

Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica

User satisfaction of the health services: A methodological quality checklist

Neyra Y. Padilla-Meléndez y Norman D. Bravo-Vallejos

Recibido 24 mayo 2019/ Enviado para modificación 25 junio 2019 / Aceptado 23 julio 2019

RESUMEN

Objetivo Describir las características metodológicas de estudios observacionales del campo de evaluación de la satisfacción del usuario de servicios de Atención Primaria de Salud a nivel regional mediante la aplicación de una nueva lista de verificación generada por los autores.

Métodos Estudio descriptivo transversal, llevado a cabo entre abril y agosto 2017, que incluyó 17 publicaciones sobre satisfacción en atención primaria en salud publicados en revistas latinoamericanas.

Resultados En la calificación de acuerdo con la lista de verificación aplicada a 17 publicaciones regionales, ambos revisores coincidieron en ítems como no inclusión de aspectos de ética (10/17; 58,8%); no declaración de población/universo (6/17, 35,3%); no cumple con objetivo declarado inicialmente (5/17; 29,4%), no declaran período de realización del estudio (4/17; 25,3%); no declara tipo de estudio (3/17; 17,6%). Valor de la correlación de Spearman RHO de ítems calificados entre ambos revisores ($r=0,653$).

Conclusiones Los abordajes metodológicos de las publicaciones caracterizadas son de tipo descriptivo, transversal con ausencia de ítems o características metodológicas importantes en casi todos los casos, lo que dificulta la reproducibilidad metodológica; con pocas publicaciones cuyos hallazgos son reproducibles. La lista propuesta mostró ser una herramienta práctica para verificación metodológica de estudios observacionales sobre satisfacción del usuario de servicios sanitarios en atención primaria de salud.

Palabras Clave: Satisfacción del paciente; servicios de salud; atención; atención primaria de salud (*fuentes: DeCS, BIREME*).

ABSTRACT

Objective Describe the methodological characteristics of observational studies in the field of evaluation of user satisfaction of PHC services at the regional level by applying a new checklist generated by the authors.

Methods A cross-sectional descriptive study, carried out between April and August 2017, included 17 publications on satisfaction in Primary Health Care published in Latin American journals.

Results In the classification according to the proposed checklist, both reviewers agreed on items such as: no inclusion of ethical aspects (10/17; 58,8%), no declaration of population/universe (6/17; 35,3%); does not comply with the initially declared objective (5/17; 29,4%), does not declare period of study completion (4/17; 25,3%) publications, does not declare study type (3/17; 17,6%). Value of the Spearman RHO correlation of qualified items between both reviewers ($r=0,653$).

Conclusions The methodological approaches of the characterized publications are descriptive, cross-sectional with the absence of important items or methodological characteristics in almost all cases, which makes methodological reproducibility difficult; with few publications whose findings are reproducible. The proposed list proved to be

NP: MD. M. Sc. Epidemiología. Ph.D. Ciencias de la Salud Pública. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN). Managua, Nicaragua. neyrapa@yahoo.com.mx
NB: MD: M. Sc. Epidemiología. Ph.D. Ciencias de la Salud Pública. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN). Managua, Nicaragua. normanbra@yahoo.es

a practical tool for methodological verification of observational studies on user satisfaction of health services in Primary Health Care.

Key Words: Patient satisfaction; health services, attention; primary health care (source: MeSH, NLM).

La descripción y medición de la satisfacción del usuario es esencial para evaluar la gestión y eficacia de equipos de profesionales de servicios de salud. Esta consiste en identificar objetivos e implementación de estrategias que den lugar a la transformación organizacional y de equipos y centros de atención sanitaria en aspectos como seguridad, eficacia y eficiencia del servicio, así como generar programas responsables de su garantía y mantenimiento a nivel hospitalario y en el ámbito comunitario (1-3). En las sociedades occidentales desarrolladas, es una práctica común incluir la determinación de la satisfacción del usuario en evaluación de calidad de servicios sanitarios públicos y privados (4). La percepción de satisfacción del usuario se considera un constructo con dimensiones en común entre sociedades (estructura, proceso, resultado). Sin embargo, las variables que las componen pueden ser influenciadas por factores socioculturales (5). Hasta ahora esto ha sido un obstáculo para el desarrollo de estándares, ya que el primer paso es generar investigación local de calidad en cantidad suficiente que permita el avance hacia la innovación en la mejora de la satisfacción del usuario de servicios de atención sanitaria hospitalaria u comunitaria (1,5).

En salud pública el enfoque de la evidencia disponible con frecuencia es de tipo observacional, descriptivo y no aleatorizada probabilísticamente; sin embargo, aunque se reconoce la complejidad de las intervenciones en este campo, la evidencia de donde se deriva es considerada como de baja calidad (nivel III, grado de recomendación C/D), esto es especialmente cierto en estudios de atención primaria de salud (APS), dirigidos a evaluación/diagnóstico de problemáticas sanitarias que incluyen fuertes componentes de sociología médica (6), lo que da pie a la variedad en la metodología aplicada, que es un obstáculo para la estandarización del conocimiento. Así, existe una amplia variedad de escalas y listas de verificación (*checklist*) de calidad metodológica; sin embargo, la mayor parte se ajustan al contexto clínico-terapéutico, como se muestra en la tabla 1; entre las relacionadas con estudios observacionales epidemiológicos están MOOSE, Downs & Black, así como STROBE y la publicada por Silva & Ordúñez; la primera evalúa el metaanálisis; la segunda se enfoca más en metodología de intervención, caso-control y/o seguimiento; la tercera evalúa estudios de prevalencia, estudios de cohorte y caso control; la cuarta se crea

Tabla 1. Escalas y listados de verificación de calidad metodológica

Nombre de Escala	Nombre de Listados de verificación
Escala de Jadad	Lista Delphi
Escala de Maastricht	Lista de Maastricht-Amsterdam (MAL)
Single-case experimental design scale (SCED)	Registro MOOSE
Escala de Van Tulder	Lista Andrew
Escala PEDro	Lista Downs & Black
Escala Bizzini	Lista Nguyen
Escala Chalmers	Declaración CONSORT
Escala Reisch	Criterios de Colaboración COCHRANE
Escala Yates	Declaración STROBE
Escala Detsky	AMSTAR
Escala Sindhu	PRISMA
Escala de Validez del dolor Oxford (OPV)	
Escala Arrivé	
Escala Newcastle-Ottawa (NOS)	

para evaluar estudios de prevalencia poblacional de enfermedades (6-11).

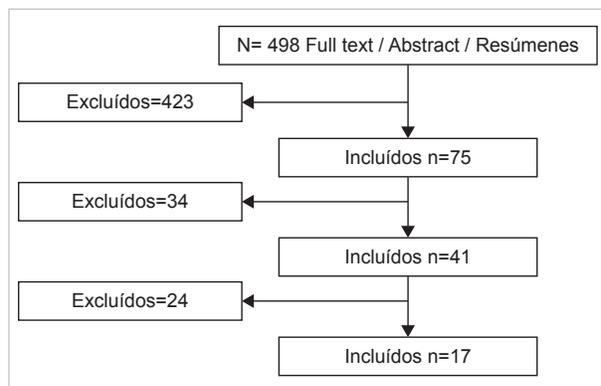
Latinoamérica se caracteriza por ser una región con alto nivel de desigualdad, en donde la mayor parte de la población utiliza servicios de APS prestados por centros estatales sometidos a creciente demanda, reconociéndose en la región la necesidad de incluir investigación sobre satisfacción del usuario de APS para aumentar la calidad de atención (12, 13); sin embargo, es evidente la falta de están-

dares metodológicos que permitan extrapolar resultados y hallazgos de investigaciones locales a los sistemas de APS de nivel regional. El objetivo de los autores es describir las características metodológicas de estudios observacionales del campo evaluación de la satisfacción del usuario de servicios de APS a nivel regional mediante la aplicación de una nueva lista de verificación generada por los autores, que podría ser útil para lectores, autores, editores y revisores del campo de estudio de satisfacción del usuario de APS.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo transversal entre abril y agosto de 2017, que incluyó 17 publicaciones sobre satisfacción en APS publicados en revistas latinoamericanas. Para ello, se realizó una búsqueda de literatura en las bases de datos suscritas al índice de *Scientific Electronic Library (SciELO)*, publicadas entre los años 1997-2017, utilizando los términos: “Satisfacción” AND “Usuario”, “Atención” AND “primaria”, “Satisfacción” AND “percibida”, “Satisfacción” AND “Usuario” AND “Servicios” OR “Salud”, “Satisfacción percibida” OR “Percepción de satisfacción” y sus equivalentes en inglés y portugués. De esta manera se logró identificar un total de 498 publicaciones sometidas al primer tamizaje (se excluyeron 423 resúmenes de literatura, cartas, editoriales o estudios llevados a cabo fuera de Latinoamérica). El segundo tamizaje excluyó 34 publicaciones por adolecer de sección de metodología, no declaración de universo y/o muestra, no citable, temática no relacionada con servicios/políticas sanitarias. En el tercer tamizaje se excluyeron 24 investigaciones realizadas en servicios hospitalarios, pensionados, personal administrativo/enfermería. Al final se incluyeron 17 publicaciones, (Figura 1).

Figura 1. Proceso de selección de publicaciones



Se seleccionó un pool de preguntas de los listados MOOSE, STROBE, Downs & Black y Silva & Ordúñez (7-11). Para ello, se excluyeron preguntas relacionadas con la evaluación de estudios de prevalencia de enfermedades, comparación de grupos, seguimiento o de cohorte, así como de impacto de intervenciones, para generar una nueva lista de verificación compuesta por ítems dicotómicos (sí/no) relacionados con elementos de metodología observacional (Tabla 2).

Tabla 2. Lista de verificación (checklist) de calidad metodológica

Ítem	Check
1. ¿Describe el diseño del estudio? (Tipo de estudio)	
2. ¿Se declara el período de tiempo del estudio?	
3. ¿Se utilizó técnica estandarizada para medir la variable satisfacción?	
4. ¿Se describen los excluidos? (algoritmos, diagramas, etc.)	
5. ¿Se describe instrumento aplicado?	
6. ¿Se describe el método de recolección de datos? (entrevista, autoadministrado, salida, domiciliar, etc.)	
7. ¿Cumple con los aspectos éticos correspondiente al diseño declarado del estudio?	
8. ¿Está descrita la población o universo?	
9. ¿Cumple con el objetivo propuesto?	
10. ¿Se expone el método de determinación muestral y se justifica?	
11. ¿Es aleatorizada la selección de la muestra?	
12. ¿Se describe el método de selección/recolección de la muestra?	
13. ¿Se declara determinaciones relacionadas con estadística inferencial? (Valor de p)	
14. ¿Es apropiado el método de medición de la variable dependiente principal?	
15. ¿Están descritos los principales hallazgos?	
16. ¿Se realizan estimaciones estadísticas sobre la variable satisfacción?	
17. ¿Se determinan las dimensiones que componen el constructo de satisfacción?	

Se aplicó la lista de verificación confeccionada por los autores a 17 publicaciones incluidas en el análisis, de acuerdo con la definición de cada uno de los 17 ítems que componen la lista. La información recopilada se digitó en una base de datos electrónica diseñada para tal efecto en el programa IBM-SPSS 21.0 (14), con el que se generaron listados, tablas de frecuencia y cruces, así como gráficos, y se verificó de acuerdo con ambos revisores determinando su nivel de correlación (Spearman RHO) ($r=0,653$).

DISCUSIÓN

En el horizonte de publicaciones sobre investigaciones realizadas en el campo de la satisfacción del usuario de servicios de APS en Latinoamérica, la mayor parte proceden de América del Sur, en este caso Brasil, Perú y Colombia, con solo una publicación mexicana y tres realizadas en Cuba, por lo que América Central y Panamá, así como el Caribe, no estuvieron representados entre las publicaciones

incluidas en este trabajo; aunque esto no es suficiente para calificar a la región, proporciona la idea del nivel de dificultad que enfrentan las autoridades y responsables de mejorar la calidad de atención en la región.

La calidad de los hallazgos y conclusiones de una investigación dependen, en gran manera, de la calidad metodológica implementada de esta, del nivel de logro en la calidad, de la validez de las conclusiones para ser extrapoladas a otros contextos dentro de los sistemas de APS, es decir, el nivel de validez externa; durante la investigación, el autor, sin embargo, no logró identificar ninguna publicación que propusiera o validara un sistema de evaluación de publicaciones de investigaciones observacionales dentro del campo de servicios de atención primaria en salud, por lo que se confeccionó una serie de preguntas y variables derivados de cuatro de las listas de verificación más relacionados con estudios observacionales y/o

epidemiológicos (7-11); lo que produce luego la exclusión de ítems o variables metodológicas no encontradas en estudios observacionales dentro del campo de estudio de la satisfacción del usuario de servicios de APS.

En este estudio se encontró que la mayor parte de las publicaciones reportan hallazgos sobre investigaciones que aplicaron abordajes metodológicos descriptivos y transversales, con muy pocos experimentales o de intervención, y algunos con aportes analíticos, con solo un estudio que aporta un modelo cualitativo gráfico, además de los hallazgos aplicables al contexto donde fue realizado (15) y otro en que se aplican técnicas de minería de datos para determinar el peso de las dimensiones de la satisfacción en una muestra grande, que no declara, sin embargo, el método de determinación de la muestra ni el período del estudio (16) (Tabla 3).

Tabla 3. Publicaciones según características metodológicas (n=17)

Número	Autor	País	Año	Tipo de estudio	Estadística
1	Acosta L	Argentina	2015	No declarado	Descriptiva, ANOVA
2	Batista L	Brasil	2014	Descriptivo, Cuantitativo	Descriptiva
3	Bucchi C	Chile	2012	Transversal	No declara
4	Chang M	Cuba	1999	Descriptivo, transversal	Alfa de Cronbach
5	Cuba-Fuentes M	Perú	2011	Descriptivo, transversal, análisis de casos	No declara
6	Díaz C	Colombia	2015	Transversal	Descriptiva, regresión logística, Chi
7	Gimenes L	Brasil	2016	Transversal	Descriptiva, regresión logística, Chi
8	Giraldo A	Colombia	2014	Mixto	Descriptiva, dispersión, Chi
9	Landman C	Brasil	2016	No declarado	Principal component analysis multivariate, logistic regression
10	Llanos F	Perú	2001	Transversal	Descriptiva, Chi, Spearman
11	López J	Colombia	2013	Exploratorio, mixto, transversal	No declara
12	Oliva C	Chile	2004	Cuasi experimental	Descriptiva, t-student, chi, Mann-Whitney
13	Pérez L	Brasil	2013	No declarado	Regresión logística
14	Rodríguez T	Cuba	2012	Descriptivo, longitudinal, prospectivo	No declara
15	Seclén A	Perú	2005	Transversal, analítico	Descriptiva, análisis bivariado, regresión logística múltiple, Chi
16	Vera J	México	2016	No experimental post-hoc	Análisis factorial, Alfa de Cronbach, ANOVA, análisis estructural
17	Zamora S	Perú	2016	Cuantitativo, transversal, observacional	No declara

En todas las publicaciones se encontró ausencia en la consignación de aspectos metodológicos importantes, y aunque la lista de verificación no está diseñada para categorizar la calidad metodológica, se demuestra que hay mucho por hacer para llevar a cabo investigaciones de utilidad, fuera del contexto donde se realiza, América Latina, en el campo de estudio de la satisfacción del usuario de APS.

Entre las fortalezas de este trabajo de investigación está el aporte de consolidación de la situación de la investigación latinoamericana en el campo de satisfacción del usuario de servicios de APS, que refleja falta de instrumentos y estándares metodológicos, además de aportar, por supuesto, una nueva propuesta de evaluación metodológica en forma de lista de verificación para evaluación

o implementación de estudios. Entre las limitantes de este estudio está que, aunque se genera una propuesta de verificación de ítems, como *checklist* para lectores, revisores, editores y autores, esta aún debe ser probada por un mayor número de revisores independientes. Aunque en este estudio se encontró correlación significativa ($r=0,653$), podría ser necesario disponer de más experiencias publicadas de su aplicación para concluir al respecto.

En conclusión, la mayor parte de las investigaciones incluidas demuestran que los abordajes metodológicos utilizados son de tipo descriptivo, transversal con ausencia de ítems o características metodológicas importantes en casi todos los casos, lo que dificulta la reproducibilidad metodológica, con pocas publicaciones cuyos hallazgos

son reproducibles. Se recomienda la iniciación de una línea de investigación académica en dirección al estudio de la satisfacción del usuario de servicios de APS, aplicando la lista de verificación propuesta ♦

Agradecimientos: A la Dra. Nereida Rojo, por su colaboración en la revisión de este manuscrito, que surge como parte del proyecto de investigación “Satisfacción de los usuarios de Servicio de Atención Primaria, Aldea Santa Rosa, Honduras, C.A.” del Programa de Doctorado en Ciencias de la Salud del Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Conflicto de Intereses: Ninguno.

REFERENCIAS

- Santos R, Bourliataux S, Martins M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cad Saúde Pública*, Rio de Janeiro. 2015; 31(1):11-25. DOI:10.1590/0102-311X00027014.
- Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2004 [cited 2019 Agost 20]; 22(2):128-37. Available from: <https://bit.ly/32GKqJl>.
- Osorio A, Vélez C. Atención Primaria de Salud: Desafíos para su implementación en América Latina. *Aten Primaria*. 2013; 45(7):384-92. DOI:10.1016/j.aprim.2012.12.016.
- Serrano F, Lorient N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*. 2008; 50(2):162-72. Available from: <https://bit.ly/2FDlbpw>.
- Fernández J, Shimabuku R, Granados K, Maldonado R, Barrientos A. Satisfacción del usuarios externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 2012-2013. Lima, Perú: Instituto Nacional de Salud del Niño; 2014.
- Kennelly J. Methodological Approach to Assessing the Evidence. In: Handler A, Kennelly J, Peacock N, editors. *Reducing Racial/Ethnic Disparities in Reproductive and Perinatal Outcomes*. Nueva York: Springer Science+Business Media LLC; 2011.
- Shamliyan T, Kane RL, Jansen S. Quality of systematic reviews of observational nontherapeutic studies. *Preventing chronic disease*. 2010; 7(6):A133. Available from: <https://bit.ly/2RK9oJj>.
- Cascaes F, Valdivia B, Rosa R, Barbosa P, DaSilva R. Escalas y listas de evaluación de la calidad de estudios científicos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 2013; 24(3):1-20. Available from: <https://bit.ly/3hKLo3p>.
- Stroup DF, Berlin JA, Morton SC, Olkin I, Williamson GD, Rennie D, et al. Meta-analysis of observational studies in epidemiology: a proposal for reporting. Meta-analysis Of Observational Studies in Epidemiology (MOOSE) group. *Jama*. 2000; 283(15):2008-12. DOI:10.1001/jama.283.15.2008.
- Downs SH, Black N. The feasibility of creating a checklist for the assessment of the methodological quality both of randomised and non-randomised studies of health care interventions. *Journal of epidemiology and community health*. 1998; 52(6):377-84. DOI:10.1136/jech.52.6.377.
- Silva LC, Ordunez P, Paz Rodriguez M, Robles S. A tool for assessing the usefulness of prevalence studies done for surveillance purposes: the example of hypertension. *Rev Panam Salud Publica*. 2001; 10(3):152-60. Available from: <https://bit.ly/3ceDfmI>.
- Cruz M. La Atención Primaria de Salud, contexto histórico, conceptos, enfoques y evidencia. Bogotá: Organización Panamericana de la Salud, 2011.
- Carrillo D, Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación Merideña de Salud del municipio Libertador del estado de Mérida. *Acta Odontológica Venezolana*. 2007; 45(2):1-13. Available from: <https://bit.ly/3kuyDMf>.
- IBM Corporation. IBM-SPSS Statistics for Windows. 21.0 ed. Armonk, NY: IBM Corp.; 2012.
- López-Portilla J, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar L, Velásquez-Rivera A, Martínez-Delgado C, Agudelo-Suárez A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc Polit Salud*. 2013; 12(24):209-25. Available from: <https://bit.ly/2RKYUHL>.
- Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. 2018; 63(2):1-22. Available from: <https://bit.ly/35RI6cs>.