

**VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES  
SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ANGEL LARRALDE**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN  
HOSPITAL UNIVERSITARIO "DR. ÁNGEL LARRALDE"

**VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES  
SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ANGEL LARRALDE**

AUTOR: ALFREDO J. SÁNCHEZ R.  
TUTOR CLÍNICO: DR. NELSON SIVIRA  
TUTOR METODOLÓGICO: DR. AMÍLCAR PÉREZ

BÁRBULA, OCTUBRE 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN  
HOSPITAL UNIVERSITARIO "DR. ÁNGEL LARRALDE"

**VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES  
SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ANGEL LARRALDE**

Trabajo especial de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título  
de Especialista en Anestesiología y Reanimación

AUTOR: ALFREDO J. SÁNCHEZ R.  
TUTOR CLÍNICO: DR. NELSON SIVIRA  
TUTOR METODOLÓGICO: DR. AMÍLCAR PÉREZ

BÁRBULA, OCTUBRE 2018

## ÍNDICE

	<b>PP.</b>
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCION.....	7
MATERIALES Y METODOS.....	12
RESULTADOS.....	13
DISCUSION.....	18
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	24



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN  
HOSPITAL UNIVERSITARIO “DR. ÁNGEL LARRALDE”



**VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES  
SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ANGEL LARRALDE**

AUTOR: ALFREDO J. SÁNCHEZ R.  
TUTOR CLÍNICO: DR. NELSON SIVIRA  
BÁRBULA, OCTUBRE 2018

**RESUMEN**

Estudios previos demuestran lo enriquecedor de evaluar la satisfacción pre, trans y postoperatoria en cualquier procedimiento. **Objetivo general:** Evaluar la satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos de gastroenterología bajo sedoanalgesia en el Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde, año 2018. **Metodología:** se trata una investigación del tipo descriptivo no experimental, de campo y transversal. La muestra fue de tipo no probabilística de voluntarios conformada por 53 pacientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario EVANG, Los Datos se objetivaron en una ficha de registro. Los resultados se presentaron a partir de distribuciones de frecuencias (absolutas y relativas), mediante las diferentes dimensiones según los objetivos específicos propuestos. **Resultados:** En la satisfacción en los aspectos del preoperatorio, los aspectos fueron calificados mayormente en mucho más de lo esperado (39,4%), seguida de cerca por los aspectos que fueron desarrollados como lo esperado (23,45%). En los aspectos propios del intraoperatorio las sensaciones desagradables y dolor se encontraron mayormente en menos de lo esperado o como lo esperado. Mientras que los otros aspectos en cuanto al despertar y la atención del personal estuvieron clasificados como más de lo esperado. En lo correspondiente a la satisfacción en el postoperatorio, los pacientes pudieron estar siempre con su familia o amigos y en cuanto a los tiempos para las citas con el anestesiólogo y el cirujano fueron como lo esperado, el tiempo de espera para la evaluación preoperatoria como lo esperado o menos. **Conclusión:** Existe un alto nivel de satisfacción global en el preoperatorio, intraoperatorio y postoperatorio, en el área de recuperación presencia de un agradable despertar y percepción de los tiempos de espera hospitalarios demasiado largos.

**Palabras Clave:** Satisfacción, acto anestésico, procesos de gastroenterología, sedoanalgesia.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN  
HOSPITAL UNIVERSITARIO “DR. ÁNGEL LARRALDE”

**VALUATION OF PERIOPERATIVE SATISFACTION IN PATIENTS  
SUBJECTED TO PROCEDURES OF GASTROENTEROLOGY.  
UNIVERSITY HOSPITAL DR. ÁNGEL LARRALDE**

AUTOR: ALFREDO J. SÁNCHEZ R.  
TUTOR CLÍNICO: DR. NELSON SIVIRA  
BÁRBULA, OCTOBER 2018

**ABSTRACT**

Previous studies demonstrate the enrichment of evaluating pre, trans and post-operative satisfaction in any procedure. **Objective:** To evaluate the satisfaction of patients undergoing gastroenterology procedures under sedation at the Dr. Ángel Larralde University Hospital, 2018. **Methodology:** this is a non-experimental descriptive, field and cross-sectional investigation. The sample was a non-probabilistic type of volunteers consisting of 53 patients. The data collection technique was the survey and as an instrument, the EVANG questionnaire was applied. The Data was objectified in a registration form. The results were presented from frequency distributions (absolute and relative), through the different dimensions according to the specific objectives proposed. **Results:** In the satisfaction in the aspects of the preoperative, the aspects were qualified mostly in much more than expected (39.4%), followed closely by the aspects that were developed as expected (23.45%). In the intraoperative aspects of the unpleasant sensations and pain were found mostly in less than expected or as expected. While the other aspects regarding staff awakening and attention were classified as more than expected. Regarding satisfaction in the post-operative period, patients could always be with their family or friends and as for the times for appointments with the anesthesiologist and the surgeon they were as expected, the waiting time for the preoperative evaluation as expected or less. **Conclusion:** There is a high level of overall satisfaction in the preoperative, intraoperative and postoperative period, in the recovery area, presence of a pleasant awakening and perception of hospital waiting times that are too long.

**Key Words:** Satisfaction, anesthetic act, gastroenterology processes, sedation.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad de atención y satisfacción perioperatoria es un parámetro que ocupa a todos los implicados en la prestación del servicio sanitario. La calidad como concepto ligado a la salud pública abarca las habilidades de competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida; Debe considerarse tanto en su aspecto estricto de habilidad técnica, como en el de la relación interpersonal establecida entre el profesional y el paciente. <sup>(1)</sup>

En el área de la salud se han plasmado en los textos los puntos de vista y dimensiones que corresponden al nivel de satisfacción de los pacientes, Pascoe la concibe como las reacciones de los receptores de cuidados de salud ante el cuidado aportado, la reacción por parte de los pacientes está compuesta por una evaluación de índole cognitivo y una respuesta emocional. Además, la satisfacción del paciente depende de la discrepancia entre las expectativas previas y la realidad final. <sup>(2)</sup>

En el desarrollo de la práctica de la anestesiología estudios previos demuestran limitantes al usar solo las complicaciones anestésicas para supervisar la satisfacción perioperatoria; autores como Eagle y Davies, plantean que el valor de un acto anestésico significa distintas cosas a diferentes observadores, entre los que incluye a los anestesiólogos, cirujanos, residentes, enfermeros, estudiantes y gestores <sup>(3)</sup>. Es por esta razón que es absolutamente necesario crear y utilizar instrumentos adecuados para medir la satisfacción de los pacientes y dar a conocer la calidad del servicio de atención sanitaria en el que nos desenvolvemos diariamente, con el propósito de mejorar un camino hacia la excelencia.

El cuestionario EVAN (Échelle de vécu périopératoire de l'anesthésie) desarrollado a finales de la década de 1990 por Auquier y cols. Es una herramienta para medir la satisfacción de los pacientes en el periodo perianestésico; en un segundo tiempo se reconstituye el instrumento brindándole 6 dimensiones (la atención, la privacidad, la

información, el dolor, la incomodidad y los tiempos de espera) constituidas por 26 ítems que incluyen a los pacientes en el proceso de desarrollo y se denomina bajo el acrónimo EVAN-G en el año 2005.<sup>(4)</sup>

Sobre las bases de las vicisitudes y fortalezas de la prestación del servicio médico en el área quirúrgica del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde (HUAL), Bastidas y Sivira para el año 2016 publican un estudio de tipo descriptivo y transversal cuya población estuvo conformada por 60 pacientes sometidos a procedimientos quirúrgicos los cuales accedieron como voluntarios a participar su nivel de satisfacción perioperatoria a través del cuestionario EVAN-G, cuyos resultados sugieren un alto nivel de satisfacción global durante el preoperatorio e intraoperatorio principalmente atribuible a las variables de atención médica y de enfermería, por otro lado un importante porcentaje de insatisfacción de alrededor del 53% durante su estancia en la unidad de cuidados postanestésicos producto de sensaciones desagradables como frío, calor, hambre, dolor; Los resultados obtenidos expresan el disconfort del paciente en el área de recuperación e insta a los investigadores a la autocrítica para concientizar a una atención más humanizada.<sup>(5)</sup>

Por su parte, el trabajo desarrollado por Castellano, Cervantes y Vásquez en el año 2013 destaca la percepción del paciente en un grupo etario determinado como piedra angular de la calidad de asistencia sanitaria, en este sentido el estudio lleva por nombre: Satisfacción anestésica como indicador de calidad de la atención médica en el paciente geriátrico. El objetivo del estudio fue valorar la calidad de atención del acto anestésico en pacientes geriátricos en el hospital Dr. Bernardo Sepúlveda, mediante el desarrollo y validación de una encuesta comparativa a pacientes sometidos a anestesia general, la cual se aplicó a un universo de 1025 pacientes durante el postoperatorio, con posterior codificación de acuerdo a la edad, género, complicaciones (náuseas, vómitos, sed, frío, calor, dolor), técnica anestésica y satisfacción con el manejo de la misma.

El estudio presenta unos resultados que manifiestan un alto nivel de satisfacción con el acto anestésico, resaltando el hecho de que el 99.48% de los pacientes recibió información clara

acerca del procedimiento a realizarse, 95% estuvo satisfecho con la relación médico-paciente, más del 95% refiere como buena la atención recibida, en cuanto a las complicaciones postoperatorias destaca el dolor como síntoma de mayor presentación en el 60% de las veces. <sup>(6)</sup>

Autores como Mosquera B. y Córdova J. Realizaron un trabajo de grado denominado: Evaluación del grado de satisfacción de la atención anestésica en el servicio de recuperación de pacientes intervenidas de legrado instrumental uterino con anestesia general, mediante un cuestionario, en el Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de la ciudad de Quito, publicada en el año 2014. Donde precisaban que la mayoría de las pacientes que son intervenidas por Legrado Instrumental Uterino temen a la anestesia y no al procedimiento quirúrgico en sí, debido a que la anestesia causa cierto respeto, temor y miedo en las mismas, en este sentido tomo preponderancia el hecho de educar al paciente y someterlo a una preparación preanestésica. Por último destaca que existen dos variables que influyen mucho en las pacientes que son: la calidad y la satisfacción de la atención recibida. <sup>(7)</sup>

En el año 2013, Heidegger, Saal y Nubling publican los resultados de un artículo de revisión denominado: Satisfacción del paciente con la anestesia parte 1: satisfacción como parte del resultado y que satisface al paciente, para la construcción del mismo se buscaron múltiples artículos en la base de datos MEDLINE usando las siguientes palabras claves: paciente, satisfacción, anestesia, cuestionarios de satisfacción. Los resultados expresan que los indicadores más importantes de satisfacción fueron en primer lugar el respeto por los valores, las preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, en segundo lugar un cuidado integral y coordinado, en tercer lugar la información clara y educación perioperatoria dirigida al paciente y sus familiares, en cuarto lugar el confort físico incluido manejo del dolor, en quinta posición el soporte emocional, alivio del miedo y la ansiedad y por último el permitir el acompañamiento de familiares y amigos. <sup>(8)</sup>

En el estudio realizado por Ayala, Cristiani y Saralegui en el año 2011 de tipo observacional, descriptivo y transversal, en la unidad de cirugía ambulatoria del centro asistencial del sindicato médico del Uruguay, con una población de estudio de 206 pacientes tuvo como objetivo : Comunicar los resultados de satisfacción global y variables asociadas en una unidad de cirugía ambulatorio , mediante la aplicación de una encuesta telefónica a las 24 horas del postoperatorio en la cual destacaron las variables de satisfacción global, información recibida , tiempos de espera, atención, privacidad dolor entre otras complicaciones; los resultados arrojados implican una experiencia muy satisfactoria en el 81% de los casos, la privacidad fue de buena a excelente, para el 29,6% los tiempos de espera no fueron adecuados,31% de los pacientes no recibió información clara, el 33% refirió el ambiente como frio y más del 67 % relato algún tipo de dolor; Lo cual nos indica que si bien la satisfacción global fue alta , hay un porcentaje de pacientes que expresan aspectos que pueden ser fácilmente corregidos como los tiempos de espera, dolor y frio. <sup>(9)</sup>

A nivel local autores como Bastidas y Sivira en el 2016 valoran la calidad del acto anestésico-quirúrgico desde la expectativa del paciente, realizan y publican un estudio de satisfacción perioperatoria de aquellos intervenidos en el área quirúrgica del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde con lo cual se aprecia la importancia de adquirir información cuantitativa-cualitativa para formular un autoanálisis y plantear soluciones a las deficiencias, ya que de las mismas derivan beneficios a la mencionada institución otorgante de salud, al facultativo y a los usuarios para canalizar y dar respuesta con mayor eficacia a sus necesidades y expectativas.

A partir de esa idea inicial, se pretende en el presente estudio cuantificar el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a estudios endoscópicos en la unidad de gastroenterología del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde, con la finalidad de hacer el diagnostico de las dificultades e identificación de los problemas que impiden brindar una atención de mayor calidad, propiciando además futuras investigaciones que valoren regularmente el servicio ofrecido, tomando como punto de partida lo obtenido de la

presente como pionera en su tipo en el área. Para lo cual se toma de nuevo el cuestionario EVAN-G, el cual se torna mensurable el nivel de satisfacción del paciente, el tener un documento estadístico con validez comprobada y contenido psicométrico de alta propiedad que nos refleje de manera objetiva la calidad de atención perioperatoria en relación con el acto anestésico-quirúrgico que permite colocar al paciente como un factor activo del sistema de salud pública local.

En consecuencia en esta investigación se establece como objetivo general: Evaluar la satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos de gastroenterología bajo sedoanalgesia en el Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde, para la correlación entre el acto anestésico-quirúrgico durante el preoperatorio, intraoperatorio y postoperatorio; para lo cual se plantean los siguientes objetivos específicos : Categorizar a la muestra del estudio según edad, genero, nivel académico, tipo de intervención, condición física ASA; describir la satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos de gastroenterología bajo sedoanalgesia durante el preoperatorio; Valorar la satisfacción de los pacientes durante el intraoperatorio sometidos a procedimientos de gastroenterología bajo sedoanalgesia; Describir la satisfacción de los pacientes que fueron sometidos a procedimientos de gastroenterología bajo sedoanalgesia en el postoperatorio .

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente es una investigación del tipo descriptivo, bajo un diseño no experimental, de campo y de corte transversal.

La población estuvo representada por aquellos pacientes a los cuales se les practicaron procedimientos de gastroenterología en el Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde durante el tercer trimestre del año 2018 y se les administró sedoanalgesia; con una población de 53 pacientes, la muestra fue de tipo no probabilística de voluntarios conformada por 53 pacientes, quienes accedieron a participar en la investigación mediante la firma de un consentimiento informado (Anexo A) previa aprobación del comité de ética HUAL.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario EVANG, el cual está conformado por 26 preguntas con respuestas cerradas con opciones tipo Likert, a saber: 1 (mucho menos de lo esperado); 2 (Menos de lo esperado); 3 (como lo esperado); 4: (Más de lo esperado) y 5 (Mucho más de lo esperado). (Ver Anexo B), los ítems correspondientes a los numerales 16-23 no fueron aplicados ya que correspondían a un manejo intrahospitalario y la investigación se lleva a cabo en pacientes ambulatorios debido a que el segmento poblacional más grande que acude a la unidad de gastroenterología corresponde a este último.

Una vez obtenida la información, se sistematizó en una base de datos en Microsoft® Excel para luego ser presentados a partir de distribuciones de frecuencias (absolutas y relativas), mediante las diferentes dimensiones según los objetivos específicos propuestos, todo realizado a través del procesador estadístico SPSS en su versión 20. Además, se les calculó media  $\pm$  error estándar a las variables edad y tiempo de duración; se hizo una apreciación generalizada por dimensión para analizar el comportamiento de la misma según las respuestas ofrecidas por los pacientes.

## RESULTADOS

**TABLA N° 1**  
**SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES BAJO SEDOANALGESIA**  
**EN GASTROENTEROLOGIA**  
**SEGÚN EDAD, SEXO, NIVEL ACADÉMICO, TIPO DE INTERVENCIÓN Y ASA.**  
**HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ÁNGEL LARRALDE. AÑO 2018.**

<b>Edad (años)</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
24-33	2	3,77
34-43	13	24,52
44-53	20	37,73
54-63	12	22,64
>64	6	11,32
<b>Genero</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Femenino	34	64,15
Masculino	19	35,85
<b>Instrucción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico	14	26,42
Bachiller	26	49,06
TSU	6	11,32
Universitaria	7	13,21
<b>ASA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
I	15	28,30
II	38	71,70
<b>Tipo de Procedimiento</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Endoscopia Digestiva Inferior	31	58,49
Endoscopia Digestiva Superior	18	33,96
EDS + EDI	4	7,55
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>
	$\bar{X} \pm Es$	
Edad (años)	49,55 ± 1,47	
Duración Procedimiento (min)	20,85 ± 1,41	

Fuente: Instrumento Aplicado por el Investigador (Sánchez; 2018)

De los 53 pacientes que conformaron la muestra se registró una edad promedio de 49,55 años  $\pm$  1,47, con una mediana de 48 años, una edad mínima de 24 años, una edad máxima de 73 años y un coeficiente de variación de 22% (serie homogénea entre sus datos). Fueron más frecuentes aquellos con 44 y 53 años (37,73%= 20 casos)

En cuanto al género un predominante 64,15% (34 casos) eran del género femenino y un 35,85% (19 casos) del masculino. Un 49,06% eran Bachilleres (26 casos) seguidos de aquellos pacientes con nivel educativo de básica (14 casos).

Predominaron aquellos pacientes clasificados como ASA II (71,70%=38 casos). el procedimiento más frecuente fue la endoscopia digestiva inferior 58,49% (31 casos) y se registró un tiempo de duración del procedimiento de 20,85 min  $\pm$  1,41, con una mediana de 20 min, un tiempo mínimo de 5 min, un tiempo máximo de 60 min y un coeficiente de variación de 49% (serie moderadamente heterogénea entre sus datos)

**TABLA N° 2**  
**SATISFACCIÓN DURANTE EL PREOPERATORIO. PACIENTES SOMETIDOS**  
**A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA BAJO SEDOANALGESIA.**  
**HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ÁNGEL LARRALDE. AÑO 2018.**

Durante la visita preoperatoria con el anestesiólogo		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Recibí información sobre lo que iba a suceder	14	26,42	0	0	17	32,08	7	13,21	15	28,30
2	Me fue posible hacer las preguntas que quería	4	7,55	6	11,32	14	26,42	10	18,87	19	35,85
3	Me sentí tranquilo, relajado y seguro	0	0	0	0	15	28,30	4	7,55	34	64,15
Durante la consulta preoperatoria con el cirujano		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	Recibí información acerca de lo que iba a suceder	14	26,42	15	28,30	3	5,66	12	22,64	9	16,98
5	Me sentí tranquilo, relajado y seguro	0	0	2	3,77	12	22,64	20	37,74	19	35,85
6	El cirujano estuvo atento	0	0	9	16,98	3	5,66	20	37,74	21	39,62
Desde las primeras consultas hasta que entré en la sala de operaciones		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7	Mi privacidad fue respetada	2	3,77	2	3,77	6	11,32	14	26,42	29	54,72
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>9,16</b>	<b>34</b>	<b>9,16</b>	<b>70</b>	<b>18,9</b>	<b>87</b>	<b>23,45</b>	<b>146</b>	<b>39,4</b>

Fuente: Instrumento Aplicado por el Investigador (Sánchez; 2018)

Durante el preoperatorio, durante la visita preoperatoria con el anestesiólogo: Un 32,08% (17 casos) recibió información sobre lo que iba a suceder como lo esperado (preg. 1), mientras que un 28,30 (15 casos) recibió mucho más de lo esperado; un 35,85% (19 casos) afirmó que le fue posible hacer las preguntas que quería mucho más de lo esperado (preg. 2); un 64,15% (34 casos) de los pacientes se sintieron tranquilos, relajados y seguros mucho más de lo esperado (preg. 3).

Cuando se les preguntó sobre la consulta preoperatoria con el cirujano: Un 28,30% (15 casos) recibieron información acerca de lo que iba a suceder menos de lo esperado, seguidos muy de cerca por un 26,42% (14 casos) que respondieron mucho menos de lo esperado (preg. 4).

Un 37,74% (20 casos) se sintieron tranquilos, relajados y seguros más de lo esperado (preg. 5), seguidos muy de cerca por un 35,85% (19 casos) que respondieron mucho más de lo esperado. Un 39,62% (21 casos) afirmaron que el cirujano estuvo atento mucho más de lo esperado (preg. 6), mientras que un 37,74% respondió más de lo esperado (20 casos).

Desde las primeras consultas hasta que entré en la sala de operaciones: un 54,72% (29 casos) afirmó que su privacidad fue respetada mucho más de lo esperado (preg. 7)

En lo que respecta a la satisfacción en los aspectos del preoperatorio, se podría decir que los aspectos fueron calificados mayormente en mucho más de lo esperado (39,4%), seguida de cerca por los aspectos que fueron desarrollados como lo esperado (23,45%).

**TABLA N° 3**  
**SATISFACCIÓN DURANTE EL INTRAOPERATORIO. PACIENTES**  
**SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA BAJO**  
**SEDOANALGESIA. HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ÁNGEL LARRALDE.**  
**AÑO 2018**

Al entrar en la sala de operaciones		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8	Me sentido incómodo con frío, calor, incomodo en la mesa de operaciones	7	13,21	3	5,66	22	41,51	19	35,85	2	3,77
9	Mi privacidad fue respetada	3	5,66	0	0	6	11,32	25	47,17	19	35,85
10	El personal médico estuvo atento	0	0	0	0	4	7,55	19	35,85	30	56,60
En la sala de recuperación		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11	Tuve sensaciones desagradables tales como: sed, hambre, náuseas, o dolor de cabeza	23	43,40	3	5,66	5	9,43	16	30,19	6	11,32
12	Me sentido incómodo con frío, con calor, incomodo en la cama	24	45,28	3	5,66	12	22,64	6	11,32	8	15,09
13	Tuve dolor	40	75,47	5	9,43	5	9,43	2	3,77	1	1,89
14	Tuve un agradable despertar	13	24,53	4	7,55	8	15,09	16	30,19	12	22,64
15	El personal médico y de enfermería estuvieron atentos	6	11,32	1	1,89	5	9,43	11	20,75	30	56,60
<b>Total</b>		<b>116</b>	<b>27,4</b>	<b>19</b>	<b>4,48</b>	<b>67</b>	<b>15,8</b>	<b>114</b>	<b>26,9</b>	<b>108</b>	<b>25,5</b>

Fuente: Instrumento Aplicado por el Investigador (Sánchez; 2018)

En el intra-operatorio, específicamente “Al momento al entrar en la sala de operaciones”: Un 41,51% (22 casos) se sintieron incómodos con frío, calor, incómodos en la mesa de

operaciones como lo esperado, seguidos de aquellos que respondieron más de lo esperado (35,85%= 19 casos) (preg. 8). Un 47,17% (25 casos) afirmaron que su privacidad fue respetada (preg. 9) más de lo esperado, seguidos de aquellos que respondieron mucho más de lo esperado (35,85%= 19 casos). Un 56,60% (30 casos) respondieron que el personal estuvo atento mucho más de lo esperado; seguidos de aquellos que respondieron que el personal médico estuvo atento más de lo esperado (35,85%= 19 casos)

Ya en la sala de recuperación: Un 43,40% de los pacientes (23 casos) tuvo sensaciones desagradables tales como: sed, hambre, náuseas, o dolor de cabeza mucho menos de lo esperado, mientras que un 30,19% (16 casos) las tuvo más de lo esperado (preg. 11). Un 45,28% (24 casos) se sintieron incómodos con frío, con calor e incómodos en la cama mucho menos de lo esperado, mientras que un 22,64% (12 casos) respondió como lo esperado (preg. 12). Un predominante 75,47% de los pacientes (40 casos) tuvo dolor mucho menos de lo esperado (preg. 13)

Un 30,19% de los pacientes (16 casos) tuvo un agradable despertar más de lo esperado (preg. 14), seguidos de aquellos que respondieron mucho menos de lo esperado (24,53%= 13 casos). Un 56,60% de los pacientes encuestados (30 casos) contestó que el personal médico y de enfermería estuvieron atentos mucho más de lo esperado (preg. 15).

**TABLA N° 4**  
**SATISFACCIÓN EN EL POSTOPERATORIO. PACIENTES SOMETIDOS**  
**PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA BAJO SEDOANALGESIA.**  
**HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ÁNGEL LARRALDE. AÑO 2018**

En general desde mi primera consulta hasta hoy:		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
24	Pude estar con mi familia o amigos	3	5,66	1	1,89	12	22,64	12	22,64	25	47,17
Los tiempos de espera en el hospital me parecieron demasiado largos:		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
25	Para obtener una cita con el anesthesiólogo o el cirujano	15	28,30	11	20,75	22	41,51	2	3,77	3	5,66
26	Durante las consultas preoperatorias	6	11,32	18	33,96	26	49,06	0	0	3	5,66
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>15,1</b>	<b>30</b>	<b>19,5</b>	<b>60</b>	<b>37,7</b>	<b>14</b>	<b>8,8</b>	<b>31</b>	<b>19,5</b>

Fuente: Instrumento Aplicado por el Investigador (Sánchez; 2018)

Ya durante el post-operatorio, en general desde la primera consulta hasta en el momento de aplicar el instrumento: Un 47,17% de los pacientes (25 casos) afirmó que pudo estar con su familia o amigos mucho más de lo esperado (preg. 24)

En lo referente a los tiempos de espera en el hospital le parecieron demasiado largos: Para obtener una cita con el anesthesiólogo o el cirujano, un 41,51% (22 casos) dijeron que era como lo esperado, seguidos de aquellos que contestaron que era menos de lo esperado (33,33%), un 28,30% (15 casos) expresaron que fue mucho menos de lo esperado (preg. 25). Un 49,06% de los encuestados (26 casos) sostuvieron que el tiempo durante las consultas preoperatorias eran como lo esperado, mientras que un 33,96% (18 casos) contestaron que era menos de lo esperado (preg. 26).

## DISCUSION

Los resultados de este estudio apoyan la importancia de conversar abierta y claramente con el paciente y otorgar la mayor información sobre el procedimiento anestésico y quirúrgico, con el propósito de mejorar la satisfacción y disminuir las complicaciones relacionadas con los mismos; Encontramos similitud en el estudio publicado por castellano et al el cual destaca la relación medico paciente como forma para disminuir la ansiedad y brindar seguridad a los pacientes los cuales en la mayoría de las veces la encontraron satisfactoria. <sup>(6)</sup>

Al referirnos a la consulta preoperatoria con el cirujano (Gastroenterólogo) un porcentaje mayoritario refiere haber recibido menos información de lo que corresponde al procedimiento que se les realizo, a pesar de ello la mayoría de los pacientes manifestó sentirse relajado, tranquilo y seguro; en cuanto a la atención del cirujano los pacientes aseveran que el cirujano estuvo atento; destaca el hecho de que los pacientes a pesar de sentir necesidad de mas información del procedimiento a realizar confió en el facultativo sintiendo seguridad en el mismo y percibe una optima atención, dicha disyuntiva podría explicarse por el hecho de que muchos pacientes ya se les había aplicado algún procedimiento con anterioridad y mantenían confianza en su medico tratante a pesar de que en esta ocasión sintieron carencia de información.

En el estudio presentado por Fernández Et al, destaca la necesidad de brindar información por parte de los cirujanos a sus pacientes antes de la realización del procedimiento como determinante en la calificación optima de satisfacción <sup>(10)</sup> .Por otro lado se vislumbra una pieza fundamental en el desempeño y es la información brindada por el equipo de enfermería al paciente el cual no fue recogido por el presente estudio y que pudiese explicar de otra manera la alta satisfacción global a pesar de la carencia de información por parte del gastroenterólogo.

En lo que respecta a la satisfacción general de los aspectos del preoperatoria podemos argumentar que fueron calificados mayoritariamente como altamente satisfactorios, en

concordancia con el estudio publicado por Heidegger et al, en el cual resaltan la relevancia que desempeña el anestesiólogo con habilidades en comunicación de información para con el paciente como pieza fundamental en el proceso de un acto anestésico-quirúrgico y su posterior calificación positiva por parte de la población atendida. <sup>(8)</sup>

Con respecto a la satisfacción global en los aspectos inherentes del intraoperatorio, los pacientes al entrar en la sala de operaciones se sintieron incómodos con frío, calor, incómodos en la mesa de operaciones, los mismos manifestaron que su privacidad fue respetada al entrar en la sala de operaciones y la totalidad de ellos refiere que el personal médico estuvo atento al entrar en la sala de operaciones, en consecuencia con nuestros resultados Ayala et al reportan una necesidad en el mejor control de la temperatura en la sala de operaciones ya que crea disgusto en los pacientes y los mismos refirieron como excelente el respeto a la intimidad y privacidad durante su estadía en el nosocomio, casi en su totalidad califican como bueno el trato humano recibido <sup>(9)</sup>; Evidenciando así relación estrecha en mayor o menor medida con los resultados de los ítems evaluados en dicha unidad ambulatoria y la nuestra.

En lo correspondiente al dolor en la sala de recuperación la mayoría de los pacientes refirieron menos o mucho menos de lo esperado, un bloque mayoritario de los mismos refieren un despertar agradable más de lo esperado y en cuanto a la atención del personal médico y de enfermería casi en su totalidad lo refieren como mucho más de lo esperado, en consecuencia podemos calificar como una alta satisfacción durante el intraoperatorio y postoperatorio de los pacientes en estudio en sus diversos ítems, en correspondencia con nuestros resultados el estudio presentado por Mosquera et al reconoce que gran parte de los entrevistados manifestaron sentir que el personal médico y de enfermería fueron atentos, además afirman que la intervención del personal de salud ayudó a sentirse emocionalmente mejor a las pacientes los cuales afirmaron que los médicos brindaron mayor apoyo emocional, seguido del personal de enfermería. <sup>(7)</sup>

En líneas generales desde la primera consulta hasta en el momento de aplicar el estudio casi la totalidad de los pacientes afirmó que pudo estar con su familia o amigos, los tiempos de espera en el hospital le parecieron demasiado largos a la mayoría de los pacientes para obtener una cita con el anestesiólogo o el cirujano; En correlación con nuestros resultados los presentados por Bastidas y Sivira podemos resaltar que la mayor parte de los pacientes pudo permanecer bajo la compañía de sus familiares o amigos y una gran proporción de los mismos calificaron los tiempos de espera muy largos para las citas con el anestesiólogo y cirujano. <sup>(5)</sup>

En lo que respecta a los tiempos de espera durante las consultas preoperatorias le parecieron demasiado largos a la mayor proporción de los pacientes. En contraste con nuestros resultados Ayala y cols precisaron que para la minoría poblacional estudiada los tiempos de espera no fueron adecuados <sup>(9)</sup>; Resaltando de esta manera un sistema de atención más eficiente al nuestro en mayor proporción en lo que a este aspecto concierne.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La mayoría de pacientes están alrededor de la cuarta y quinta década de edad, mayoritariamente del género femenino, con un nivel de instrucción correspondiente al bachillerato, un riesgo quirúrgico ASA II, el procedimiento más comúnmente realizado fue endoscopias digestivas inferiores.

Los pacientes describen el preoperatorio como altamente satisfactorio, el proceso asistencial en sus inicios es eficiente sin embargo se identificaron variables que influyen negativamente en la experiencia del paciente; Los tiempos de espera durante el preoperatorio en el hospital son percibidos como demasiado largos, tanto para obtener una cita con el anestesiólogo o cirujano como durante las consultas preoperatorias

La satisfacción en el intraoperatorio y postoperatorio fue alta destacando la variable de atención médica y de enfermería, un porcentaje considerablemente alto de pacientes se sintieron incómodos con variaciones de temperaturas extremas.

Durante la estancia en recuperación destaca la presencia de sensaciones desagradables.

El respeto a la privacidad fue una sensación compartida en más de la mitad de los pacientes.

Se recomienda:

A las autoridades hospitalarias mejorar la logística y eficacia en la asignación de citas y facilitar los medios necesarios para agilizar la práctica de consultas preoperatorias.

Solicitar a las autoridades correspondientes mejorar las instalaciones de recuperación dotándolas de infraestructura adecuada e insumos para la mejor atención de los pacientes en dichas áreas.

Optimizar la cantidad de información suministrada por el cirujano al paciente antes del procedimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Suñol R, Bañeres J. *Origen, evolución y características de los programas de Gestión de la Calidad en los servicios de salud*. Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Madrid: Du Pont Pharma;2010.
2. Pascoe G. *Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis*. Evaluation and program planning. San Francisco: Elsevier 2013
3. Eagle CJ, Davies JM. *Current models of "quality": an introduction for anaesthetists* [internet].Canada. Can J Anaesth; Septiembre 2003. [Consultado 5 agosto 2018]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8403179>
4. Auquier P, Pernoud N, Bruder N, Simeoni M. *Development and Validation of a Perioperative Satisfaction Questionnaire*. [Internet]. Estados Unidos. Anesthesiology; Julio 2005. [Consultado 10 agosto 2018]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15915023>
5. Bastidas F, Sivira N. *Satisfacción preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria de los pacientes sometidos a intervención quirúrgica en el hospital universitario dr. ángel Larralde*. [Internet]. Venezuela. Trabajo especial de Grado no publicado, para optar al Título de especialista en Anestesiología y Reanimación. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo; 2016. [Consultado 20 agosto 2018]. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5100/fbastidas.pdf?sequence=3>
6. Castellanos A, Cervantes H, Vásquez P. *Satisfacción geriátrica, Satisfacción anestésica como indicador de calidad de la atención médica en el paciente geriátrico*. Revista Mexicana de Anestesiología [Internet]. México; 2013. [Consultado 20 agosto 2018]. Disponible en : <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2013/cmas131be.pdf>
7. Mosquera S, Cordova E, *Evaluación del grado de satisfacción de la atención anestésica en el servicio de recuperación de pacientes intervenidas de legrado instrumental uterino con anestesia general, mediante un cuestionario, en el hospital ginecoobstétrico isidro ayora de la ciudad de quito*. Repositorio Institucional. [Internet]. 2013.[Consultado 21 agosto 2018] Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4663/1/T-UCE-0006-80.pdf>
8. Heidegger, T, Saal, D, Nübling, M. *Patient satisfaction with anaesthesia - Part 1: Satisfaction as part of outcome - and what satisfies patients*. The Association of Anaesthetists of Great Britain and Ireland. [Internet]. 2013[Consultado 21 agosto 2018]. Disponible en : <https://scihub.tw/https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23926924>

9. Ayala S, Cristiani F, Saralegui J. *Satisfacción del paciente en un servicio de anestesia ambulatoria*. *Anest Analg Reanim* [Internet]. 2013 [consultado 22 agosto 2018]; 24( 2 ): 53. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12732011000200003&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12732011000200003&lng=es)
  
10. Fernández Garrido, Lopera Uribe, Albar Marin, Morano Baez, Lagoa Elias y Gallardo Abril. Características de la información en el proceso quirúrgico y satisfacción de los pacientes. *Rev Calid Asist*. 2011. doi:10.1016/j.cali.2011.03.009 Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-caracteristicas-informacion-el-proceso-quirurgico-S1134282X11000728>

## ANEXO A

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ CI \_\_\_\_\_, Manifiesto que estoy de acuerdo en que me sea aplicado el instrumento metodológico denominado **EVANG**, el cual es usado por el interesado(a) como instrumento para la realización del trabajo de grado titulado **VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ANGEL LARRALDE**, para optar por el título de médico especialista en anestesiología y reanimación emitido por la **Universidad de Carabobo y el Hospital Universitario Dr. “Ángel Larralde”**. Igualmente manifiesto que se me ha facilitado el presente consentimiento, habiendo comprendido la finalidad del mismo.

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**ANEXO B**  
**INSTRUMENTO APLICADO Y FICHA DE REGISTRO**

<b>Edad</b>		<b>Sexo</b>	
<b>Tipo de Procedimiento</b>		<b>ASA</b>	
<b>Duración del procedimiento</b>		<b>Nivel de Instrucción</b>	

Leyenda de las casillas	1	2	3	4	5
	Mucho menos de lo esperado	Menos de lo esperado	Como lo esperado	Más de lo esperado	Mucho más de lo esperado

	<i>Durante la visita preoperatoria con el anestesiólogo</i>	1	2	3	4	5
1	Recibi información sobre lo que iba a suceder					
2	Me fue posible hacer las preguntas que quería					
3	Me senti tranquilo, relajado y seguro					
<i>Durante la consulta preoperatoria con el cirujano</i>						
4	Recibi información acerca de lo que iba a suceder					
5	Me senti tranquilo, relajado y seguro					
6	El cirujano estuvo atento					
<i>Desde las primeras consultas hasta que entre en la sala de operaciones</i>						
7	Mi privacidad fue respetada					
<i>Al entrar en la sala de operaciones</i>						
8	Me sentido incómodo con frío, calor, incómodo en la mesa de operaciones					
9	Mi privacidad fue respetada					
10	El personal médico estuvo atento					
<i>En la sala de recuperación</i>						
11	Tuve sensaciones desagradables tales como : sed, hambre, nauseas o dolor de cabeza					
12	Me sentido incómodo con frío, con calor, incómodo en la cama					
13	Tuve dolor					
14	Tuve un agradable despertar					
15	El personal médico y de enfermería estuvieron atentos					
<i>Desde que volví a mi cuarto de hospitalización</i>						
16	Tuve sensaciones desagradables tales como: sed, hambre, nauseas, o dolor de cabeza					
17	Me he sentido incómodo con frío, calor, incómodo en la cama					
18	Tuve dificultades para hacer las tareas cotidianas: comunicarme, comer, lavarme e ir al baño					
19	Tuve dolor					
20	Me calmaron el dolor					
21	El personal médico fue atento					
22	El personal de enfermería estaba atento					
23	Se respetó mi privacidad ya en el cuarto					
<i>En general desde mi primera consulta hasta hoy</i>						
24	Pude estar con mi familia o amigos					
<i>Los tiempos de espera en el hospital me parecieron demasiado largos</i>						
25	Para obtener una cita con el anestesiólogo o el cirujano					
26	Durante las consultas preoperatorias					



## ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo Especial de Grado titulado:

### VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN PERIOPERATORIA EN PACIENTES SOMETIDOS A PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DR. ÁNGEL LARRALDE

Presentado para optar al grado de **Especialista en Anestesiología y Reanimación** por el (la) aspirante:

**SANCHEZ R., ALFREDO J.**  
C.I. V - 18270610

Habiendo examinado el Trabajo presentado, bajo la tutoría del profesor(a): Nelson Sivira C.I. 4800480, decidimos que el mismo está **APROBADO**.

Acta que se expide en valencia, en fecha: **23/10/2018**

**Prof. Nelson Sivira** (Pdte)  
C.I. 4800480  
Fecha 23-10-18.

**Prof. Carlos Caamaño**  
C.I. V 189505107  
Fecha 23/10/18

**Prof. Rafael Jaimes**  
C.I. 16789832  
Fecha 23-10-18

TG: 58-18