

## Satisfacción de los pacientes sometidos a intervenciones de cirugía menor en atención primaria

No ha requerido financiación. Las conclusiones del estudio se presentaron en las XII Jornadas Docentes de MFyC de Sevilla, celebradas el 17 de mayo de 2007. Todos los autores eran residentes cuando se realizó el trabajo.

**Sr. Director:** Hemos realizado un estudio descriptivo transversal para valorar el grado de satisfacción de pacientes con cirugía menor realizada en atención primaria.

Participaron 167 pacientes del Centro de Salud de La Puebla de Cazalla (Sevilla), intervenidos entre marzo de 2005 y octubre de 2006.

Mediante encuesta telefónica, se recogieron los siguientes datos: sexo, edad, tipo de intervención, valoración de la espera, explicaciones, limpieza de la sala, atención recibida; si volvería a intervenir; comparación con el hospital; satisfacción con el resultado, y solución del problema.

El 38,3% eran varones y el 61,7% mujeres, con edades comprendidas entre 10 y 87 años. Tipos de intervenciones: infiltración (34,1%), exéresis de nevus (29,3%), de fibromas (12,6%), de quistes sebáceos (11,4%) y otras (12,6%). El 70% valoró el tiempo de espera como corto, y fue de menos de 2 meses en un 70%. Para el 75% las explicaciones recibidas fueron suficientes. El 90% consideró la sala de intervenciones limpia, y el 95% consideró como buena la atención recibida. El 73,7% volvería a infiltrarse, llegando al 89,1% en los demás casos. Para el 80% con intervención previa hospitalaria, la intervención fue igual o mejor en el centro. Al 73,6% le satisfizo el resultado estético. Se solucionó el problema al 63% de los infiltrados, al 85% en el resto. Encontramos una diferencia estadísticamente significativa entre sexos en la valoración subjetiva del tiempo de espera ( $p = 0,008$ ), resultando éste más breve para los varones (tabla 1).

La cirugía menor en atención primaria fomenta la relación médico-paciente, mejora la accesibilidad, la eficiencia en el uso de los recursos y disminuye las derivaciones. Se encuentra cada vez más extendida, con una alta satisfacción de los pacientes<sup>1-3</sup>, y se in-

cluye en el programa de formación de residentes de medicina de familia y en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud desde 1999<sup>4</sup>. Sin embargo, no existe un cuestionario común para evaluar la satisfacción de los pacientes intervenidos de cirugía

**TABLA 1. Resultados de la encuesta**

		Total	Varones	Mujeres	p
		Número (%) 167 (100)	Número (%) 64 (38,3)	Número (%) 103 (61,7)	
Tiempo transcurrido (subjetivo)	Muy poco	54 (32,3)	25 (39,1)	29 (28,2)	0,008 <sup>a</sup>
	Poco	69 (41,3)	31 (48,4)	38 (3,9)	
	Bastante	16 (9,6)	1 (1,6)	15 (14,6)	
	Mucho	15 (9)	2 (3,1)	13 (12,6)	
	NS/NC	13 (7,8)	5 (7,8)	8 (7,8)	
Tiempo transcurrido (objetivo)	0 a 1 mes	93 (55,7)	42 (65,6)	51 (49,5)	0,059 <sup>a</sup>
	1 a 2 meses	22 (13,2)	8 (12,5)	14 (13,6)	
	2 a 3 meses	15 (9)	3 (4,7)	12 (11,7)	
	3 meses o más	23 (13,8)	4 (6,3)	19 (18,4)	
	NS/NC	14 (8,4)	7 (10,9)	7 (6,8)	
Explicaciones recibidas del MAP	Muy pocas	6 (3,6)	0 (0)	6 (5,8)	0,152 <sup>b</sup>
	Pocas	25 (15)	9 (14,1)	16 (15,5)	
	Bastantes	98 (58,7)	40 (62,5)	58 (56,3)	
	Muchas	29 (17,4)	12 (18,8)	17 (16,5)	
	NS/NC	9 (5,4)	3 (4,7)	6 (5,8)	
Limpieza de la sala	Muy mala	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0,547 <sup>b</sup>
	Mala	12 (7,2)	3 (4,7)	9 (8,7)	
	Buena	105 (62,9)	39 (60,9)	66 (64,1)	
	Muy buena	43 (25,7)	18 (28,1)	25 (24,3)	
	NS/NC	7 (4,2)	4 (6,3)	3 (2,9)	
Atención recibida en centro	Muy mala	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0,1886 <sup>b</sup>
	Mala	7 (4,2)	1 (1,6)	6 (5,8)	
	Buena	79 (47,3)	27 (42,2)	52 (50,5)	
	Muy buena	81 (48,5)	36 (56,3)	45 (43,7)	
	NS/NC	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
Volvería a intervenir	No	14 (8,4)	2 (3,1)	12 (11,7)	0,116 <sup>a</sup>
	Sí	140 (83,8)	58 (90,6)	82 (79,6)	
	NS/NC	13 (7,8)	4 (6,3)	9 (8,7)	
Intervención hospitalaria previa	No	132 (79)	50 (78,1)	82 (79,6)	0,818 <sup>a</sup>
	Sí	35 (21)	14 (21,9)	21 (20,4)	
Centro de salud respecto a hospital	Peor	5 (14,3)	2 (14,3)	3 (14,3)	0,789 <sup>a</sup>
	Igual	15 (42,9)	7 (50)	8 (38,1)	
	Mejor	14 (40)	5 (35,7)	9 (42,9)	
	NS/NC	1 (2,9)	0 (0)	1 (4,8)	
Satisfacción con resultado estético (excepto infiltraciones)	No	13 (11,8)	3 (6)	10 (16,7)	0,207 <sup>a</sup>
	Sí	81 (73,6)	40 (80)	41 (88,3)	
	NS/NC	16 (14,6)	7 (14)	9 (15)	
Solución del problema	Muy poco	5 (3)	1 (1,6)	4 (3,9)	0,0592 <sup>b</sup>
	Poco	30 (18)	6 (9,4)	24 (23,3)	
	Bastante	69 (41,3)	27 (42,2)	42 (40,8)	
	Mucho	62 (37,1)	30 (46,9)	32 (31,1)	
	NS/NC	1 (0,6)	0 (0)	1 (1)	

<sup>a</sup>Test de  $\chi^2$ .

<sup>b</sup>Test de Fisher.

**Palabras clave:** Cirugía menor. Satisfacción. Atención primaria.

menor, ya que escalas como SERVQUAL no se ajustan, lo que dificulta la comparación de los resultados con otros artículos<sup>1,2,5</sup>. Aun así, nuestros resultados son similares a los referidos por otros estudios.

El porcentaje de mujeres es similar a los obtenidos por Berenguer<sup>1</sup> y Estopà<sup>2</sup>. Casi un 75% considera poco el tiempo de espera en nuestro trabajo, mientras que lo hizo un 82,25% para Estopà<sup>2</sup>. Más del 55% de nuestros pacientes fueron intervenidos en menos de un mes, mientras que la espera es de más de un año en el centro hospitalario de referencia. La mayoría de los pacientes volverían a intervenirse (el 96% para Berenguer<sup>1</sup> y el 79,1% para Estopà<sup>2</sup>). Cerca del 95% refiere que se les atendió bien o muy bien, porcentaje similar al 99% encontrado por Estopà<sup>2</sup> y al 58% de López Santiago<sup>6</sup>. La satisfacción global se puede considerar alta, con poca espera, los resultados estéticos son buenos y un elevado porcentaje de pacientes repetiría.

**Sara Louise Gómez Langley<sup>a</sup>,  
Francisco José Sánchez Laguna<sup>b</sup>,  
Álvaro Portero Bolaños<sup>c</sup>  
y Ruth Martín Blanco<sup>c</sup>**

<sup>a</sup>Medicina de Familia y Comunitaria.  
Centro de Salud de La Puebla de Cazalla.  
Área Sanitaria de Osuna. Sevilla. España.

<sup>b</sup>Medicina de Familia. Hospital Reina Sofía.  
Córdoba. España.

<sup>c</sup>Medicina de Familia. Área Sanitaria  
de Osuna. Sevilla. España.

6. López Santiago A, Lara Peñaranda R, De Miguel Gómez P, Pérez López P, Ribes Martínez E. Cirugía menor en atención primaria: satisfacción de los usuarios. *Aten Primaria*. 2000;26:91-5.

1. Berenguer Tarín MV, González Cano J, Aliaga Abad F. Estudio de satisfacción de los usuarios intervenidos de cirugía menor en un centro de salud. *Centro de Salud*. 2002;6:341-7.
2. Estopà Dueso J, Hernández Velasco MA. Cirugía menor en una consulta de APS. Encuesta de satisfacción de los usuarios. *Revista de la SEMG*. 2003;52:191-6.
3. Caballero-Martínez F. Cirugía menor en el centro de salud: situación actual y perspectivas de futuro. *Aten Primaria*. 2005;36:535-6.
4. Pérez Unanua MP, Alonso Sacristán P, Roíz Fernández JC. Evaluación de las actividades de cirugía menor realizadas en el centro de salud. *Medifam*. 2002;12:72-4.
5. Tarraga López PJ, Celada Rodríguez A, Cerdán Oliver M, Solera Albero J, Ocaña López JM, López Cara MA. Cirugía menor en un centro de atención primaria rural: 2 años de experiencia. *Medfam*. 2003;13:295-8.