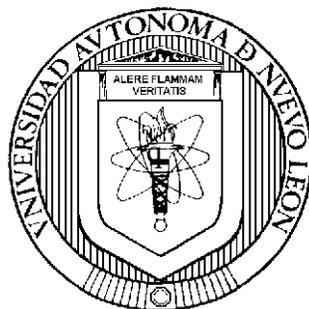


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Por

LIC. MARIA MARTHA MURILLO HERRERA

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

JUNIO, 2010

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Por

LIC. MARIA MARTHA MURILLO HERRERA

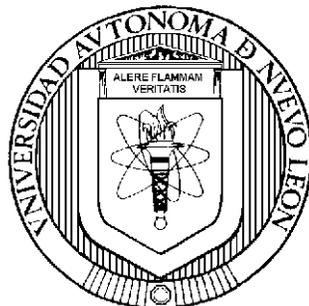
Director de Tesis

MA. LETICIA VAZQUEZ ARREOLA

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

JUNIO, 2010

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Por

LIC. MARIA MARTHA MURILLO HERRERA

Co-Asesor de Tesis

ME. SOFIA GUADALUPE MEDINA ORTIZ

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

JUNIO, 2010

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Por

LIC. MARIA MARTHA MURILLO HERRERA

Asesor Estadístico

MARCO VINICIO GÓMEZ MEZA, PhD

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

JUNIO, 2010

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Aprobación de Tesis:

---

MA. Leticia Vázquez Arreola  
Director de Tesis

---

MA. Leticia Vázquez Arreola  
Presidente

---

Dra. María Guadalupe Moreno Monsiváis  
Secretario

---

ME. Sofía Guadalupe Medina Ortiz  
Vocal

---

Dra. María Magdalena Alonso Castillo  
Subdirector de Posgrado e Investigación

## Agradecimientos

A las Autoridades de la Universidad Autónoma de Nuevo León, por otorgarme la beca para realizar mis estudios de posgrado.

A las Autoridades, Docentes y Personal Administrativo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León, por brindarme su apoyo para lograr la meta.

A mi Directora de Tesis, MA. Leticia Vázquez Arreola, por su dedicación, interés, comprensión y su paciencia para el logro de esta meta.

A mi Co-Asesora de Tesis, ME. Sofía Guadalupe Medina Ortiz, por sus asertivas aportaciones.

A todos mis Maestros de Posgrado que contribuyeron en mi formación profesional.

A las Autoridades y Personal del Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González”, por su invaluable e incondicional apoyo; Dra. Alcorta, gracias por creer en mi.

A mis Compañeras de Estudios de Posgrado, por estar conmigo en los momentos agradables y más cerca en los momentos más difíciles.

A mis Padres, Jesús y Juanita, por haberme educado con principios y valores, así como darme lo mejor de ustedes.

## Dedicatoria

A Dios, por iluminar mi camino y permitir ver cumplido otro más de mis sueños, te agradezco todo lo que me has dado.

A mi esposo Oscar, a mis hijos Kary y Oscar, que son el motivo que me impulsa a ser mejor persona, gracias por su apoyo, comprensión, por entenderme y acompañarme. ¡Gracias por todo, los quiero mucho!

A mis compañeras de trabajo por brindarme su apoyo, Lic. Silvia, Mireya, Hilda, Lety, Claudia, Doris, Cristy, Rosy, Lucy, Isa y Reyna. ¡Gracias por todo!

A mis pacientes, por ser uno de los motivos, que me impulsan a seguir preparándome profesionalmente.

## Tabla de Contenido

Contenido	Página
Capítulo I	
Introducción	1
Marco Conceptual	4
Estudios Relacionados	5
Definición de Términos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Capítulo II	
Metodología	9
Diseño del Estudio	9
Población, Muestreo y Muestra	9
Criterios de Inclusión	10
Procedimiento de Recolección de Datos	10
Instrumentos de Medición	11
Consideraciones Éticas	12
Estrategias para el Análisis de Resultados	13
Capítulo III	
Resultados	14
Consistencia Interna del Instrumento	14
Estadística Descriptiva	15
Estadística Inferencial	22

Contenido	Página
Capítulo IV	
Discusión	23
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Referencias	28
Apéndices	31
A. Carta de Autorización de la Institución de Salud Participante	32
B. Carta de Consentimiento Informado del Paciente	33
C. Cédula de Datos del Paciente	35
D. Cuestionario de Opinión de Pacientes de Salas Psiquiátricas	36

## Lista de Tablas

Tabla	Página
1. Consistencia Interna del Instrumento	14
2. Características Sociodemográficas del Paciente en Consulta Externa y Hospitalización	15
3. Características de Edad y Escolaridad del Paciente en Consulta Externa y Hospitalización	16
4. Satisfacción por Criterios de Acuerdo a las Dimensiones en Consulta Externa	18
5. Satisfacción por Criterios de Acuerdo a las Dimensiones en Hospitalización	19
6. Índice de Satisfacción con la Atención en Consulta Externa por Dimensiones	20
7. Índice de Satisfacción con la Atención en Hospitalización por Dimensiones	21

## Lista de Figuras

Figura	Página
1. Índice de satisfacción con la atención en consulta externa y hospitalización por dimensiones	21

## RESUMEN

Lic. María Martha Murillo Herrera  
Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Enfermería

Fecha de Graduación: Junio, 2010

Titulo del estudio: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

Número de Páginas: 37

Candidato para obtener el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería con Énfasis en Administración de Servicios

Área de Estudio: Administración de Servicios

**Propósito y Método de Estudio:** El propósito del estudio fue determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización de un departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Para consulta externa el muestreo fue aleatorio y sistemático de 1 en 2, para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el método para estimar una proporción de una población infinita con los siguientes parámetros: satisfacción con una proporción 0.85, intervalo de confianza del 95% y 0.05 de error esperado con un total de 237 pacientes. Para hospitalización la población se estimó en base a censo con un total de 28 pacientes. Para obtener los datos se utilizó una cédula de datos personales (CDP) y un cuestionario de opinión para pacientes de salas psiquiátricas (COPPSP). El análisis estadístico se realizó a través de frecuencias y proporciones y medidas de tendencia central y dispersión, además de pruebas no paramétricas: prueba de  $U$  de Mann-Whitney y prueba  $H$  de Kruskal-Wallis.

**Conclusiones y Recomendaciones:** Los resultados del presente estudio permitieron determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización de un departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel en el estado de Nuevo León. En relación al índice general de satisfacción en consulta externa fue de 82.07 y en hospitalización fue de 82.14. El índice de satisfacción en la dimensión de cualidades profesionales obtuvo el mayor nivel de satisfacción en consulta externa con 88.18 y para hospitalización fue de 86.38. Se determinó que no existen diferencia significativa de la satisfacción en las variables sociodemográficas de acuerdo a: sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno en consulta externa y hospitalización.

**FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS:** \_\_\_\_\_

## Capítulo I

### Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), calcula que 450 millones de personas en el mundo padecen alguna forma de trastorno mental, una de cada cuatro personas se ven afectadas y una de cada cuatro familias tienen un miembro con algún trastorno mental, actualmente representan el 13% del total de la mortalidad y discapacidad; se estima que para el 2020 aumentará hasta un 15% convirtiéndose entonces en un problema de salud pública (Valencia, 2007).

En México, la Secretaría de Salud estima que alrededor de 15 millones de personas padecen algún trastorno mental, los resultados de la última Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (ENEP) indican que el 28.6% de la población se ha visto afectada. En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el año 2007 se atendió a 49 mil 344 derechohabientes por esta causa. Por otra parte, el Instituto Nacional de Psiquiatría, refiere una prevalencia de 6.5% de la población con trastornos mentales (Medina, Borges, Lara, Benjet & Blanco, 2003; Zamora, 2008).

A partir de 1970, en los servicios de salud mental se han desarrollado estudios que miden la satisfacción del paciente, el tema fue despertando un interés cada vez más creciente entre los responsables directos de la atención, así como de los organismos encargados de evaluar los servicios de salud en general y de salud mental en particular, por considerar la satisfacción del paciente un indicador de la calidad en la atención. Sin embargo, la necesidad por medir la satisfacción en los servicios de salud mental aparece con mayor auge hasta 1990 (Längle et al., 2003; Moré, 2003; Murray & López, 1996; Sartorius, Sanz & Pérez, 2006).

Por otra parte, Alemania y otros países europeos han realizado estudios sobre los factores que contribuyen a la satisfacción de pacientes con trastornos mentales hospitalizados. Existe heterogeneidad en el tamaño de la muestra; así como en los

instrumentos de evaluación utilizados; aunque en todos relacionan el factor humano, existe variabilidad en el tiempo de aplicación, en algunos estudios se aplicó el instrumento en los primeros siete días del tratamiento, mientras que otros fueron aplicados al final. Incluyeron variables sociodemográficas, clínicas y de diagnóstico, duración de la enfermedad, tratamientos anteriores e internamientos involuntarios. En sus resultados no se observaron diferencias significativas con respecto al índice de satisfacción en cuanto a las variables sociodemográficas de acuerdo a sexo y escolaridad (Gigantesco, Picardi, Chiaia, Balbi & Morosini, 2002; Kalman, 1983; Leavey, King & Cole, 1997; Weinstein, 1979).

Se ha reportado por algunos autores, que los pacientes con trastornos de esquizofrenia se encuentran menos satisfechos que los pacientes con trastornos afectivos y los pacientes con trastorno de personalidad están menos satisfechos con respecto a los anteriores. En relación a la edad, los pacientes adultos están más satisfechos que los jóvenes. Los pacientes con padecimientos crónicos se manifiestan más satisfechos en relación a los pacientes con padecimientos agudos. (Länge et al., 2003; Moré, 2003; Robles, Lechuga & Moya, 2003; Sartorius et al., 2006).

Respecto a la satisfacción del paciente hospitalizado y ambulatorio con la asistencia psiquiátrica, también ha sido medida cubriendo varias dimensiones de satisfacción como: amabilidad y disponibilidad del personal, información sobre el tratamiento, implicación en el programa de tratamiento y ambiente físico. Con este tipo de estudios, se ha demostrado que los pacientes con trastornos mentales son capaces de identificar aspectos que les deja satisfacción en su tratamiento y que es posible conceder valor a la palabra del paciente y a su experiencia subjetiva (Gigantesco et al., 2002; Länge et al., 2003; Moré, 2003; Robles et al., 2003).

En relación a México, uno de los objetivos del Programa Nacional de Salud 2007- 2012, es brindar servicios de salud efectivos, seguros y eficientes y responder de manera adecuada a las expectativas de los pacientes. La percepción de los usuarios con

los servicios de salud, ha alcanzado tal relevancia que se considera un elemento para evaluar la calidad, siendo la satisfacción del paciente un indicador para su valoración. La calidad de la atención recibida en términos de satisfacción es disponer de servicios dignos, efectivos, buen trato, respeto, información, tiempos de espera razonables y acceso a redes sociales de apoyo. (Secretaría de Salud, 2007).

Este mismo programa, ha considerando como estrategia incluir acciones de promoción para la salud mental a lo largo del ciclo de vida de los usuarios, además de proporcionar información y orientación pertinente relacionada con los factores que influyen en la salud mental de los individuos. La satisfacción con la atención de salud general fue calificada por los usuarios como buena y muy buena (Moré, 2003; Secretaría de Salud, 2007; Sierra et al., 2008).

Actualmente, en nuestro país, se ha incrementado el número de consultas y de hospitalización en las unidades de psiquiatría, debido a los crecientes problemas de salud mental que afecta a la población mexicana, esto demanda que la satisfacción con la atención recibida de los pacientes sea medida permanentemente. Sin embargo, en nuestra localidad, no se encontraron estudios que midan la satisfacción del paciente en estas unidades (Secretaría de Salud, 2007).

Por lo anterior, el propósito del presente estudio fue determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización en el departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel. La satisfacción del paciente es un indicador en la evaluación de la calidad de la atención psiquiátrica y para los profesionales de enfermería ayudará a describir el fenómeno de la satisfacción, con el fin de tomar mejores decisiones que permitan cubrir las expectativas de los pacientes y mantener un servicio de calidad.

Asimismo, los resultados del estudio permitirán identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la atención, que lleven a establecer programas de mejora continua y estrategias orientadas a proporcionar un servicio de calidad y calidez a los pacientes.

### *Marco Conceptual*

El sustento teórico del presente estudio se basa en la satisfacción del paciente y sus dimensiones de un departamento de psiquiatría. El cual permite explicar la satisfacción del paciente con las características del servicio y se define como la relación entre las expectativas subjetivas y experiencias subjetivas de los pacientes (More, 2003). Además, considera tres dimensiones, estas son: 1) cualidades profesionales del personal, 2) información recibida y 3) ambiente físico. (Gigantesco et al., 2002; Gigantesco, Morosini & Bazzoni, 2003)

La primera dimensión cualidades profesionales, se refiere a las características que muestra el profesional de salud al brindar sus servicios, entre las que se incluyen cuatro criterios: amabilidad y disponibilidad del personal, competencias del personal (ayuda con los problemas y necesidades), respeto de la confidencialidad por los miembros del personal, ayuda para mejorar las relaciones familiares y sociales, utilidad de la hospitalización y conveniencia del tratamiento (rehabilitación, tratamiento farmacológico, psicoterapia).

La segunda dimensión información recibida, se refiere a la información completa que recibe el paciente sobre su estado de salud y actividades terapéuticas que se llevan a cabo en el departamento, ésta incluye cuatro criterios: información sobre los servicios (horario de apertura, números telefónicos, horario de visitas y actividades en la unidad), información sobre los trastornos, información sobre el tratamiento y las implicaciones en el programa de tratamiento.

Y por último, la tercera dimensión ambiente físico, la conforman la infraestructura y el mobiliario, asimismo las actividades recreativas que se ofrecen al paciente durante su estancia en el departamento, esta incluye dos criterios: ambiente físico e intimidad del ambiente.

Gigantesco et al. (2002) y Gigantesco et al. (2003) mencionan que las variables sociodemográficas como sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno, son factores individuales que pueden influir en el índice de satisfacción del paciente y pueden determinar diferencias significativas en la evaluación.

### *Estudios Relacionados*

A continuación se presentan los estudios relacionados con la satisfacción del paciente que recibe atención en unidades de psiquiatría.

Gigantesco et al. (2002) realizaron un estudio descriptivo y transversal en Roma, Italia, en una sala de psiquiatría, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con la asistencia de psiquiatría. La muestra total la conformaron 855 pacientes de los cuales 686 fueron ambulatorios y 169 hospitalizados, consideraron las variables sociodemográficas como: sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno.

Los resultados respecto a las variables sociodemográficas de los pacientes ambulatorios mostraron que predominó el sexo femenino con 60.1%, el rango de edad fue de 25 a 44 años, el estado civil de mayor porcentaje correspondió a soltero con 53%, en relación a la escolaridad el 54.8% de los pacientes refirieron haber cursado estudios de secundaria, el trastorno más frecuente fue el de ansiedad con 38.6%. Los resultados mostraron que los pacientes ambulatorios estuvieron más satisfechos en la dimensión de amabilidad y cortesía del personal con 78.2%, mientras que el nivel más bajo de satisfacción correspondió al ambiente físico con 48.2%. El índice general de satisfacción de los pacientes ambulatorios fue de 63.2%.

En relación a las variables sociodemográficas en los pacientes hospitalizados mostraron que predominó el sexo masculino con 51.5%, el rango de edad fue de 25 a 44 años, el estado civil que prevaleció fue el de soltero con 53.8%, la escolaridad cursada fue secundaria con 58.1% y el trastorno más frecuente fue el afectivo con 33.7%. El nivel más alto de satisfacción correspondió al criterio de amabilidad y cortesía del

personal con 61.6%, mientras que el nivel más bajo de satisfacción fue el criterio de la información recibida del tratamiento con 22.8%. El índice general de satisfacción de los pacientes hospitalizados fue de 45.2%. Los resultados de la satisfacción con respecto a las variables sociodemográficas, en pacientes ambulatorios y hospitalizados no mostraron diferencia significativa.

Gigantesco et al. (2003) efectuaron un estudio descriptivo y transversal con el propósito de medir la satisfacción del paciente hospitalizado en una sala de psiquiatría de un hospital general en Roma, Italia. La muestra la conformaron 169 pacientes hospitalizados de los cuales correspondieron al sexo masculino con 62%, la media de edad fue 36 años, el 58% tenían más de 8 años de escolaridad, el trastorno que más predominó fue el desorden psicótico con 61%. La dimensión de satisfacción más alta correspondió a cualidades profesionales del personal médico y de enfermería con 48.1%. El nivel más bajo de satisfacción fue en la dimensión de ambiente físico con 19.3%. El índice general de satisfacción de hospitalización fue de 67.2%.

Rodríguez (2004) realizó un estudio descriptivo de corte trasversal con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa y hospitalización en un hospital de atención psicosocial en Nicaragua, la muestra la conformaron 138 pacientes, de los cuales 115 correspondieron a consulta externa y 23 pacientes a hospitalización. En consulta externa, el 31.3% de los pacientes tenía un nivel de estudio de secundaria incompleta, mientras que en hospitalización el 39.1% tenían primaria incompleta. En relación a sexo predominó el femenino con 64.3% en consulta externa y en hospitalización con 73.9%, respecto al estado civil 56.6% correspondió a soltero.

La satisfacción de los pacientes con la atención oportuna en consulta externa fue de 73.8% y en hospitalización obtuvieron el 95.7%. La satisfacción de los pacientes con el ambiente físico en consulta externa fue de 69.6% y en hospitalización obtuvieron el 56.2%. En información del tratamiento y medicamento por parte del personal de salud,

la satisfacción en consulta externa fue de 87.8% y en hospitalización de 91.3%. El índice general de satisfacción de consulta externa correspondió a 93.9% y en hospitalización a 91.3%.

En síntesis los estudios aportan información relacionada con la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización en unidades de psiquiatría. Los estudios coinciden que el nivel más alto de satisfacción del paciente fue en la dimensión de cualidades profesionales, seguida de la dimensión de información recibida y la dimensión con menor satisfacción fue la de ambiente físico.

### *Definición de Términos*

La satisfacción del paciente con la atención del departamento de psiquiatría, es la congruencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios recibidos en consulta externa y hospitalización. La satisfacción se midió en tres dimensiones:

1) cualidades profesionales, 2) información recibida y 3) ambiente físico.

### *Objetivo General*

Determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización en un departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel.

### *Objetivos Específicos*

1. Identificar el índice de satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa de acuerdo a las tres dimensiones: a) cualidades profesionales, b) información recibida y c) ambiente físico.
2. Identificar el índice de satisfacción del paciente que recibe atención en hospitalización de acuerdo a las tres dimensiones: a) cualidades profesionales, b) información recibida y c) ambiente físico.

3. Determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa de acuerdo a: sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno.
4. Determinar la satisfacción del paciente que recibe atención en hospitalización de acuerdo a: sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno.

## Capítulo II

### Metodología

En el presente capítulo se incluye el diseño del estudio, población, muestreo y muestra, criterios de inclusión, procedimiento para la recolección de datos, instrumentos de medición, las consideraciones éticas y estrategias para el análisis de resultados.

#### *Diseño del Estudio*

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo y transversal (Polit & Hungler, 1999). Este diseño permitió describir y documentar los aspectos sobre la satisfacción del paciente que recibió atención en consulta externa y hospitalización en un departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel.

#### *Población, Muestreo y Muestra*

La población se conformó por pacientes que recibieron atención en consulta externa y hospitalización en una unidad de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel de atención. El muestreo para los pacientes que acuden a consulta externa fue aleatorio y sistemático de uno en dos. El tamaño de la muestra para consulta externa se estimó en el paquete estadístico nQuery Advisor versión 4.0, para calcular el tamaño de muestra se utilizó el método para estimar una proporción en una población infinita con los siguientes parámetros: proporción esperada de satisfacción del paciente con la atención recibida de 0.85, intervalo de confianza de 95% y 0.05 de error esperado, con un total de 237 pacientes de consulta externa. La determinación de la población de pacientes hospitalizados se estimó en base a censo, con un total de 28 pacientes.

### *Criterios de Inclusión*

Se incluyeron pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años, que presentaron contacto con la realidad, para consulta externa se consideró un mínimo de tres consultas y en hospitalizados se incluyeron pacientes con mínimo de 10 días de internamiento. El criterio de realidad fue valorado según la escala Mental International Neuropsychiatric Interview (M.I.N.I.) esta prueba evalúa orientación, memoria inmediata y remota, atención y lenguaje, esta evaluación estuvo a cargo de los médicos y psicólogos responsables del paciente (Sheehn et al., 1998).

### *Procedimiento de Recolección de Datos*

Se contó con la autorización de los comités de Ética e Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y de la institución de salud pública de tercer nivel de atención. (Apéndice A). Una vez que se contó con la autorización, se solicitó a la encargada del departamento de psiquiatría, la lista de pacientes de consulta externa y hospitalización, en seguida, se solicitaron los expedientes de los pacientes de consulta externa seleccionados aleatoriamente y los expedientes de los pacientes de hospitalización se solicitaron de acuerdo al censo y se corroboraron los criterios de inclusión.

Posteriormente, se invitó al paciente a participar en el estudio, al aceptar se les dio una explicación clara y completa acerca de la investigación y se solicitó leer y firmar la Carta de Consentimiento Informado del Paciente (Apéndice B). Para recolectar los datos, primero se aplicó la Cédula de Datos del Paciente [CDP], (Apéndice C), seguido del Cuestionario de Opinión para Pacientes de Salas Psiquiátricas [COPPPSP], (Apéndice D). La aplicación del cuestionario fue en base a entrevista, en consulta externa se realizó en la sala de espera y en hospitalización se aplicó en un cubículo privado.

La información se recolectó de lunes a viernes en turno matutino y vespertino, una vez recolectada la información de los pacientes de consulta externa y hospitalización se les agradeció por su participación en el estudio.

### *Instrumentos de Medición*

Para la recolección de datos se utilizó la CDP en la que se incluye información como: fecha, número de cuestionario, turno, servicio, sexo, edad, estado civil, escolaridad y trastorno. Para medir la satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización en un departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel se aplicó el COPPSP (Gigantesco et al., 2003) el cual está integrado por 10 reactivos, agrupados en tres dimensiones. La primera dimensión mide las cualidades profesionales y contiene los criterios C1, C2, C3 y C10, la segunda dimensión mide la información recibida y contiene los criterios C4, C5, C6 y C9 y la tercera dimensión mide el ambiente físico y contiene los criterios C7 y C8. Además, cuenta con una pregunta abierta adicional, para realizar alguna sugerencia o comentario para el departamento de psiquiatría.

Las respuestas se presentan en una escala de Likert de 1 al 5, con la siguiente interpretación: 1) muy insatisfecho, 2) insatisfecho, 3) parcialmente satisfecho, 4) satisfecho y 5) muy satisfecho; adicionalmente se agregó la escala análoga visual para adultos (caritas). Los valores de 1 a 5 fueron transformados en índices con valores de cero a cien, donde a mayor puntaje, mayor percepción de satisfacción.

El cuestionario original reportó valores de Alpha de Cronbach de 0.82. Para la aplicación del instrumento fue necesario traducir el cuestionario original y adaptarlo al español con tres traducciones por personal profesional capacitado y con conocimiento del idioma. Posterior a esto, se verificaron las tres traducciones y se integró una sola traducción.

### *Consideraciones Éticas*

El presente estudio se apegó a lo dispuesto en el reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud. Según lo estipulado en el Título segundo, Capítulo I, de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos (Secretaría de Salud, 1987).

En el cumplimiento del Artículo 13, se consideró el respeto a la dignidad y la protección de los derechos y bienestar del paciente, protegiendo su individualidad durante la aplicación del COPPSP. Con respecto al Artículo 14, Fracción V, VI, VII y VIII, se contó con el consentimiento informado por escrito por parte del investigador, fue realizado por personal profesional de salud para cuidar la integridad del individuo. Se obtuvo la aprobación de la Comisión de Ética de la Facultad de Enfermería de la UANL. El estudio contó con la autorización de la institución de salud participante (Apéndice A).

En relación a los Artículos 20, 21, Fracciones I, VI, VII, VIII y Artículo 22, Fracciones I y II, el consentimiento informado consiste en un acuerdo por escrito, realizado por el investigador y aprobado por la comisión de Ética de la institución participante. Fue necesario brindar información clara y suficiente por parte del investigador, esta información incluyó el objetivo y procedimientos a realizar, además, se le explicó al participante en el estudio, que tendría la libertad de retirarse en el momento en que lo deseara, y también se le mencionó que los datos obtenidos se utilizarían en forma confidencial. Se proporcionó respuesta a cualquier pregunta y/o aclaración acerca del procedimiento, así como la seguridad que no se identificaría su nombre o algún otro dato personal.

Para cumplir con lo especificado en el Artículo 16, se respetó el anonimato de cada participante, omitiendo los datos como: nombre, apellidos y registros donde se obtuvo la información. En relación al Artículo 17, Fracción I, el estudio se consideró sin

riesgo, solo se emplearon técnicas documentales (papel y lápiz) y no se realizó ninguna intervención en las variables de estudio.

Con respecto a los Artículos 26 y 27, se consideró la capacidad mental de los participantes de acuerdo al criterio médico, y de acuerdo al grupo de profesionales con facultad científica y moral. En el caso del paciente hospitalizado se contó con la aprobación de la autoridad (psicólogo o psiquiatra) que conocía el caso.

#### *Estrategias para el Análisis de Resultados*

La información se procesó en el paquete estadístico SPSS (Statistics Packager for the Social Service), Versión 17 para Windows. Para dar respuesta a los objetivos específicos uno y dos se utilizó el análisis estadístico descriptivo, a través de medidas de tendencia central y dispersión. Se obtuvo la consistencia interna del cuestionario mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach para determinar su confiabilidad.

Para los objetivos específicos tres y cuatro, fue necesario conocer la distribución de las variables mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov y de acuerdo a los resultados que indicaron distribución no normal se aplicó la prueba de  $U$  de Mann-Whitney para grupos independientes y la prueba  $H$  de Kruskal-Wallis para dos o más grupos independientes.

### Capítulo III

#### Resultados

En el presente capítulo se incluyen los resultados de satisfacción del paciente que recibió atención en consulta externa y hospitalización en un departamento de psiquiatría, primeramente se muestra la consistencia interna del instrumento, seguida de la estadística descriptiva de las variables sociodemográficas de los datos obtenidos de los pacientes y finalmente la estadística inferencial.

#### *Consistencia Interna del Instrumento*

Se determinó la consistencia interna del instrumento, en la tabla 1 se observa el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach para el COPPSP. Se muestra que los resultados se consideran aceptables (Polit & Hungler, 1999)

Tabla 1

#### *Consistencia Interna del Instrumento*

Instrumento	Total de Reactivos	Alpha de Cronbach
Cuestionario de opinión para pacientes de salas psiquiátricas	1 - 10	.84
Fuente: COPPSP		$n = 265$

*Estadística Descriptiva*

En la tabla 2 se muestran las características sociodemográficas de los pacientes, la recolección de la muestra de consulta externa fue mayor en turno vespertino (66.7%) y en hospitalización fue en turno matutino (89.3%). El sexo que predominó fue el femenino tanto en consulta externa (63.7%) como en hospitalización (67.9%). El estado civil con mayor porcentaje fue soltero tanto en consulta externa (51.9%) como en hospitalización (67.9%). El trastorno que prevaleció con mayor porcentaje en consulta externa fue el afectivo (35.4%) y en hospitalización fue el de personalidad (42.9%).

Tabla 2

*Características Sociodemográficas del Paciente en Consulta Externa y Hospitalización*

Características	Áreas			
	Consulta Externa		Hospitalización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Turno:				
Matutino	79	33.3	25	89.3
Vespertino	158	66.7	3	1.7
Sexo:				
Femenino	151	63.7	19	67.9
Masculino	86	36.3	9	32.1
Edo. Civil:				
Soltero	123	51.9	19	67.9
Casado	84	35.4	6	21.4
Viudo	9	3.8	0	0
Divorciado	12	5.1	2	7.1
Unión Libre	9	3.8	1	3.6
Trastorno				
Afectivo	84	35.4	4	14.3
De Personalidad	12	5.1	12	42.9
Ansiedad	71	30.0	2	7.1
Esquizofrenia y Otros	33	13.9	2	7.1
Bipolar	18	7.6	8	28.6
Otros	19	8.0	0	0

Fuente: CDP

*n* = 265

En la tabla 3 se muestran las características de los participantes en relación a edad y escolaridad, en las áreas de consulta externa y hospitalización. En consulta externa la media de edad fue 34.74 años ( $DE = 13.57$ ) y la media de escolaridad fue 11.30 años ( $DE = 3.83$ ). En hospitalización la media de edad fue 28.43 años, ( $DE = 11.15$ ) y la media de escolaridad fue 11.89 años ( $DE = 4.46$ ).

Tabla 3

*Características de Edad y Escolaridad del Paciente en Consulta Externa y Hospitalización*

Características	$\bar{X}$	$DE$	Nivel Mínimo	Nivel Máximo
Consulta Externa:				
Edad	34.74	13.57	18	77
Escolaridad	11.30	3.83	0	19
Hospitalización:				
Edad	28.43	11.15	18	54
Escolaridad	11.89	4.46	1	17
Fuente: CDP				$n = 265$

A continuación, en las tablas 4 y 5 se muestran los resultados de la satisfacción en cada uno de los criterios que conforman las tres dimensiones en consulta externa y hospitalización. En consulta externa el criterio que obtuvo mayor satisfacción correspondió a la dimensión de cualidades profesionales en el C3 (en qué medida los médicos y enfermeras ó personal de la unidad fueron amables y corteses) con 75.9%; seguida del C10 (si un amigo o familiar requiere atención de psiquiatría, en qué medida recomendaría su admisión en esta unidad) con 72.2%. La dimensión que obtuvo menor

satisfacción fue ambiente físico en el C8 (con qué frecuencia hubo actividades recreativas disponibles como: televisión, revistas, entre otros) con 19.4%.

En hospitalización, el criterio con mayor satisfacción correspondió a C10 (si un amigo o familiar requiere atención de psiquiatría, en qué medida recomendaría su admisión en esta unidad) con 71.4%, este criterio corresponde a la dimensión de cualidades profesionales, seguido del C2 (cuando solicitó ayuda del médico, enfermera ó personal de la unidad, en que frecuencia atendieron su petición) con 64.3%; en la misma frecuencia y proporción en la dimensión ambiente físico fue el C8 (con qué frecuencia hubo actividades recreativas disponibles como: televisión, revistas, entre otros).

El criterio que obtuvo menor nivel de satisfacción fue información recibida en el C5 (En caso de tomar medicamentos, que tan clara y precisa fue la información sobre los beneficios y efectos secundarios de los medicamentos que está tomando) con 39.3%, este criterio corresponde a la dimensión de información recibida y en la misma frecuencia y proporción en la dimensión ambiente físico fue el C7 (que tanto le gustó el diseño y mobiliario de esta unidad).

Tabla 4

*Satisfacción por Criterios de Acuerdo a las Dimensiones en Consulta Externa*

Dimensiones	1		2		3		4		5	
	<i>f</i>	%								
<b>Cualidades Profesionales:</b>										
C1	4	1.7	6	2.5	25	10.5	49	20.7	153	64.6
C2	6	2.5	6	2.5	11	4.6	59	24.9	155	65.4
C3	1	0.4	4	1.7	13	5.5	29	16.5	180	75.9
C10	6	2.5	4	1.7	19	8.0	37	15.6	171	72.2
<b>Información Recibida:</b>										
C4	3	1.3	2	0.8	21	8.9	50	21.1	161	67.9
C5	4	1.7	8	3.4	30	12.7	60	25.3	135	57.0
C6	6	2.5	6	2.5	17	7.2	70	29.5	138	58.2
C9	6	2.5	8	3.4	30	12.7	70	29.5	123	51.9
<b>Ambiente Físico:</b>										
C7	3	1.3	12	5.1	36	15.2	76	32.1	110	46.4
C8	48	20.3	33	13.9	60	25.3	50	21.1	46	19.4

Fuente: COPPSP

*n* = 28

*Nota:* Para las tablas 4 y 5 los números corresponden a: 1 = Muy Insatisfecho;

2 = Insatisfecho; 3 = Parcialmente Satisfecho; 4 = Satisfecho y 5 = Muy Satisfecho

Tabla No. 5

*Satisfacción por Criterios de Acuerdo a las Dimensiones en Hospitalización*

Reactivos	1		2		3		4		5	
	<i>f</i>	%								
<b>Cualidades Profesionales:</b>										
C1	0	0	1	3.6	3	10.7	8	28.6	16	57.1
C2	0	0	0	0	3	10.7	7	25.0	18	64.3
C3	1	3.6	0	0	3	10.7	8	28.6	16	57.1
C10	0	0	1	3.6	3	10.7	4	14.3	20	71.4
<b>Información Recibida:</b>										
C4	1	3.6	0	0	1	3.6	12	42.9	14	50.0
C5	3	10.7	0	0	4	14.3	10	35.7	11	39.3
C6	4	14.3	1	3.6	2	7.1	6	21.4	15	53.6
C9	0	0	1	3.6	4	14.3	10	35.7	13	46.4
<b>Ambiente Físico:</b>										
C7	0	0	3	10.7	4	14.3	10	35.7	11	39.3
C8	0	0	0	0	4	14.3	6	21.4	18	64.3

Fuente: COPPSP

*n* = 28

Para cumplir con el objetivo uno, se muestra en la tabla 6 el índice de satisfacción en consulta externa, la media correspondió a 82.07 (*DE* = 15.12). En las dimensiones la de mayor índice de satisfacción, correspondió a las cualidades profesionales ( $\bar{X}$  = 88.18, *DE* = 15.73), seguida por la información recibida

( $\bar{X} = 84.33$ ,  $DE = 17.98$ ) y con menor índice de satisfacción fue el ambiente físico ( $\bar{X} = 65.34$ ,  $DE = 23.32$ ).

Tabla 6

*Índice de Satisfacción con la Atención en Consulta Externa por Dimensiones*

Índice de Satisfacción	$\bar{X}$	$Md$	$DE$	Mínimo	Máximo
Satisfacción Global	82.07	85.00	15.12	25.00	100
Cualidades Profesionales	88.18	93.75	15.73	25.00	100
Información Recibida	84.33	87.50	17.98	12.50	100
Ambiente Físico	65.34	62.50	23.32	.00	100

Fuente: COPPSP

$n = 237$

En la tabla 7, se muestra el cumplimiento del objetivo dos, en donde el índice de satisfacción para hospitalización, la media correspondió a 82.14 ( $DE = 15.98$ ). En las dimensiones la de mayor satisfacción fue cualidades profesionales ( $\bar{X} = 86.38$ ,  $DE = 16.14$ ), seguida por la dimensión de ambiente físico ( $\bar{X} = 81.69$ ,  $DE = 17.50$ ) y la dimensión con menor índice de satisfacción fue información recibida ( $\bar{X} = 78.12$ ,  $DE = 21.17$ ).

Tabla 7

*Índice de Satisfacción con la Atención en Hospitalización por Dimensiones*

Índice de Satisfacción	$\bar{X}$	<i>Md</i>	<i>DE</i>	Mínimo	Máximo
Satisfacción Global	82.14	88.75	15.98	45.00	100
Cualidades Profesionales	86.38	87.50	16.14	50.00	100
Información Recibida	78.12	87.50	21.27	12.50	100
Ambiente Físico	81.69	87.50	17.50	50.00	100

Fuente: COPPSP

*n* = 28

A continuación se presenta gráficamente en la figura 1, la satisfacción del paciente por dimensiones respecto a la atención recibida en consulta externa y hospitalización.

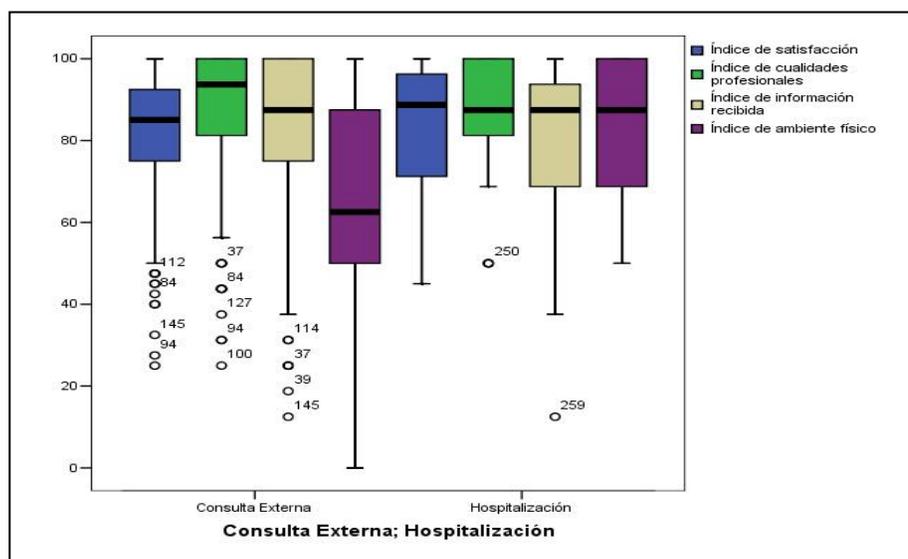


Figura 1

Índice de satisfacción con la atención en consulta externa y hospitalización por dimensiones.

*Estadística Inferencial*

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos tres y cuatro, se aplicaron las pruebas de  $U$  de Mann-Whitney y  $H$  de Kruskal-Wallis, en relación a las variables sociodemográficas en consulta externa y hospitalización. No se encontró diferencias significativas en relación a la satisfacción del paciente de acuerdo a edad, sexo, estado civil, escolaridad y trastorno ( $p > .05$ ).

## Capítulo IV

### Discusión

Los resultados del presente estudio permitieron determinar la satisfacción en consulta externa y hospitalización en las dimensiones de cualidades profesionales, información recibida y ambiente físico, de los pacientes que acuden al departamento de psiquiatría de un hospital público de tercer nivel de atención. Así como, las variables sociodemográficas en relación con la satisfacción.

Los hallazgos revelaron que la mayoría de los pacientes en la consulta externa fueron del sexo femenino, la media de edad de los participantes correspondió a pacientes mayores de 30 años y más de la mitad eran solteros, con escolaridad media superior. En relación a sexo, edad y estado civil fueron semejantes con lo reportado por Gigantesco et al. (2002) y Rodríguez (2004). En escolaridad coincide con lo reportado por Gigantesco et al. (2002) y difiere con lo reportado por Rodríguez (2004), quienes mencionan que los pacientes presentaron secundaria incompleta. Esta diferencia puede estar relacionada a que Nuevo León es uno de los estados con mayor escolaridad en México, además, la institución participante recibe una gran proporción de estudiantes del área médica como pacientes.

El trastorno que reportó más alta frecuencia en este estudio en consulta externa fue el afectivo, esto difiere con lo reportado por Gigantesco et al. (2002) donde encontraron que el trastorno de mayor frecuencia fue el de ansiedad. Este dato puede asociarse a una de las psicopatología más frecuentes como son los trastornos afectivos, los cuales tienen una edad de inicio en el adulto joven, quienes acuden a consultar entre la tercera y cuarta década de la vida, después de varios intentos de negar su trastorno.

El índice general de satisfacción para la consulta externa fue mayor a lo reportado por Gigantesco et al. (2002) y menor a lo encontrado por Rodríguez (2004). Estos hallazgos pueden deberse a la diferencia metodológica para obtener la

información, el presente estudio corroboró que sus participantes mantuvieran contacto con la realidad (orientación, memoria inmediata y remota, atención y lenguaje) través del instrumento M.I.N.I., el estudio en comparación no lo reporta. Además el COPPSP se aplicó después de la tercera consulta de los pacientes, mientras que el estudio en comparación se aplicó durante 21 días hábiles y no reporta si el paciente tuvo contacto anterior con el servicio.

El mayor nivel de satisfacción correspondió a la dimensión de las cualidades profesionales, mientras que el de menor nivel de satisfacción fue en la dimensión ambiente físico, este resultado es similar a lo referido por Gigantesco et al. (2002) y difiere con lo reportado por Rodríguez (2004) quien menciona que el mayor nivel de satisfacción fue en la información recibida. Este dato puede asociarse a características del modelo de atención de las unidades, el presente estudio fue realizado en un hospital-escuela, donde se requiere mayor control de calidad.

En hospitalización más de la mitad de los pacientes correspondió al sexo femenino, la media de edad fue menor a 30 años, más de la mitad eran solteros y con escolaridad medio superior. En relación a la edad, estado civil y escolaridad coincide con lo reportado por Gigantesco et al. (2002) y difiere en la variable de sexo de acuerdo a lo señalado por Gigantesco et al. (2003) quienes reportaron que más de la mitad de los pacientes pertenecía al sexo masculino. Esto podría explicarse de acuerdo a lo reportado por Kaplan y Sadock (1990) quienes mencionan que las mujeres son más sensibles por factores biológicos y por sus características asociadas al género, se les permite expresar sus emociones, lo cual está más restringido en los hombres.

Por otro lado, el hallazgo reportado en la escolaridad y la edad difieren con lo referido por Rodríguez (2004) quien encontró que la escolaridad correspondió a primaria incompleta y la media de edad fue de 45 años. En relación con lo estudiado por Gigantesco et al. (2003) difieren sus resultados en todas las variables sociodemográficas.

Esto puede ser debido a las diferentes características de la población de estudio y de las instituciones.

En este estudio se encontró que poco menos de la mitad de los pacientes presentaron trastorno de personalidad, difiere con lo señalado por Gigantesco et al. (2002) quienes reportan menor proporción de pacientes con trastorno de personalidad y encontró con mayor frecuencia el trastorno de ansiedad. En el presente estudio se encontró que menos de una cuarta parte de los pacientes padecían trastorno psicótico, difiere con lo reportado por Gigantesco et al. (2003), que mencionan que más de la mitad de los pacientes padecían trastorno psicótico. Esto puede deberse a que el presente estudio se realizó en una institución donde además de tratar el síndrome del paciente, abre espacios para tratar problemas de carácter, mientras que en otras instituciones de la misma especialidad se basan sólo en signos y síntomas de la patología.

El índice general de satisfacción para hospitalización resultó más alto a lo reportado por Gigantesco et al. (2002) y Gigantesco et al. (2003) y menor a lo referido por Rodríguez (2004). Estos hallazgos también pueden explicarse por la diferencia metodológica para obtener la información, con los pacientes hospitalizados se valoró el criterio de realidad (orientación, memoria inmediata y remota, atención y lenguaje) además se aplicó el COPPSP después del décimo día de internamiento, mientras que el estudio en comparación no menciona si valoró el criterio de realidad a su población y refiere que el cuestionario lo aplicó desde el primer día de internamiento del paciente.

El mayor nivel de satisfacción correspondió a la dimensión de cualidades profesionales, similar con lo reportado por Gigantesco et al. (2003) mientras que el menor nivel de satisfacción correspondió a las dimensiones información recibida y ambiente físico, similar a lo señalado por Gigantesco et al. (2002) y Rodríguez (2004). Esto puede ser explicado por las condiciones de la institución considerada para el presente estudio, al ser un hospital-escuela se favorecen con un mayor control de

calidad, debido a que el equipo multidisciplinario es supervisado y tutorado por maestros especialistas.

En relación al bajo nivel de satisfacción en el ambiente físico, esto puede deberse a que los recursos económicos para las instituciones de salud general y salud mental en particular son limitados, en la institución de salud en donde se realizó el estudio, se carece de espacios físicos que necesitan los pacientes que requieren ser hospitalizados por diversas patologías. Las instituciones psiquiátricas demandan espacios adecuados para deambular entre ellos están los jardines, canchas deportivas. Estos espacios apoyan a la observación directa y constante de la conducta del paciente.

Con respecto a la satisfacción del paciente con las variables sociodemográficas de acuerdo a edad, sexo, estado civil, escolaridad y trastorno, en el presente estudio, no se encontró diferencias significativas, estos hallazgos coincide con lo reportado por (Gigantesco et al., 2002; Gigantesco et al., 2003; Rodríguez, 2004).

### *Conclusiones*

Los resultados del presente estudio permitieron conocer que los pacientes participantes de consulta externa y hospitalización están más satisfechos en la dimensión de cualidades profesionales. Las dimensiones que mantuvieron menor nivel de satisfacción fueron la información recibida y ambiente físico, estos hallazgos deben ser considerados por los administradores de enfermería de la institución participante, se requiere implementar estrategias orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del paciente en estas dimensiones, así como, un monitoreo continuo del indicador de satisfacción que permita mantener un servicio de calidad.

No se encontró diferencia significativa en la satisfacción del paciente respecto a las variables sociodemográficas de acuerdo a edad, sexo, estado civil, escolaridad y trastorno.

*Recomendaciones*

Realizar estudios en hospitales públicos y privados de la especialidad de psiquiatría, para identificar otros factores no considerados en el presente estudio que se asocien con la satisfacción del paciente en consulta externa y hospitalización.

Realizar estudios de satisfacción con una muestra mayor respecto a la considerada en el presente estudio, en pacientes hospitalizados. Esto para verificar con una muestra mayor, si existe o no diferencia significativa respecto a las variables sociodemográficas.

## Referencias

- Gigantesco, A., Mosoroni, P. & Bazzoni. (2003). The Rome Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards. *International Journal for Quality in Health Care*. 15, 73-78.
- Gigantesco, A., Picardi, A., Chiaia, E., Balbi, A. & Mosoroni, P. (2002). Satisfacción de los pacientes y los familiares con los servicios psiquiátricos en un área grande de captación en Roma. *European Journal of Psychiatry*. Edición en Español. 17, 139-147.
- Kalman, T. (1983). An overview of patient satisfaction with psychiatric treatment. *Hospital and Community Psychiatry*. 34, 48-54.
- Kaplan, F. & Sadock, B. (1990). Compendio de Psiquiatría. (2ª ed.). Argentina: Salvat.
- Längle, G., Baum, W., Wollinger, A., Reener, G., U'ren, R., Schwärzler, F., et al. (2003). Indicadores de calidad de pacientes en tratamiento psiquiátrico: opinión de los pacientes. *International Journal for Quality in Health Care*. 15, 213-221.
- Leavey, G., King, M. & Cole, E. (1997). First-onset psychotic illness: patients' and relative satisfaction with services. *British Journal Psychiatry*. 170, 53-57.
- Medina, M., Borges, G., Lara, C., Benjet, C. & Blanco, J. (2004). Prevalencia de Trastornos Mentales y uso de servicios: Resultados de la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica en México. *Salud Pública de México*. 46(5), 417-424
- Moré, A. (2003). Satisfacción de usuarios de dispositivos de Salud Mental. *Informaciones psiquiátricas-Cuarto trimestre*. 174.
- Murray, C. & López, A. (1996). La carga global de la enfermedad: una evaluación integral de la mortalidad y discapacidad de las enfermedades mentales, lesiones y factores de riesgo. Ginebra, Banco Mundial. Organización Mundial de la Salud.
- Polit, D. & Hungler, B. (1999). Investigación científica en ciencias de la salud. (6ª ed.). México: Mc. Graw-Hill.

- Robles, P., Lechuga, F. & Moya, J. (2003). La satisfacción del paciente de un centro de salud utilizando el método del informe del usuario. *Revista Asociación Española Neuropsiquiatría*, 22(85), 137-152.
- Rodríguez, P. (2004). Determinación del grado de satisfacción del usuario que asiste a consulta externa, hospitalización y emergencia en un hospital psiquiátrico nacional, Tesis no publicada de maestría. Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. 1-52.
- Sartorius, N., Sans, J. & Pérez, R. (2006). Cuestionario de Satisfacción en Psiquiatría. Ventajas y Controversias. *Revista Asociación Española, Neuropsiquiatría*. 26(98), 289-301.
- Secretaría de Salud. Programa Nacional Salud 2007 - 2012 (2007). México. Recuperado el 1 de Abril de 2009 de <http://www.lachealthsys.org/index>.
- Secretaría de Salud. (1987). Ley General de Salud y Códigos de México (16ª ed.) Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. México: Porrúa. 422-429.
- Sheehn, D., Lecrubier, Y., Sheehan, K., Amorim, P., Janaus, J., Weiller, E., et al. (1998). Escala Internacional Neuropsychiatric Interview (M.I.N.I.). *Journal Clinic Psychiatry*, 59 (20), 22-33.
- Sierra, C., Valis, A., López, I., Famoso, M., Peiro, M., Garrigos, E., et al. (2008). Revisión de conceptos de calidad. Artículos científicos. *Enfermería Integral*. Recuperado el 28 de Marzo de 2009 de <http://www.enfervalencia.org/ei/articulo-científico>.
- Valencia, M. (2007). Trastornos mentales y problemas de salud mental. Día mundial de la salud mental. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe*. 30(2), 75-80
- Weinstein, R. (1979). Patient attitudes toward mental hospitalization: a review of quantitative research. *Journal Health Association Behav*. 20, 237-258.

Zamora, M. (2008). Trastornos mentales. Instituto Mexicano del Seguro Social.

Recuperado el 3 de Mayo de 2009 de <http://www.diariosaludorg.net>.

## Apéndices

## Apéndice A

*Carta de Autorización de la Institución de Salud Participante*

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



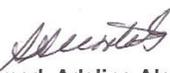
FACULTAD DE MEDICINA Y HOSPITAL UNIVERSITARIO

**LIC. MARIA MARTHA MURILLO HERRERA**  
Presente.-

Me permito darle respuesta a su solicitud para que pueda entrevistar a pacientes así como también, revisar registros clínicos en el expediente del paciente a fin de corroborar datos en el Departamento de Psiquiatría Adultos de esta Institución; con el objetivo de llevar la recolección de información de su proyecto de investigación "Satisfacción de paciente que recibe atención en Consulta Externa y hospitalización del Departamento de Psiquiatría" (de acuerdo al listado por usted requerido para su muestra), trabajo de Tesis de la Maestría en Ciencias de Enfermería que está llevando en la Facultad de Enfermería de la UANL.

Le agradeceré se presente en esta Dirección para organizar el procedimiento de recolección de esta información.

**Atentamente,**  
Monterrey, N.L., a 01 de Marzo de 2010

  
**Dra. med. Adelina Alcorta Garza**  
Jéfa, Departamento de Psiquiatría

DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA  
Jefatura  
Av. Francisco I. Madero Pte. y Av. Gonzalitos, Col. Mitras Centro, C. P. 64460  
Monterrey, N. L., México, Tel. (81) 8348-0585, 8348-0566, Fax (81) 8348-3985  
www.psiquiatria-hu.com, www.med.uanl.mx



## Apéndice B

### *Carta de Consentimiento Informado del Paciente*

Título: “Satisfacción del Paciente que Recibe Atención en Consulta Externa y Hospitalización de un Departamento de Psiquiatría”

#### Introducción y Propósito:

Confirmando que la Lic. María Martha Murillo Herrera, me ha solicitado participar en un estudio de investigación titulado “*Satisfacción del paciente que recibe atención en consulta externa y hospitalización en un departamento de psiquiatría*”. Recibí la información suficiente sobre el propósito del estudio.

#### Procedimiento:

Acepto y autorizo contestar la cédula de identificación y el “Cuestionario de opinión para pacientes de salas psiquiátricas”, además, que se recabe la información necesaria de mi expediente clínico para el presente estudio.

#### Beneficios:

Los beneficios serán en las áreas de mayor satisfacción, y en las áreas de oportunidad que arroje el estudio, se podrán implementar programas de mejora continua con el objetivo de que los pacientes que recibimos asistencia en el departamento de psiquiatría nos veamos favorecidos con un servicio de calidad.

#### Riesgos:

Se me ha explicado que el presente estudio no tendrá riesgos para mi persona ya que únicamente se utilizarán técnicas documentales, me preguntarán datos personales y acerca de mi opinión sobre la atención recibida en el departamento de psiquiatría de éste hospital, para lo cual utilizaré únicamente lápiz y papel para contestar el cuestionario.

#### Participación Voluntaria /Abandono:

Tendré derecho a terminar mi participación en cualquier momento, si así lo decido sin que se tome represalia alguna hacia mi persona.

#### Preguntas:

En caso de que tenga alguna duda, comentario o queja relacionada con el estudio podré comunicarme con Raquel Alicia Benavides Torres, PhD, presidenta del comité de ética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León, al teléfono 01 (81) 83481847 en el horario de 9:00 a 15:00 horas, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México.

Confidencialidad:

Se me explicó que los datos sobre mi participación se tomarán de manera anónima por lo que serán confidenciales.

**CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR  
EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

La Lic. María Martha Murillo Herrera me ha explicado y dado a conocer en qué consiste el estudio, así como de que puedo optar libremente por negarme a participar en cualquier momento si así lo deseo.

Firma del participante	Fecha
Firma y nombre del investigador	Fecha
Firma y nombre del primer testigo	Fecha
Dirección y relación de parentesco	Fecha
Firma y nombre del segundo testigo	Fecha
Dirección y relación de parentesco	Fecha

## Apéndice C

*Cédula de Datos del Paciente*

Fecha: \_\_\_\_\_

Número de cuestionario: \_\_\_\_\_

Turno:  Matutino  VespertinoServicio:  Consulta Externa  HospitalizaciónSexo:  Femenino  MasculinoEdad en años: Escolaridad en años: Estado Civil:  Soltero  
 Casado  
 Viudo  
 Divorciado  
 Unión LibreTrastornos:  Afectivo  
 Personalidad  
 Ansiedad  
 Esquizofrenia y Otros  
 Bipolar  
 Otros

## Apéndice D

*Cuestionario de Opinión para Pacientes de Salas Psiquiátricas*

Nos gustaría conocer cuál ha sido su experiencia durante su estancia en éste departamento de Psiquiatría, usted puede llenar el cuestionario de manera individual, le solicitamos sea lo más sincero para contestar este cuestionario, sus respuestas no serán reveladas a nadie sin su consentimiento. Sus respuestas serán muy útiles para nosotros para mejorar la calidad de la atención prestada. Coloque una “X” en la casilla del 1 al 5, seleccione el número que mayor se acerque a su percepción. Cuanto más grande sea el número, mayor será la satisfacción.

Enunciados	Respuestas				
	 1	 2	 3	 4	 5
1. ¿Hasta qué punto siente Usted que la atención recibida fue adecuada para el tratamiento de su problema?					
2. ¿Cuando solicitó ayuda del médico, de las enfermeras y de otro personal, con qué frecuencia atendieron su petición?					
3. ¿En qué medida los médicos, enfermeras o personal de la unidad de psiquiatría fueron amables y corteses?					
4. ¿Qué tan clara y precisa fue la información brindada por los médicos y enfermeras que lo					

atendieron?					
5. ¿En caso de tomar medicamentos, qué tan clara y precisa fue la información sobre los beneficios y efectos secundarios de los medicamentos que está tomando?					
6. ¿Qué tan clara y precisa fue la información sobre los cuidados que se tomarán después de su consulta y/o hospitalización?					
7. ¿Qué tanto le gustó el diseño y mobiliario de esta unidad?					
8. ¿Con que frecuencia hubo actividades recreativas disponibles (televisión, revistas, periódico, entre otros)?					
9. ¿En qué medida cree usted, que ha sido informado acerca de sus actividades diarias y tratamiento?					
10. ¿Si un amigo o familiar que requiere atención de psiquiatría, en qué medida recomendaría su admisión en esta unidad?					
¿Tiene Usted algún comentario o sugerencia adicional que hacernos?					
<hr/>					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Resumen Autobiográfico

Lic. María Martha Murillo Herrera

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Ciencias de  
Enfermería en Administración de Servicios

**Tesis:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE RECIBE ATENCIÓN EN  
CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN  
DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA

**Campo de Estudio:** Administración de Servicios

**Biografía:** Nacida en el Distrito Federal, el día 16 de Octubre de 1965, hija del Señor Jesús Murillo Álvarez y de la Señora Juana Herrera de Murillo.

**Educación:** Egresada del Instituto de Enfermería Olimpia con el título de Enfermera General en 1985. Egresado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León, con el título de Licenciada en Enfermería en el año 2003. Estudios de Posgrado en Pedagogía Médica en la Universidad de Castilla la Mancha, España de 2006 – 2007.

**Experiencia Profesional:** Técnica en Enfermería de 1986 – 1987 en el Departamento de Ginecología; Licenciada en Enfermería de 1988 – 2004 en el Departamento de Psiquiatría y de 2005 a la fecha como Coordinadora de Enfermería en el Departamento de Psiquiatría, toda la experiencia ha sido en el Hospital Universitario “Dr. José Eleuterio González”.

**e-mail:** murillo.martha@hotmail.com