

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**POSGRADO DE ESPECIALIDADES MEDICAS**



**SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CIRUGÍA ELECTIVA CON LA ATENCIÓN  
PREANESTÉSICA**

Dra. Andrea María Aguirre Rivera

Dr. José Roberto Calderón López

Residentes de la especialidad de Anestesiología del ISSS

Para optar al Título de Especialista en:

**ANESTESIOLOGÍA**

Asesor metodológico

Dr. Enrique Pérez Jovel

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, OCTUBRE 2024**

## INDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>6</b>
<b>II. OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
a) Objetivo General.....	6
b) Objetivos Específicos.....	6
<b>III. MÉTODOS.....</b>	<b>6</b>
a) Diseño general.....	6
b) Descripción y operativización de variables.....	7
c) Universo de estudio .....	9
d) Selección y tamaño de muestra .....	10
e) Unidad de análisis .....	10
f) Criterios de inclusión y exclusión.....	11
g) Proceso de recolección de datos.....	11
h) Plan de análisis de resultados.....	12
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>13</b>
<b>V. DISCUSION.....</b>	<b>17</b>
<b>VI. REFERENCIAS.....</b>	<b>19</b>

## RESUMEN

La atención preoperatoria se basa en brindar atención integrada y centrada en el paciente desde el momento en que se contempla la cirugía hasta la recuperación total, una adecuada atención puede mejorar los resultados de salud y la satisfacción de las personas, lo que garantiza servicios de salud más eficientes. La medición de la satisfacción del paciente es un campo relativamente nuevo de investigación y difícil de medir por lo cual existe una variedad de escalas que permiten evaluarla, siendo una de estas “Patient Satisfaction Questionnaire Short-Form18” PSQ-18. La satisfacción del paciente en la atención en salud forma parte de los elementos fundamentales de una atención integral, siendo la atención preanestésica el primer y principal contacto con el paciente, esta proporciona un ambiente idóneo y adecuado para establecer un plan previo y aclarar dudas. **Objetivo:** Describir el nivel de satisfacción de la atención preanestésica de los pacientes que se someterán a cirugía electiva empleando el formulario corto del cuestionario de satisfacción del paciente (psq-18). **Métodos:** Se entrevistó a 308 pacientes programados para realizarse cirugía electiva en el Hospital General del ISSS durante 4 meses; los datos obtenidos se analizaron con medidas de tendencia central y pruebas de estadística descriptiva. **Resultados:** Se comprobó que el 75% de la población estuvo satisfecha con su evaluación preoperatoria, así como el 55%

confirmó que se empleaba suficiente tiempo en la evaluación. Sin embargo, se obtuvo que el 38% tuvo desencuentro con el médico anesthesiologo.

**Palabras claves:** Satisfacción preoperatoria, PSQ-18, atención preoperatoria, evaluación preoperatoria.

## I. INTRODUCCIÓN

Definir la evaluación preanestésica es difícil, ya que es un concepto emergente<sup>1</sup>. Esta es responsabilidad del anesthesiologo e incluye información de múltiples fuentes, que permite conocer antecedentes, factores de riesgo y desarrollar un plan anestésico para reducir la morbilidad y mejorar la satisfacción del paciente<sup>2</sup>.

Según el estudio de Sinbukhova y colaboradores, para 2018 en Etiopía, la cantidad total de pacientes satisfechos con la evaluación preanestésica fue del 90,4 %; en Arabia Saudita el nivel de satisfacción fue 56,5 %, y en Bélgica de 38,9 %. La satisfacción de los pacientes con la anestesia es un concepto complejo que incluye no sólo el nivel de satisfacción de la anestesia, sino también la presencia de ansiedad, miedo o evaluación del trabajo del anesthesiologo<sup>3</sup>.

La medición de la satisfacción del paciente es un campo relativamente nuevo de investigación en la práctica de la anestesia<sup>4</sup>. Es por esto por lo que es importante el seguimiento regular para medir el grado de satisfacción de la atención preanestésica de los pacientes<sup>5</sup>.

## II. OBJETIVOS

- **Objetivo general**
  - Describir el nivel de satisfacción de la atención preanestésica de los pacientes que se someterán a cirugía electiva empleando el formulario corto del cuestionario de satisfacción del paciente (psq-18).
- **Objetivos específicos**
  - Enumerar los factores que influyen en la percepción de una adecuada atención de los pacientes en la visita preanestésica.
  - Describir la satisfacción del paciente en cuanto al tipo de anestesia planteada en la visita preanestésica.

## III. MÉTODOS

### a) Diseño General:

Estudio descriptivo, transversal realizado durante Enero a Abril 2024 con la información recogida de pacientes entrevistados que serán sometidos a cirugía electiva durante el periodo antes mencionados y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Se seleccionaron los sujetos en base a los criterios de inclusión y exclusión; posterior a la firma del consentimiento informado se procedió a la recolección de datos mediante un cuestionario individual. Se entrevistó a los pacientes que estaban programados para realizarse cirugía electiva en el Hospital General del ISSS

mediante la escala PSQ-18 como base para la definición de satisfacción en la atención. Dicha información se presentó en tablas y gráficos de barra de acuerdo con la mejor la distribución obtenida. El producto final será describir el nivel de la satisfacción de los pacientes con la atención preanestésica en base a la escala antes descrita y en base a una puntuación obtenida de la misma.

### **b) Descripción y operativización de variables**

<b>Nombre de la variable</b>	<b>Tipo</b>	<b>Definición Operacional</b>
Sexo	Continua	Características biológicas que definen a los seres humanos como hombre o mujer
Edad	Categórica	Número de años cumplidos del sujeto desde su nacimiento hasta el momento de consulta
Escolaridad	Categórica	Nivel educativo alcanzado por el sujeto
Clasificación ASA	Categórica	Clasificación del estado físico de los pacientes a someterse a procedimiento quirúrgico según la Asociación Americana de Anestesiología.
Anestesia general	Categórica	Técnica anestésica que implica la pérdida o ausencia temporal de la sensibilidad de todo el cuerpo, acompañada

		de estado de inconciencia producida por fármacos inhalados o endovenosos.
Anestesia Regional	Categórica	Conjunto de técnicas anestésicas en las que se inyectan anestésicos locales para bloqueos nerviosos centrales o periféricos.
Ansiedad prequirúrgica	Categórica	Estado desagradable de inquietud o tensión secundaria, asociado a un paciente con plan de tratamiento quirúrgico.
Satisfacción de paciente	Categórica	Aprobación final de la calidad de la atención sanitaria en base a la habilidad del proveedor de salud para cumplimentar la necesidad del paciente
Evaluación preanestésica	Categórica	Evaluación clínica realizada por el anestesiólogo que incluye información de múltiples fuentes, permitiendo conocer antecedentes, factores de riesgo y desarrollar un plan anestésico para reducir la morbilidad

**c) Universo de estudio**

Totalidad de pacientes que se someterán a cirugía electiva en Hospital General del Seguro Social. En el periodo de Enero a Abril de 2024,

#### d) Selección y tamaño de muestra

Se tomó una muestra representativa en base a la totalidad de los pacientes que recibieron una cirugía electiva en el Hospital General del ISSS en el periodo de Enero a Abril del año 2022, dichos datos fueron brindados por parte de la secretaría del departamento de cirugía electiva del Hospital General del ISSS. Así, se toma por universo a un total de 1523 pacientes, a los cuales, aplicando un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%, se obtuvo una muestra representativa de 308 pacientes a entrevistar, todo esto mediante la formula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

En donde N representa el tamaño de la población, e representa el margen de error expresado en decimales y z la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media.

### **e) Unidad de análisis**

Pacientes que ingresaron para cirugía electiva durante el período de Enero a Abril de 2024 en el centro médico antes mencionado y que cumplían con criterios de inclusión y exclusión.

### **f) Criterios de inclusión y exclusión**

#### **INCLUSIÓN:**

- Pacientes que estén programados para cirugía electiva en HG entre periodo de enero a abril de 2024
- Pacientes que sean clasificados como ASA 1 o ASA 2

#### **EXCLUSIÓN:**

- Pacientes que no puedan brindar información verbal o escrita
- Sujetos que no se clasifiquen como ASA 1 o ASA 2
- Sujetos que no deseen participar en el estudio

### **g) Proceso de recolección de datos**

Se explicó al paciente, previo a la realización de la entrevista, el procedimiento a realizarse y la finalidad del estudio, explicando la confidencialidad de este y haciéndolo constar en un consentimiento informado.

Se entrevistó de manera individual y personal a cada paciente que se sometería a procedimiento quirúrgico implementando el formulario corto del cuestionario de

satisfacción del paciente (PSQ-18) posterior a haberse realizado la evaluación preanestésica. Se obtuvo así un puntaje que nos permitió esclarecer de manera objetiva la satisfacción del paciente en cuanto a la intervención preanestésica se refiere. Dichos datos se analizaron empleando medidas de tendencia central, en concordancia con la información obtenida.

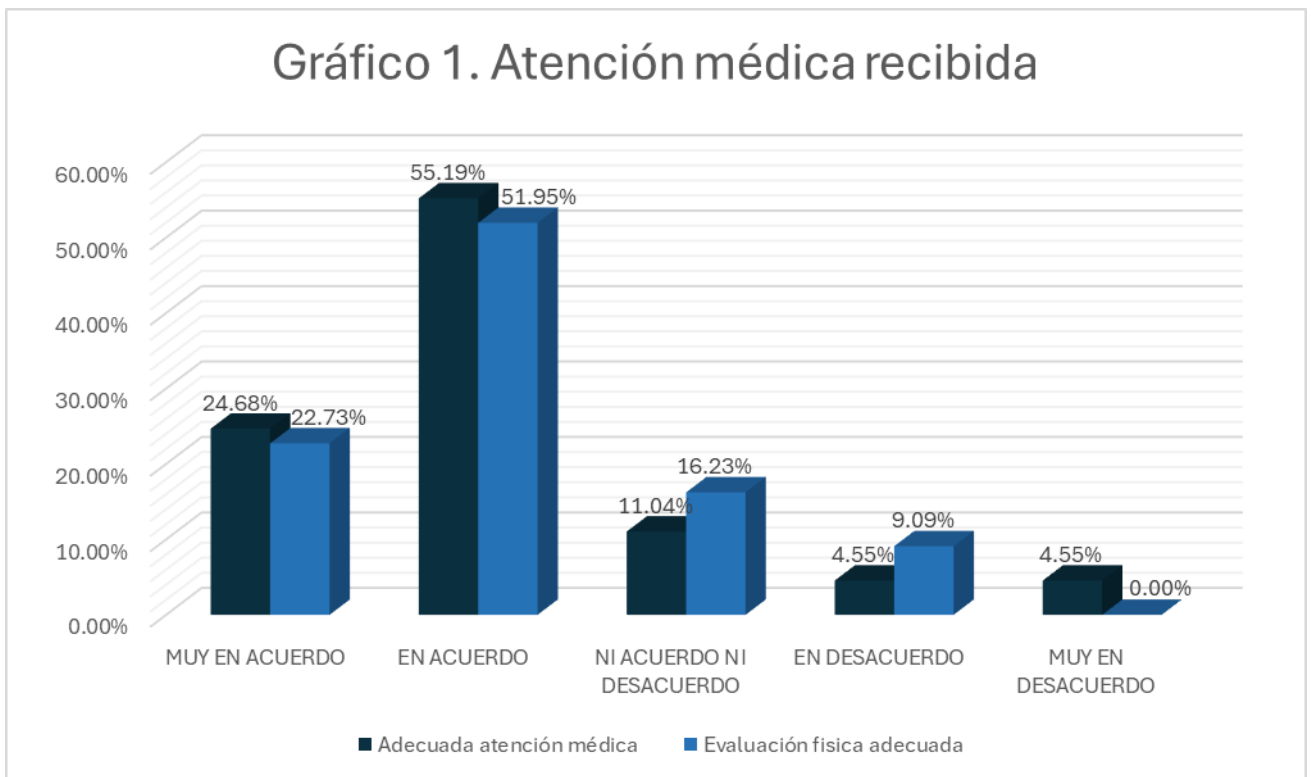
#### **h) Plan de análisis de los resultados**

Una vez recolectados los datos, se inició con su procesamiento y análisis. Se procesó la información a través de matriz de datos en Excel, que sirvió para identificar la frecuencia de las respuestas seleccionadas, a partir de la cual se elaboraron tablas donde se clasificó la información. Después de completar el procesamiento de los datos obtenidos por la encuesta se realizaron gráficos de barra que representaron los resultados de una forma visual más ordenada, concreta y clara posible. La información que se obtuvo a través del instrumento fue analizada usando distribución de frecuencias y porcentajes. Se realizó un análisis vinculando las respuestas obtenidas con las variables que se estudiaron.

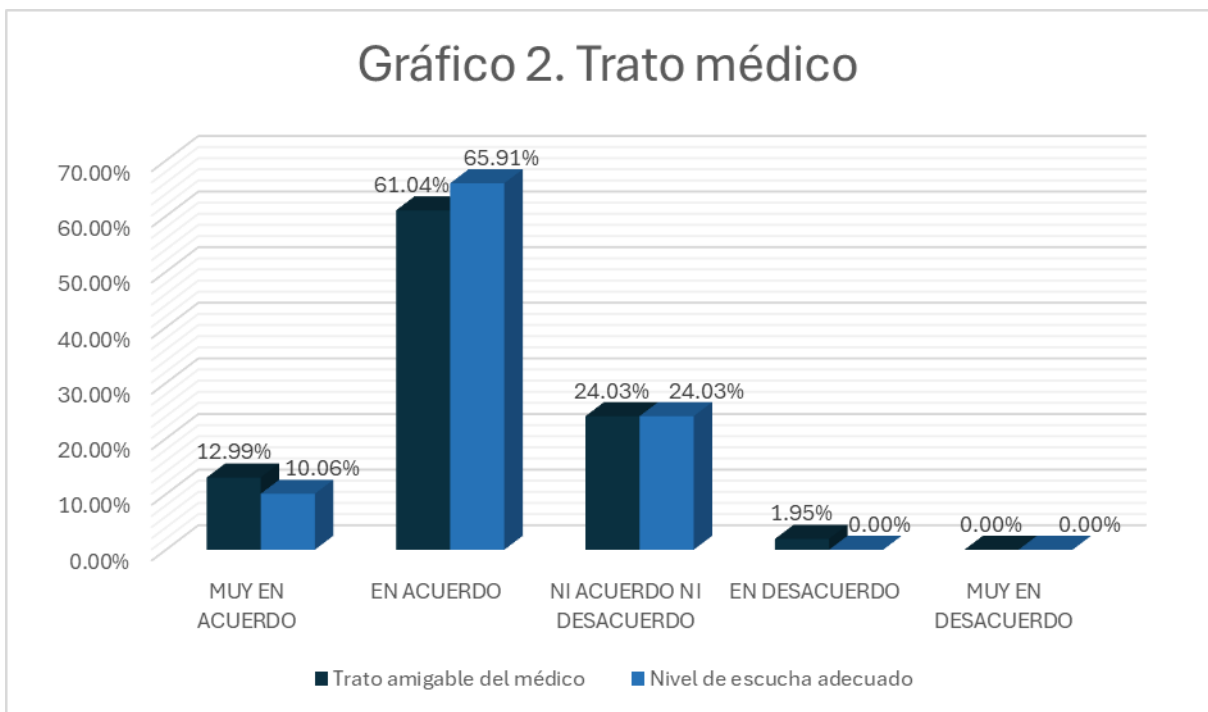
#### IV. RESULTADOS

El estudio contó con la participación de 308 sujetos voluntarios en el llenado de un cuestionario en formato entrevista pertenecientes a pacientes programados para cirugías electivas del período de Enero a Abril 2024 en Hospital General del ISSS.

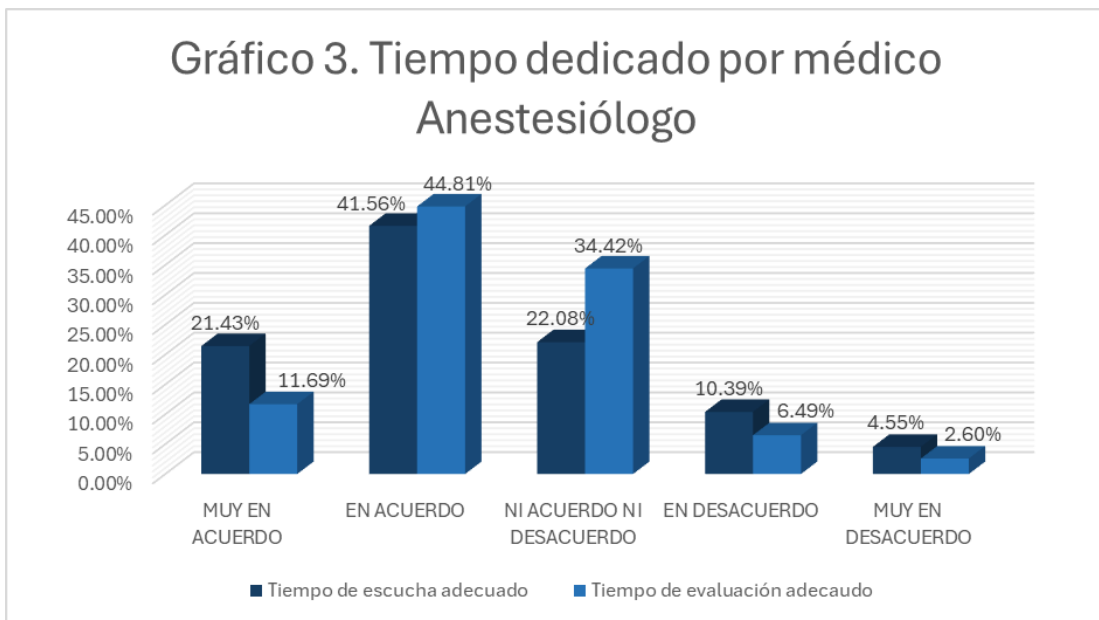
Se evidenció que el 79.87% (246) de la población está en acuerdo en que considera adecuada la atención médica que recibió al momento de la evaluación, así como el 74.68% (230) de los sujetos entrevistados están de acuerdo en que el médico fue cuidadoso al momento de realizar el examen físico de evaluación preanestésica (Ver Gráfico 1).



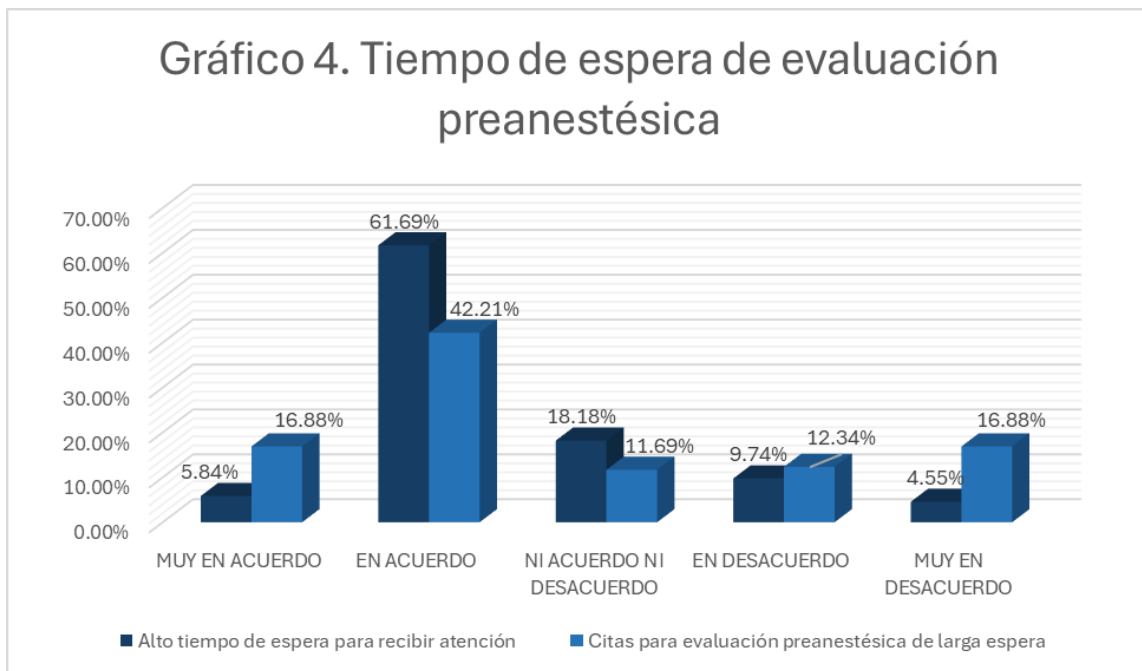
El 74.02% (228) de los sujetos indicó que el trato del anesthesiólogo en la evaluacion preanestésica fue amigable y cortés, mientras que solo el 1.95% (6) de los entrevistados refirió estar en desacuerdo. Así mismo se identificó que el 75.97% (234) estuvo de acuerdo que el nivel de escucha que prestó el médico anesthesiologo durante la evaluación fue adecuado (ver gráfica 2).



El 62.99% (164) de los sujetos está de acuerdo con que el tiempo dedicado por los anesthesiólogos a escuchar al paciente durante la evaluación preanestésica es adecuado, así como el 56.50% (174) de los pacientes está de acuerdo con que el médico emplea un tiempo adecuado en la atención preanestésica (Ver Gráfico 3).

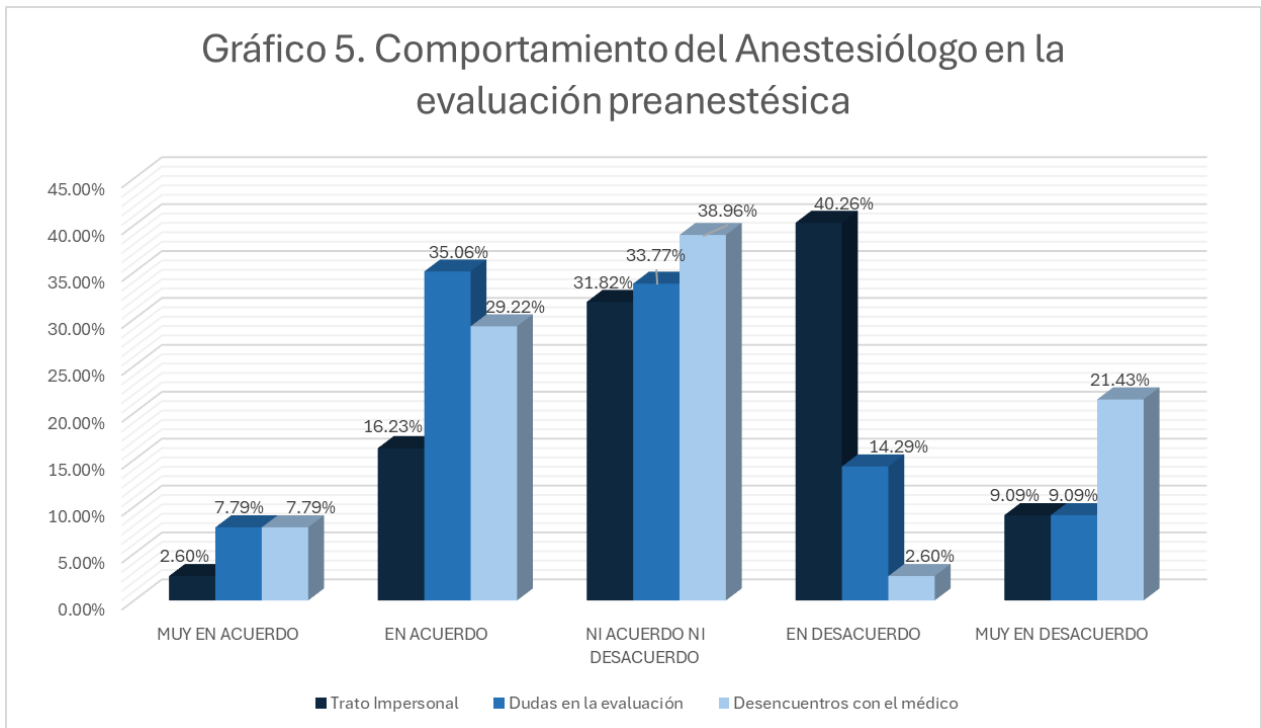


Del total de pacientes entrevistados, el 67.53% (208) estuvo en acuerdo que debieron esperar mucho tiempo para recibir la evaluación preanestésica, así como el 59.09% (182) concordó en que el tiempo de espera para recibir una cita para evaluación preanestésica fue complicado (Ver Gráfico 4).



Se identificó que solamente el 18.83% (58) estuvo en acuerdo que el trato del médico durante la evaluación preanestésica les pareció impersonal, así como el 42.85% (132) estuvo de acuerdo en que resultaron dudas en cuanto al trato recibido mediante la evaluación preanestésica. El 37.01% (114) refieren que tuvieron un

desencuentro con el personal al momento de la evaluación y el 38.96%(120) no se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo al respecto (ver gráfico 5).



## V. DISCUSIÓN

En el Hospital General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social se realizan múltiples cirugías electivas al año, por lo que surge la necesidad de evaluar la calidad de la evaluación preanestésica. Según los resultados obtenidos por la investigación realizada, se identificó, que la mayoría de los pacientes entrevistados considera que la atención médica recibida es adecuada, en cuanto al tiempo de atención, la amabilidad del trato del médico, la disposición de nivel de escucha adecuado y la atención brindada, lo que indica que la satisfacción de los pacientes en el Hospital General del ISSS es alta, muy similar a la descrita en la literatura a nivel internacional<sup>6,7,8,9</sup>. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los pacientes entrevistados indicó estar de acuerdo en que el tiempo fue muy prolongado para recibir la evaluación.

De la muestra entrevistada, una minoría de ellos coincidieron en que el trato médico les pareció impersonal, sin embargo, la mitad de la población refiere haber tenido dudas en cuanto al trato recibido mediante la evaluación preanestésica, y aproximadamente un tercio de la población entrevistada refiere tuvo un desencuentro con algún miembro del personal médico al momento de la evaluación.

La satisfacción del paciente con la evaluación preanestésica está relacionada a la atención médica, lo cual mejora el confort y disminuye el nivel de ansiedad<sup>10,11</sup> en cuanto a la atención de las evaluaciones prequirúrgicas y los pacientes

entrevistados de la muestra obtenida mostraron puntuaciones altas en el PSQ-18<sup>12</sup>, lo cual se relaciona con un alto nivel de satisfacción en general, incluida calidad de técnica, trato interpersonal, comunicación, tiempo de consulta, accesibilidad y conveniencia<sup>13</sup>.

Si bien existen datos mundiales sobre satisfacción con los servicios de anestesia<sup>14</sup> los datos obtenidos con esta encuesta están relacionados propiamente a la valoración preanestésica<sup>15</sup> y no al acto anestésico propiamente.

Si bien los datos obtenidos en su mayoría indican que hay un alto nivel de satisfacción<sup>15</sup>, existen parámetros en la evaluación preanestésica que pueden mejorarse para dar una atención de calidad al paciente que va a ser operado. Debe de tomarse en cuenta, además, que los resultados de esta investigación entrevistaron pacientes a los cuales se les realizaría una cirugía electiva, por lo que una de las limitantes de este estudio es que gran parte de los pacientes operados son de cirugías de emergencia, los cuales no fueron evaluados en esta investigación.

## VI. REFERENCIAS

- 
- <sup>1</sup> Selwyn D. Perceptions of perioperative care in the UK. Rapid research review. Centre for Perioperative Care. Royal College of Anaesthetists. 2020. [Perceptions of perioperative care - rapid review.pdf \(cpoc.org.uk\)](#)
- <sup>2</sup> Evaluación perioperatoria en el Siglo XXI, Revista Médica Clínica Las condes, Volumen 28, Issue 5, 2017, Paginas 661-670. [EVALUACIÓN PREOPERATORIA EN EL SIGLO XXI | Revista Médica Clínica Las Condes \(elsevier.es\)](#)
- <sup>3</sup> Sinbukhova, E., & Lubnin, A. (2019). A comprehensive analysis of patient satisfaction with anesthesia. Saudi journal of anaesthesia, 13(4), 332–337. [A comprehensive analysis of patient satisfaction with anesthesia Sinbukhova E, Lubnin A - Saudi J Anaesth](#)
- <sup>4</sup> Royse CF, Clarke S. Satisfaction is not substantially affected by quality of recovery: different constructs or are we lost in statistics? Anaesthesia. septiembre de 2017;72(9):1064-8. [Satisfaction is not substantially affected by quality of recovery: different constructs or are we lost in statistics? - Royse - 2017 - Anaesthesia - Wiley Online Library](#)
- <sup>5</sup>Barnett SF, Alagar RK, Grocott MP, Giannaris S, Dick JR, Moonesinghe SR. Patient-satisfaction measures in anesthesia: qualitative systematic review. Anesthesiology. 2013 Aug;119(2):452-78.

---

<sup>6</sup> Wazir A, Shukla A, Dutton RP. Patient Satisfaction in Anesthesia. *Advances in Anesthesia* [Internet]. 2018; 36(1):23–37. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0737614618300121>

<sup>7</sup> Kouki P, Matsota P, Christodoulaki K, Kompoti M, Loizou M, Karamanis P, Pandazi A, Kostopanagiotou G. Greek surgical patients' satisfaction related to perioperative anesthetic services in an academic institute. *Patient Prefer Adherence*. 2012;6:569-78. Available from: [Greek surgical patients's satisfaction related to perioperative ane | PPA \(dovepress.com\)](#)

<sup>8</sup> P S Myles, D L Williams, M Hendrata, H Anderson, A M Weeks, Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10,811 patients, *BJA: British Journal of Anaesthesia*, Volume 84, Issue 1, Jan 2000, Pages 6–10. Available from: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bja.a013383>

<sup>9</sup> Baroudi DN, Nofal WH, Ahmad NA. Patient satisfaction in anesthesia: A modified Iowa Satisfaction in Anesthesia Scale. *Anesthesia: Essays and Researches* [Internet]. 2010 Jul 1;4(2):85. Available from: <https://www.aeronline.org/article.asp?issn=0259-1162;year=2010;volume=4;issue=2;spage=85;epage=90;aulast=Baroudi;type=0>

<sup>10</sup> Zeynep T, Gozde TS, Ikbal C, Emel S. Pre-operative Comfort Levels of Patients Undergoing Surgical Intervention. 2020 :7.

- 
- <sup>11</sup> Iglesias-Puzas Á, de Miguel-Abildúa E, Conde-Taboada A, Iglesias-Bayo L, López-Bran E. Validación y adaptación transcultural del cuestionario de satisfacción en Dermatología (PSQ-18). *Journal of Healthcare Quality Research* [Internet]. 2021 Sep 1;36(5):269–74. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647921000488>
- <sup>12</sup> Marshall GN, Hays RD. Santa Monica, CA: RAND Corporation; 1994. The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) p. 7865 Available from: [The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form \(PSQ-18\) \(rand.org\)](http://www.rand.org/pubs/monographs/2004/MG344-18.pdf)
- <sup>13</sup> Thayaparan, A. J., & Mahdi, E. (2013). The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) as an adaptable, reliable, and validated tool for use in various settings. *Medical education online*, 18, 21747. <https://doi.org/10.3402/meo.v18i0.21747>
- <sup>14</sup> Gebremedhn EG, Nagaratnam V. Assessment of patient satisfaction with the preoperative anesthetic evaluation. *Patient Relat Outcome Meas*. 2014 Sep 16; 5:105-10. doi: 10.2147/PROM.S66737. PMID: 25258564
- <sup>15</sup> Reuter U, Jurack B, Engelmann N, Busch T, Schnoor J. Residents Achieve a High Patient Satisfaction in Pre-Anesthetic Patient Assessment. An Observational Study. *Open Journal of Anesthesiology*, 2014; 4, 263-275.