 95.4%; followed by that of the doctor (94.4%). 98.4% of graduated patients recommend the hospital.

Conclusions: Overall satisfaction was high in 93% of the interviewees.

A
b
s
t
r
a
c
t

Introducción

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes es de suma importancia para toda empresa que oferte un servicio; también lo es para los prestadores de servicios de salud, ya que solo a través de los ojos de los usuarios, y de las percepciones que estos tengan en cuanto a la atención que están recibiendo, es como se podrá tener un dato real de la atención brindada.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) es una de las organizaciones interesadas en estudiar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios en el sistema de atención de salud, y menciona que la satisfacción de la población depende más de factores extrínsecos al sistema de salud.¹ Por lo tanto, la satisfacción y la calidad se encuentran estrechamente relacionadas, desde que el derechohabiente presente uno o más factores extrínsecos y el proceso de calidad de atención no se encuentre en el ciclo vital, no se reportaría un buen nivel de satisfacción en el sector salud. Se han realizado estudios que mencionan que medir la satisfacción del paciente es indicador de calidad y la calidad es el símbolo que caracteriza la profesión de enfermería.²

En México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha permitido diversos caminos para medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios; por un lado, la Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes reporta un 82% de satisfacción³ y la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, el 89.05% de satisfacción.⁴ Existen otras encuestas de satisfacción realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI) que muestran un contraste del 44.4% de usuarios satisfechos.⁵ La manera en que un hospital general de zona mide la calidad es a través del descontento que el usuario manifiesta ante la atención de salud recibida por parte de la unidad médica, y otra manera de medición de la calidad de la atención es a través del descontento potencial, cuando el cliente (paciente) o su familiar presentan sus inconformidades ante el departamento de orientación y quejas y/o acude a la Comisión

Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) a presentar su inconformidad.⁶

El propósito de la presente investigación es Identificar el nivel de satisfacción de la atención integral de los derechohabientes hospitalizados en una unidad de segundo nivel de atención en los servicios de atención médica y quirúrgica. Ya que existe una estrecha relación entre la satisfacción y la calidad de la atención, el paciente es quien evalúa la calidad de atención, considerando no solo si se cura la enfermedad o no, sino también evalúa con base en las necesidades y las experiencias vividas.⁷ Por lo tanto, se determinó utilizar el instrumento propuesto por el Hospital San Juan de Dios de Tenerife, denominado *Encuesta de Opinión sobre la Calidad de la Atención Hospitalaria*,⁸ el cual considera variables de interés para el presente estudio.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo durante el año 2019 en los derechohabientes de los servicios de Medicina Interna y Cirugía del Hospital General de Zona en Ciudad Juárez, Chihuahua.

La población del estudio fueron los derechohabientes hombres y mujeres que habían sido dados de alta de los servicios de hospitalización durante el año 2019, para calcular el tamaño de la muestra se realizó un cálculo tomando en cuenta un intervalo de confianza del 95%, con un error alfa del 5%. La muestra fue probabilística y aleatoria simple, estuvo conformada por 501 derechohabientes que fueron encuestados al momento del egreso, con los siguientes criterios de selección: pacientes mayores de 18 años, dados de alta con una estancia hospitalaria mayor de 48 horas, conscientes, que pudieran hablar o que contaran con un cuidador primario y que aceptaran participar en el estudio, se excluyeron los pacientes de otros servicios. Por ser un estudio de satisfacción se consideró al familiar si este, de forma voluntaria, también participaba en el llenado de la encuesta, por ser quien había permanecido estrechamente con el paciente la misma cantidad de días de hospitalización. Para la evaluación del nivel de satisfacción se utilizó la

Encuesta de Opinión sobre la Calidad de Atención Hospitalaria utilizada en el Hospital San Juan de Dios, de Tenerife, España.⁸ El instrumento se divide en cuatro secciones: la primera sección se refiere a los datos sociodemográficos del paciente, y consta de 8 ítems (atención otorgada, días de estancia, edad, sexo, veces que ha sido internado, lugar de residencia, nivel educativo, ocupación); la segunda sección evalúa la satisfacción del paciente durante su estancia hospitalaria, tomando en cuenta 11 ítems, (calidad, trato, comida, confort, limpieza, respeto, rapidez, información al paciente, calidad del médico, calidad de la enfermeras, información al alta) para la evaluación de estos puntos se utilizó una escala de Likert de 5 puntos: 1. *Muy mala*, 2. *Mala*, 3. *Regular*, 4. *Buena* y 5. *Muy buena*. En la tercera sección se evaluó el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios, y también se utilizó la escala de Likert de 5 puntos (1. *Muy poco satisfecho*, 2. *Poco satisfecho*, 3. *Regularmente satisfecho*, 4. *Bastante satisfecho* y 5. *Muy satisfecho*), y en la cuarta sección se calificó la opinión del hospital, la enfermera y el médico. Por último, se realizó la evaluación de la sala de operaciones en los usuarios que recibieron atención quirúrgica con respuesta dicotómica (1. *Sí*, 2. *No*). Por ser un instrumento de acceso abierto no fue necesario solicitar permiso a los autores.

Previamente a la aplicación de la encuesta, se realizó una prueba piloto en una población con las mismas características, obteniendo una validación interna de alfa de Cronbach de 0.80. Una vez estandarizados los instrumentos de medición, con previa autorización del Comité de Investigación Científica y de Ética 801 del IMSS y con folio de aprobación 2019-801-016, se dio inicio al estudio.

Los usuarios encuestados dieron su consentimiento informado, verbal y escrito, y se respetó su anonimato y la confidencialidad de los datos, todo ello conforme a las normas oficiales vigentes y de acuerdo con la Asociación Médica Mundial y la Declaración de Helsinki, la cual establece que se otorgará al sujeto de estudio y se deja en claro la plena libertad de autonomía sobre su participación; de igual manera, se establece la posibilidad de retirarse del mismo en el momento que así lo considere, sin que esto derive en

repercusiones sobre su atención y/o tratamiento.⁹ Para la organización de los datos se utilizó el programa informático SPSS versión 21 para Windows, las variables se midieron con estadística descriptiva, como promedio, media y desviación estándar; para el análisis de significancia se utilizaron las pruebas de Chi cuadrada, probabilidad < 0.05, razón de momios (OR) mayor a 1 e intervalos de confianza > 95%.

Resultados

La muestra de población entrevistada fueron: pacientes hospitalizados el 88.4%, mientras que el 11.6% fueron familiares, de los cuales el 52.3% eran de sexo femenino. La edad predominante fue de 50 a 65 años con un 28.1%, y el 47.1% pertenecían al servicio de Medicina Interna, mientras que al 52.9% se les otorgó atención quirúrgica. Los entrevistados hospitalizados por primera vez predominaron, con un 50.3%, y el 95.8% eran residentes de Ciudad Juárez, y con educación de nivel básico, el 63.4%. Cabe resaltar que el mayor porcentaje de pacientes que recibieron atención hospitalaria fueron beneficiarios, con un 43.9%, en contraste con los trabajadores, con un 39.9% (**cuadro I**).

Con respecto a los resultados obtenidos acerca del nivel de satisfacción durante la estancia hospitalaria, el 93.1 % de los usuarios respondieron sentirse entre muy y bastante satisfechos, el 5% regularmente satisfecho y el 2% entre poco y muy poco satisfecho (**cuadro II**).

En cuanto a la calidad de la atención hospitalaria global se obtuvo un 89.8% entre las respuestas buena y muy buena, el 93.2% refirió ser tratado bien y muy bien por parte del personal que los atendió, el 96% manifestó sentir que sus derechos como pacientes fueron respetados, y el 86.7% calificó entre buena y muy buena la forma en la que se les informó sobre su estado de salud. En la calificación que le otorgaron al médico destaca bueno y muy bueno en el 94.4%, y a la enfermera con el 95.4%. El 90.9% de los usuarios egresados calificaron la información recibida al alta sobre los cuidados de su enfermedad para un egreso seguro entre buena y muy buena.

Cuadro I Características sociodemográficas de la población (n = 501)

	Ítem	n	%
Persona entrevistada	Paciente	443	88.4
	Familiar	58	11.6
Sexo	Femenino	262	52.3
	Masculino	239	47.7
Edad	18 a 33	82	16.4
	34 a 49	128	25.5
	50 a 65	141	28.1
	66 a 81	115	23
	82 y más	35	7
Días estancia	1 a 7 días	340	67.9
	8 a 14 días	116	23.2
	15 a 22 días	33	6.6
	23 a 30 días	10	2.0
	31 a 37 días	2	0.4
Atención otorgada	Médica	236	47.1
	Quirúrgica	265	52.9
No. de internamiento	1	252	50.3
	2	118	23.6
	3 o más	131	26.1
Lugar de residencia	Ciudad Juárez	480	95.8
	Otros municipios del estado	14	2.8
	Interior de la república	7	0.2
Nivel educativo	Analfabeta/alfabeta	85	17
	Básica	318	63.4
	Bachillerato	71	14.2
	Licenciatura	27	5.4
Ocupación	Trabajador	200	39.9
	Beneficiario	220	43.9
	Pensionado	81	16.2

Fuente: Entrevista realizada con la encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria adaptado del Hospital San Juan de Dios de Tenerife

Cuadro II Nivel de satisfacción de la población ($n = 501$)

Satisfacción en la atención hospitalaria	n	%
Muy satisfecho	115	23.0
Bastante satisfecho	351	70.0
Regularmente satisfecho	25	5.0
Poco satisfecho	5	1.0
Muy poco satisfecho	5	1.0

Fuente: Entrevista realizada con la encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria adaptado del Hospital de Tenerife San Juan de Dios

Cabe resaltar que las preguntas con menor porcentaje con respuestas buena y muy buena, fueron: la evaluación de la comida (66.9%), el confort en su habitación (85.8%), la limpieza del hospital (73%) y la rapidez para resolver sus problemas (79.5%) (**cuadro III**).

En la evaluación de los servicios hospitalarios y la sala de operaciones el 98.4% de los pacientes egresados recomiendan el hospital, y el 98% manifestaron que sí les solicitaron su consentimiento o autorización para realizarles algún procedimiento que fue indicado por el médico. El 95.8% externó que sí conoce a su médico responsable, y el 99.4% respondió que sí conoce a su enfermera responsable que le atendió durante su hospitalización. Los pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente (98.7%) mencionan haber tenido muy buen trato en quirófano y el 98.7% refirió que antes de la cirugía le ofrecieron información necesaria sobre el procedimiento quirúrgico que le realizarían, asimismo, el 97.11% respondió que después de la cirugía le trataron adecuadamente el dolor (**cuadro IV**).

En cuanto a los resultados mediante el análisis bivariado encontramos que el usuario que por primera vez es hospitalizado percibe mayor calidad en la asistencia sanitaria ($p < 0.005$). El usuario que es trabajador se siente mejor tratado por parte del personal que lo atendió ($p < 0.01$) y, de igual manera, los usuarios que se internaron en este hospital que residen en otros estados del país manifestaron haber recibido buen trato ($p < 0.02$).

Los usuarios que cuentan con mayor grado académico (licenciatura y bachillerato) se sienten mayormente respetados en sus derechos como pacientes ($p < 0.003$ y 0.03). En cuanto a la opinión de la calidad de la competencia del médico, no se identificó ninguna asociación estadística. Acerca de la opinión sobre la calidad y competencia de las enfermeras se identificó mayor significancia en varios rubros, como en los usuarios que estuvieron 3 o más veces hospitalizados ($p < 0.002$) y los que fueron hospitalizados por primera vez ($p < 0.004$); en cuanto a los rangos de edad: de 34 a 49 años ($p < 0.04$) y mayores de 82 años ($p < 0.04$), mientras que los usuarios pensionados ($p < 0.05$). Los usuarios que estuvieron de 1 a 7 días hospitalizados encontraron una mayor satisfacción ($p < 0.05$) respecto a la evaluación que le dieron a la enfermera. Sobre la información recibida al alta acerca de los cuidados de su enfermedad, los usuarios que se sienten mayormente satisfechos son los que tuvieron una estancia hospitalaria de 1 a 7 días ($p < 0.05$) (**cuadro V**).

Discusión

La presente investigación tuvo por objeto identificar algunos posibles factores que tienen impacto en el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. Teniendo en cuenta que la experiencia del usuario se reconoce cada vez más como un factor fundamental para mejorar la calidad asistencial y así obtener un mejor nivel de

Cuadro III Evaluación de la calidad del servicio

Calidad del Servicio	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido fue:	312	62.3	138	27.5	41	8.2	7	1.4	3	0.6
El trato del personal del hospital con usted fue:	376	75	91	18.2	28	5.6	4	0.8	2	0.4
La comida ha sido:	224	44.7	111	22.2	106	21.2	33	6.6	27	5.4
El confort en la habitación del hospital ha sido:	278	55.5	152	30.3	47	9.4	11	2.2	13	2.6
La limpieza del hospital ha sido:	238	47.5	128	25.5	81	16.2	25	5	29	5.8
El respeto a sus derechos como paciente ha sido:	412	82.2	69	13.8	11	2.2	6	1.2	3	0.6
La rapidez para resolver sus problemas ha sido:	283	56.5	115	23	64	12.8	19	3.8	20	4
El modo en que se le informo su estado de salud ha sido:	317	63.3	117	23.4	38	7.6	11	2.2	18	3.6
Su opinión de la calidad y competencia de los médicos es:	392	78.2	81	16.2	12	2.4	6	1.2	10	2
Su opinión de la calidad y competencia de las enfermeras es:	393	78.4	85	17	18	3.6	2	0.4	3	0.6
La información recibida al alta sobre los cuidados de su enfermedad ha sido:	338	67.5	117	23.4	22	4.4	10	2	14	2.8

Fuente: Entrevista realizada con la encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria adaptado del Hospital San Juan de Dios de Tenerife

Cuadro IV Evaluación de la opinión de los servicios de hospitalización y sala de operaciones (*n* = 501)

	Sí		No	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
¿Recomendaría este hospital a otra persona?	493	98.4	8	1.59
¿Se le solicitó su consentimiento o autorización para hacerle las pruebas que el médico le indicó?	491	98.0	10	1.99
¿Conoce usted al médico responsable que le atendió durante su hospitalización?	480	95.8	21	4.19
¿Conoce usted al enfermero/a responsable que le atendió durante su hospitalización?	498	99.4	3	0.6
¿El trato recibido a su llegada al quirófano fue bueno?	204	98.1	4	1.92
¿Antes de la operación cree usted haber recibido la información suficiente sobre su intervención?	204	98.1	4	1.92
¿Presentó dolor después de la intervención? ¿Cree usted que se le trató adecuadamente?	202	97.1	6	2.88

Fuente: Entrevista realizada con la encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria adaptado del Hospital de Tenerife San Juan de Dios

Cuadro V Factores asociados a la satisfacción (n = 501)

Factores	Chi cuadrada	$p < 0.05$	OR	IC > 0.95	
La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido ha sido:					
1 vez hospitalizado	7.9	0.005	0.37	0.18	0.76
Afiliación: Trabajador	3.19	0.07	0.52	0.25	1.07
2 o más hospitalizaciones	3.01	0.08	0.57	0.31	1.07
Días estancia: 1 a 7 días	1.92	0.16	0.62	0.31	1.22
Residente de Cd. Juárez	1.95	0.16	0.91	0.89	0.94
El trato del personal con usted ha sido:					
Afiliación: Trabajador	6.01	0.01	0.31	0.11	0.82
Residente interior de la republica	5.32	0.02	0.17	0.03	0.92
Edad > 82 años	3.34	0.06	0.39	0.14	1.1
Residentes de Cd. Juárez	3.14	0.07	0.33	0.09	1.19
Afiliación: Beneficiario	3.29	0.07	0.52	0.25	1.06
2 hospitalizaciones	2.79	0.09	0.53	0.25	1.12
El respeto a sus derechos como paciente:					
Escolaridad: Licenciatura	8.72	0.003	0.20	0.06	0.64
Escolaridad: Bachillerato	4.29	0.03	0.36	0.13	0.98
Días de estancia: 1 a 7 días	2.8	0.09	0.36	0.10	1.24
Su opinión de la calidad y competencia del médico:					
Afiliación: trabajador	3.16	0.07	0.67	0.43	1.04
Su opinión de la calidad y competencia de las enfermeras(os):					
3 o más veces hospitalizado	9.32	0.002	0.11	0.02	0.6
1 vez hospitalizado	8.44	0.004	0.18	0.05	0.65
Edad de 34 a 49 años	3.92	0.04	0.16	0.02	0.99
Edad > 82 años	4.01	0.04	0.32	0.10	0.99
Afiliación: pensionado	3.62	0.05	0.41	0.16	0.99
La manera en que se le informo sobre su estado de salud:					
Edad de 50 a 65 años	1.92	0.16	0.55	0.23	1.29
La información recibida al alta sobre los cuidados de su enfermedad:					
Días de estancia: 1 a 7 días	3.67	0.05	0.48	0.22	0.99

Fuente: Entrevista realizada con la encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria adaptado del Hospital San Juan de Dios de Tenerife

satisfacción en el IMSS, esta debe ser monitoreada y examinada para mejorar la atención a los usuarios. El estudio enriquece con evidencia científica la satisfacción desde la opinión de los usuarios y sus familiares, lo que permitirá a los servicios con los que cuenta el hospital identificar fortalezas, oportunidad, amenazas y debilidades para mejorar la calidad de la atención con un enfoque más humanitario.

La evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados es bastante alta (93.1%) en comparación con la evidencia a nivel internacional, en donde los pacientes reportaron encontrarse satisfechos o muy satisfechos, como en un hospital de España, que reportó un nivel de satisfacción del 90% y un hospital de la frontera norte de México, con un 81% de satisfacción;^{10,11} de igual manera este mismo estudio coincide con otros autores en relación con la satisfacción de los usuarios, quienes recomendarían el hospital a otras personas 98.4% y 95.0%.^{12,13}

Se encontró mayor impacto sobre la opinión en la calidad del servicio de muy buena y buena en el personal de enfermería con un 95.4%. Este hallazgo es consistente con otros autores, que han identificado la satisfacción del usuario en el personal de enfermería con una alta calidad de la atención, voluntad de ayudar a los pacientes, tiempo de espera de la atención de enfermería, capacidad para inspirar confianza, cortesía del personal, trato digno e información.^{7,11,13,14,15,16,17} Es de vital importancia que el *staff* de enfermería evalúe y capacite al personal operativo permanentemente en cuanto a la satisfacción al usuario, y no a la satisfacción del sistema de salud para la toma de decisiones adecuadas mediante estrategias basadas en la calidad de la atención en enfermería, brindando la atención al paciente desde su ingreso hasta su egreso hospitalario, ya que es el profesional que más contacto tiene con los pacientes y familiares. Otros resultados coinciden con los hallazgos del estudio acerca de que el nivel de satisfacción puede estar determinado por las habilidades en las competencias de enfermería, así como por la calidad de la atención de enfermería, el nivel de experiencia de las enfermeras que lo atienden, la amabilidad y claridad de las explicaciones, así como por la disponibilidad

del personal de enfermería para los familiares o cuidadores primarios durante su estancia hospitalaria e, inclusive, durante los cuidados paliativos en la fase final de la vida.^{10,11,12,14,17,18,19,20,21,22,23}

La interacción con otros profesionales de la salud y del médico tratante, según la opinión del usuario, fue buena; en comparación con la opinión que tienen de otros aspectos que otorgan satisfacción, como lo es la rapidez para resolver los problemas de salud, con un 56% de satisfacción, a diferencia de lo reportado, en donde la confianza al personal de salud y la atención integral son fundamentales para sentirse satisfechos. De igual manera, el alivio del dolor y la disposición de camas, así como también la información sobre el pronóstico de la enfermedad, el monitoreo y la evaluación continua, siguen siendo aspectos esenciales para la satisfacción percibida por el usuario.^{13,14,23} Otro hallazgo relevante menos satisfactorio y considerado como un tema importante para los usuarios fue la evaluación a la comida, que, opinaron, era de mala calidad (55%), y se identificó que la temperatura, la condimentación y el sazón en los alimentos son esenciales para los pacientes.^{13,20,24,25,26,27,28} La satisfacción del usuario en lo referente a la limpieza del hospital ha sido descrita en otros estudios como una constante de insatisfacción, ya que representa, en buena parte, la imagen y comodidad en la institución.²¹

Conclusiones

Los usuarios que participaron en este estudio mostraron un nivel de satisfacción bastante alto en cuanto a la atención del personal en general, las enfermeras son las mejores evaluadas, con las que los usuarios se sienten más identificados y llevan el mayor peso en el trato y comunicación con los pacientes. Se identificaron aspectos mejorables que invitan a los directivos a tomar acciones para aumentar la calidad de la comida, la limpieza del hospital y la rapidez para resolver los problemas de los pacientes, si se pone especial atención a estas situaciones se podría asegurar una calidad en el servicio más uniforme, que, además de aumentar la satisfacción de los pacientes, impactarían en los resultados que ubiquen al IMSS en una mejor

posición y hagan prosperar su imagen ante la población derechohabiente. Se sugiere seguir evaluando la satisfacción continuamente y enviar

periódicamente a todo el personal a capacitar a los cursos que otorga el IMSS sobre buen trato y derechos de los pacientes.

Referencias

1. Bleich S, Özaltın E, Murray CJ. How does satisfaction with the health care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ.* 2009;87(4):271-278.
2. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):123-8.
3. Instituto Mexicano del Seguro Social. Encuesta Nacional de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos del IMSS. Ciudad de México, México: IMSS; 2018. Disponible en: http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2018/NOV/2018_Nov_Ensat_Resultados.pdf
4. Secretaría de Salud. Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Ciudad de México, México: Secretaría de Salud; 2018. Disponible en: http://desdgcges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_tabla?gobierno=GN00000101010202&mesurando=MG000001&periodo=201803
5. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sistema de Salud Mexicano. Ciudad de México, México: INEGI; 2017. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?ind=6200032269#divFV6200032269#D6200032269>.
6. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Recomendaciones 2019. Ciudad de México, México: CNDH; 2019. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/tipo/1/recomendacion>
7. Villagarcía-Trujillo EX, Delgadillo-Guzmán LG, Arguello-Zepeda FJ, González Villanueva L. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario.* 2016;15(3):46-54.
8. Servicio Andaluz de Salud. Encuesta de Satisfacción a Usuarios en Atención Hospitalaria del Hospital San Juan de la Cruz: SAS/IESA 2012-2013. Andalucía, España: Junta de Andalucía; 2013. Disponible en: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/resultados.asp?tipocentro=3¢ro=19&periodo=2013&provincia=23&tpcentro=ah&accion=Consultar>
9. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos 2017. Ferney-Voltaire, Francia: AMM; 2017. Disponible en: <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
10. Bescui D. Patient Satisfaction in the Hospital's Emergency Units in Bucharest. *Procedia Economics and Finance.* 2015; 32(15):870-877.
11. Fontova-Almato A, Juvinyà-Canal RE, Suñer-Soler R. Influencia del Tiempo de espera en la Satisfacción de Pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial.* 2015;30(1):10-16. DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009
12. Gómez-Martín C, García-Morato RA, de los Reyes-Cortés N, Fernández-Cañamaque JL, Holguín P. Patient satisfaction in a Spanish burn unit. *Burns.* 2018;45(2):341-347. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.burns.2018.03.015>
13. Almató-Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Tesis]. Girona, España: Universidad de Girona; 2015. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116130>.
14. Gómez-Traveso T, Fiorini -Talavara A, Beltrán-Sánchez A, Briongos-Figueroa L, Ruiz A, Pérez-Castrillón JL. Grado de satisfacción e importancia de los cuidados durante la fase final de la vida. *Medicina Paliativa.* 2016;23(4):179-182.
15. Mitropoulos P, Vasileiou K, Mitropoulos I. Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services.* 2018;40:270-5. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
16. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research.* 2019;47:46-51. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
17. Vizcaíno AJ, Vizcaíno-Marín VP, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario.* 2018;18(1):27-36.
18. López-Toledano MC, Luque-Cantarero I, Gómez-López VE, Casas-Cuesta R, Crespo-Montero R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica.* 2016;19(2):125-133.
19. Pertierra-Galindo N, Froilán-Torres MC, Salcedo-Joven MI, Salvo-Donangelo L, Román-Crespo B. Estudio de satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria. *Medicina de Familia. SEMERGEN.* 2019;45(4):239-250. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2018.08.007>
20. Ortega-Moran C, Calderón-González MR, Gómez-Alonso C, Muñoz-Cortés G. Satisfacción de pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en una unidad de medicina familiar. *Atención Familiar.* 2017;24(2):77-81.
21. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración.* 2018;63(2):1-22.
22. Fernández-Martínez S, Alguacil-Pau AI, García-Vega A. Predictores de la satisfacción de los pacientes con la alimentación de Naciones Unidas hospital público de Madrid. *Revista de Calidad Asistencial.* 2013;28(3):155-162. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2012.09.005>
23. Ruiz-Montes PY, Romero-Quechol, G, Trejo-Franco J, Martínez-Olivares M, Cuevas-Cancino JJ. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social.* 2015;23(1):37-42.
24. Fernández-Landa MJ, Aginagalde AH, Arana-Arri E, Bujanda L, Idígoras I, Bilbao I, et al. Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy. *Gastroenterol Hepatol.* 2019; 42(2):73-81.

25. Zamora-Chávez SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*. 2016;16(1):38-47.
26. Holanda-Pena MS, Marina-Talledo N, Ots-Ruiz E, Lanza-Gómez JM Ruiz-Ruiz A, García-Miguélez A et al. Satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): la opinión del paciente como piedra angular. *Medicina Intensiva*. 2017; 41(2):78-85.
27. Díaz-Fernández JM, Yáñez-Crombet Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *MEDISAN. Revista Médica de Santiago de Cuba*. 2017;21(2):179-85.
28. Arrébola-Pajares A, Tejido-Sánchez Á, Jiménez-Alcaide E, Medina-Polo J, Pérez-Cadavid S, Guerrero-Ramos F et al. Estudio de satisfacción en pacientes hospitalizados en un Servicio de Urología. *Archivos Españoles de Urología*. 2014; 67(7):621-627.

Cómo citar este artículo / To reference this article:

Jaramillo-Beltrán M, de Luna-López MC, Flores-Padilla L, Alarcón-Chávez E, Trejo-Franco J. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2020;28(1):15-24.