

Cátedra de Semiología Clínica
Hospital Provincial del Cerroenario
Facultad de Ciencias Médicas de Rosario

"Opinión exploratoria de pacientes
internados en un hospital con un
sistema de atención por múltiples
médicos"

Autores:

Coordinador: Miniagurria A. J.
Colaboradores:

Arrasía, P.
Aguer, M.
Cassis, M.
Espinoza, M.
Garrido, G.
Gentilelli, J.
Ferri M. E.
Libman, A.
Nadalín, P.
Nebel, E.
Pizzuto, G.
Temporelli, G.
Peralla, M.
Samaniego, A.

Objetivos:

Es práctica común en la atención médica de la población hospitalaria pública, que los pacientes no tengan un médico personal con atención longitudinal, continua e integral, en el modelo de médico de cabecera, y por lo tanto sean estudiados y tratados por numerosos integrantes de un equipo médico, en un sistema de atención múltiple. En un hospital escuela se agrega la participación de estudiantes y distintos niveles de prestadores desde médicos de guardia, residentes, concurrentes y docentes.

La preocupación que este estilo de atención provoque una mala experiencia en los pacientes ha sido siempre motivo de controversia, por esta razón el conocer la opinión de ellos adquiere un especial interés.

El proyecto es estudiar la opinión de una población internada, en un hospital escuela, así como algunos factores que puedan influir en ella, para entender mejor la relación médico-paciente en ese medio. Así mismo se considera de interés conocer si se producen cambios de opinión con los días de internación como si existe alguna influencia por el título y la especialidad del prestador. Se evaluará también si el nivel económico interviene en la opinión sobre el sistema de atención, así como las diferencias que puedan existir en relación al sexo y la edad.

Metodología

El estudio se efectúa con pacientes adultos internados en un hospital público escuela. Este hospital cuenta con cuatro salas generales de internación de adultos, de ambos sexos, con 138 camas, con un promedio de estadía de 7,5 días. Las salas se encuentran en igual estado de conservación, habiendo sido remodeladas en el último año. El personal de enfermería rota en las mismas. En dicho hospital los pacientes son entrevistados por el médico residente de 1º año (quien efectúa la historia clínica, la cual es discutida con sus supervisores, residentes de 2º año, residentes de 3º año y jefe de residentes. Así mismo los pacientes son entrevistados por estudiantes que cursan las materias del ciclo clínico. Por ser los meses de marzo a diciembre el período de clases, es que se efectúa el cuestionario en ese tiempo. Las diferentes especialidades médicas interconsultadas con sus residentes en formación, entrevistan y participan del manejo de los pacientes.

El paciente es interrogado y revisado por los residentes de 1º, 2º y 3º año diariamente, a lo cual se agregan los pasajes de sala conducidos por los jefes de servicio.

Los pacientes son ingresados a través de la guardia general o derivados para su internación por los médicos de consultorio externo. No se conoce en detalle los pacientes que poseen un médico que los siga regularmente en el consultorio.

Se efectuará una encuesta a doble ciego y randomizada en la cuatro salas de internación de adultos. Será efectuada por los participantes en el estudio.

Los participantes son 11 docentes de la cátedra de Semiología Clínica, los cuales fueron seleccionados por su interés en el tema propuesto. Todos participaron en las reuniones preparatorias, así como en la confección del cuestionario. Se efectuaron pruebas de la encuesta para adecuar el lenguaje al entendimiento de los pacientes. Se desarrollará el trabajo en tres semanas sucesivas. Cada participante recibirá la lista de los pacientes a entrevistar sin conocer que servicio lo toca ni que paciente. Será excluido del estudio todo participante que por fuerza mayor u otro inconveniente no pueda colaborar.

INSTRUCTIVO

- 1º) La encuesta " Opinión exploratoria de pacientes internados en un hospital con un sistema de atención por múltiples médicos ", será realizada por catorce docentes de la Cátedra de Semiología Clínica, quienes efectuarán diez entrevistas cada uno.
- 2º) El trabajo se realizará, durante los meses mayo y junio, que es cuando hay más estudiantes, por ser el período académico. Tendrá una duración de tres semanas consecutivas y cada participante recibirá la lista de los pacientes a entrevistar sin conocer que servicio le toca, ni que paciente.
- 3º) La entrevista será al segundo y al quinto día de internación
- 4º) La hora a efectuar la encuesta, es elegida por el encuestador.
- 5º) Se hará una encuesta a doble ciego y randomizada en las cuatro salas de internación de adultos. Así se comprenderán los Servicios de Clínica y Cirugía.
- 6º) Los pacientes entrevistados firmarán un consentimiento informado.
- 7º) En cada cuadro de respuesta a marcar, sólo deben escribirse dos dígitos.

Manual de Codificación

1ra Encuesta

- 1º) Sala: 1: 01; 2: 02; 3: 03; 10: 10
- Cama
- 2º) Edad: 20 a 30= 01; 30 a 40= 02; 40 a 50= 03; 50 a 60= 04; 60 a 70= 05; 70 a 80= 06.
- 3º) Sexo: M: 01; F: 02; NS/NC: 00
- 4º) Nivel educativo: Primario: 01; Secundario: 02; Terciario: 03; Ninguno: 04; Primario incompleto: 05; NS/NC: 00.
- 5º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00
- 6º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- 7º) Se siente protegido: 01; Seguridad: 02; Vergüenza: 03; Le da lo mismo: 04; Otros: 05; NS/NC: 00
- 8º) Una a cinco: 01; Cinco a diez: 02; Diez ó más: 03; NS/NC: 00.
- 9º)a) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- b) Por estar cansado: 01; Porque lo interrogan estudiantes: 02; Por ser interrogado muchas veces: 03; Por ser interrogado por muchas personas en el mismo momento: 04.
- 10º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- 11º)a) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- b) Clínica: 01; Cirugía: 02.
- 12º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- 13º) Malo: 01; Regular: 02; Bueno: 03; Muy bueno: 04; Excelente: 05
- 14º) Un médico: 01; Más de un médico: 02; Enfermera: 03; Ninguno: 04; NS/NC: 00
- 15º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- 16º) Bien tratado por los superiores: 01; Mal tratado: 02; NS/NC: 00.
- 17º) Respeto mutuo: 01; Desprecio: 02; Distancia-Indiferencia: 03; Paternalismo: 04; O..a: 05; NS/NC: 00.
- 18º) SI: 01; NO: 02.
- 19º) INTERNADO: 0 a 100- 01; 100 a 500- 02; Más de 500- 03
- GRUPO FAMILIAR: 0 a 100- 04; 100 a 500- 05; Más de 500- 06
- 20º) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00.
- 21º) Por un médico: 01; Por un equipo: 02; NS/NC: 00.

2da Encuesta

- 22º)a) SI: 01; NO: 02; NS/NC: 00
- b) Económica: 01; Me gusta ser atendido aquí: 02; NS/NC: 00.
- 23º) Objetivo: 01; Parco: 02; Negador: 03; Pretendía gratificar: 04

ENCUESTA: (1ra.)

- Sala - Hora: - AM
- Cama - PM
- Servicio

U)* Ud. recibe una atención suministrada por numerosos médicos todos dedicados a mejorar su salud y en proceso de formación profesional, desde los estudiantes hasta el especialista:

A) Conocimiento de la población (edad, sexo, nivel educativo)

2)* Edad

3)* Sexo - - N/S - N/C

4)* Nivel Educativo:

- Primario

- Secundario

- Terciario

- Ninguno

- Primario incompleto

- N/S - N/C

9-a)* Usted contesta a todo lo que le preguntan tratando de ayudar?:

- SI

- NO

- N/S - N/C

(si la respuesta es NO efectuar la próxima pregunta)

9-b)*Cuál es la razón?:

- Por estar cansado

- Por qué lo interrogan estudiantes

- Por ser interrogado muchas veces

- Por ser interrogado por muchas personas en el mismo momento

10)* Conoce el nombre del médico que lo atiende?:

- SI

- NO

- N/S - N/C

11-a)* Conoce la especialidad del médico que lo atiende?:

- SI

- NO

- N/S - N/C

(si la respuesta es SI efectuar la próxima pregunta)

11-b)*Cuál es la especialidad?:

16) * En los pasajes de salas Ud. nota que el médico que más se dedica a Ud. es?:

- Bien tratado por los superiores

- Mal tratado

- N/S - N/C

17) * Cuál es la actitud del médico que lo atiende con Ud.?:

- Respeto mutuo

- Desprecio

- Distancia-Indiferencia

- Paternalismo

- Otras _____

- N/S - N/C

C) Opinión del paciente hacia el título del observador

18) * Se da cuenta cuando lo interrogan o revisan si el que lo hace es un estudiante o es un médico?:

- SI

- NO

Por qué?:

ENCUESTA: (2da.)

B) Opinión del paciente ante un sistema de atención múltiple

6) * Lo asusta el hecho de que alrededor de su cama se detengan para interrogarlo y revisarlo varios médicos y estudiantes?

- SI

- NO

- N/S - N/C

7) * Qué siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo?

- Se siente protegido { }

- Seguridad { }

- Vergüenza { }

- Le da lo mismo { }

- Otros:

- N/S - N/C { }

8) * Cuántas veces contó sus problemas desde que está internado?

- Una a cinco

- Cinco a diez

- Diez o más

- N/S - N/C

12) * Al ser dado de alta Ud. desea ser atendido por el médico que lo vio durante su internación?

- SI

- NO

- N/S - N/C

13) *Cuál es su grado de satisfacción en relación a la atención recibida?

(-) ▶ Malo

(+) ▶ Regular

(++) ▶ Bueno

(+++) ▶ Muy bueno

(++++) ▶ Excelente

- Por qué?:

.....

.....

15) * Usted entiende lo que le explican?

- SI

- NO

- N/S - N/C

E) Diferencias entre pacientes que tienen médico de cabecera y los que no

21) * Cómo se siente mejor atendido?

- Por un médico

- Por un equipo

- N/S - N/C

F) Opinión del entrevistador

23) El entrevistador debe colocar una opinión sobre el entrevistado?:

Objetivo

- Parco

- Negador

- Pretenda gratificar

-- Consentimiento Informado --

Usted está invitado a participar en forma totalmente voluntaria en una encuesta de investigación denominada "Opinión exploratoria de pacientes internados en un hospital con sistema de atención por múltiples médicos" coordinado por el Dr. Alberto J. Muniagurúa.

El propósito de este estudio es evaluar la relación del médico con el paciente en un sistema donde usted es atendido por varios profesionales.

Los resultados que se obtengan de esta encuesta servirán para mejorar el conocimiento de la relación del médico con el paciente. Lo que beneficiará la atención del mismo.

Se le efectuarán 21 preguntas en la primera entrevista y 13 en la segunda. Con 5 días de diferencia.

La información obtenida no incluirá su nombre y la utilización de los resultados será a nivel de publicaciones científicas.

No utiliza este estudio ningún tipo de tratamiento, ni crea un compromiso con los autores.

El Sr. o la Sra. _____ y el médico abajo firmante _____ acuerdan que el estudio es voluntario y:

a) La información que el equipo de profesionales obtenga con motivo de la investigación así como el hecho de su participación en ella serán estrictamente confidenciales.

b) El paciente o voluntario sano puede negarse a responder en cualquier momento.

El Sr./Sra./Sita _____ enterado debidamente del presente y comprendiendo toda la información precedente ratifica su participación en el proyecto y firma este documento. La duración de la encuesta será de 20'.

Dado en dos ejemplares uno de los cuales se entrega al paciente en este acto, en la ciudad de Rosario, a los _____ del mes de _____ de mil novecientos noventa y _____.

Hombre y firma del paciente
o voluntario sano

Hombre y firma del investigador
responsable

I) COMPARACIÓN DEL GRUPO EN ESTUDIO CON LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE ROSARIO

A continuación se presenta la información sobre la población de Rosario dado que el Hospital se encuentra ubicado en la misma, y a sólo efecto descriptivo.-

TABLAN⁰1: Estructura por edades de la población estimada de Rosario. Año 1996
(de 20 a 79 años por grupos decenales) (i)

| GRUPOS DE EDADES | HOMBRES | % | MUJERES | % | TOTAL | % |
|------------------|---------|-------|---------|-------|--------|-------|
| De 20 a 29 | 68050 | 24.31 | 70018 | 29.58 | 838068 | 22.89 |
| De 30 a 39 | 60724 | 21.69 | 65022 | 20.06 | 125746 | 20.81 |
| De 40 a 49 | 51565 | 18.42 | 57006 | 17.57 | 108571 | 17.96 |
| De 50 a 59 | 43269 | 15.46 | 50624 | 15.6 | 93893 | 15.54 |
| De 60 a 69 | 37345 | 13.34 | 49849 | 15.34 | 871194 | 14.43 |
| De 70 a 79 | 18919 | 6.76 | 31923 | 9.83 | 50842 | 8.41 |
| TOTAL | 279874 | 100 | 324442 | 100 | 604316 | 100 |

Fuente: Anuario Estadístico Municipal - Rosario 1996.-

POBLACION TOTAL

PROMEDIO: 44.81.-

MEDIANA: 43.51.- Es decir, el 50% de la población masculina tiene una edad inferior o igual a los 43 años.-

DESVIO: 16.16.-

POBLACION MASCULINA

PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL: 46.31 -

PROMEDIO: 43.78.-

MEDIANA: 42.17.- Es decir, el 50% de la población masculina tiene una edad inferior o igual a los 42 años.-

DESVIO: 15.55.-

(1) Para el estudio se consideró a la población estimada de Rosario del año 1996 por ser la publicación más actualizada de la Dirección de Estadística Municipal.-

POBLACIÓN FEMENINA

PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL: 53.69-

PROMEDIO: 45.76.-

MEDIANA: 44.77.- Es decir, el 50% de la población femenina tiene una edad inferior o igual a los 44 años.-

DESVIO: 16.46.-

TABLA N° 2: Estructura por edades del grupo en estudio

| GRUPOS DE EDADES (*) | HOMBRES | % | MUJERES | % | TOTAL | % |
|----------------------|---------|-------|---------|-------|-------|------|
| De 20 a 30 | 7 | 15.55 | 10 | 22.73 | 17 | 19.1 |
| De 30 a 40 | 7 | 15.55 | 9 | 20.45 | 16 | 18 |
| De 40 a 50 | 5 | 11.11 | 10 | 22.73 | 15 | 16.9 |
| De 50 a 60 | 11 | 24.44 | 8 | 18.18 | 19 | 21.3 |
| De 60 a 70 | 10 | 22.22 | 4 | 9.09 | 14 | 15.7 |
| De 70 a 80 | 5 | 11.11 | 3 | 6.82 | 8 | 9 |
| TOTAL | 45 | 100 | 44 | 100 | 89 | 100 |

Fuente: Encuesta exploratoria - Cátedra de Semiología Clínica Hospital Provincial del Centenario - Facultad Cs. Médicas de Rosario.-

POBLACIÓN TOTAL

PROMEDIO: 42.36-

MEDIANA: 47.633.- Es decir, el 50% de la población tiene una edad inferior o igual a los 47 años.-

DESVIO: 16.03.-

POBLACION MASCULINA

PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL: 50.6.-

PROMEDIO: 45.56-

MEDIANA: 53.19.- Es decir, el 50% de la población masculina tiene una edad inferior o igual a los 53 años.-

DESVIO: 16.3.-

() Es necesario aclarar la pertenencia de los límites superiores del intervalo.-

POBLACIÓN FEMENINA

PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL: 49.4-

PROMEDIO: 39.09.-

MEDIANA: 43.- Es decir, el 50% de la población femenina tiene una edad inferior o igual a los 43 años.-

DESVIO: 15.22.-

En primer lugar, se realizó un test de Igualdad de Medias para el grupo en estudio:

Ho) La edad promedio de los hombres es igual a la edad promedio de las mujeres.-

tobs. = 1.93

g.l = 87

p - 0.0284 < 0.05 => Rechazo Ho)

Por lo tanto, las edades promedio de ambos grupos difieren ($\alpha = 0.05$).

Seguidamente, se realizó un test para comparar las edades promedio entre los hombres de la muestra y de la población estimada de Rosario para el año 1996:

Ho) La distribución de hombres es la misma en el grupo en estudio y en la población estimada.-

| GRUPOS DE EDADES | NRO. DE HOMBRES EN LA MUESTRA | PROPORCION DE HOMBRES EN EL CENSO | HOMBRES ESPERADOS |
|------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| De 20 a 30 | 7 | 0.2431 | 10.9395 |
| De 30 a 40 | 7 | 0.2169 | 9.7605 |
| De 40 a 50 | 5 | 0.1842 | 8.289 |
| De 50 a 60 | 11 | 0.1546 | 6.957 |
| De 60 a 70 | 10 | 0.1334 | 6.003 |
| De 70 a 80 | 5 | 0.0676 | 3.042 |
| TOTAL | 45 | 1 | 45 |

$X^2 = 9.7756$

g.l = 5

p = 0.082 > 0.05 => No rechazo Ho)

Por lo tanto, la distribución de los hombres del grupo en estudio se comporta de igual modo que distribución de la población masculina estimada para Rosario en 1996.-

Análogamente se comparan las distribuciones para el sexo femenino.

Ho) La distribución de mujeres es la misma en el grupo en estudio y en la población estimada. -

| GRUPOS DE EDADES | NRO. DE MUJERES EN LA MUESTRA | PROPORCION DE MUJERES EN EL CENSO | MUJERES ESPERADAS |
|------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| De 20 a 30 | 10 | 0.2158 | 9.4952 |
| De 30 a 40 | 9 | 0.2004 | 8.8176 |
| De 40 a 50 | 10 | 0.1757 | 7.7308 |
| De 50 a 60 | 8 | 0.156 | 6.864 |
| De 60 a 70 | 4 | 0.1536 | 6.7584 |
| De 70 a 80 | 3 | 0.0983 | 4.3252 |
| TOTAL | 44 | 1 | 44 |

$$X^2 = 2.049$$

$$g.l. = 5$$

$$p = 0.844 > 0.05 \Rightarrow \text{No rechazo } H_0$$

Es decir, la distribución de las mujeres del grupo en estudio se comporta de igual modo que distribución de la población femenina estimada para Rosario en 1996.-

En base al análisis realizado puede señalarse que a pesar de que en relación a la variable edad, el grupo en estudio no difiere significativamente de la población de la ciudad de Rosario, esto debe tomarse como descriptivo ya que no se conoce el origen geográfico del grupo en estudio.-

II) DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

TABLA N° 3: Distribución por Sala

| NRO. DE SALA | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| 1 | 36 | 40.4 |
| 2 | 25 | 28.1 |
| 3 | 13 | 14.6 |
| 12 | 15 | 16.9 |
| TOTAL | 89 | 100 |

El mayor porcentaje se observó en la sala número 1 donde se atendieron al 40.4 % de los pacientes internados.-

TABLA N° 4: Distribución por Turno

| TURNO | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| AM | 50 | 56.2 |
| PM | 34 | 38.2 |
| NO RESPUESTA | 5 | 5.6 |
| TOTAL | 89 | 100 |

La mayoría de los pacientes fueron entrevistados durante el turno mañana (56.2%).-

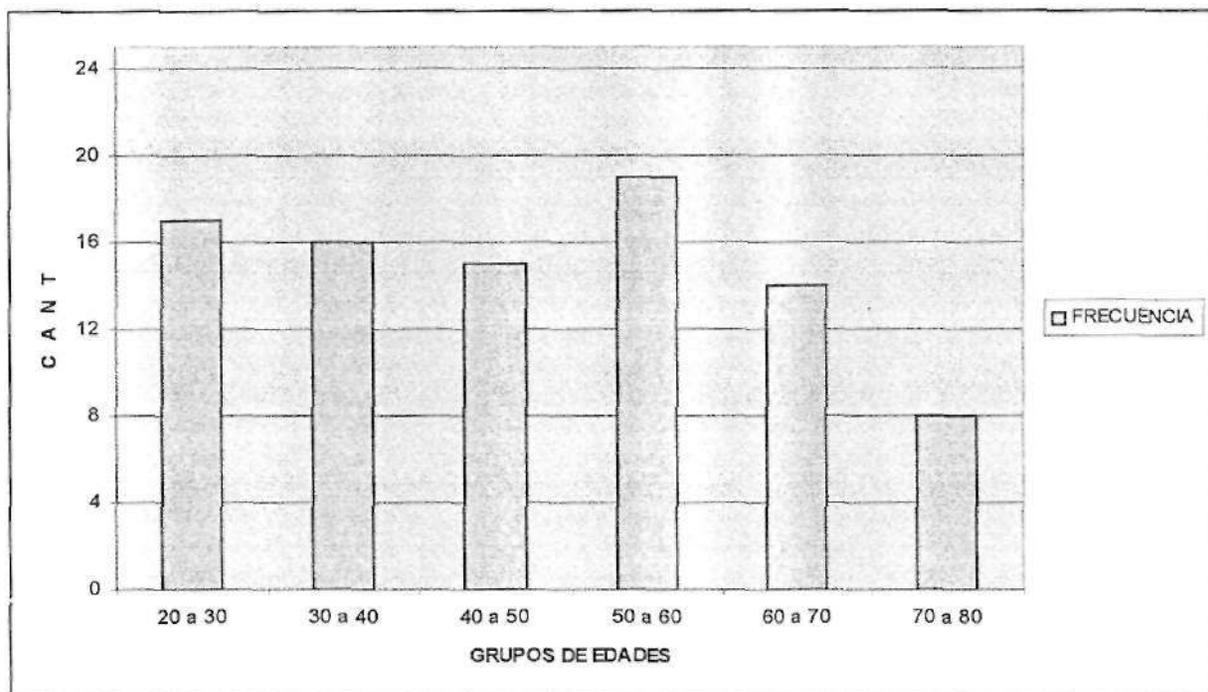
TABLA N° 5: Distribución por Servicio

| SERVICIO | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| CLINICA | 30 | 33.7 |
| CIRUGIA | 30 | 33.7 |
| OTROS | 7 | 7.9 |
| NO RESPUESTA | 22 | 24.7 |
| TOTAL | 89 | 100 |

A través de la tabla 5 puede observarse que el porcentaje de entrevistados pertenecientes al servicio de clínica coincide con el porcentaje perteneciente al servicio de cirugía, mientras que un porcentaje importante de entrevistados no completó la casilla correspondiente (24.7%).-

Cabe aclarar que como la variable "SERVICIO" estaba definida sólo para CLÍNICA y CIRUGÍA, y dado que se encontraron respuestas fuera de estas categorías, las mismas fueron incluidas en la categoría OTROS.-

GRÁFICO N° 1: Edades de los pacientes entrevistados en el Hospital Escuela. Rosario.
Mayo-Junio. 1999.-



Fuente: Encuesta exploratoria - Cátedra de Semiología Clínica Hospital Provincial del Centenario - Facultad Cs. Médicas de Rosario.-

Es importante aclarar que los intervalos de edades no han sido definidos correctamente ya que el límite superior de cada uno está incluido en el intervalo sucesivo.-

A través de la tabla 6 y del gráfico 1 puede observarse que el grupo de edad que se presenta con mayor frecuencia es el de 50 a 60 años de edad (21.3%), a pesar de que la media y la mediana caen en el grupo etario anterior.-

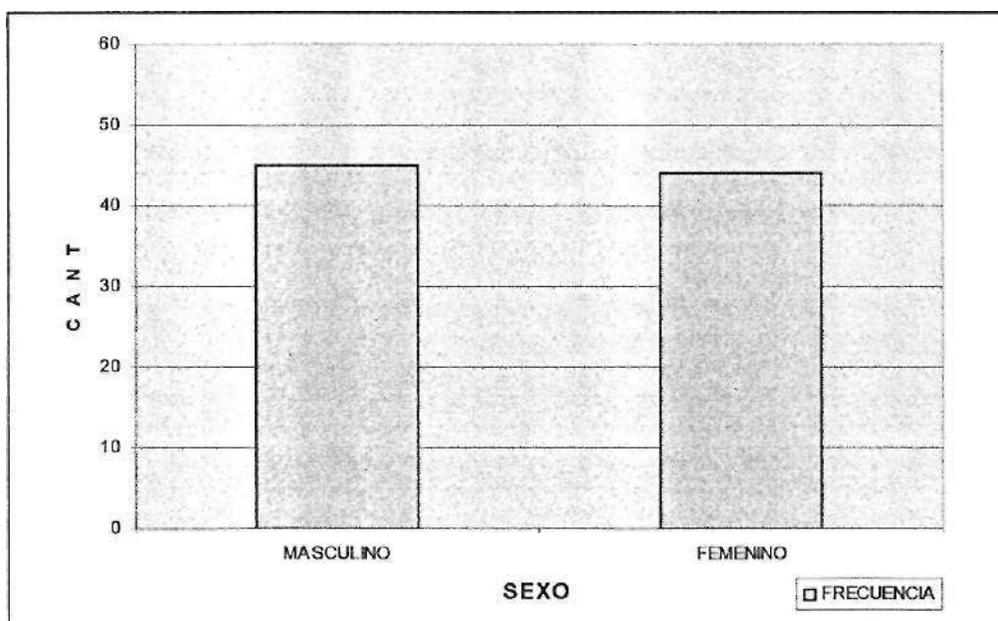
TABLA N° 6: Distribución por Edad

| GRUPOS DE EDADES | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|------------------|-----------------|----------------|
| 20 a 30 | 17 | 19.1 |
| 30 a 40 | 16 | 18 |
| 40 a 50 | 15 | 16.9 |
| 50 a 60 | 19 | 21.3 |
| 60 a 70 | 14 | 15.7 |
| 70 a 80 | 8 | 9 |
| TOTAL | 89 | 100 |

TABLA N° 7: Distribución por Sexo

| SEXO | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-----------|-----------------|----------------|
| MASCULINO | 45 | 50.6 |
| FEMENINO | 44 | 49.4 |
| TOTAL | 89 | 100 |

GRÁFICO N° 2: Sexo de los pacientes entrevistados en el Hospital Escuela. Rosario.
Mayo - Junio. 1999.-



Fuente: Encuesta exploratoria - Cátedra de Semiología Clínica Hospital Provincial del Centenario - Facultad Cs. Médicas de Rosario.-

A través de la tabla 7 y del gráfico 2 puede observarse que la distribución por sexo es uniforme. -

TABLA N° 8: Distribución por Nivel Educativo

| NIVEL EDUCATIVO | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------|-----------------|----------------|
| PRIMARIO INC. | 23 | 25.8 |
| PRIMARIO | 41 | 46.1 |
| SECUNDARIO | 17 | 19.1 |
| TERCIARIO | 3 | 3.4 |
| NINGUNO | 5 | 5.6 |
| TOTAL | 89 | 100 |

A través de la tabla 8, puede observarse que un alto porcentaje sólo tiene estudios primarios (71.9%), entre éstos alrededor del 25% ni siquiera completaron la enseñanza primaria (ver gráfico 3).-

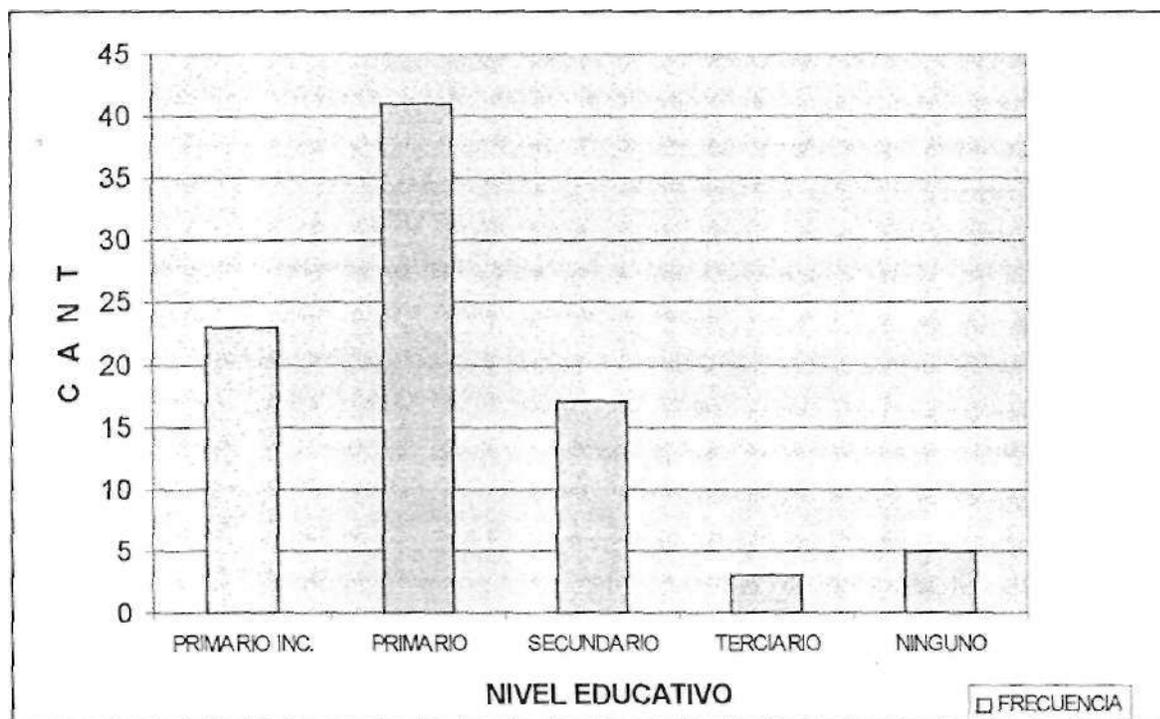
Es importante aclarar que hubiera sido necesario incluir dentro de la categorización de la variable "NIVEL EDUCATIVO" las opciones. SECUNDARIO INCOMPLETO Y TERCARIO INCOMPLETO-

TABLA N° 9: ¿Estuvo internado el último año?

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|-----------------|----------------|
| SI | 29 | 32.6 |
| NO | 60 | 67.4 |
| TOTAL | 89 | 100 |

El mayor porcentaje de los pacientes entrevistados no estuvo internado el último año (67.4).-

GRÁFICO N° 3: Nivel Educativo de los pacientes entrevistados en el Hospital Escuela. Rosario.
 Mayo-Junio. 1999.-



Fuente: Encuesta exploratoria - Cátedra de Semiología Clínica Hospital Provincial del Centenario - Facultad Cs. Médicas de Rosario. -

TABLA N° 10: ¿Lo asusta el hecho de que alrededor de su cama se detengan para interrogarlo y revisarlo varios médicos y estudiantes? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 13 | 14.6 |
| NO | 76 | 85.4 |
| TOTAL | 89 | 100 |

En la primera encuesta, a un alto porcentaje de los pacientes entrevistados no lo asusta el hecho de ser revisado e interrogado por varios médicos y estudiantes (85.4).-

A nuestro criterio, la categorización correcta de la variable que sigue sería de acuerdo a como se presentan los resultados, pues de esta manera se puede observar un cierto orden en las categorías.-

TABLA N° 11: ¿Qué siente cuando es atendido por varias personas al mismo tiempo?
(primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|----------------|--------------------|-------------------|
| VERGÜENZA | 9 | 10.1 |
| LE DA LO MISMO | 33 | 37.1 |
| SEGURIDAD | 16 | 18 |
| PROTECCION | 19 | 21.3 |
| OTROS | 11 | 12.4 |
| NS/NS | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

A través de la primera encuesta se observó que a un alto porcentaje no lo asusta el hecho de ser atendido por varias personas al mismo tiempo, sólo a un 10.1% de los pacientes le da vergüenza, mientras que un 39.3% se siente seguro y/o protegido.-

A NUESTRO CRITERIO, LA CATEGORIZACIÓN DEL NÚMERO DE VECES QUE CONTÓ SUS PROBLEMAS NO ES CONVENIENTE, DADO QUE *UNA VEZ* TENDRÍA QUE ESTAR SEPARADA DE LAS RESTANTES, YA QUE PODRÍA CONSIDERARSE QUE ES EL NÚMERO MÍNIMO DE VECES QUE UN PACIENTE CUENTA SU DOLENCIA-

Por otra parte, pensamos que es incorrecta la definición de los intervalos ya que CINCO y DIEZ están incluidos en dos de ellos.-

TABLA N° 12: ¿Cuántas veces contó sus problemas desde que está internado?
(primera encuesta)

| NRO. DE VECES | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|---------------|--------------------|-------------------|
| UNA A CINCO | 56 | 62.9 |
| CINCO A DIEZ | 23 | 25.8 |
| DIEZ O MAS | 9 | 10.1 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Un alto porcentaje de los pacientes cuenta sus problemas de una a cinco veces (62.9%), mientras que más de un cuarto de los internados lo cuenta de cinco a diez.-

TABLAN^o 13: ¿Usted contesta todo lo que le preguntan tratando de ayudar? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N ^o) | PORCENTAJE (%) |
|-------|---------------------------------|-------------------|
| SI | 86 | 96.6 |
| NO | 2 | 2.2 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

La mayoría de los pacientes (96.6%) responde tratando de ayudar.-

TABLA N^o 14: ¿Conoce el nombre del médico que lo atiende? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N ^o) | PORCENTAJE (%) |
|-------|---------------------------------|-------------------|
| SI | 47 | 52.8 |
| NO | 42 | 47.2 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Como puede observarse, los porcentajes de una y otra categoría son prácticamente iguales, debiendo destacarse que un 47.2% de los pacientes no conoce el nombre de su médico.-

TABLA N^o 15: ¿Conoce la especialidad del médico que lo atiende? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N ^o) | PORCENTAJE (%) |
|-------|---------------------------------|-------------------|
| SI | 57 | 64 |
| NO | 32 | 36 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Un porcentaje moderadamente alto conoce la especialidad del medico que lo atiende (64%).-

TABLAN⁰16: ¿Cuál es la especialidad del médico que lo atiende? (primera encuesta)

| ESPECIALIDAD | FRECUENCIA (Nº) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| CLINICA | 14 | 24.6 |
| CIRUGIA | 23 | 40.4 |
| OTROS | 19 | 33.3 |
| NO RESPUESTA | 1 | 1.8 |
| TOTAL | 57 | 100 |

Un porcentaje importante (33.3%) de los pacientes no interpretó que debía contestar entre CLÍNICA y CIRUGIA-

TABLAN⁰ 17: Al ser dado de alta ¿Usted desea ser atendido por el médico que lo vio durante su internación? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (Nº) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 80 | 89.9 |
| NO | 7 | 7.9 |
| NS/NC | 2 | 2.2 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Casi un 90% de los encuestados desearía ser atendido por el médico que lo vio durante su internación luego de recibir el alta médica.-

TABLA N° 18: ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la atención recibida?
(primera encuesta)

| GRADO DE SATISFACCION | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------|-----------------|----------------|
| MALO | 1 | 1.1 |
| REGULAR | 1 | 1.1 |
| BUENO | 29 | 32.6 |
| MUY BUENO | 37 | 41.6 |
| EXCELENTE | 21 | 23.6 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Prácticamente todos los pacientes (97.8%) sintieron que la atención recibida fue al menos buena.-

TABLA N° 19: La información de su diagnóstico es suministrada por:

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|------------------|-----------------|----------------|
| UN MEDICO | 27 | 30.3 |
| MAS DE UN MEDICO | 48 | 53.9 |
| UNA ENFERMERA | 2 | 2.2 |
| NINGUNO | 10 | 11.2 |
| NO RESPUESTA | 1 | 1.1 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

La mitad de los entrevistados recibió la información de su diagnóstico por más de un médico. Cabe destacar que una proporción significativa (11.2%) no recibió información alguna.-

TABLA N° 20: ¿Usted entiende lo que le explican? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| SI | 72 | 80.9 |
| NO | 15 | 16.9 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| NO RESPUESTA | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Un alto porcentaje de los pacientes internados entiende lo que le explican (80.9).-

TABLAN°21: En los pasajes de sala, usted nota que el médico que más se dedica a Usted es:

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| BIEN TRATADO POR LOS SUPERIORES | 50 | 56.2 |
| MAL TRATADO | 3 | 3.4 |
| NO RESPUESTA | 1 | 1.1 |
| NS/NC | 35 | 39.3 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Como puede observarse a través de la tabla, un porcentaje importante (39.3) de los entrevistados no supo o no quiso responder; esto puede deberse a que la pregunta no fue comprendida. Por otra parte, la mitad de los pacientes nota que el médico es bien tratado por los superiores.-

TABLA N° 22: ¿Cuál es la actitud del médico que lo atiende con Usted? (primera encuesta)

| ACTITUD | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------------------|--------------------|-------------------|
| RESPECTO MUTUO | 74 | 83.1 |
| DISTANCIA – INDIFERENCIA | 3 | 3.4 |
| PATERNALISMO | 5 | 5.6 |
| OTROS | 6 | 6.7 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Más del 80% de los entrevistados siente respeto mutuo.-

TABLA N° 23: Se da cuenta cuando lo interrogan o revisan si el que lo hace es un estudiante o un médico? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 71 | 79.8 |
| NO | 18 | 20.2 |
| TOTAL | 89 | 100 |

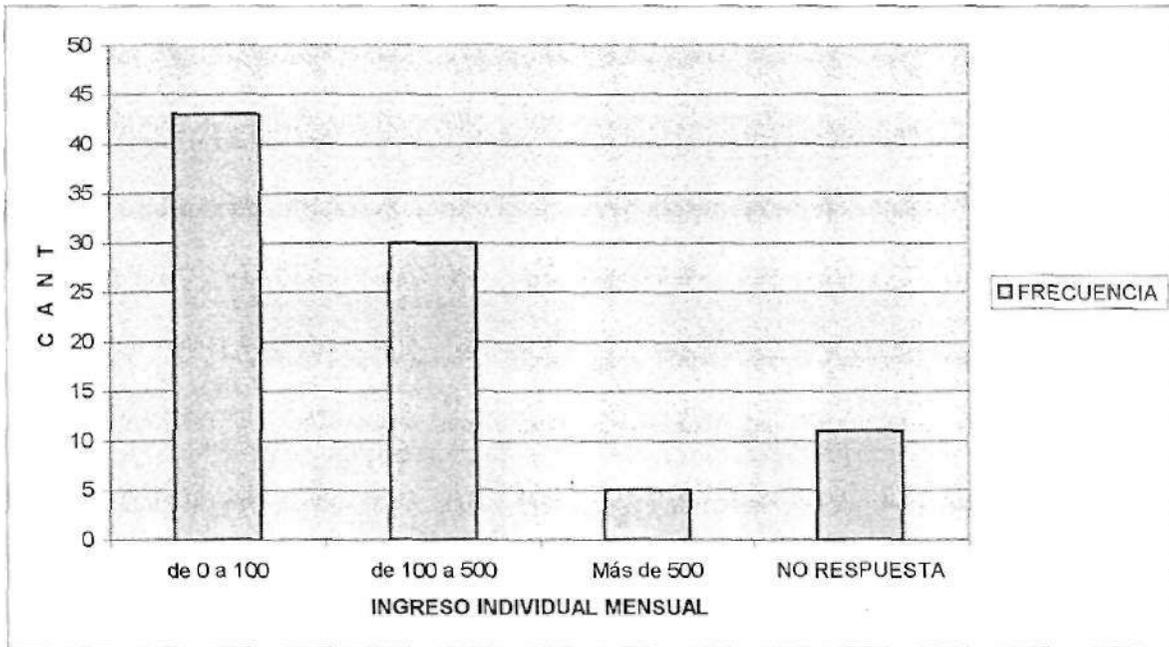
Un alto porcentaje (79.8%) de los pacientes internados distingue si lo atiende un médico o un estudiante.-

TABLA N° 24: Nivel de Ingreso Individual

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| de 0 a 100 | 43 | 48.3 |
| de 100 a 500 | 30 | 33.7 |
| Más de 500 | 5 | 5.6 |
| NO RESPUESTA | 11 | 12.4 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Como puede observarse, casi la mitad de los encuestados tiene un ingreso individual mensual menor de cien pesos (48.3%), mientras que un moderado porcentaje no responde a esta pregunta (12.4%) (lo cual es de esperarse cuando se focaliza sobre estos aspectos).-

GRAFICO N° 4: Nivel de Ingreso Individual Mensual de los pacientes entrevistados en el Hospital Escuela. Rosario. Mayo - Junio. 1999.-



Fuente: Encuesta exploratoria - Cátedra de Semiología Clínica Hospital Provincial del Centenario - Facultad Cs. Médicas de Rosario.-

TABLA N° 25: Distribución por Ingreso Familiar

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| de 0 a 100 | 18 | 20.2 |
| de 100 a 500 | 39 | 43.8 |
| Más de 500 | 16 | 18 |
| NO RESPUESTA | 16 | 18 |
| TOTAL | 89 | 100 |

En esta tabla, casi la mitad de los entrevistados (43.8%) tiene un ingreso familiar mensual entre 100 y 500 pesos. Aquí también puede observarse un moderado porcentaje de no respuesta.-

TABLA N° 26: Nivel educativo * nivel económico * sexo

| INGRESO INDIVIDUAL | | | | | | | | |
|--------------------|---------|----|-----------|----|-----------|---|--------------|---|
| | 0 – 100 | | 100 – 500 | | 500 o más | | NO RESPUESTA | |
| ED/SEXO | M | F | M | F | M | F | M | F |
| PRIM .INC | 4 | 7 | 4 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| PRIMARIO | 8 | 12 | 9 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| SECUND. | 6 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| TERCIARIO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 18 | 25 | 19 | 11 | 4 | 1 | 4 | 7 |

Un alto porcentaje de los entrevistados tiene un ingreso individual mensual inferior a los quinientos pesos y un nivel educativo que no supera la enseñanza primaria.-

TABLA N° 27: ¿Ha tenido alguna vez un médico que lo atienda y que lo siga regularmente?

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 41 | 46.1 |
| NO | 47 | 52.8 |
| NS/NC | 1 | 1.1 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Puede observarse que más de la mitad de los pacientes (52,8%) no ha tenido un médico que lo atienda y siga regularmente.-

TABLA N° 28: ¿Cómo se siente mejor atendido? (primera encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|---------------|--------------------|-------------------|
| POR UN MEDICO | 32 | 36 |
| POR UN EQUIPO | 47 | 52.8 |
| NS/NC | 10 | 11.2 |
| TOTAL | 89 | 100 |

Un moderado porcentaje se siente mejor atendido por un equipo medico (52.8%).-

LAS TABLAS QUE SE PRESENTAN A CONTINUACIÓN PARA DESCRIBIR LOS RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA CONTIENEN UN GRUPO EN ESTUDIO DE MENOR TAMAÑO (52 personas)

TABLA N° 29 ¿Lo asusta el hecho de que alrededor de su cama se detengan para interrogarlo y revisarlo varios médicos y estudiantes? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 11 | 21.2 |
| NO | 41 | 78.8 |
| TOTAL | 52 | 100 |

A un alto porcentaje (78.8%) no lo asusta el hecho de que alrededor de su cama se detengan para interrogarlo y revisarlo varios médicos y estudiantes. Como puede observarse se produjo un incremento (6.6%) en el número de personas que lo asustaba con respecto a la primera encuesta. -

TABLA N° 30: ¿Qué siente cuando es atendido por varias personal al mismo tiempo?
(segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|----------------|--------------------|-------------------|
| VERGÜENZA | 7 | 13.5 |
| LE DA LO MISMO | 17 | 32.7 |
| SEGURIDAD | 10 | 19.2 |
| PROTECCION | 12 | 23.1 |
| OTROS | 6 | 11.5 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Casi la mitad de los pacientes (42.3%) sintió protección y/o seguridad al ser atendido por varias personas al mismo tiempo. Al pasar de la primera a la segunda encuesta se observó un

incremento en dicho porcentaje. Asimismo se noto un aumento en el numero de personas que sintieron vergüenza con respecto a la primera encuesta.-

TABLA N° 31: ¿Cuántas veces contó sus problemas desde que está internado?

(segunda encuesta)

| NRO. DE VECES | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|---------------|--------------------|-------------------|
| UNA A CINCO | 16 | 30.8 |
| CINCO A DIEZ | 16 | 30.8 |
| DIEZ O MAS | 20 | 38.5 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Puede observarse a diferencia de la primera encuesta que los porcentajes están distribuidos en forma más uniforme. Como es de esperar aumentó el porcentaje de pacientes que contó sus problemas más de diez veces (28.4%).-

TABLA N° 32: ¿Usted contesta todo lo que le preguntan tratando de ayudar?

(segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 51 | 98.1 |
| NO | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Al igual que en la primera encuesta prácticamente todos los pacientes contestaron todo lo que le preguntaban tratando de ayudar.-

TABLA N° 33: ¿Conoce el nombre del médico que lo atiende? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 28 | 53.8 |
| NO | 24 | 46.2 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Los resultados obtenidos no presentan cambios con respecto a la primera encuesta.

TABLA N° 34: ¿Conoce la especialidad del médico que lo atiende? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 35 | 67.3 |
| NO | 17 | 32.7 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Prácticamente no se observaron modificaciones con respecto a la primera encuesta.

TABLA N° 35: ¿Cuál es la especialidad del médico que lo atiende? (segunda encuesta)

| ESPECIALIDAD | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------|--------------------|-------------------|
| CLINICA | 8 | 22.9 |
| CIRUGIA | 13 | 37.1 |
| OTROS | 13 | 37.1 |
| NS/NC | 1 | 2.9 |
| TOTAL | 35 | 100 |

Un alto porcentaje de los pacientes internados conoce la especialidad del médico que lo atiende (97.1%).-

TABLA N° 36: Al ser dado de alta ¿Usted desea ser atendido por el médico que lo vio durante su internación? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 45 | 86.5 |
| NO | 7 | 13.5 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Con respecto a la primera encuesta se observó una leve modificación, aumentando el número de pacientes que no volvería a ser atendido por el médico que lo vio.-

TABLA N° 37: ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la atención recibida? (segunda encuesta)

| GRADO DE SATISFACCION | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------|--------------------|-------------------|
| MALO | 1 | 1.9 |
| REGULAR | 2 | 3.8 |
| BUENO | 15 | 28.8 |
| MUY BUENO | 21 | 40.4 |
| EXCELENTE | 13 | 25 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Como puede observarse un pequeño porcentaje (3.5%) de pacientes modificó su respuesta a malo o regular a medida que transcurrieron los días, disminuyendo así el grado de satisfacción entre bueno y excelente.-

TABLA N° 38: ¿Usted entiende lo que le explican? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 46 | 88.5 |
| NO | 5 | 9.6 |
| NS/NC | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Aumenta el entendimiento de la primera a la segunda encuesta en un 7.6%.

TABLA N° 39: ¿Cuál es la actitud del médico que lo atiende con Usted? (segunda encuesta)

| ACTITUD | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|--------------------------|--------------------|-------------------|
| RESPECTO MUTUO | 47 | 90.4 |
| DISTANCIA – INDIFERENCIA | 1 | 1.9 |
| PATERNALISMO | 2 | 3.8 |
| OTROS | 1 | 1.9 |
| NS/NC | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Se detectó con el transcurso del tiempo, un leve incremento en el número de pacientes que sienten respeto mutuo (7.3%).-

A nuestro criterio, la pregunta que sigue debería haber sido formulada de la siguiente manera: ¿Volvería a ESTE hospital para ser atendido?

TABLA N° 40: Luego del alta, ¿volvería a un hospital para ser atendido?

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 50 | 96.2 |
| NO | 1 | 1.9 |
| NS/NC | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Un alto porcentaje volvería a ser atendido en un hospital (96.2%).-

TABLA N 41: La razón de su decisión es:

| RAZON | FRECUENCIA (Nº) | PORCENTAJE (%) |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| ECONOMICA | 13 | 25.5 |
| ME GUSTA SER ATENDIDO AQUÍ | 19 | 37.3 |
| AMBAS | 16 | 29.4 |
| NS/NC | 4 | 7.8 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Sólo un cuarto de los internados volvería a ser atendido por cuestiones económicas. -

TABLA N° 42: Se da cuenta cuando lo interrogan o revisan si el que lo hace es un estudiante o un médico? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (Nº) | PORCENTAJE (%) |
|-------|--------------------|-------------------|
| SI | 43 | 82.7 |
| NO | 7 | 13.5 |
| NS/NC | 2 | 3.8 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Se observa un pequeño aumento en aquellos pacientes que distinguen si quien lo interroga o revisa es un médico o un estudiante (2.9%).-

TABLAN°43: ¿Cómo se siente mejor atendido? (segunda encuesta)

| | FRECUENCIA (Nº) | PORCENTAJE (%) |
|---------------|--------------------|-------------------|
| POR UN MEDICO | 24 | 46.2 |
| POR UN EQUIPO | 23 | 44.2 |
| NS/NC | 4 | 7.7 |
| NO RESPONDE | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

A diferencia de la primera encuesta, la distribución de los porcentajes es similar entre aquellos pacientes que se sienten mejor atendido por un médico o por un equipo.-

TABLA N° 44: Opinión del entrevistador respecto del entrevistado

| | FRECUENCIA (N°) | PORCENTAJE (%) |
|----------------------|--------------------|-------------------|
| OBJETIVO | 32 | 61.5 |
| PARCO | 13 | 25 |
| NEGADOR | 1 | 1.9 |
| PRETENDIA GRATIFICAR | 5 | 9.6 |
| NS/NS | 1 | 1.9 |
| TOTAL | 52 | 100 |

Un alto porcentaje (61.5%) de los encuestadores opina que el entrevistado fue objetivo al momento de responder, mientras que la cuarta parte piensa que tuvo una actitud parca.-

III) DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

Al cruzar ambas encuestas aparecen treinta y siete (37) que se consideran SIN INFORMACIÓN por no haber sido entrevistados por segunda vez.-

TABLAN⁰ 45: ¿Usted entiende lo que le explican? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | | | |
|------------------|------------------|------|------|-----|-------|-----|-----------------|------|
| | SI | | NO | | NS/NC | | SIN INFORMACION | |
| | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % |
| SI | 42 | 47.2 | 1 | 1.1 | 0 | 0 | 29 | 32.6 |
| NO | 3 | 3.4 | 4 | 4.5 | 1 | 1.1 | 7 | 7.9 |
| NS/NC | 1 | 1.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Prácticamente no se presentan cambios. Sólo una persona cambió de una opinión favorable a una negativa.-

TABLA N° 46: ¿Se da cuenta cuando lo interrogan o revisan si es un estudiante o un médico? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | | | |
|------------------|------------------|------|------|-----|-------|-----|-----------------|------|
| | SI | | NO | | NS/NC | | SIN INFORMACION | |
| | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % |
| SI | 40 | 44.9 | 2 | 2.2 | 0 | 0 | 29 | 32.6 |
| NO | 3 | 3.4 | 5 | 5.6 | 2 | 2.2 | 8 | 9 |

Prácticamente no se presentan cambios-

TABLA N° 47: ¿Conoce la especialidad del médico que lo atiende?

(primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | |
|------------------|------------------|------|-------|-----|-----------------|------|
| | SI | | NO | | SIN INFORMACION | |
| | CANT. | % | CANT. | % | CANT. | % |
| SI | 30 | 33.7 | 1 | 1.1 | 26 | 29.2 |
| NO | 5 | 5.6 | 16 | 18 | 11 | 12.4 |

Sólo cinco pacientes que en la primera encuesta manifestaron no conocer el nombre del médico, en la segunda respondieron de manera afirmativa. El resto de los pacientes, respondieron prácticamente de la misma manera.-

TABLA N° 48: ¿Lo asusta el hecho de que alrededor de su cama se detengan para interrogarlo y revisarlo varios médicos y estudiantes? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | |
|------------------|------------------|-----|-------|------|-----------------|-----|
| | SI | | NO | | SIN INFORMACION | |
| | CANT. | % | CANT. | % | CANT. | % |
| SI | 7 | 7.9 | 1 | 1.1 | 5 | 5.6 |
| NO | 4 | 4.5 | 40 | 44.9 | 32 | 36 |

Como puede observarse, cuatro de los pacientes que en la primera encuesta manifestaron que los asustaba el hecho de que se detengan para interrogarlo varios médicos y estudiantes en la segunda cambiaron de opinión. Evidentemente, a la mayoría de los pacientes (45%) no les molesta ser revisados por varias personas.-

TABLA N° 49: ¿Usted contesta a todo lo que le preguntan tratando de ayudar?
(primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | |
|------------------|------------------|----|-------|---|
| | SI | | NO | |
| | CANT. | % | CANT. | % |
| SI | 50 | 96 | 0 | 0 |
| NO | 0 | 0 | 1 | 2 |
| NS/NC | 1 | 2 | 0 | 0 |

Un alto porcentaje de los pacientes (96 %) manifestaron haber contestado a lo que le preguntaban tratando de ayudar.-

TABLA N° 50: ¿Conoce el nombre del médico que lo atiende? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | |
|------------------|------------------|----|-------|----|
| | SI | | NO | |
| | CANT. | % | CANT. | % |
| SI | 27 | 52 | 1 | 2 |
| NO | 1 | 2 | 23 | 44 |

Un porcentaje moderadamente alto (44 %) sigue sin conocer el nombre del médico que lo atiende luego de haber transcurrido los días.-

TABLAN" 51: ¿Al ser dado de alta, Ud. desea ser atendido por el médico que lo vio durante su internación? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | |
|------------------|------------------|----|-------|----|
| | SI | | NO | |
| | CANT. | % | CANT. | % |
| SI | 45 | 86 | 2 | 4 |
| NO | 0 | 0 | 5 | 10 |

Luego de haber transcurrido los días, sólo dos personas no volverían a ser atendidos en este Hospital.-

TABLAN⁰ 52: ¿Cuál es la actitud del médico que lo atiende con Ud.? (primera y segunda)

| | SEGUNDA ENCUESTA | | | |
|------------------|------------------|--------------------------|--------------|-------|
| PRIMERA ENCUESTA | RESPECTO MUTUO | DISTANCIA – INDIFERENCIA | PATERNALISMO | OTROS |
| RESPECTO MUTUO | 44 | 1 | 1 | 1 |
| PATERNALISMO | 0 | 0 | 1 | 0 |
| OTROS | 3 | 0 | 0 | 0 |

En ambas encuestas, la mayoría de los pacientes (84 %) respondió que el médico que lo atiende tiene una actitud de respeto mutuo.-

IV) EVALUACIÓN INFERENCIAL DE CAMBIOS Y DE ASOCIACIONES ENTRE VARIABLES

En primer lugar, se plantean test de algunas hipótesis sobre la actitud de los entrevistados en relación a las características de la atención.- —

ATENCIÓN POR UN MÉDICO VS. POR UN EQUIPO

TABLA N° 53: ¿Cómo se siente mejor atendido? (primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | |
|------------------|------------------|------|---------------|-----|
| | POR UN MEDICO | | POR UN EQUIPO | |
| | CANT | % | CANT | % |
| POR UN MEDICO | 9 | 10.1 | 3 | 3.4 |
| POR UN EQUIPO | 11 | 12.4 | 16 | 18 |

Para analizar esta tabla se plantea la siguiente hipótesis:

Ho) La proporción de pacientes que en la primera encuesta manifestó sentirse mejor atendido por un equipo y luego, en la segunda encuesta, por un médico, es igual a la proporción de pacientes que en la primera encuesta manifestó sentirse mejor atendido por un médico y luego por un equipo.-

El test utilizado para evaluar dicha hipótesis fue el Test de Me Nemar. La estadística empleada se basa en el número de individuos que cambiaron su opinión en un sentido o en el otro.-

$$x = 11 \quad p(X > 11) = 0.0287 < 0.05 \Rightarrow \text{Rechazo } H_0$$

Por lo tanto, la proporción de pacientes que en la primera encuesta manifestó sentirse mejor atendido por un equipo y luego, en la segunda encuesta, por un médico, es distinta a la proporción de pacientes que en la primera encuesta manifestó sentirse mejor atendido por un médico y luego por un equipo.-

SENSACIÓN AL SER REVISADO

TABLA N° 54: ¿Qué siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo?
(primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | | | |
|------------------|------------------|-----|----------------|------|-----------|------|-------|-----|
| | VERGÜENZA | | LE DA LO MISMO | | SEGURIDAD | | OTROS | |
| | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % |
| VERGÜENZA | 4 | 4.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LE DA LO MISMO | 2 | 2.3 | 13 | 14.8 | 5 | 5.7 | 1 | 1.1 |
| SEGURIDAD | 1 | 1.1 | 2 | 2.3 | 16 | 18.2 | 1 | 1.1 |
| OTROS | 1 | 1.1 | 0 | 0 | 2 | 2.3 | 4 | 4.5 |

Para analizar la siguiente tabla se realizó el Test de Bowker, para el cual se planteó la siguiente hipótesis:

Ho) La proporción de pacientes que cambiaron de opinión en un sentido o en el otro es la misma.-

$$X^2 = 5.4 \quad g. 1. = 6 \quad p = 0.4936 > 0.05 \Rightarrow \text{No Rechazo Ho}$$

Es decir, no se observan cambios de opinión en los pacientes encuestados. (a = 0.05).-

NÚMERO DE VECES QUE CONTÓ SUS PROBLEMAS

TABLA N° 55: ¿Cuántas veces contó sus problemas desde que está internado?
(primera y segunda encuesta)

| PRIMERA ENCUESTA | SEGUNDA ENCUESTA | | | | | |
|------------------|------------------|----|--------|----|----------|----|
| | 1 a 5 | | 5 a 10 | | 10 o más | |
| | CANT. | % | CANT. | % | CANT. | % |
| 1 a 5 | 13 | 25 | 12 | 23 | 6 | 11 |
| 5 a 10 | 3 | 6 | 3 | 6 | 8 | 15 |
| 10 o más | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 | 10 |

Con el fin de evaluar si hubo cambios en esta pregunta se realizó el Test Chi - cuadrado, para el cual se planteó la siguiente hipótesis:

Ho) Los pacientes contaron sus problemas la misma cantidad de veces tanto en la primera como en la segunda encuesta.-

$$X^2 = 14.8 \quad \text{g. l.} = 4 \quad p = 0.005 < 0.05 \Rightarrow \text{Rechazo Ho)}$$

Es decir, los entrevistados no contaron la misma cantidad de veces sus problemas. A través de la tabla puede observarse que éste número aumentó en la segunda encuesta, ($\alpha = 0.05$).

SENSACIÓN AL SER REVISADO POR VARIAS PERSONAS VS. SEXO

TABLA N° 56: Que es lo que siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo * sexo

| SEXO | QUE ES LO QUE SIENTE | | | | | | | | | |
|-----------|------------------------|----|----------------|------|-----------|----|-------|------|-------|-----|
| | PROTECCIÓN - SEGURIDAD | | LE DA LO MISMO | | VERGÜENZA | | OTROS | | TOTAL | |
| | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % | CANT | % |
| MASCULINO | 19 | 21 | 17 | 19.5 | 2 | 2 | 7 | 8.5 | 45 | 51 |
| FEMENINO | 16 | 18 | 16 | 18 | 8 | 9 | 4 | 4 | 44 | 49 |
| TOTAL | 35 | 39 | 33 | 37.5 | 10 | 11 | 11 | 12.5 | 89 | 100 |

Para analizar esta tabla se planteo la siguiente hipótesis.

Ho) No existe relación entre el sexo y que es lo que siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo.-

$$X^2 = 4.695 \quad \text{g.l.} = 3 \quad p = 0.19 > 0.05 \Rightarrow \text{No Rechazo}$$

Por lo tanto, no existe relación entre ambas variables ($\alpha = 0.05$).

SEXO VS. SATISFACCIÓN

TABLA N° 57: Sexo * satisfacción

| SATISFACCION | SEXO | | | | | |
|---------------------|-----------|------|----------|------|-------|------|
| | MASCULINO | | FEMENINO | | TOTAL | |
| | CANT. | % | CANT. | % | CANT. | % |
| MALO-REGULAR | 2 | 2.2 | 0 | 0 | 2 | 2.2 |
| BUENO | 16 | 18 | 13 | 14.6 | 29 | 32.6 |
| MUY BUENO-EXCELENTE | 27 | 30.4 | 31 | 34.8 | 58 | 65.2 |
| TOTAL | 45 | 50.6 | 44 | 49.4 | 89 | 100 |

De igual manera se estudió si existe relación entre el sexo y el grado de satisfacción de los pacientes a través de la estadística de Chi - cuadrado:

$$X^2 = 2.575 \quad \text{g.l.} = 2 \quad p = 0.28 > 0.05 \Rightarrow \text{No Rechazo Ho}$$

Debido a la evidencia muestral puede pensarse que el grado de satisfacción del paciente es independiente del sexo, ($\alpha = 0.05$).

En segundo lugar, se plantean modelos log - lineales para describir la relación que existe entre las diferentes variables.-

NÚMERO DE VECES QUE CONTÓ SUS PROBLEMAS VS. EDAD VS. PRIMERA Y SEGUNDA ENCUESTA

TABLA N° 58: Cuantas veces contó sus problemas desde que está internado * edad

* primera y segunda encuesta

| NRO. DE VECES QUE CONTO SUS PROBLEMAS (C) | | | | |
|---------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| EDAD (E) | PRIMERA ENCUESTA(N) | | SEGUNDA ENCUESTA(N) | |
| | 1 a 5 | 5 o más | 1 a 5 | 5 o más |
| 20 a 30 | 8 | 9 | 3 | 7 |
| 30 a 40 | 11 | 5 | 5 | 5 |
| 40 a 50 | 10 | 5 | 2 | 6 |
| 50 a 60 | 12 | 7 | 4 | 9 |
| 60 a 80 | 16 | 6 | 2 | 9 |
| TOTAL | 57 | 23 | 16 | 26 |

Con el fin de describir mejor la relación que existe entre las variables edad, orden de la encuesta y el número de veces que contó sus problemas se construyó el siguiente modelo log - lineal:

$$\ln m_{ijk} = \mu + \lambda_i^E + \lambda_j^C + \lambda_k^N + \lambda_{jk}^{NC}$$

Este modelo describe que existe asociación entre el orden de la encuesta y la cantidad de veces que contó sus problemas, ya que al aumentar los días de internación dicha cantidad se incrementa. No encontrándose asociación alguna con la variable edad.-

SENSACIÓN AL SER REVISADO POR VARIAS PERSONAS VS. EDAD VS. ORDEN DE LA ENCUESTA

TABLA N° 59: Que siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo * edad (primera y segunda encuesta)

| ¿QUÉ SIENTE CUANDO ES REVISADO POR VARIAS PERSONAS AL MISMO TIEMPO? (P) | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-----------|-------|----------------------|----------------|-----------|-------|
| GRUPOS DE EDADES (E) | PRIMERA ENCUESTA (N) | | | | SEGUNDA ENCUESTA (N) | | | |
| | PROTECCION-SEGURIDAD | LE DA LO MISMO | VERGÜENZA | OTROS | PROTECCION-SEGURIDAD | LE DA LO MISMO | VERGÜENZA | OTROS |
| DE 20 A 30 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 |
| DE 30 A 40 | 6 | 6 | 2 | 2 | 5 | 4 | 0 | 1 |
| DE 40 A 50 | 7 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| DE 50 A 60 | 9 | 7 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 |
| DE 60 A 80 | 12 | 6 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 |
| TOTAL | 36 | 33 | 9 | 11 | 22 | 17 | 7 | 6 |

Para estudiar la asociación entre lo que siente cuando es revisado por varias personas al mismo tiempo, la edad del paciente y el orden de la encuesta se planteó el siguiente modelo log - lineal:

$$\ln m_{ijk} = \mu + \lambda_i^E + \lambda_j^N + \lambda_k^P + \lambda_{ik}^J$$

Este modelo describe que existe asociación entre la edad del encuestado y que es lo que siente al ser revisado, resultando el orden de la encuesta independiente de las demás.-

A través del análisis de los parámetros puede observarse que las personas que tienen entre 20 y 30 años no se sienten protegidas ni seguras, sino que sienten vergüenza o les da lo mismo cuando son revisadas por varias personas al mismo tiempo. Asimismo puede verse que a medida que aumenta la edad se sienten más protegidos y seguros. Por otra parte, los encuestados que tienen entre 60 y 80 años de edad se sienten protegidos, seguros y sienten vergüenza.-

Bibliografía

- 1- Osler W. On the need of a radical reform in our methods of teaching senior students. Med News 1903;82:49-53.
- 2- Belkin BM, Neelon FA. The art of observation; Willian Osler and the method of Zadig. Ann Intern Med 1992;116:863-6
- 3- Collins GF, Cassie JM, Daggett CJ. The role of the attending physician in clinical training. J Med Educ 1978;53:429-31
- 4- Romano J., Patients' attitudes and behavior in ward round teaching. JAMA 1941 ;117:664-7
- 5- Kaufman MR, Franzblau AN, Kalrys D. The emotional impact of ward rounds. J Mount Sinai Hosp 1956;23:782-803
- 6- Wang-Cheng RM, Barnas GP, Sigmann P, Rlendi PA, Young MJ. Bedside case presentations: why patients like them but learners don't. J Gen Intern Med 1989;4:284-7
- 7- The Johns Hopkins Hospital Department of Medicine. Monthly Census Report. July 18,1995
- 8- Statistical analysis systems. Cary, N.C.: SAS Institute, 1996
- 9- A tortuous road to tolerance. Hopkins Med News 1986;10(2):10
- 10- Banlisky S. A fragile partnership of renewal. Baltimore Sun. May 11,1994:1A-6A