

Artículo original

Satisfacción de pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en una unidad de medicina familiar

Patient Satisfaction of the “DiabetIMSS” Module and its Association with Glycemic Control in a Family Medicine Unit

A satisfação do paciente do módulo DiabetIMSS e sua associação com o controle glicêmico em uma unidade de medicina familiar

Catherine Ortega-Morán,* María R. Calderón-González,* Carlos Gómez-Alonso,** Gerardo Muñoz-Cortés*

Resumen

Objetivo: evaluar la satisfacción de los pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en la unidad de medicina familiar (UMF) no. 80, Morelia, Michoacán, México, de noviembre de 2014 a octubre de 2015. **Métodos:** estudio transversal y descriptivo. Se incluyeron pacientes con diabetes tipo 2 sin complicaciones que permanecieron en el programa DiabetIMSS por un año, que acudieron a 12 consultas (médico familiar y nutriólogo) y 12 sesiones educativas (enfermería) orientadas a lograr cambios en el estilo de vida, alcanzar metas de control y prevenir complicaciones; se excluyeron sujetos que no contestaron las encuestas de satisfacción y que no tenían en su expediente el registro de los niveles de glucosa. **Resultados:** se incluyeron 94 pacientes de 57.07 ± 10.48 años de edad, 54% mujer y 46% hombre, glucosa: 120.05 ± 28.69 mg/dl, 65% en control glucémico (≤ 130 mg/dl) y 35% en descontrol (>130 mg/dl). El nivel de satisfacción en el módulo DiabetIMSS fue: en consulta médica, buena-excelente (83%); en enfermería, buena (96.8%) y en nutrición, mala (65.9%).

La asociación entre satisfacción y control glucémico no fue significativa con la atención de la consulta médica ($p=0.199$), enfermería ($p=0.948$) o nutrición ($p=0.240$). **Conclusión:** la satisfacción en el módulo de DiabetIMSS es adecuada con el personal médico y de enfermería e inadecuada con el personal de nutrición, sin encontrar asociación entre el nivel de satisfacción y el control glucémico.

Summary

Objective: to assess the satisfaction of patients of the “DiabetIMSS” Module and its association with glycemic control in the Family Medicine Unit (FMU) no. 80, in Morelia, Michoacán, Mexico, from November 2014 to October 2015. **Methods:** cross-sectional and descriptive study. Patients diagnosed with Diabetes mellitus type 2 without complications were included, who stayed in the “DiabetIMSS” program for a year, attended 12 consultations (Family physician and Nutritionist) and 12 educational sessions (infirmery) oriented to achieve changes in their lifestyle, reach goals of control and prevent complications. Patients who did not answer the surveys, and did not

Sugerencia de citación: Ortega-Morán C, Calderón-González MR, Gómez-Alonso C, Muñoz-Cortés G. Satisfacción de pacientes del módulo DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en una unidad de medicina familiar. *Aten Fam.* 2017;24(2):77-81.

Palabras clave: educación para la salud, diabetes mellitus, atención primaria de la salud

Key words: health education, diabetes mellitus, primary health care

Palavras-chave: educação em saúde, diabetes mellitus, cuidados primários de saúde

Recibido: 15/11/16
Aceptado: 16/1/17

*Unidad de medicina familiar (UMF) no. 80, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
**Centro de Investigación Biomédica de Michoacán.

Correspondencia:
Gerardo Muñoz-Cortés
gerardo_zirahuen@hotmail.com

Ortega-Morán C y cols.

have a recorded registration of glucose levels, were excluded. **Results:** 94 patients were included of 57.07 ± 10.48 years of age, 54% women and 46% men. Glucose: 120.05 ± 28.69 mg/dl, 65% in glycemic control (≤ 130 mg/dl) and 35% without control (> 130 mg/dl). Level of satisfaction in the “DiabetIMSS” module was: in medical consultation, good-excellent (83%); in infirmary, good (96.8%) and in Nutrition, bad (65.9%). The association between satisfaction and glycemic control was not significant with the attendance of the medical consultation ($p=0.199$), infirmary ($p=0.948$) or nutrition ($p=0.240$). **Conclusion:** the satisfaction in the “DiabetIMSS” module was adequate with the infirmary and medical staff, and inadequate with the nutritional staff. There was no association between the level of satisfaction and the glycemic control.

Resumo

Objetivo: Avaliar a satisfação dos pacientes do módulo DiabetIMSS e sua associação com o controle glicêmico em uma unidade de medicina familiar (UMF) no. 80, em Morelia, Michoacán, México, de Novembro de 2014 a Outubro de 2015. **Métodos:** estudo descritivo transversal. Os pacientes com diabetes mellitus tipo 2 sem complicações permaneceram no programa DiabetIMSS por um ano, que chegou a 12 consultas (médico de família e nutricionista) e 12 sessões educacionais (de enfermagem) que visam mudanças no estilo de vida, atingir metas de controle e prevenir complicações. Excluíram-se os participantes que não responderam às pesquisas de satisfação e não tiveram no prontuário os registros de glicemia. **Resultados:** 94 pacientes 57.07 ± 10.48 anos, 54% mulheres e 46% homens foram incluídos. Glucose:

120.05 ± 28.69 mg/dl, 65% do controle da glicemia (≤ 130 mg/dl) e 35% em descontrole (> 130 mg/dl). O nível de satisfação foi: em consulta médica boa ou excelente (83%); em enfermagem, boa (96.8%) em nutrição, insatisfatória (65.9%). A associação entre a satisfação e controle glicêmico não foi significativa para a atenção da consulta médica ($p=0.199$), de enfermagem ($p=0.948$) ou nutrição ($p=0.240$). **Conclusão:** no módulo DiabetIMSS a satisfação foi adequada com a equipe médica e de enfermagem e insatisfatória com o pessoal de nutrição. Não houve associação entre o nível de satisfação e controle glicêmico foi encontrado.

Introducción

La prevalencia global de la diabetes mellitus (DM) está aumentando rápidamente por el envejecimiento de la población y los cambios de estilo de vida,¹ es una causa importante de morbilidad y mortalidad prematura en todo el mundo.² En 2012, la Federación Internacional de Diabetes estimó que 4.8 millones de personas mueren a causa de la misma,³ se calcula que para 2030 el número de personas diabéticas se incrementa a 439 millones.⁴ En México, en 2012, se reportaron 418 797 pacientes con esta enfermedad.⁵ La DM puede presentar complicaciones como retinopatía, neuropatía, nefropatía, y complicaciones cardiovasculares, debido a un control deficiente en los niveles de glucosa.^{6,7}

El módulo DiabetIMSS, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), está integrado por médico familiar, enfermera general y servicios de apoyo: trabajo social, nutrición y estomatología, tiene como objetivo brindar a los pacientes diabéticos, atención médica integral, multidisciplinaria, enfocándose en bus-

car la corresponsabilidad del paciente y su familia, e intenta mantener al paciente en un adecuado control glucémico (GPC-IMSS DM2: 70-130 mg/dl; Asociación Americana de Diabetes: 80-130 mg/dl; NOM-015-SSA2-1994: bueno < 110 mg/dl, regular 110-140 mg/dl). El módulo brinda una consulta médica, nutricional y de enfermería de manera mensual, así como un programa de 12 sesiones educativas que permiten al paciente conocer su enfermedad, así como retrasar o evitar la aparición de complicaciones.^{3,8}

Una atención de calidad brindada en el módulo DiabetIMSS, se relaciona con un servicio oportuno, buena aceptación, cumplimiento de estándares altos y satisfacción de las necesidades, lo cual incide de manera directa en los resultados obtenidos.⁹ La satisfacción puede entenderse como el buen estado afectivo respecto a un servicio¹⁰ y la satisfacción en la atención se asocia a un buen control glucémico.¹¹

Para evaluar la satisfacción que los derechohabientes perciben de los diversos servicios, se han creado algunos instrumentos de apoyo.¹²⁻¹⁴ La encuesta de satisfacción de usuarios de atención médica, creada para evaluar la calidad de la atención en unidades médicas del Sector Salud, fue validada en julio de 1987 por la Subdirección General Médica del IMSS.¹²

La encuesta de comunicación y satisfacción de los usuarios con el personal de enfermería es un cuestionario creado por la Universidad Nacional Autónoma de México y la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. La calidad de la comunicación refleja la capacidad de un grupo para adaptarse a los requerimientos de sus usuarios.¹³

Por su parte, la encuesta del nivel de satisfacción de usuarios del consultorio

de nutrición es una herramienta útil para la evaluación de la satisfacción exclusivamente en el consultorio de nutrición.¹⁴

El objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción de los pacientes de DiabetIMSS y su asociación al control glucémico en la unidad de medicina familiar no. 80, IMSS, Morelia, Michoacán, de noviembre de 2014 a octubre de 2015, ya que existe una asociación entre el nivel de satisfacción y el control glucémico.

Métodos

Estudio transversal y descriptivo, en usuarios del módulo de DiabetIMSS, adscritos a la UMF no. 80, de noviembre de 2014 a octubre de 2015, que acudieron a las 12 consultas médicas y 12 sesiones educativas mensuales.

Se incluyeron pacientes con mínimo un año de diagnóstico de DM2, sin presencia de complicaciones micro o macrovasculares. A los participantes se les aplicaron las tres encuestas para evaluar el nivel de satisfacción que percibían en tres de los servicios del módulo DiabetIMSS. Para la satisfacción de la consulta médica, el instrumento evaluó nueve parámetros: oportunidad de la atención, cumplimiento de citas, amabilidad, proceso de la atención, resultado de la atención, revisión médica, estudios/receta, relación médico-paciente e información médica; se realizó la sumatoria de cada dominio y el resultado se pudo clasificar en: muy mala (≤ 47), mala (48-55), regular (56-63), buena (64-71) y excelente (≥ 72).

Para la satisfacción del personal de enfermería se utilizó un instrumento que consta de 17 ítems con opciones de respuestas tipo Likert (buena, regular y mala). Y para la consulta de nutrición la encuesta constó de 15 ítems con opciones de respuestas: excelente, buena, regular, mala y muy mala.

Para calcular el promedio del nivel de glucosa central en ayuno, se registró el resultado de las tres últimas glicemias centrales, considerando como control glucémico valores ≤ 130 mg/dl.

Este protocolo fue aprobado por el Comité Local de Ética e Investigación en Salud del IMSS (R-2015-1603-41) y cumplió con los requisitos establecidos por la Ley General de Salud en materia de investigación.

Para el análisis estadístico se utilizaron medidas de tendencia central (χ^2 y desviación estándar -DE-) para variables continuas; para variables categóricas se utilizaron frecuencias. Para la fiabilidad de los instrumentos se utilizó alfa de Cronbach y Spearman-Brown y χ^2 para las asociaciones. La significancia estadística fue $p < 0.05$; y se utilizó el paquete SPSS v. 20.0.

Resultados

El estudio incluyó 94 pacientes con ligero predominio del sexo femenino (54%) sobre el masculino (46%), de 57.07 ± 10.48 años de edad, índice de masa corporal (IMC) de 21.75 ± 2.68 ; ocupación: ama de casa 31%, comerciante 29%, profesionista 22%, desempleado 18%.

La fiabilidad de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción de los usuarios se muestra en la tabla 1.

La percepción de los pacientes en cuanto a la satisfacción en la consulta

médica fue: excelente 33%, buena 50% y regular 17%; los dominios con mayor puntaje fueron: amabilidad (8.21 ± 0.67) y proceso de atención (8.05 ± 0.74); y el de menor puntuación fue la información que proporcionó el médico (7.6 ± 0.9).

En el servicio de enfermería 96.8% consideró una satisfacción buena y 3.2% regular, siendo el ítem de mejor puntaje: la atención proporcionada por la enfermera.

En la consulta de nutrición los participantes percibieron una satisfacción mala 65.9%, regular 29.8%, buena 3.2% y excelente 1.1%, siendo los parámetros más afectados, la amabilidad y la oportunidad de hacer preguntas.

El promedio de las tres últimas glucosas de los participantes fue 120.05 ± 28.69 mg/dl, por lo que 65% de los pacientes se clasificó con control glucémico y 35% en descontrol (glucosa > 130 mg/dl).

No hubo diferencias significativas entre la satisfacción de la consulta médica y el control glucémico, ya que a pesar de una glucosa en ayuno en descontrol, la satisfacción fue excelente, y por otro lado, pacientes con glucosa en control refirieron una satisfacción insuficiente.

La asociación entre el control glucémico y la satisfacción por parte del personal de enfermería, no fue significativa, sin embargo, se puede apreciar que la satisfacción de enfermería es buena cuando la glucosa está en control (tabla 2).

Tabla 1. Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Encuesta	Ítems	Alpha Cronbach	Spearman-Brown
Satisfacción de consulta médica	9	0.783	0.834
Satisfacción de atención de enfermería	17	0.655	0.647
Satisfacción del servicio de nutrición	15	0.812	0.883

Tabla 2. Asociación entre satisfacción en la atención por parte de enfermería y control glucémico

		Satisfacción			
		Mala	Regular	Buena	Excelente
Glucosa central en ayuno	Controlada	0 (0)	2 (21%)	59 (62.5%)	0 (0)
	Descontrolada	0 (0)	1 (1%)	32 (34%)	0 (0)

$\chi^2=0.004$; $gl=4$; $p=0.948$

Tabla 3. Asociación entre la satisfacción de la consulta de nutrición y control glucémico

		Satisfacción			
		Mala	Regular	Buena	Excelente
Glucosa central en ayuno	Controlada	37 (39.3%)	21 (22.3%)	3 (3.2%)	0 (0%)
	Descontrolada	25 (26.6%)	7 (7.4%)	0 (0%)	1 (1.1%)

$\chi^2=5.499$; $gl=4$; $p=0.24$

Finalmente, la asociación entre la satisfacción en el servicio de nutrición y el descontrol glucémico, tampoco fue significativa, a pesar de esto, pacientes con glucosa central en ayuno en descontrol perciben la satisfacción de la consulta como mala, la cual fue el valor modal (tabla 3).

Discusión

En pacientes con enfermedades crónicas la atención integral otorgada en forma colaborativa por un equipo de salud con habilidades clínicas complementarias logra intervenciones eficaces.¹⁵ El programa DiabetIMSS está integrado por un equipo multidisciplinario: médico familiar, enfermera general y nutriólogo, los cuales intentan mantener al paciente en un adecuado control glucémico (≤ 130 mg/dl) para cambiar estilos de vida y retrasar o evitar las complicaciones.

Una atención de calidad brindada en el módulo DiabetIMSS, se relaciona con la satisfacción del paciente y ésta se asocia a un buen control glucémico¹¹ tras aumentar la participación y adherencia

del paciente a sus tratamientos farmacológicos y no farmacológicos. Este estudio evaluó el módulo DiabetIMSS con la finalidad de medir el nivel de satisfacción percibido por los pacientes hacia el médico familiar, la enfermera y el nutriólogo, además de determinar su asociación con el nivel de control/descontrol de la glucosa en ayuno.

El nivel de satisfacción en la atención del médico familiar fue: buena-excelente (83%), las puntuaciones más altas que se obtuvieron fueron en los dominios de amabilidad y proceso de atención médica. Este nivel de satisfacción es muy parecido al mostrado en el trabajo de Colunga y cols.,¹⁶ quienes identificaron una satisfacción buena en los dominios de amabilidad, resolución de problemas y cita previa; así como con el trabajo de Córdova y cols.¹⁷ quienes evaluaron una satisfacción favorable (95%) a través de tiempos de espera, privacidad e interés interpersonal.

El control de la glucosa depende del nivel de satisfacción de los pacientes con diabetes, tal como fue demostrado por Mendoza y cols.,¹¹ cuyos resul-

tados indicaron que un buen control glucémico se relaciona con una buena satisfacción ($p=0.02$), y Romero y cols.,¹⁸ quienes evaluaron el control de glucosa de los pacientes diabéticos que asistieron al programa de DiabetIMSS ($p=0.0002$).

Este trabajo identificó una asociación no significativa entre el control glucémico (≤ 130 mg/dl) y la satisfacción de la consulta médica ($p=0.199$), Ortiz y cols.,¹⁹ quienes mostraron que los pacientes del DiabetIMSS que presentaron insatisfacción en la calidad de la atención tenían un descontrol glucémico (>110 mg/dl), sin embargo, no describieron una asociación estadísticamente significativa. En el estudio publicado por Sánchez y cols.²⁰ se midió la satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos, en dicho trabajo, se determinó que 79% de los pacientes percibió una buena satisfacción y tuvo un buen control glucémico, pero sin significancia estadística.

La satisfacción que percibieron los pacientes en el servicio de enfermería fue buena (96.8%), el dominio de mayor puntaje fue el de atención proporcionada; lo anterior concuerda con los resultados de Jiménez y col.,²¹ quienes evaluaron que la satisfacción era de 74% en la atención otorgada por el personal de enfermería en la consulta externa, en la que sus fortalezas fueron el trato y la disposición.

Este estudio no demostró una asociación entre la satisfacción del servicio de enfermería y el control glucémico ($p=0.948$), al igual que el estudio de Santana y cols.²² que evaluó la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente, sus resultados en este rubro fueron; técnico profesional $p=0.709$, confianza $p=0.709$ y educa-

cional $p=0.750$, estos datos contrastan con el estudio de Abarca y cols.,²³ quienes reportaron una influencia positiva en la educación del paciente con el control metabólico en nueve pacientes.

Cerca de 30% de los pacientes estuvieron satisfechos con la consulta del servicio de nutrición (otorgada por un pasante en servicio social), estos resultados son diferentes a los publicados por Ramírez y cols.,²⁴ ya que reportaron que la satisfacción de este servicio fue mayor a 50% en pacientes hospitalizados, además evaluaron dimensiones interpersonales y técnicas, a diferencia de este instrumento que solo evaluó dimensiones interpersonales. Sin embargo, no hubo asociación significativa entre la satisfacción recibida por el nutriólogo y el nivel de control glucémico ($p=0.240$).

En este estudio se identificó que la mayoría de los pacientes que se refieren satisfechos con la atención médica y de enfermería (sesiones educativas) tienen un buen control glucémico, sin embargo, no se encontró una asociación significativa debido a que los datos se clasificaron en cuatro niveles de satisfacción (malo, regular, bueno y excelente). Una manera de evidenciar la asociación sería analizar los resultados de manera dicotómica (satisfecho e insatisfecho) como lo presentan otros autores, otro aspecto a considerar es que el control glucémico se debe a que la estrategia educativa impactó en su estilo de vida, independiente de la satisfacción.

Este trabajo permitirá mejorar la atención otorgada en el módulo de DiabetIMSS de la UMF no. 80 del IMSS, en especial en el servicio de nutrición, ya que la insatisfacción percibida debe utilizarse como un área de oportunidad para proponer mejoras en la atención del derechohabiente.

Conclusión

La satisfacción en el módulo de DiabetIMSS es buena con el personal médico y de enfermería, y es deficiente con el personal de nutrición. A pesar de no encontrar una asociación entre el nivel de satisfacción y el control glucémico, se identificó que la mayoría de los pacientes satisfechos, tienen mayor grado de control glucémico.

Referencias

1. Zimmet P, Alberti KG, Shaw J. Global and societal implications of the diabetes epidemic. *Nature*. 2001;414:782-7.
2. Kim C, Newton KM, Knopp RH. Gestational diabetes and the incidence of type 2 diabetes: a systematic review. *Diabetes Care*. 2002;25:1862-8.
3. American Diabetes Association. Postprandial blood glucose (Consensus Statement). *Diabetes Care*. 2001;24:775-8.
4. Shaw JE, Sicree RA, Zimmet PZ. Global estimates of the prevalence of diabetes for 2010 and 2030. *Diabetes Res Clin Pract*. 2010;87:4-14.
5. Secretaría de Salud. Boletín epidemiológico Diabetes Mellitus tipo 2. México: Subsecretaría de promoción y prevención a la salud. Dirección general de epidemiología; 2013. 30-4.
6. Asociación Mexicana de Diabetes. Complicaciones de la Diabetes [Internet]. Disponible en: http://www.amdiabetes.org/complicaciones_de_la_diabetes.php
7. Schnettler R, Readi S, Díaz C. Neuropatía diabética periférica, clasificación, diagnóstico diferencial y evaluación. *Bol Hosp San Juan de Dios*. 2000;47(6):49-53.
8. Instituto Mexicano del Seguro Social. Programa Institucional de prevención y atención al paciente Diabético DiabetIMSS. IMSS, Dirección de prestaciones médicas; 2009.
9. González R, Fernández P, Castro B. La calidad de la atención en salud. *Oral Suplemento*. 2010;2-20.
10. Hernández LB, García PC, Anzures CR, Orozco LM. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. *Rev Med IMSS*. 2002;40(5):373-8.
11. Mendoza M, Velasco J, Nieva R. Impacto de un programa institucional educativo en el control del paciente diabético. *Rev Med IMSS*. 2013;51(3):254-9.
12. Aguirre H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes

y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública Méx*. 1990;32(2):170-80.

13. Sánchez P, Aguirre H, Córdoba MA, Campos M, Arboleya H. La Calidad de la comunicación enfermera-paciente en los Centros de Salud de la Jurisdicción Sanitaria Benito Juárez en México D.F. *Revista Conamed, Supl. Enfermería*. 2009;20-8.
14. Martínez M, Wong Y, García C, Edgar G, Rodríguez M. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los usuarios. *Matagalpa*. 2002;1-20.
15. Wagner EH. The role of patient care teams in chronic disease management. *BMJ*. 2000;320:569-72.
16. Colunga C, López M, Aguayo G. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en Medicina Familiar de Guadalajara. *Rev Cub Salud Pública*. 2007;33(3):10-5.
17. Córdoba J, Nanguce M, Priego H. Satisfacción del usuario en la clínica de Medicina Familiar de casa Blanca. ISSSTE, Villahermosa Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. 2013;6(25):7-10.
18. Romero E, Zonana A, Colín M. Control de glucosa en pacientes que asistieron al programa de educación DiabetIMSS en Tecate, Baja California. *Med Int Méx*. 2014;30:554-61.
19. Ortiz S, Chacón P, Gómez C. Satisfacción del usuario del módulo de DiabetIMSS en comparación con el de la consulta externa de medicina familiar y su control [Tesis para título de médico familiar]. México: UNAM; 2015. 1-69.
20. Sánchez A. Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo [Tesis para el área médica]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2005. 1-10.
21. Jiménez M, Ortega M, Cruz G. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica* 2003;11(2):58-65.
22. Santana J, Bauer A, Minamisava R. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev Latinoam Enfermagem*. 2014;22(3):454-60.
23. Abarca M. Apoyo educativo de enfermería en el autocuidado del paciente diabético [Tesis para título de enfermería]. México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2009. 1-34.
24. Ramírez N. Evaluación de la calidad del servicio de nutrición del hospital "Dr. Luis Fernando Nachón". Colección Educativa en salud pública. 2014:97-127.

Agradecimientos. A las autoridades de la UMF no. 80 y al equipo multidisciplinario del módulo de DiabetIMSS.