

Evaluación de la satisfacción de los pacientes con la anestesia. Estudio observacional transversal

Evaluation of patient satisfaction with anaesthesia.
Cross-sectional study

Tatiana Ferreira¹, Fátima Oliveira¹, Maria José Arede¹, Manuel Vico^{1,2}

¹ Departamento de Anestesiología. Director Dr. José Pedro Assunção. Centro Hospitalar Tondela-Viseu. Viseu. Portugal

² Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Beira Interior. Covilhã. Portugal

Resumen

Objetivos: La satisfacción de los pacientes es un concepto subjetivo y complejo, ya que depende de varios factores. Unos dependen del propio paciente, como la edad, el sexo o nivel cultural, y otros de los cuidados prestados. Este estudio tiene como objetivos evaluar el grado de satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos quirúrgicos con necesidad de anestesia general y determinar los factores que puedan tener una relación directa con esa satisfacción.

Métodos: Se realizaron cuestionarios a pacientes sometidos a anestesia general para cirugía general electiva, durante tres meses consecutivos. Tras la obtención del consentimiento informado, las preguntas y respuestas fueron registradas por un elemento externo al equipo que prestó cuidados anestésicos al paciente, entre 12 a 36 horas tras el acto anestésico. El cuestionario está constituido por 16 preguntas relacionadas con el periodo pre-operatorio, intra-operatorio y pos-operatorio.

Resultados: La mayoría de los pacientes encuestados (68,1%) se encontraban muy satisfechos con su anestesia.

En cuanto al dolor pos-operatorio, 43,5% refirieron no sentir dolor, 29% sintieron dolor leve, 20,2% dolor moderado y 7,3% dolor severo. El 16,7% refirió náuseas o vómitos en el pos-operatorio. El 84,1% de los pacientes refirieron que fueron evaluados por un anestesta, 73,9% consideró esclarecidas sus preocupaciones y 45,7% afirmaron que les fue explicado el tipo de anestesia que se realizaría.

Conclusiones: Verificamos que los pacientes presentan niveles altos de satisfacción con el acto anestésico. Los factores que se pueden encontrar relacionados con esa satisfacción son la información de los pacientes relativamente al plan anestésico, el esclarecimiento de sus preocupaciones, el nivel de dolor, así como las náuseas y vómitos en el post-operatorio.

Abstract

Objectives: Patient satisfaction is a subjective and complex concept because it depends on several factors. Some depend on the patient, such as age, sex and educational level, and other caregiving. This study aims to evaluate the degree of satisfaction of patients undergoing surgical procedures requiring general anaesthesia and identify factors that have a direct relationship with this satisfaction.

Methods: Questionnaires were performed on patients undergoing general anaesthesia for three consecutive months. After obtaining informed consent, the questions and answers were recorded by an external element to the team that gave anaesthetic patient care, between 12-36 hours after the anaesthetic act. The questionnaire consists of 16 questions related to the pre-operative, intra-operative and post-operative period.

Results: Most patients surveyed (68.1 %) were very satisfied with their anaesthesia. As for post-operative pain, 43.5 % reported no pain, 29 % felt slight pain, moderate pain 20.2 % and 7.3 % severe pain. 16.7 % reported nausea or vomiting in the postoperative period. 84.1 % of patients reported that they were assessed by an anaesthetist, 73.9 % believe their concerns are clarified and 45.7 % said it was explained to them the type of anaesthesia that would be done.

Conclusions: We verified that patients have high levels of satisfaction with the anaesthesia. Factors that could be related to the satisfaction are patient information relative to the anaesthetic plan, clarify concerns, pain, and nausea and vomiting.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, anestesia, calidad asistencial

Keywords: Patient satisfaction, anaesthesia, health care quality

INTRODUCCIÓN

La calidad en salud se define como la capacidad de los sistemas alcanzar niveles de mejoría con respuesta para legitimar las expectativas de la población (1)(2). Complicaciones graves asociadas a la anestesia como muerte, infarto agudo de miocardio o accidente cerebral vascular, son tan poco frecuentes (<1%) (2) que no presentan la sensibilidad y especificidad suficientes para ser consideradas indicadores de calidad en anestesia. Tal como en otras especialidades, existe un número creciente de estudios centrados en la satisfacción del paciente como indicador de calidad de los servicios (3)(4)(5)(6). Podemos definir satisfacción como el grado de confluencia entre lo que se espera y lo que en realidad se obtiene (1)(7).

Se han usado cuestionarios para inferir el grado de satisfacción de los pacientes en muchos estudios (8), ya que estos proveen una evaluación del componente no técnico de los cuidados sanitarios (9). Sin embargo, en la gran mayoría de estos estudios, el grado de satisfacción habitualmente es muy elevado (>85%) (3), dejando la duda de si realmente los pacientes se encuentran satisfechos o si otras variables, como el recelo en criticar sus cuidadores o el alivio de pasar por una situación de riesgo sin complicaciones (7), podrían influenciar la respuesta a los cuestionarios.

El objetivo principal de este trabajo es determinar el grado de satisfacción de los pacientes que fueron anestesiados y los principales factores que influyeron en la misma.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional transversal en el que se obtuvieron un total de 138 cuestionarios durante tres meses consecutivos. Se incluyeron pacientes con edad superior a 18 años, con capacidad para referir correctamente el nombre completo, la fecha de nacimiento, la fecha actual, orientados en el espacio, y que fueron sometidos a actos anestésicos para cirugía general electiva. Tras la obtención del consentimiento informado, las preguntas y respuestas fueron registradas por un elemento externo al equipo que prestó cuidados anestésicos al paciente, entre 12 a 36 horas tras el acto anestésico. El cuestionario está constituido por 16 preguntas relacionadas con el periodo pre-operatorio, intra-operatorio y pos-operatorio. Los datos relativos al paciente, tipo de cirugía, tipo de anestesia, duración de la cirugía, prescripción de medicación pre-anestésica y de analgésicos para el pos-operatorio, fueron previamente registrados por el anestesista responsable.

Los resultados se analizaron con el programa SPSS (versión 19.0.0, Chicago, USA), por medio del test chi-cuadrado para encontrar las relaciones entre variables categóricas. Se consideró una significación estadística con un $p < 0.05$.

Todos los pacientes incluidos dieron su consentimiento para participar en este estudio tras haber sido informados con detalle del mismo.

RESULTADOS

Del total de los 138 cuestionarios respondidos en el post-operatorio de cirugía general, un 55,8% de estos pacientes presentaban un estado físico II de la Sociedad Americana de Anestesiología (ASAII), 41,3% de ellos tenían edades entre los 18 y los 60 años y aproximadamente mitad (51,4%) eran del sexo femenino. La mayoría (87,7%) fue sometida a una técnica de anestesia general, a 67,4% de los pacientes se le administró medicación pre-anestésica y 25,4% tuvieron analgesia en el post-operatorio prescrita por el anestesista, siendo que el resto de pacientes tuvo analgesia prescrita por el cirujano. Los datos demográficos y anestésico-quirúrgicos de los 138 pacientes están resumidos en la tabla 1.

En el periodo pre-operatorio, 84,1% de los pacientes refirieron que fueron evaluados por un anestesista, 73,9% considero

Variable	Número	%
Clasificación ASA*		
I	12	8,70%
II	77	55,80%
III	43	31,20%
IV	6	4,30%
Edad		
18-60 años	57	41,30%
61-75 años	53	38,40%
>75 años	28	20,30%
Sexo		
Masculino	67	48,60%
Femenino	71	51,40%
Tipo de Anestesia		
General	121	87,70%
Combinada	12	8,70%
Loco-regional	5	3,60%
Duración de la cirugía		
< 15 minutos	5	3,60%
15 minutos- 4horas	123	89,10%
4horas-8horas	10	7,30%
Medicación pre-anestésica		
	93	67,40%
Analgesia postoperatoria prescrita por un anestesista		
	35	25,40%

*ASA: American Society of Anesthesiology

Tabla 1. Datos demográficos y anestésico-quirúrgicos de los 138 pacientes

esclarecidas sus preocupaciones y 45,7% afirmaron que les fue explicado el tipo de anestesia que se realizaría. 60,1% recordaban haber tomado la medicación pre-anestésica en el día de la cirugía y, de estos, 92,8% consideraron que fue eficaz. Relativamente al periodo pre-operatorio, las cuestiones realizadas a los pacientes y las respuestas afirmativas están expuestas en la tabla 2.

Preoperatorio	Número	%
Fue evaluado por un Anestésista antes de llegar a quirófano?	116	84,10%
El anestésista le esclareció sus preocupaciones?	102	73,90%
El anestésista le explicó el tipo de anestesia que pretendía realizar?	63	45,70%
Recuerda si le administraron algún medicamento el día de la cirugía para estar más tranquilo?	83	60,10%
Considera que fue eficaz?	77	92,80%

Tabla 2. Cuestiones relativas al periodo pre-operatorio.

El 48% de los pacientes refirió que nada los incomodó cuando despertaron de la anestesia. El primer recuerdo de la mayoría (68,4%) de los pacientes tras despertar de la anestesia fue la Unidad de Reanimación Pos-Anestésica (URPA) y de los 5 pacientes sometidos a anestesia loco-regional, 3 refirieron estar tranquilos durante la cirugía. Las respuestas afirmativas a las cuestiones relativas al intra-operatorio están resumidas en la tabla 3.

Relativamente al pos-operatorio, 17,4% de los pacientes referían frío y 16,7% náuseas y vómitos. En cuanto al dolor pos-operatorio, 43,5% refirieron no sentir dolor, 29% sintieron dolor leve, 20,2% dolor moderado y 7,3% dolor severo. Treinta y cuatro por ciento se quejaron de dolor en la columna, 20,3% cefaleas, 28,3% odinofagia, 31,2% disfonía y 5,8% de confusión. Relativamente a los problemas en el pos-operatorio, un paciente refirió un problema cardíaco, cinco problemas respiratorios y uno problemas urinarios. Los datos del pos-operatorio están descritos en la tabla 4.

En relación al grado de satisfacción, la mayoría de los pacientes (68,1%) se encontraban muy satisfechos con su anestesia. Apenas el 18,1% de los pacientes recordaba que alguien le hubiese explicado cómo fue su anestesia antes de regresar a planta. Los datos relativos a la satisfacción de los pacientes están resumidos en la tabla 5.

Los resultados relativos al análisis estadístico están resumidos en la tabla 6.

Intraoperatorio:	Número	%
Se sintió bien acogido cuando llegó a quirófano?	138	100%
Considera que fue anestesiado de forma agradable, rápida y tranquila?	133	100%
Qué fue lo que le incomodó más cuando despertó de la anestesia?		
Dolor	44	33%
Dolor y Dreno quirúrgico	2	1,50%
Dolor lumbar	1	0,80%
Dreno quirúrgico	2	1,50%
Falta de fuerza	2	1,50%
Vendaje	2	1,50%
Luces	1	0,80%
Nada	64	48%
Pomada en los ojos	1	0,80%
Sonda nasogástrica	2	1,50%
Sueño	4	3,00%
Tubo endotraqueal	1	0,80%
Vómitos	4	3,00%
Sensación de vejiga llena	1	0,80%
Voces	2	1,50%
Donde se encontraba?		
No lo sabe (Paciente ciego)	6	4,50%
Enfermería	15	11,30%
No lo recuerda	14	10,50%
URPA*	91	68,40%
Sala de quirófano	5	3,70%
Unidad de cuidados intensivos	1	0,80%
Unidad de cuidados intermedios quirúrgicos	1	0,80%
Pacientes sometidos a anestesia loco-regional: Estuvo tranquilo durante la cirugía?	3	60%

*URPA: Unidad de Reanimación Post-Anestésica

Tabla 3. Cuestiones relativas al intra-operatorio.

Postoperatorio:	Número	%
Tras la anestesia, recuerda haber tenido alguno de los siguientes problemas?		
Frío	24	17,40%
Temblor	3	2,20%
Nauseas y/o vómitos	23	16,70%
Lesiones dentarias	0	0%
Dolor relacionado con la cirugía:		
Ausente	60	43,50%
Leve	40	29%
Moderado	28	20,20%
Severo	10	7,30%
Dolor ocular	3	2,20%
Dolor de espalda	47	34,10%
Cefaleas	28	20,30%
Odinofagia	39	28,30%
Alteración de la voz/ronquera	43	31,20%
Mareo	40	29%
Agitación/Confusión	8	5,80%
Problemas cardíacos (arritmia)	1	0,70%
Problemas respiratorios (hipoxemia)	5	3,60%
Problemas renales/urinarios (retención urinaria)	1	0,70%

Tabla 4. Cuestiones relativas al periodo pos-operatorio

Como clasifica el grado de satisfacción global con la anestesia?	Número	%
Muy satisfecho	94	68,10%
Satisfecho	43	31,20%
Poco satisfecho	1	0,70%
Insatisfecho	0	0%
Antes de volver a la enfermería, recuerda si fue informado sobre cómo fue la anestesia?	25	18,10%

Tabla 5. Cuestiones relativas al grado de satisfacción.

Variables	Grado de satisfacción			
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Valor de p
Tipo de anestesia				
Anestesia general	80	39	1	0,91
Anestesia combinada	10	2	0	
Anestesia Loco-regional	3	2	0	
Sedación	1	0	0	
Medicación pre anestésica				
Si	64	29	0	0,352
No	30	14	1	
Analgesia prescrita por el anestesiólogo				
Si	23	12	0	0,769
No	71	31	1	
Dolor				
Sin Dolor	51	9	0	0,0001
Dolor Leve	26	14	0	
Dolor Moderado	16	12	0	
Dolor Severo	1	8	1	
Nauseas y vómitos				
Si	12	10	1	0,025
No	82	33	0	
Aclaración de las preocupaciones				
Si	79	22	1	0,0001
No	15	21	0	
Explicación del tipo de anestesia				
Si	52	10	0	0,001
No	42	33	1	

Tabla 6: Análisis estadístico.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Son varios los factores que parecen influenciar el grado de satisfacción de los pacientes, como la edad, el sexo, la ansiedad, la depresión, las habilitaciones literarias (10), las náuseas y vómitos y el dolor post-operatorio (11).

Tal como en estudios anteriores (1)(3)(12), nuestros pacientes presentaron grados elevados de satisfacción. La explicación se encuentra normalmente relacionada con las expectativas de los pacientes relativamente a la anestesia. Se sabe que el 85% de los pacientes esperan una anestesia sin problemas (3), que valorizan la comunicación y la información (1)(3) y que sus principales preocupaciones son el no despertar de la anestesia, las náuseas y vómitos, el dolor pos-operatorio, el *awareness*, las complicaciones, etc. (7). Así, si no existe ninguna complicación peri-operatoria, se espera que el paciente esté satisfecho con su anestesia.

Una de las preocupaciones de los pacientes es la ansiedad (7) antes de la cirugía, de modo que intentamos disminuir la ansiedad a través de la administración de medicación ansiolítica previamente a la cirugía. Según los resultados presentados, la medicación fue eficaz en casi la totalidad de los casos, sin embargo, no se encontró ninguna relación entre el grado de satisfacción y el uso de medicación pre-anestésica. De este modo, y a pesar de ser una preocupación para los pacientes, no podemos afirmar que la ansiedad sea un factor que influencie el grado de satisfacción de los pacientes con el acto anestésico.

Relativamente al grupo de pacientes cuya analgesia de post-operatorio fue prescrita por el anestésista, y al tipo de anestesia realizado (anestesia general/ anestesia loco-regional), verificamos, tal como en otros estudios (13)(14), no existir cualquier relación con el grado de satisfacción. Esto no se verificó relativamente a las variables dolor y náuseas y vómitos cuya relación con el grado de satisfacción quedó, tal como en estudios anteriores (2)(7) bien establecida.

Otra cuestión importante es la información y participación de los pacientes relativamente al plano anestésico (1)(15). Encontramos, tal como referido en otros estudios (16), una relación entre el grado de satisfacción y la información dada al paciente, lo que viene a realizar una vez más la importancia de la comunicación con los pacientes.

A pesar de subjetiva, la satisfacción de los pacientes continua a ser un buen indicador de la calidad de los cuidados anestésicos (17)(18)(19). Los cuestionarios post-operatorios en los pacientes anestesiados pueden ser un indicador de la calidad de los servicios prestados (20), sea porque en última instancia queremos nuestros pacientes satisfechos, sea porque de otro modo no tendríamos conocimiento de las complicaciones post-operatorias y de lo que realmente preocupa a nuestros pacientes.

Otro factor a tener en cuenta es la importancia de la comunicación entre el anestésista e el paciente que va a ser anestesiado, una vez que ocasionalmente este aspecto se tiene poco en cuenta, y sin embargo puede ser el factor más importante para la satisfacción de los pacientes (21)(22)(23).

Verificamos que los pacientes presentan niveles altos de satisfacción con el acto anestésico y que los factores que se pueden encontrar relacionados con esa satisfacción son la información de los pacientes relativamente al plan anestésico, el esclarecimiento de sus preocupaciones, el nivel de dolor y las náuseas y vómitos en el post-operatorio.

De este modo consideramos que estos cuestionarios de pueden ser utilizados como herramientas para mejorar nuestra práctica clínica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Heidegger T, Saal D, Nuebling M. Patients Satisfaction with anaesthesia care: what is patient satisfaction, how should it be

measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? *Best Pract Res Clin Anaesthesiol*. 2006;20(2):331-46.

2. Benn J, Arnold G, Wei I, Riley C, Aleva F. Using Quality Indicators in Anaesthesia. Feeding Back Data to Improve Care. *Br J Anaesth*. 2012;109(1):80-91.
3. Myles P, Williams D, Hendrata M, Anderson H, Weeks AM. Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10811 patients; *Br J Anaesth*. 2000;84(1):6-10.
4. Bell DM, Halliburton JR, Preston JC. An evaluation of anesthesia patient satisfaction instruments. *AANA Journal*. 2004;72(3):211-7.
5. Barnett SF, Alagar RK, Grocott MP, Giannaris S, Dick JR, Moonesinghe SR. Patient-satisfaction Measures in Anesthesia. Qualitative Systematic Review. *Anesthesiology*. 2013;119(2):452-78.
6. Chanthong P, Abrishami A, Wong J, Herrera F, Chung F. Systematic Review of Questionnaires Measuring Patient Satisfaction in Ambulatory Anesthesia. *Anesthesiology*. 2009;110(5):1061-7.
7. Fung D, Cohen M. Measuring Patient Satisfaction with Anesthesia Care: A Review of Current Methodology. *Anesth Analg*. 1998;87(5):1089-98.
8. Kloub R, Al-Qudah N. Analysis of patients Anesthesia Experience at the Royal Jordanian Rehabilitation Center: A survey of Anesthetic Practice. *JRMS*. 2004;11(1):59-62.
9. Le May S, Hardy JF, Taillefer MC, Dupuis G. Patient satisfaction with anesthesia services. *Can J Anaesth*. 2001;48(2):153-61.
10. Capuzzo M, Gilli G, Paparella L, Gritti G, Gambi D, Bianconi M, et al. Factors predictive of patient satisfaction with anesthesia, *Anesth Analg*. 2007;105(2):435-42.
11. Bauer M; BÖhrer H, Aichele G, Bach A, Martin E. Measuring patient satisfaction with anaesthesia: perioperative questionnaire versus standardized face-to-face interview. *Acta Anaesthesiol Scand*. 2001;45(1):65-72.
12. Whitty PM, Shaw IH, Goodwin DR. Patient satisfaction with general anaesthesia. Too difficult to measure? *Anaesthesia*. 1996;51(4):327-32.
13. Montenegro A, Pourtale's MC, Greib N, End E, Gaerther E, Tulasne PA, et al. Assessment of patient satisfaction after regional anaesthesia in two institutions. *Ann Fr Anesth Reanim*. 2006;25(7):687-95.
14. Fung D., Cohen M. What do outpatients value most in their anesthesia care? *Can J Anaesth*. 2001;48(1):12-19.
15. Jlala HA, Caljouw MA, Bedford NM, Hardman JG. Patient satisfaction with perioperative care among patients having orthopedic surgery in a university hospital. *Local Reg Anesth*. 2010;3:49-55.
16. Gaszyński T, Jakubiak J, Woźniak K, Trafidlo T, Ratajczyk P, Gaszyński W. Patient satisfaction with anaesthesia and pre-anaesthetic information. *Anestezjol Intens Ter*. 2011;43(4):214-9.
17. Capuzzo M, Alvisi R. Is it possible to measure and improve patient satisfaction with anesthesia? *Anesthesiol Clin*. 2008;26(4):613-26.
18. Myles PS, Hunt JO, Nightingale CE, Fletcher H, Beh T, Tanil D, et al. Development and psychometric testing of a quality of recovery score after general anaesthesia and surgery in adults. *Anesth Analg*. 1999;88(1):83-90.

19. Caljouw M, Beuzekom M, Boer F. Patient's satisfaction with perioperative care: development, validation, and application of a questionnaire. *Br J Anaesth.* 2008;100(5):637-44.
20. Nociti J. Em Busca da Qualidade Total em Anestesia. *Rev Bras Anesthesiol.* 1997;47(4):281-2.
21. Heidegger T, Husemann Y, Nuebling M, Morf D, Sieber T, Huth A, et al. Patient satisfaction with anaesthesia care: development of a psychometric questionnaire and benchmarking among six hospitals in Switzerland and Austria. *Br J Anaesth.* 2002;89(6):863-72.
22. Saal D., Heidegger T., Nuebling M, Germann R. Does a postoperative visit increase patient satisfaction with anaesthesia care? *Br J Anaesth.* 2011;107(5):703-9.
23. Aguiar AS, Módolo NS, Castiglia YM, Bruschi BA. Avaliação do Atendimento Anestésico da Criança e do Adolescente em um Hospital Universitário. *Rev Bras Anesthesiol.* 2005;55(4):405-20.