

# Fórum de Ciencia y Técnica 2024

## **Título**

**Nivel de satisfacción del paciente oncológico en la realización de la ultrasonografía endoscópica.**

## **Autores:**

**Lic. Claudia Caraballo Sosa<sup>1</sup>**

**Lic. Maitee Cepeda Iglesias**

<sup>1</sup> CNCMA/Endoscopia Terapéutica, La Habana, Cuba

carballoclaudia290@gmail.com

## **Tutor:**

**DR.C .Norberto Caridad Alfonso Contino.**

## Índice:

Resumen.....	pág. 3
Introducción.....	pág.4
Materiales y métodos .....	pág.5
Resultados .....	pág.7
Valoración económica y aporte social .....	pág.8
Conclusiones y Recomendaciones.....	pág.9
Bibliografía.....	pag.10
Anexos.....	pág.11

# RESUMEN:

**Introducción.** La ultrasonografía endoscópica, constituye en la actualidad uno de los métodos diagnósticos más importante en la estadificación de las lesiones oncológicas en el tubo digestivo, permitiendo precisar cada diagnóstico para definir posterior conducta a seguir. **Objetivo.** Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la realización de la ultrasonografía endoscópica en el período de enero 2023 a febrero 2024. **Método.** Se hizo un estudio observacional de corte longitudinal retrospectivo, en el período de enero de 2023 a febrero de 2024, el universo estuvo constituido por 145 pacientes que se realizaron este tipo de estudio encuestados de manera intencional y sin previa preparación. La variable de estudio tratada fue nivel de satisfacción de los pacientes. **Resultados.** Sobre el tiempo de espera para obtener la cita para la ultrasonografía endoscópica más del 70% afirman que es excelente. De la atención, respeto, sensibilidad y educación recibida por el equipo multidisciplinario que lo atendió, así como demás trabajadores de la clínica más del 80% asegura que es de excelencia, por lo que si tuvieran que hacerse otra ultrasonografía endoscópica retornarían al centro. **Conclusiones.** El cuestionario empleado de la ASGE permitió evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes para de esta forma proporcionar una mejor calidad en el servicio.

Palabras claves: ultrasonografía endoscópica; endoscopia terapéutica; nivel de satisfacción.

## ABSTRACT

**Introduction.** Endoscopic ultrasonography is currently one of the most important diagnostic methods in the staging of oncological lesions in the digestive tract, allowing each diagnosis to be specified in order to define subsequent conduct to follow. **Goal.** To evaluate the level of patient satisfaction regarding the performance of ultrasound endoscopy in the period from January 2023 to February 2024. **Method.** An observational retrospective longitudinal study was carried out, in the period from January 2023 to February 2024, the universe consisted of 145 patients who underwent this type of study, surveyed intentionally and without prior preparation. The study variable treated was level of patient satisfaction. **Results.** Regarding the waiting time to obtain the appointment for the ultrasound endoscopy, more than 70% affirm that it is excellent. More than 80% of the attention, respect, sensitivity and education received by the multidisciplinary team that treated him, as well as other clinic workers, assure that it is of excellence, so if they had to undergo another endoscopic ultrasonography they would return to the center. **Conclusions.** The ASGE questionnaire used made it possible to assess the level of patient satisfaction in order to provide a better quality of service.

Keywords: endoscopic ultrasonography; therapeutic endoscopy; satisfaction level.

# INTRODUCCIÓN:

La ultrasonografía endoscópica es un proceder endoscópico, donde se combina la visión endoscópica con la ultrasonográfica. Utilizando un equipo llamado ecoendoscopio, que posee en su parte distal un transductor de ecografía de alta resolución. Obteniendo de esta forma imágenes endoscópicas y ecográficas, (fig. 1a y 1b). Existen actualmente dos tipos de equipos (ecoendoscopio radial, fig. 2a y encoendoscopio sectorial, fig. 2b). Obteniendo de esta forma imagines endoscópicas y ecográficas. Aunque en el mundo también se emplea un tercer método, que consiste en la introducción, de una minisonda ecográfica de entre dos y cuatro mm, (fig. 2c), por un endoscopio o un colonoscopio en dependencia de la zona a explorar la cual permite por sus características acceder a zonas del intestino o estrechas, que con un ecoendoscopio convencional no se puede acceder. Esta técnica nació en Japón en 1980 y fue desarrollada por la compañía Olympus. El Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso (CNCMA), ha sido pionero de esta técnica, contando ya con más de 20 años de experiencia en este campo de la endoscopia, con múltiples publicaciones del tema (2004-2006-2019-2020). Según datos epidemiológicos, tomados del anuario estadístico de 2023, conocimos que los tumores malignos son la segunda causa de muerte en el país, después de las enfermedades cardíacas; con un total nacional en el propio, año de 260056 pacientes, 5551 fallecieron por tumores malignos, del tracto digestivo, es la causa de muerte más frecuente en el grupo etario comprendido entre 20-59 y de 60-74 años de edad. Actualmente la ultrasonografía endoscópica, se ha ganado un lugar importante, en cuanto a el diagnostico de las afecciones oncológicas en el sistema digestivo. Cada vez es mayor el número de pacientes atendidos, por esas patologías, en los servicios, de endoscopia. Por lo que, en este trabajo, tenemos como objetivo; Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la realización de la ultrasonografía endoscópica en el período de enero 2023- febrero 2024. Con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.



Fig.1a

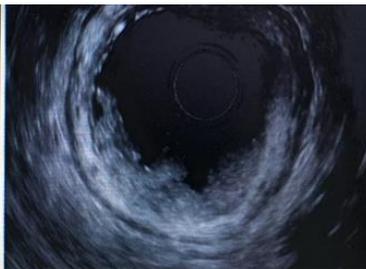


fig.1b



Fig.2a



fig.2b



fig.2c

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

Se hizo un estudio observacional de corte longitudinal retrospectivo, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la realización de la ultrasonografía endoscópica, en el período de enero 2023 a febrero 2024.

El universo estuvo constituido por 145 pacientes que se realizaron este tipo de estudio encuestados de manera intencional y sin previa preparación.

Luego de una revisión bibliografía de varios cuestionarios validado internacionalmente, decidimos tomar como guía, por sus características y adecuarse a la necesidad del conocimiento buscado, el nivel de satisfacción de dichos pacientes. El recomendado por la American Society for gastrointestinal Endoscopy (ASGE).

### **A. CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN:**

El cuestionario original ingles consta de siete preguntas relativas a diferentes aspectos:

- 1) tiempo de espera para la cita,
- 2) tiempo de espera en la unidad al llegar para la cita,
- 3) información recibida,
- 4) cortesía del médico,
- 5) cortesía del personal,
- 6) evaluación de la habilidad del médico,
- 7) satisfacción global del paciente con el procedimiento y dos preguntas sobre aceptabilidad para una nueva endoscopia del médico y de la clínica.

## Operacionizacion de la variable

Variable: Nivel de satisfaccion de pacientes

Preguntas realizadas en la entrevista	Dimensiones	Indicadores
Tiempo de espera hasta la fecha de realización	Cuantitativa	Tiempo de espera para la realización; Malo 4 semanas, Regular 3 semanas, Bien 2 semanas, Muy bien 1 semana, Excelente menos de 1 semana.
Tiempo de espera el mismo día de la ultrasonografía	Cuantitativa	Tiempo de espera el mismo día de la prueba, tiempo medido en horas; Malo 4 horas, Regular 3 horas, Bien 2 hora ,Muy bien 1 hora ,Excelente 30 minutos o menos .
La atención, respeto, sensibilidad y educación, del equipo multidisciplinario, que lo atendió, antes, durante y después del proceder, así como demás trabajadores de la clínica	Calidad en la atención a pacientes y familiares en el servicio de endoscopia del CNCMA	Atención recibida por el equipo multidisciplinario de salud el propio día de la prueba y orientación recibida antes de la misma en cuanto a la preparación ,así como trato educado y sensibilidad de médicos ,enfermeras y demás trabajadores.
¿Cómo considera las explicaciones que le dieron sobre la prueba? ¿Se respondieron todas sus preguntas?	Afectiva	Si fueron aclaradas todas las dudas que pudiera presentar el paciente con respecto a la prueba.
Puntuación global de la visita desde que se la solicitan hasta su finalización	Calidad del personal que lo atendió	Trato recibido por el equipo, dominio del proceder por parte del médico y enfermera, limpieza e higiene .
Si fuera necesaria una nueva ultrasonografía endoscópica, ¿se la haría en la misma clínica y con el mismo médico?	Cualitativa	Percepción general del servicio y el personal.

### III. RESULTADOS

Tabla 1:

Tiempo de espera hasta la fecha de realización	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	-	5	27	113	145
Tiempo de espera el mismo día de la ultrasonografía hasta que lo llamaron	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	1	12	52	80	145

Fuente: Encuesta

Tabla 2:

La atención, respeto, sensibilidad y educación, del equipo multidisciplinario, que lo atendió, antes, durante y después del proceder, así como demás trabajadores de la clínica	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	-	-	13	132	145
¿Cómo considera las explicaciones que le dieron sobre la prueba? ¿Se respondieron todas sus preguntas?	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	2	10	15	118	145

Fuente: Encuesta

Tabla 3:

Molestias que percibió durante la prueba	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	12	17	41	75	145
Puntuación global de la visita desde que se la solicitan hasta su finalización	Malo	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Total
	-	-	7	23	115	145

Fuente: Encuesta

Tabla 4:

Si fuera necesaria una nueva ultrasonografía endoscópica, ¿se la haría en la misma clínica y con el mismo médico?	Si	No	Total
	145	-	145

Fuente: Encuesta

Una vez analizados los datos recopilados por los cuestionarios aplicados a los pacientes, pudimos conocer que el nivel de satisfacción de dichos pacientes, es muy bueno, identificando algunos aspectos, que aún quedan por mejorar, para así seguir brindando una atención de excelencia a pacientes y sus familiares.

## VALORACIÓN ECONÓMICA Y APOORTE SOCIAL:

**Impacto Social:** organiza a través del estadiamiento de las lesiones la mejor posibilidad terapéutica con una recuperación más rápida y con menos invalidez a la incorporación social.

Con la aplicación de esta encuesta pudimos identificar algunos aspectos, que aún quedaban por mejorar para poder brindar un mejor servicio de calidad.

**Impacto Económico:** disminuye el uso indiscriminado de terapéuticas neoadyuvantes costosas a la economía del país o grandes cirugías poco resolutivas, dando así la posibilidad de realizarse cirugía mínimamente invasiva como TEM, DSE, RME y STER (resección endoscópica submucosa a través de tunelización) con ahorro de recursos y disminución de estadías hospitalarias.

**Impacto Científico:** introducción de una nueva técnica en el país. Permitió salida de múltiples proyectos de investigación, maestrías y doctorados, publicaciones en revistas de impacto nacionales e internacionales, y pendiente aprobación de entrenamiento Nacionales e Internacionales.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Siendo actualmente la ultrasonografía endoscópica, uno de los procedimientos endoscópicos, más solicitados en el campo de la endoscopia, tiene suma importancia profundizar en cada detalle del mismo, para así proporcionar un servicio de calidad y elevar al máximo el nivel de satisfacción de los pacientes. Mediante el cuestionario empleado pudimos identificar algunas cuestiones que habían pendiente por mejorar, aunque más del 80% de los pacientes dio una respuesta positiva con respecto a nuestro servicio de endoscopia. La aplicación de encuestas diseñadas de esta manera, sencilla, pudiéndose realizar telefónicamente, por correo convencional o electrónico, utilizando una escala de cinco puntos, fácil de interpretar y de describir, etc., es recomendado poner en práctica en cualquiera de los servicios de salud, contribuyendo de esta forma a mejorar cada una de las instituciones del país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López-Picazo Julio, Alberca-de-las-Parras Fernando, Sánchez-del-Río Antonio, Pérez-Romero Shirley, León-Molina Joaquín, Júdez Javier. Indicadores de calidad en endoscopia digestiva: introducción a los indicadores comunes de estructura, proceso y resultado. Rev. esp. enferm. dig. [Internet]. 2017 Jun [citado 2020 Abr 12]; 109(6): 435-450. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-01082017000600007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-01082017000600007&lng=es). <https://dx.doi.org/10.17235/reed.2017.5035/2017>.
2. Rojas, M. El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y el bienestar humano. Realidad, datos y espacio. Revista Internacional de Estadística y Geografía. México [Internet] 2011; [citado 2020 Ago 10]2(1) Disponible en: [http://www.inegi.org.mx/RDE/rde\\_02/rde\\_02\\_art4.html](http://www.inegi.org.mx/RDE/rde_02/rde_02_art4.html)
3. Sánchez del Río, Campo R, Llach J, et al. Satisfacción del paciente con la endoscopia digestiva: resultados de un estudio multicéntrico. GastroenterolHepatol [Internet]. 2008; [citado 2020 Nov 15]31:(566-71). Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-gastroenterologia-hepatologia-14-articulo-satisfaccion-del-paciente-con-endoscopia-13128295>
4. Capote-Femenías J, Peña-Rosell A, Barrios-Pedraza T, LLanes-Bugallo G, Lopez-Ramil N. Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018. Medisur [revista en Internet]. 2019 [citado 2021 Mar 25]; 17 (1): [aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3955>
5. Aguirre-Gas H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública Mex 1990;32:170-180.

# Anexo:

## APENDICE 1 (Encuesta presentada a los pacientes)

Califique las siguientes cuestiones de 1 a 5, según se indica:

1. El tiempo de espera hasta la fecha de realización:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

2. El tiempo que esperó el mismo día de la ultrasonografía endoscópica hasta que lo llamaron:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

3. La atención, cortesía, respeto, sensibilidad y educación del médico que le hizo la ultrasonografía endoscópica:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

4. La atención, cortesía, respeto, sensibilidad y educación del personal de la clínica: recepcionistas, enfermeras, etc.:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

5. ¿Cómo considera las explicaciones que le dieron sobre la prueba? ¿Se respondieron todas sus preguntas?

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

6. Las molestias que percibió durante la prueba:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

7. Puntuación global de la visita desde que se la solicitan hasta su finalización:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

8. Si fuera necesaria una nueva ultrasonografía endoscópica ¿se la haría en la misma clínica?

Sí No

9. Si fuera necesaria una nueva ultrasonografía endoscópica ¿se la haría con el mismo médico?

Sí No