

Satisfacción del paciente en el Módulo de Atención de Enfermedades Respiratorias en una unidad de primer nivel de atención

Nadia Guadalupe Pérez Rojas¹, Elfa Erita Cruz Ponce¹, Eduardo Vázquez Cruz², José Benjamín Román Cerezo³

¹ Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad de Medicina Familiar No. 06

² Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad de Medicina Familiar No. 01

³ Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad de Medicina Familiar No. 55

Resumen

Introducción: La calidad de atención es un tema ampliamente evaluada en todo el mundo, realizando cambios en los procesos o estrategias para lograr una mejor atención a los pacientes. Ante la pandemia COVID-19, se han ejecutado cambios en los procesos de atención médica para brindar una atención oportuna a los derechohabientes y realizar planes de mejora continua. **Objetivo.** Se determinó la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su relación con el diagnóstico de egreso. **Material y método:** Estudio Observacional, Relacional, Longitudinal, Prospectivo y Prolectivo en derechohabiente de 20 a 59 años. La muestra constó de 150 pacientes en total, divididos en dos grupos de 75 cada uno, se solicitaron datos sociodemográficos, se aplicó la escala de satisfacción de consulta externa (SERVQUAL). Posteriormente se revisó su diagnóstico en el SIMF, se vaciaron los datos en una hoja de recolección y se hizo el análisis con el programa estadístico SPSS v23. **Resultados:** Se obtuvo el sexo femenino en un 60% con COVID-19 y 57% con No COVID-19, edad media 36.40 con COVID-19 y 40.18 con No COVID-19. El tipo de atención primera vez con 89% con COVID-19 y 95% con No COVID-19. De acuerdo al estado civil casado en un 72% con COVID-19 y 79% con No COVID-19. La ocupación de empleado 91% con COVID-19 y 88% con No COVID-19. SERVQUAL: Fiabilidad Satisfecho el 72% con COVID-19 y 75% con No COVID-19. Empatía, Satisfecho 57% con COVID-19 y 44% con No COVID-19. Seguridad, Satisfecho el 85% con COVID-19 y 89% con No COVID-19. Capacidad de respuesta, Satisfecho el 45% con COVID-19 y 56% con No COVID-19. Elementos tangibles, Satisfecho el 73% con COVID-19 y 71% con No COVID-19. Satisfacción promedio, Satisfecho el 87% con COVID-19 y 88% con No COVID-19. De acuerdo a SPSS v. 23, se utilizó “U de Mann-Whitney” con $p \leq 0.05$. **Conclusión:** Bajo las condiciones del estudio, no existe una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su diagnóstico de egreso.

Abstract

Introduction: The quality of care is a subject widely evaluated throughout the world, making changes in processes or strategies to achieve better care for patients. In light of the COVID-19 pandemic, changes have been made to the health care processes to provide timely care to the beneficiaries and carry out continuous improvement plans. **Objective.** Patient satisfaction in the respiratory disease care module in a first level care unit and its relationship with discharge diagnosis were determined. **Material and method:** Observational, Relational, Longitudinal, Prospective and Prospective study in beneficiary from 20 to 59 years. The sample consisted of 150 patients in total, divided into two groups of 75 each, sociodemographic data were requested, and the outpatient satisfaction scale (SERVQUAL) was applied. Subsequently, its diagnosis was reviewed in the SIMF, the data was entered into a collection sheet and the analysis was made with the statistical program SPSS v23. **Results:** The female sex was obtained in 60% with COVID-19 and 57% with No COVID-19, mean age 36.40 with COVID-19 and 40.18 with No COVID-19. The type of care for the first time with 89% with COVID-19 and 95% with No COVID-19. According to marital status, 72% married with COVID-19 and 79% with No COVID-19. Employee occupancy 91% with COVID-19 and 88% with No COVID-19. SERVQUAL: Reliability Satisfied 72% with COVID-19 and 75% with No COVID-19. Empathy, Satisfied 57% with COVID-19 and 44% with No COVID-19. Security, 85% satisfied with COVID-19 and 89% with No COVID-19. Response capacity, 45% satisfied with COVID-19 and 56% with No COVID-19. Tangible elements, 73% satisfied with COVID-19 and 71% with No COVID-19. Average satisfaction, 87% satisfied with COVID-19 and 88% with No COVID-19. According to SPSS v. 23, “Mann-Whitney U” was used with $p \leq 0.05$. **Conclusion:** Under the conditions of the study, there is no statistically significant association between patient satisfaction in the respiratory disease care module in a first level care unit and the discharge diagnosis from it.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, COVID-19, SERVQUAL, diagnóstico de egreso.

Keywords: Patient satisfaction, COVID-19, SERVQUAL, discharge diagnosis.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente en la evaluación de los servicios de salud para la calidad de la atención, es un eje esencial que ha sido valorado por más de diez años. Cuando hablamos acerca de la medición de la calidad de la atención, sin duda se presentan grandes dificultades y es fácil asumir que puede ser realizada para el control de actividades, pero su fin en sí es llevar a la mejora para poder proporcionar un mejor servicio a toda persona que ingrese. Es importante dar a conocer que para realizar una mejora es imprescindible conocer el punto de partida e identificar los problemas en los que podemos presentar una mejoría (Coronado, 2013).

La información recabada de los pacientes en los diversos servicios de salud, por medio de instrumentos diseñados para ser valorados en el área de la salud, se han vuelto fundamentales para poder mejorar el servicio otorgado a los usuarios, involucrando la eficacia y eficiencia, así como un diagnóstico certero, tratamiento oportuno y seguimiento de los pacientes, sin olvidar que en algunas encuestas es evaluada la infraestructura con la que cuenta la unidad que sea evaluada (Chen, 2018).

La satisfacción de los pacientes como indicador de calidad es valorada en los distintos modelos de atención a la salud y es definida como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente, o de sus familiares, con el logro de las mismas, a través de la atención médica recibida. La opinión de los usuarios tiene alta credibilidad en los estudios sobre satisfacción, debido a que la evaluación que hacen del servicio es producto de sus experiencias y no está mediada por juicios de los servidores del programa (Nafarrete, 2018).

La satisfacción que percibe el paciente está relacionada con un elevado número de variables, tales como estado de salud, variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel cultural), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etcétera) y tiempo de espera; existiendo una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción (Castro, 2017)

Por otra parte, el usuario que se encuentra satisfecho con la atención recibida, es relacionado a un apego al tratamiento, un adecuado seguimiento de enfermedades y se involucra en la promoción de la prevención.

El sistema de salud es la suma de las organizaciones, instituciones y recursos cuyo fin principal es mejorar la salud de la población. Para obtener este resultado se debe tomar la importancia de retención del talento humano, financiamiento, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como de orientación y dirección (Saturno, 2019).

La pandemia COVID-19 realizó un desafío en la remodelación de las unidades de salud en todos sus niveles, para poder brindar a los pacientes atención de calidad para ser valorados, otorgarles tratamiento y seguimiento. Un reto que debe ser evaluado para poder continuar con una mejora y poder agilizar procesos, brindar una mejor atención, dar un tratamiento adecuado, realizar derivamientos a otros niveles de atención en caso de ser necesario y dar seguimiento presencial o a distancia a los pacientes con COVID-19.

A partir del 2020, posterior al primer caso de COVID-19 en México, se ha presentado una mejora constante en la cual debemos ser capaces de realizar modificaciones continuas basados en los resultados de los parámetros evaluados.

2. METODOLOGÍA

La participación consistió en preguntar sus datos generales como edad, sexo, ocupación, estado civil y si su consulta era de primera vez o subsecuente. Posteriormente se realizó la primera encuesta que es

correspondiente a la expectativa en la sala de espera en un tiempo de 15 minutos y una de percepción posterior a la atención médica en la sala de espera de 15 minutos al igual que la primera lo cual nos llevó un aproximado de 30 minutos en total.

Las encuestas mencionadas son parte del instrumento SERVQUAL validado en diversas ocasiones, una de ellas por Cabello y Chirinos, nos menciona en su estudio de “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, Perú, un coeficiente alfa de Cronbach de 0.984 para la consulta externa, mostrando validez y alta confiabilidad y aplicabilidad y la hacen recomendable en servicios de salud. Está basado en dos elementos fundamentales (expectativas y percepciones) que se agrupan a lo largo de cinco dimensiones para medir el nivel del servicio: Fiabilidad, la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, capacidad de respuesta la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, seguridad, los conocimientos y atención mostrados por los médicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, empatía la atención personalizada que dispensa la organización a sus pacientes y elementos tangibles la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

La escala midió las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. Cada ítem fue evaluado por medio de una escala tipo Likert de cinco puntos que va desde 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Incierto, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. La calidad percibida del servicio fue igual a percepciones menos expectativas, es decir, Satisfacción= Percepción – Expectativas y así se determinó en porcentaje si se encontró satisfecho o insatisfecho. Se correlacionó la percepción con la expectativa, y se determinarán cuantos pacientes y su porcentaje estuvieron satisfechos o insatisfechos en cada dimensión y de manera global.

Posteriormente el investigador accedió al expediente del paciente por medio electrónico (SIMF), recabando el diagnóstico que el médico le haya otorgado en la atención, permitiendo clasificar en el grupo 1 con diagnóstico de COVID-19, grupo 2 con diagnóstico de No COVID-19, esta información fue recabada en el último apartado de la hoja de recolección de datos del investigador.

Una vez obtenida la información, se procedió a la captura en la hoja de recolección de datos diseñada para la investigación.

Las variables sociodemográficas dependieron del tipo, su análisis fue cuantificando en proporciones, o medidas de tendencia central y dispersión.

Para el contraste de hipótesis se dependió del comportamiento de la medición numérica, se utilizó pruebas paramétricas si existió una distribución normal y homogeneidad de varianzas, en caso contrario se utilizaron pruebas no paramétricas.

En SPSS v23, e utilizó *U de Mann-Whitney* para determinar la asociación entre ambas variables con un nivel de significancia de $p \leq 0.05$.

3. RESULTADOS

Este estudio de investigación se realizó para ver si existía relación entre la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su diagnóstico

de egreso, se utilizó la encuesta SERVQUAL con cinco dimensiones siendo Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

Para determinar la satisfacción de los pacientes se obtuvo una muestra de 150 pacientes en un rango de edad de 20 a 59 años, siendo dos grupos: el primero con 75 pacientes con diagnóstico de COVID-19 y el segundo con 75 pacientes con diagnóstico de No COVID-19, de cualquier sexo, que cumplieron los criterios de selección. Obteniendo los siguientes resultados:

En relación al sexo, el femenino se detectó en un 60% (n=45) con diagnóstico de COVID-19, mientras que No COVID-19 fue de un 57% (n=43) (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución del sexo

Sexo	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Femenino	45	60	43	57
Masculino	30	40	32	43
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Con respecto a la edad de los pacientes participantes, se obtuvo una media de 36.40 DE 10.40 con diagnóstico COVID-19, mientras que los pacientes con No COVID-19 se obtuvo una media de 40.18 DE 10.26.

En cuanto a la ocupación, el empleado corresponde a un 91% (n=68) con COVID-19 y 88% (n=65) con No COVID-19. Con respecto al tipo de atención, por primera vez se encontró un 89% (n=67) con COVID-19 y 95% (n=71) con No COVID-19.

De acuerdo al estado civil, casado(a) corresponde a un 72% (n=54) con COVID-19 y 79% (n=59) con No COVID-19 (Tabla 2).

Tabla 2. Distribución del estado civil

Estado civil	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Casado (a)	54	72	59	79
Unión libre	15	20	13	17
Soltero (a)	6	8	3	4
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Con respecto a la Satisfacción en **la fiabilidad**, se encontró Satisfecho el 72% (n=54) con diagnóstico de COVID-19 y 75% (n=56) con No COVID-19 (Tabla 3). La Satisfacción en **la empatía**, se obtuvo Satisfecho el 57% (n=43) con diagnóstico de COVID-19 y 44% (n=33) con No COVID-19 (Tabla 4). Con respecto a la Satisfacción en **la seguridad**, se encontró Satisfecho el 85% (n=64) con diagnóstico de COVID-19 y 89% (n=67) con No COVID-19 (Tabla 5).

Tabla 3. Distribución de la satisfacción en la fiabilidad

Fiabilidad	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Satisfecho	54	72	56	75
Insatisfecho	21	28	19	25
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Tabla 4. Distribución de la satisfacción en la empatía

Empatía	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Satisfecho	43	57	33	44
Insatisfecho	32	43	42	56
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Tabla 5. Distribución de la satisfacción en la seguridad

Seguridad	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	N	%
Satisfecho	64	85	67	89
Insatisfecho	11	15	8	11
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

La Satisfacción en la **capacidad de respuesta**, se obtuvo Satisfecho el 45% (n=34) con diagnóstico de COVID-19 y 56% (n=42) con No COVID-19 (Tabla 6). Con respecto a la Satisfacción en **elementos tangibles**, se encontró Satisfecho el 73% (n=55) con diagnóstico de COVID-19 y 71% (n=53) con No COVID-19 (Tabla 7). La Satisfacción **promedio SERVQUAL**, se obtuvo Satisfecho el 87% (n=65) con diagnóstico de COVID-19 y 88% (n=66) con No COVID-19 (Tabla 8).

Tabla 6. Distribución de la satisfacción en la capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Satisfecho	34	45	42	56
Insatisfecho	41	55	33	44
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Tabla 7. Distribución de la satisfacción en elementos tangibles

Elementos tangibles	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	N	%
Satisfecho	55	73	53	71
Insatisfecho	20	27	22	29
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Tabla 8. Distribución de la satisfacción promedio servqual

Promedio SERVQUAL	COVID-19		No COVID-19	
	n	%	n	%
Satisfecho	65	87	66	88
Insatisfecho	10	13	9	12
Total	75	100	75	100

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

Tabla 9. Tratamiento estadístico

Variable	U de mann-whitney	P
Satisfacción en fiabilidad	2737	P=0.713
Satisfacción en empatía	2437	P=0.104
Satisfacción en seguridad	2700	P=0.463
Satisfacción en capacidad de respuesta	2512	P=0.193
Satisfacción en elementos tangibles	2737	P=0.717
Satisfacción en promedio	2775	P=0.807

Fuente: satisfacción del paciente en módulo de enfermedades respiratorias y su diagnóstico de egreso

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El impacto generado de la satisfacción del paciente para la calidad de la atención, es de gran importancia y contemplado como un pilar en su evaluación, siendo un desafío mantener satisfechos a los pacientes que acuden a consulta en las transformaciones realizadas en situaciones epidemiológicas como fue en la pandemia por COVID-19, permitiendo realizar un trabajo con adecuada seguridad, siendo eficaces y eficientes, además de un trato integral a los pacientes por medio del personal de salud.

Esta investigación se realizó con la finalidad de observar si existía relación entre la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su diagnóstico de egreso. La pandemia COVID-19 requirió toma de decisiones rápidas, implementándose áreas específicas para la atención de los pacientes, siendo un reto otorgar atención de calidad y tener una satisfacción del usuario que acudiera a valoración, tratamiento y seguimiento.

No existen suficientes estudios que evalúen la satisfacción del paciente en relación al módulo de consulta externa de enfermedades respiratorias, siendo alternativas de estudio relacionados a telemedicina, satisfacción de los familiares con pacientes COVID-19 o evaluación de la satisfacción del paciente con el mismo instrumento que fue utilizado en esta investigación.

De acuerdo al sexo, en el estudio realizado en 2019 por Boada NA, Barbosa LA y Cobo ME en la consulta externa de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Colombia, se obtuvo un predominio del sexo femenino en un 62.9%, siendo similar en esta investigación realizada obteniendo en el sexo femenino en un 60% con diagnóstico de COVID-19 y 57% con No COVID-19, esto debido a que las mujeres acuden en mayor porcentaje a la consulta externa a ser valoradas, pudiendo ser encuestados tanto hombres como mujeres en ambos estudios, sin ningún criterio de exclusión en esta variable (Boada, 2019).

La media de edad entre los usuarios en esta investigación fue de 36.40 en los pacientes con diagnóstico de COVID-19 y 40.18 en los pacientes con diagnóstico de No COVID-19, mientras que, en el estudio realizado en 2018 por Vázquez CE, Sotomayor TJ, González LA y cols. en la Unidad de Medicina Familiar No. 6 del IMSS de Puebla, la edad en promedio fue de 42.8, no existiendo diferencia; sin embargo los criterios de selección de este estudio fue de 20 a 59 años, mientras que el rango fue hasta de 70 años con el estudio comparado (Vázquez, 2018).

En la ocupación de los pacientes encuestados en este estudio el 91% fueron empleados en los pacientes con diagnóstico de COVID-19 y 88% en los pacientes con diagnóstico de No COVID-19, siendo la mayor parte de los pacientes que acuden a valoración al módulo respiratorio derechohabientes trabajadores, comparado con el estudio realizado en 2017 por Ortega MC, Calderón GM, Gómez AC y cols., donde evaluaron la satisfacción de los pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en la unidad de medicina familiar (UMF) No. 80 en Morelos, Michoacán, la ocupación que más se registro fue de ama de casa con 31%, probablemente por el envío solicitado empresas para valoración de sus trabajadores por la pandemia COVID-19 al módulo de enfermedades respiratorias (Ortega, 2017).

En 2020, Sal RC, Torres BB y Snaz AM, se evaluó la Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de COVID-19 en atención primaria, siendo el diagnóstico de COVID-19 presente en un 31% de los pacientes encuestados, no pudiendo ser este rubro comparable debido a que la muestra fue obtenida a conveniencia del investigador siendo un grupo de 75 pacientes con diagnóstico de COVID-19 (Sal, 2020).

Respecto a la satisfacción con el cuestionario SERVQUAL, en el estudio realizado en 2019 por Boada NA, Barbosa LA y Cobo ME en la consulta externa de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Colombia, se obtuvo un 70% de satisfacción promedio y en sus cinco dimensiones fiabilidad, empatía, tangibles, capacidad de respuesta y seguridad mayor del 65%, siendo similar en esta investigación la satisfacción promedio que se obtuvo fue de 87% con diagnóstico de COVID-19 y 88% con No COVID-19, por dimensiones en esta investigación fueron superiores del 65% fiabilidad, tangibles y seguridad, mientras que capacidad de respuesta y empatía menores del 65% de satisfacción con ambos diagnósticos, esto podría ser debido a que la enfermedad desconocida y saturación de los servicios de salud crearon un ambiente de protección personal sin tomar en cuenta el entorno tanto de los pacientes como el personal de salud, además de que aún se desconocía la evolución de la enfermedad y tratamiento (Boada, 2019).

Sin embargo, en el estudio realizado en Ecuador en el año 2019, por Suárez LG, Robles SR, Serrano MG et cols., con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro en Guayas con el instrumento de SERVQUAL se obtuvo una satisfacción nivel medio con un 48% de los pacientes encuestados, siendo similares con esta investigación en capacidad de respuesta y empatía que si bien es menor a las otras dimensiones, puede obtenerse una mejora (Suárez, 2019).

En el estudio realizado en 2018 por Pérez PM, Orlandoni MG, Ramoni PJ et al., analizaron la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en el Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara en Colombia, con un estudio transversal realizado en pacientes atendidos durante los meses de marzo y abril de 2016 en las áreas de urgencias y consulta externa, sus resultados por dimensiones fueron superiores al 90% excepto en tangibles con el 61%; en contraste con este estudio, en aspectos tangibles fue superior con un 73% con diagnóstico COVID-19 y 71% con diagnóstico No COVID-19 a pesar de ser un área implementada por contingencia, pero posiblemente por el mismo motivo habiendo una mejor comprensión en cuanto a las instalaciones por parte de los usuarios. Por otra parte, en el estudio realizado por Umoke M, Ifeanachor UP, Nwimo I et cols. investigaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, utilizando SERVQUAL se obtuvo el menor porcentaje en tangibles, refiriendo mejora en las áreas de espera, lo cual se debe realizar en el módulo respiratorio de la U.M.F. No. 6 y evaluaciones posteriores para verificar el cambio en este parámetro (Pérez, 2018).

En el estudio realizado por García Hudrobro et cols., acerca de Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia COVID-19 en 2020, se obtuvo una satisfacción global del 98% en telemedicina, siendo mucho mayor a esta investigación siendo de 87% con diagnóstico de COVID-19 y 88% con No COVID-19, pudiendo ser una opción tomada de la evaluación de las llamadas a distancia, viéndose beneficiado el tiempo, las instalaciones y la seguridad del paciente, sin embargo, podrían existir barreras para sesgar el resultado como no tener la comunicación no verbal y haber confusiones en la adecuada exploración y por consiguiente tratamiento (García, 2020).

En 2021, en el estudio realizado por Alvarado PK y Guarate CY, en el estudio Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con COVID-19 sobre la atención recibida, la empatía con un 22.3% por SERVQUAL, se relaciona con un porcentaje de esta investigación de 57% con diagnóstico de COVID-19 y 44% con No COVID-19. Siendo la diferencia por la población a la que se aplicó siendo una a familiares y en este estudio a los pacientes, siendo diferente la percepción (Alvarado, 2021).

De acuerdo con lo realizado en el presente estudio de investigación se concluyó que: La muestra total fue de 150 pacientes, siendo 6 de cada 10 pacientes mujeres en ambos diagnósticos, con edad entre 20 a 59 años de edad, de la cual se obtiene una media de 36.40 DE 10.40 con diagnóstico COVID-19 y No COVID-19 se obtuvo una media de 40.18 DE 10.26.

Respecto a la ocupación más de la tercera parte es empleado en ambos diagnósticos.

En relación al estado civil 7 de cada 10 pacientes son casados con el diagnóstico de COVID-19 y 8 de cada 10 son casados con el diagnóstico de No COVID-19.

En cuanto al tipo de atención 9 de cada 10 pacientes acudieron por primera vez en ambos diagnósticos.

Se llevó a cabo el tratamiento estadístico con la prueba *U de Mann-Whitney* en cada una de las dimensiones y promedio de la encuesta seleccionada para esta investigación para relacionar la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su diagnóstico de egreso. Se encontró que no existe una diferencia estadísticamente significativa en ninguna dimensión y promedio de satisfacción relacionada con su diagnóstico de egreso, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula:

No existe relación entre la satisfacción del paciente en el módulo de atención de enfermedades respiratorias en una unidad de primer nivel de atención y su diagnóstico de egreso.

Por lo que la posibilidad de seguir evaluando desde otro rubro la satisfacción y su relación permitirá tener una mejor valoración de la satisfacción en los pacientes e implementar mejoras continuas.

REFERENCIAS

- [1] Coronado Z, Cruz M, Macías H, Arellano H, Nava B. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1):26-33.
- [2] Chen Q, Beal E, Okunrintemi V, Cerier E, Paredes A, Pawlik T. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes, 6(3):201-209.
- [3] Nafarrete C, Farungo S, Cureño A, Cuadros M, Bárcenas B, Rodríguez P, et al. (2018). Satisfacción de los pacientes con el laboratorio mediante estrategias dirigidas a médicos internos de pregrado. *Rev Latinoam Patol Clin Med Lab*, 65(3):138-44.
- [4] Castro S, Cadena A. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 25(4):271-278.
- [5] Saturno H, Gutiérrez R, Vieyra R, Romero M, O'Shea C, Hernández A, et al. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. *Fundamentos metodológicos. Salud Pública de México*, 58(6):685-693.
- [6] Boada NA, Barbosa LA, Cobo ME. Percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*. 2019;6(1):55-71.
- [7] Vázquez CE, Sotomayor TJ, González LA, Montiel JA, Gutiérrez GA, Campos NL, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 2018;20(2):254-57.
- [8] Ortega MC, Calderón GM, Gómez AC, Muñoz CG. Satisfacción de pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en una unidad de medicina familiar. *Aten Fam*. 2017;24(2):77-81.
- [9] Sal RC, Torres BB, Sanz AM. Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses de la pandemia de covid-19. *Med Gen Fam*. 2020;9(5):227-232.
- [10] Suárez LG, Robles SR, Serrano MG, Serrano CH, Armijo IA. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019;38(2):153-69.
- [11] Pérez PM, Orlandoni MG, Ramoni PJ, Valbuena VM. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018;44(2):325-43.
- [12] García HF, Willson EM, Sepúlveda CV, Palma RS, Cabello EP. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia COVID-19. *Rev Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello* 2020; 80:403-410.

Correo de autor de correspondencia: dranadia.perez.rojas@gmail.com