

## Artículo original

### Satisfacción en la consulta de supervisión de salud en un Hospital pediátrico ambulatorio de la Ciudad de La Plata.

*Satisfaction in the health supervision consultation in an outpatient pediatric hospital in the City of La Plata.*

Pablo García Munitis<sup>a</sup>, Natalia Fernández<sup>b</sup>, Sebastián Carriquiriborde<sup>c</sup>, Mario Arrúa<sup>d</sup>, Ignacio Pablo Tobia González<sup>e</sup>

#### Resumen

**Introducción:** La importancia del paciente como protagonista en todos los Sistemas de Salud, es cada vez más relevante. La satisfacción de éstos aparece como uno de los indicadores de mayor importancia a la hora de evaluar la efectividad de la gestión sanitaria y la calidad asistencial. El objetivo de este estudio fue describir las variables de satisfacción de los pacientes con la atención médica, en los consultorios de "Niño Sano" de un Hospital pediátrico ambulatorio de la ciudad de La Plata. **Métodos:** estudio de corte transversal; se incluyeron pacientes en edad pediátrica que concurren de manera consecutiva a los consultorios de "Niño Sano" del Hospital a partir de febrero de 2023 hasta alcanzar el tamaño muestral. Se completaron encuestas HCAHPS®\* post visita médica. **Análisis:** test de Kruskal Wallis para comparar la distribución de cada variable predictora en las subcategorías respuesta; para variables independientes categóricas se realizó tabla n x p buscando significancia por test de chi cuadrado ajustada por número de comparaciones y chi cuadrado de tendencia lineal buscando asociación entre categorías predictoras ordenadas y variable respuesta. **Resultados:** 370 personas respondieron el cuestionario; 359 (97%) fueron contestadas por madres. La mayoría de los encuestados refirieron estar conformes con la atención profesional (mediana 10). Ninguna de las variables analizadas se asoció significativamente con peor evaluación del profesional y satisfacción con la atención. La mediana del tiempo de consulta fue de 27,5 minutos.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, atención ambulatoria, tiempo de consulta

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

## Abstract

**Introduction:** the role that patients play in health systems is increasingly relevant. Their satisfaction appears as one of the most relevant indicators when evaluating the effectiveness of health management and quality of care. The objective of our study was to describe variables of patient satisfaction with medical care, of a "Healthy Child" of an outpatient pediatric hospital in the city of La Plata.

**Methods:** cross-sectional study; Pediatric patients who consecutively attended the Hospital's offices were included from February 2023 until the sample size was reached. HCAHPS® surveys were completed post-medical visit. **Analysis:** Kruskal Wallis test to compare the distribution of each predictor variable in the response subcategories; For categorical independent variables, an n x p table was performed, looking for significance using the chi-square test adjusted for the number of comparisons and the chi-square test for linear trend, looking for an association between ordered predictor categories and the response variable. **Results:** 370 people answered the questionnaire; 359 (97%) were answered by mothers. The majority of respondents reported being satisfied with the professional care (median 10). None of the predictor variables analyzed was significantly associated with worse professional evaluation and satisfaction with care. The median consultation time was 27.5 minutes.

**Keywords:** Patient satisfaction, quality of health care, outpatient care, consultation time

## Introducción

El Instituto de Medicina<sup>1</sup> define la calidad en salud como "El grado en que los servicios de salud tanto para los individuos como poblaciones aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales actuales". También propone las dimensiones y características de un sistema de salud de calidad, a saber: seguro, efectivo, personalizado (el paciente es el centro de atención y es escuchado para la toma de decisiones), a tiempo, eficiente, equitativo. Estas definiciones buscan asegurar que los pacientes reciban la atención necesaria en el momento correcto para lograr el mejor resultado de salud.<sup>1-3</sup>

El rol de los pacientes en los sistemas sanitarios es cada vez más relevante, y llega a considerarse como eje y principal motor de los servicios de salud. La satisfacción, entendida como la diferencia entre lo que el usuario espera que ocurra y lo que refiere obtener, apare-

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

ce como uno de los indicadores más relevantes a la hora de evaluar la efectividad de la gestión sanitaria y la calidad asistencial. Las actuales políticas de calidad consideran la necesidad de introducir la opinión de los usuarios en las organizaciones sanitarias.<sup>4,5</sup>

Planificar la organización de consultas médicas ambulatorias requiere tener en cuenta los recursos humanos y físicos y las necesidades y demanda de la población. La decisión de cuánto tiempo el médico estará cara a cara con el paciente no es sólo una cuestión administrativa, sino también una forma de garantizar la calidad de la atención. El tiempo de la consulta guarda estrecha relación con la calidad asistencial, pilar fundamental en la prestación de servicios de salud y se enmarca en la suficiencia y satisfacción de los usuarios (tanto pacientes como profesionales).<sup>5-8</sup>

El Objetivo del presente estudio fue describir las variables de satisfacción de los pacientes con la atención médica en los consultorios de "Niño Sano" del Hospital Subzonal Especializado Elina de La Serna Montes de Oca (HESMO) centro ambulatorio pediátrico de la Ciudad de La Plata.

## **Material y Métodos**

Estudio de corte transversal, descriptivo, observacional.

### Ámbito de estudio

El HESMO es un centro público de mediana y baja complejidad ubicado en la ciudad de La Plata y pertenece al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Realiza una actividad centrada en la promoción y prevención de la salud de niños, niñas y adolescentes. Los usuarios mayoritariamente son de los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada.

---

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Según datos del último censo nacional realizado en el año 2022, la población de 0 a 18 años que vive en estas localidades es de 246 792, lo que representa el 26.4% del total de la población de los tres partidos (933 330 personas).<sup>9</sup>

En los consultorios de "Niño Sano" se realiza la supervisión de salud de niños, niñas y adolescentes; existen guías y recomendaciones sobre este tema de distintas sociedades científicas de pediatría entre las cuales se cuenta la Sociedad Argentina de Pediatría y las de España, Canadá y Estados Unidos que taxativamente enumeran las acciones que los pediatras idealmente deberían realizar en una consulta de supervisión de salud de calidad.<sup>10-13</sup> A pesar de las guías, cada niño, niña o adolescente es único, con diversas complejidades en donde las familias tienen una agenda única que se debe abordar.

En las consultas de supervisión de salud se requiere un abordaje holístico basado en una atención integral: Control del crecimiento y el desarrollo; la prevención primaria y secundaria de problemas y enfermedades, su diagnóstico y tratamiento oportuno; la educación para la salud y la oportunidad de realizar consultas adicionales si se detecta algún problema. En los consultorios de "Niño Sano" se realiza la supervisión de salud y la consulta debe contener todo lo referido a antecedentes personales, familiares, sociales, historia intercurrente, calendario de vacunación, sueño seguro, higiene del sueño, lactancia materna, alimentación saludable, vigilancia del desarrollo, pesquisas universales o selectivas, suplementación, antropometría, examen físico, guía anticipatoria según edad, puericultura, consejos sobre higiene dental, prevención de accidentes, juego, lectura, escolaridad, actividad física, uso de pantallas, salud sexual y reproductiva.<sup>14,15</sup>

### Población

Criterios de inclusión: todos los pacientes en edad pediátrica atendidos de manera consecutiva en los consultorios pediátricos de "Niño Sano" del HESMO, a partir de febrero de

- a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

2023, el día que concurriera la encuestadora, hasta alcanzar un total de 365 pacientes según cálculo de tamaño muestral y que hayan completado la encuesta de satisfacción del usuario.

Criterios de exclusión: pacientes en litigio legal con el HESMO.

Cálculo de tamaño muestral: Se realizó una estimación del tamaño de la población ajustado por pérdidas a partir del total de consultas atendidas durante el año previo al estudio (2022).

### Destinatarios

- ✓ Población blanco: todos los pacientes en edad pediátrica (0 a 18 años) atendidos de manera ambulatoria en los consultorios externos de Niño Sano.
- ✓ Población accesible: todos los pacientes en edad pediátrica que concurrieron de manera consecutiva a los consultorios externos de Niño Sano a partir de febrero de 2023, el día que concurriera la encuestadora, hasta alcanzar un total de 365 pacientes según cálculo de tamaño muestral.

### Variables

#### *Dependientes*

- Satisfacción: para la evaluación de la satisfacción de la atención se utilizó la encuesta CG-CAHPS adaptada y validada al español, versión 2.0, la cual requiere que los pacientes informen sobre sus experiencias con la atención primaria recibida de proveedores y su personal en ambientes ambulatorios.<sup>16</sup>
- Mediante el programa CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), la Agencia para la Investigación y Calidad del Cuidado de la Salud (AHRQ) promueve la atención centrada en el paciente, proporciona encuestas eficaces e información para ayudarles a tomar mejores decisiones sobre el cuidado de

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

la salud. Las encuestas evalúan la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente.

### *Independientes*

- Tiempo de espera: tiempo de espera en minutos desde el momento en el que el paciente tiene su turno asignado hasta que comienza su atención.
- Duración de la consulta: duración de la consulta en minutos desde el comienzo al fin de la atención.
- Día de la semana: lunes a viernes. El día de la semana podría influir en la satisfacción del paciente.
- Turno: matutino o vespertino.
- Consulta de primera vez: paciente que es evaluado por primera vez en el hospital por el profesional.
- Número de orden: orden en el que el/la paciente fue atendido el día que completó la encuesta de satisfacción; se lo clasificó como variable categórica, siendo 1 (inicial) cuando fue evaluado en el grupo de los primeros 6 pacientes y 2 cuando su atención fue posterior.
- Años de graduado del profesional: dato obtenido a través de la oficina de recursos humanos del HESMO.
- Edad en años del profesional: dato obtenido a través de la oficina de recursos humanos del HESMO. Se lo clasificó como variable categórica en mayor o menor de 50 años.

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

### Instrumento/s para recolección de los datos

Fuente primaria (encuesta de satisfacción CG-CAHPS versión 2.0) y secundaria (historia clínica informatizada).<sup>16</sup> Para la Implementación de encuesta de satisfacción se siguieron todas las instrucciones provistas por el equipo de CAHPS para preparación y llenado de cuestionarios.<sup>17,18</sup>

Llenado de cuestionarios: se incluyó en la muestra la respuesta de un solo adulto por familia. Se decidió para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos en el protocolo de investigación la utilización del modo de distribución en persona, para ser completada en la sala de espera "post visita médica", con la asistencia de personal externo al sector (para asegurar la distribución imparcial), siguiendo los lineamientos claves para entrevistadores modo teléfono o mail.<sup>19</sup> Previo a la realización de la encuesta, se solicitó la firma del consentimiento informado, explicando que sus respuestas no alterarían en nada una futura prestación de servicio. Los profesionales en los que se evaluó la experiencia de los pacientes desconocían qué pacientes estaban siendo encuestados.

El estudio fue aprobado por el Comité de Ética del Hospital de Niños Sor María Ludovica en septiembre de 2022.

### Análisis de los Datos

Las variables categóricas se expresaron como su valor absoluto y porcentaje; para las variables continuas, se utilizó media y desvío estándar (DE) en caso de distribución normal o mediana y rango (mínimo y máximo: r) en caso contrario. Dada la naturaleza de la variable dependiente (variable discreta con 10 categorías posibles ascendentes) para buscar asociación con variables predictoras continuas se chequeó supuesto de normalidad de ambas para intentar utilizar correlación, lo cual fue imposible en todos los casos, por lo que se comparó mediante el test de Kruskal Wallis la distribución de cada variable predictora en las subcate-

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

gorías respuesta (se realizó ajuste por Bonferroni en todos los casos). Para el caso de variable independiente categórica se realizó tabla n x p buscando significancia por test de chi cuadrado ajustada por número de comparaciones y realizando un test de chi cuadrado de tendencia lineal buscando asociación entre categorías predictoras ordenadas y variable respuesta. Se consideraron significativos los valores de p menores de 0,05. El software utilizado fue el SPSS 22.0®.

## Resultados

### *Respecto de cómo se completaron las encuestas*

Sobre 368 personas, 244 (66,3 %) requirieron ayuda para responder la encuesta y de estos, a la casi totalidad de ellos 241 (98,7 %), se les leyeron las preguntas y anotaron sus respuestas.

### *Respecto a las personas que completaron las encuestas.*

Fueron respondidas 370 encuestas (Tabla 1); la tasa de respuesta fue del 24 %; 361 (97,6 %) completadas por mujeres y 9 (2,4 %) por hombres; las madres representaron la mayoría 359 (97 %). La tasa de respuesta se obtuvo considerando la población accesible (1 542 pacientes; 370 de 1 542= 24%)

### *Oficinistas y recepcionistas del consultorio*

Si bien la atención recibida por parte de los recepcionistas del consultorio tanto en términos de ayuda como de trato cordial y respetuoso fue calificada de manera satisfactoria. (Tabla 2), cuando se evaluó el trato cordial y respetuoso (pregunta 46), dentro de la población que puntuó con 10 al profesional, un 90,1 %, respondieron "definitivamente sí" vs. quienes calificaron con puntajes menores (8 y 9) el porcentaje de "definitivamente sí" fue de 72,6. (p 0,002). Si bien los puntajes fueron altos en ambas preguntas, el trato cordial y res-

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

petuoso por parte de los oficinistas y recepcionistas podría influir en el puntaje global asignado a la atención médica.

**Tabla 1. Características de los encuestados**

		Frecuencia (%)
<b>Relación con el niño</b>	Abuela o abuelo	4 (1,1)
	Madre	359 (97)
	Padre	7 (1,9)
<b>Edad (años)</b>	18 a 24	36 (9,7)
	25 a 34	188 (50,8)
	35 a 44	122 (33)
	45 a 54	21 (5,7)
	55 a 64	2 (0,5)
	Menos de 18	1 (0,3)
<b>Primera consulta</b>	no	319 (86,2)
	sí	51 (13,8)
<b>Grado o nivel escolar máximo alcanzado</b>	8 años de escuela o menos.	74 (20)
	9 a 12 años de escuela, pero sin graduarse.	89 (24,1)
	Curso o un título universitarios de un programa de 2 años.	42 (11,4)
	Graduado de la escuela secundaria.	159 (43)
	Título universitario de 4 años.	5 (1,4)
	Título universitario de más de 4 años.	1 (0,3)

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

**Tabla 2. Respecto a los oficinistas y recepcionistas del consultorio de los profesionales.**

	<b>Brindaron ayuda* n (%)</b>	<b>Trato cortés y respetuoso# n (%)</b>
Definitivamente si	301 (81,4)	307 (83)
Si, un poco	61 (16,5)	56 (15,1)
En blanco	8 (2,2)	7 (1,9)
Total	370	370

\* Durante la consulta más reciente de su niño, ¿le dieron los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico toda la ayuda que usted creía que debían darle? Pregunta 45

# Durante la consulta más reciente de su niño, ¿lo trataron los oficinistas y recepcionistas del consultorio de este profesional médico con cortesía y respeto? Pregunta 46

La pregunta 43 del cuestionario fue tomada como proxy de satisfacción global con la atención médica (las personas encuestadas evaluaron al profesional en un rango entre 0 y 10). (Figura 1)

**Figura 1. Pregunta 43 utilizada como proxy de satisfacción con la atención médica.**

**43.** Usando un número del 0 al 10, el 0 siendo el peor profesional médico posible y el 10 el mejor profesional médico posible, ¿qué número usaría para calificar a este profesional médico?

- 0 El peor profesional médico posible
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 El mejor profesional médico posible

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

**Tabla 3. Puntaje asignado a los profesionales.**

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
En Blanco	3	0,8
5	1	0,3
7	3	0,8
8	38	10,3
9	93	25,1
10	232	62,7
Total	370	100,0

La mayoría de los encuestados refirieron estar conformes con la atención profesional; sólo 1 paciente (0,3 %) asignó un puntaje menor a 7; (mediana 10; mínimo 5- máximo 10), (Tabla 3). El tiempo de espera de los 370 pacientes evaluados tuvo una media de 17,9 minutos (DE 9,8); la duración de la consulta tuvo una media de 27,5 minutos (DE 5,9); el tiempo asumido como "suficiente" por los pacientes se muestra en la Tabla 4.

El seguimiento por un mismo pediatra resultó bajo (la pregunta 2 del cuestionario interroga acerca de si el profesional que atiende al niño ese día es el que generalmente lo asiste si necesita un chequeo o si se enferma o lastima); sólo 45/370 (12,1 %) respondió de manera afirmativa.

Ninguna de las variables consideradas previamente como predictoras (tiempo de espera, duración de la consulta, día de la semana, turno, consulta de primera vez, orden, años de graduado del profesional y edad del profesional) y que fueron analizadas se asociaron significativamente con peor evaluación del profesional y satisfacción con la atención. Tabla 5.

Las variables años de graduado y día de la semana fueron evaluadas y no se incluyeron en la tabla para facilitar la interpretación. Con el objetivo de encontrar otras variables predictoras de satisfacción, se investigó si el tiempo que el niño se atiende con el profesional

- Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

y si la solicitud o no de estudios complementarios, podrían comportarse también como predictoras. No se encontró asociación significativa con peor evaluación del profesional y satisfacción con la atención.

**Tabla 4. Tiempo de consulta asumido como "suficiente" por los pacientes\*, Proxy del profesional y Recomendación del consultorio.**

	<b>Definitivamente si (n=351)</b>	<b>Si, un poco (n=10)</b>	<b>No (n=1)</b>	<b>Perdidos (n=8)</b>	<b>p</b>
Tiempo en minutos, mediana (r)	20 (15-80)	22,5 (15-30)	N/A <sup>∞</sup>	25 (20-40)	> 0,05
Puntaje al profesional, mediana (r)	10 (7-10)	8,5 (8-10)	N/A <sup>∞</sup>	9 (8-10)	> 0,05
Recomendaría al con- sultorio (%)					> 0,05**
Definitivamente si	336 (95,7)	8 (80)	0	4 (50)	
Si, un poco	5 (1,4)	2 (20)	1 (100)	1 (12,5)	
No	1 (0,3)	0	0	0	
No responde	9 (2,6)	0	0	3 (37,5)	

<sup>∞</sup>N/A no analizable

\*Durante la consulta más reciente de su niño, ¿pasó este profesional médico suficiente tiempo con su niño? (pregunta 40)

\*\* Comparación entre columnas "Definitivamente sí" y "Sí, un poco".

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

**Tabla 5. Variables predictoras, puntaje y test estadísticos utilizados.**

Variables	Puntaje					p
	5 (n=1)	7 (n=3)	8 (n=38)	9 (n=93)	10 (n=232)	
Duración consulta, minutos, mediana (r)	20 N/A <sup>∞</sup>	25 (20-80)	20 (15-30)	20 (5-30)	20 (15-60)	> 0,05*
Tiempo espera, minutos, mediana (r)	30 N/A <sup>∞</sup>	15 (10-30)	20 (0-30)	15 (0-40)	15 (0-70)	> 0,05*
Turno matutino (%)	1 (100) N/A <sup>∞</sup>	1 (33,3)	30 (78,9)	65 (69,9)	166 (71,6)	> 0,05 <sup>†</sup>
Primera vez (%)	0	1 (33,3)	7 (18,4)	12 (12,9)	31 (13,4)	> 0,05 <sup>†</sup>
Orden inicial <sup>#</sup> (%)	1 (100) N/A <sup>∞</sup>	2 (66,7)	12 (31,6)	24 (25,8)	81 (35,1)	> 0,05 <sup>†</sup>
Edad profesional mayor 50 años (%)	0	0	11 (28,9)	24 (25,8)	56 (24,1)	> 0,05 <sup>†</sup>

<sup>∞</sup>N/A no analizable

<sup>#</sup> Orden inicial: cuando fue evaluado en el grupo de los primeros 6 pacientes asistidos el día que completó la encuesta de satisfacción.

\*Test Kruskal Wallis ajustado por número de comparaciones.

<sup>†</sup> Test chi cuadrado de tendencia lineal.

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

## Discusión

Los altos índices de satisfacción con la atención de los profesionales independientemente de las variables predictoras estudiadas pueden deberse, como han señalado otros autores, a las pocas alternativas médicas para la solución de problemas en la región. Es importante tener en cuenta que los puntajes altos logrados en la satisfacción del paciente en mediciones únicas pueden transformarse en una trampa; se deberían realizar mediciones periódicas para asegurar el mantenimiento de las buenas evaluaciones o realizar cambios en las áreas que lo requieran.<sup>20-23</sup>

Un aspecto para considerar, que fue descripto como importante por otros autores y puede asociarse a satisfacción/insatisfacción, es el estado de las instalaciones. En el HESMO la limpieza, el ambiente y el mantenimiento edilicio son características que lo diferencian de otros establecimientos provinciales.<sup>24</sup> El primer contacto de los pacientes con el hospital lo concretan los recepcionistas y oficinistas; una comunicación respetuosa y servicial resulta determinante para promover el bienestar de los pacientes y va en línea con los valores de la institución. (<https://www.ms.gba.gov.ar/sitios/hdelaserna/>) Si bien los puntajes fueron altos en ambas preguntas, el trato respetuoso por parte de los oficinistas y recepcionistas influiría en el puntaje global asignado a la atención médica.

### Tiempo de consulta

El tiempo dedicado a la consulta es uno de los elementos de mayor peso en la calidad de atención y una condición necesaria para el desarrollo de una adecuada relación médico paciente. Una disminución en el tiempo se relaciona con un descenso de la satisfacción de los usuarios y calidad de atención, condicionando una prescripción inadecuada terapéutica e incrementando el riesgo de mala praxis.<sup>25-29</sup>

- a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

En nuestro estudio la mayoría de los pacientes percibieron como adecuada la duración del acto médico; mediana de 27,5 minutos (DE 5,9). No se encontró asociación significativa entre la variable duración de la consulta y peor evaluación del profesional y satisfacción con la atención.

Existen controversias referidas a cuál es el tiempo adecuado para llevar una consulta de supervisión de salud de calidad. La bibliografía es dispar al momento de determinar el tiempo óptimo de consulta. La gestión de turnos en los centros asistenciales públicos o privados impone una duración de consulta preestablecida. La resolución 1086/2019 "Directrices organización y funcionamiento para consultorios individuales, policlínicos y servicios de atención ambulatoria" del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de Nación Argentina sugiere el tiempo de la consulta pediátrica ambulatoria de 20 minutos.<sup>30</sup>

El tiempo promedio de consulta del presente estudio fue mayor al establecido en la resolución ministerial 1086/2019<sup>30</sup> y coincide con la iniciativa *Bright Future* de la Academia Americana de Pediatría (AAP), que cuantifica un promedio de tiempo total de consulta de supervisión de salud en 28 a 30 minutos.<sup>31</sup>

El mayor tiempo de la consulta también se podría explicar porque los usuarios acceden al turno programado para consultorios de "Niño Sano" para supervisión de salud sin discriminar si tienen problemas de salud agudos, subagudos, crónicos o psicosociales asociados que ameriten mayor tiempo cara a cara con el pediatra, ya que no existen otras agendas de atención programada para niños que necesitan supervisión de salud y tengan algún desafío o cuidado especial de la salud que abordar. Norlin y col.<sup>32</sup> observaron que para estas consultas se requiere un tiempo superior.

Nunes y Ayala<sup>33</sup> encontraron que la media de duración de consulta resultó en 16,1 minutos, menor que el resultado del estudio, y que la cantidad de consejos y recomendacio-

---

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

nes que se realizan en una consulta de supervisión de salud es directamente proporcional a su duración. Ponen en discusión que efectivamente en ese periodo de tiempo se puedan hacer todas las recomendaciones que se enumeran en los programas de salud infantil.<sup>10-15</sup>

El resultado de la duración de la consulta observado en este estudio es similar a la encontrada en la bibliografía en las consultas de supervisión de salud de pacientes nuevos.<sup>34</sup> El bajo porcentaje de pediatras de cabecera (12,1 %); explica que serían pacientes "nuevos" para el profesional, a pesar de ser usuarios del servicio (sólo el 13,8% fueron pacientes que concurren por primera vez).

### Implementación del cuestionario

El presente estudio ofrece limitaciones en lo referido a la implementación del cuestionario. La modalidad de administración; el poco tiempo transcurrido entre la encuesta y la atención -mismo día-; la necesidad de ayuda y la potencial influencia en la respuesta; la posibilidad de sesgo de complacencia (los entrevistados tienden a dar respuestas en la dirección que perciben como deseable) y efecto techo (la población usualmente reporta altos niveles de satisfacción).

Muchas organizaciones se interesan en los modos de administrar encuestas. Investigaciones previas sugieren que los resultados de las evaluaciones de experiencias de los pacientes varían de acuerdo con el modo de administración.<sup>20,21,35-40</sup>

El equipo de CHAPS ha conducido estudios para testear formas alternativas (audio asistido o en el lugar de atención) y sugieren la necesidad de nuevas investigaciones que confirmen estos datos. Si bien el equipo de CAHPS aconseja el modo mixto (mail + teléfono), se decidió, por logística y para cumplir los plazos de la investigación, el modo presencial.

---

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Las principales objeciones a esta modalidad son la posibilidad de tener un bajo índice de respuesta respecto a las modalidades sugeridas, el costo más alto, compromiso de la confidencialidad y que los cuestionarios no sean distribuidos de manera imparcial o a un diseño específico entregándolos a pacientes de los que se esperan mejores respuestas afectando la representatividad y calidad de los datos.<sup>19</sup>

Anastario y col. estudiaron en un ensayo clínico randomizado, el efecto en el resultado de encuestas CAHPS cuando eran enviadas vía e-mail vs. distribuidas en papel en el consultorio, resultando el protocolo de distribución en el consultorio con una tasa de respuesta más baja que la modalidad e-mail (40 % vs. 58 %).<sup>41</sup>

Edgman-Levitan y col. concluyen en su estudio, aunque de manera no definitiva, que existen tanto para la modalidad de distribución por e-mail como la realizada en el sitio de atención desafíos a resolver;<sup>42</sup> en ambas modalidades se observa la imposibilidad de aproximarse al 100 % de la población elegida para el estudio y que ningún índice de respuesta de las diferentes modalidades es altamente confiable como para asegurar que el muestreo refleje la totalidad de la población de pacientes.

El desconocimiento de los médicos respecto al día, horario y paciente que iba a ser encuestado fueron estrategias utilizadas que mitigaron el efecto de distribución imparcial (sesgo de selección) y confidencialidad.

A diferencia de los estudios antes mencionados no se obtuvieron rechazos. Edgman - Levitan 17,9 % y Anastario: modo presencial 60 % y e-mail 41,6 %; esta particularidad puede deberse a lo que menciona Gallagher en su trabajo: los pacientes estuvieron dispuestos a responder si se les aborda de una manera que funcione para ellos, agregando que las entrevistas en persona mejoraron sustancialmente la representatividad de los encuestados.<sup>43</sup>

---

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

## Conclusión

En este estudio se obtuvo un alto grado de satisfacción con la atención en los consultorios de Niño Sano del HESMO. No se han observado variables asociadas a la satisfacción. Estudios cualitativos ayudarían a confirmar estos hallazgos y a ahondar en los motivos que expliquen el alto grado de satisfacción obtenido en la investigación. Una adaptación local del cuestionario para próximos estudios podría considerarse en orden de adecuarlo a la realidad sanitaria.

Teniendo en cuenta los resultados del estudio y la complejidad creciente de la atención pediátrica actual, podría considerarse desde la Gestión Hospitalaria la posibilidad de implementar en la institución más de una agenda para supervisión de salud, no sólo la agenda de "Niño Sano", sino otra específica y con visitas de mayor duración para usuarios con condiciones asociadas o cuidados especiales de salud que requieren supervisión de salud. Como así también la implementación del seguimiento longitudinal por un pediatra de cabecera.

\* HCAHPS: Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. La encuesta HCAHPS (Evaluación del consumidor hospitalario de proveedores y sistemas de atención médica), también conocida como Encuesta hospitalaria CAHPS® u Hospital CAHPS®, es un instrumento de encuesta estandarizado y una metodología de recopilación de datos utilizado para medir las perspectivas de los pacientes sobre la atención hospitalaria.

- a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

## Bibliografía

1. Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. National Academies Press (US), 2001. doi:10.17226/10027
2. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev Calid Asist. 2001; 16:S29-S38.
3. Plsek PE. Quality improvement methods in clinical medicine. Pediatrics. 1999; 103(1 Suppl E):203-14.
4. Braddock CH 3rd, Snyder L. The doctor will see you shortly. The ethical significance of time for the patient-physician relationship. J Gen Intern Med. 2005; 20(11):1057-62. doi: 10.1111/j.1525-1497.2005.00217.
5. Halfon N, Stevens GD, Larson K, et al. Duration of a well-child visit: association with content, family-centeredness, and satisfaction. Pediatrics. 2011; 128(4):657-64. doi: 10.1542/peds.2011-0586.
6. Migongo AW, Charnigo R, Love MM, et al. Factors relating to patient visit time with a physician. Med Decis Making. 2012; 32(1):93-104. doi: 10.1177/0272989X10394462.
7. Outomuro D, Actis AM. Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. Rev Med Chil 2013; 141(3):361-366.
8. Shaw MK, Davis SA, Fleischer AB, et al. The duration of office visits in the United States, 1993 to 2010. Am J Manag Care. 2014; 20(10):820-6.
9. INDEC Argentina. Disponible en: [https://censo.gob.ar/index.php/datos\\_definitivos\\_bsas/](https://censo.gob.ar/index.php/datos_definitivos_bsas/)
10. Committee on practice and ambulatory medicine; Bright Futures Periodicity Schedule Workgroup 2020 Recommendations for Preventive Pediatric Health Care. Pediatrics 2020; 145(3): e20200013. <https://doi.org/10.1542/peds.2020-0013>.
11. Sociedad Argentina de Pediatría. Manual breve para la Supervisión de la salud de Niños, Niñas y Adolescentes. 1<sup>ra</sup> Ed. FUNDASAP, Argentina. 2020.
12. Duelo Marcos M, Escribano Ceruelo E, Fernández Rodríguez M, et al. (eds.). Programa de salud infantil AEPap 2009. Madrid: Exlibris Ediciones SL; 2009.
13. Li P, Rourke L, Leduc D, et al. Rourke Baby Record 2017: Clinical update for preventive care of children up to 5 years of age. Can Fam Physician. 2019; 65(3):183-191.
14. Turner K. Well-Child Visits for Infants and Young Children. Am Fam Physician. 2018; 98(6):347-353.
15. Reichenbach J. Pediatría en red 3. Buenos Aires: Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, 2020. Cap. 2: 37-41.

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

16. Agency for Healthcare Research and Quality. CAHPS® Clinician & Group Survey. Rockville (MD): AHRQ; 2013 [citado 26 Mar 2021]. Disponible en: <http://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/cg/instructions/downloadsurvey3.0.html>
17. CAHPS® Clinician & Group Surveys and Instructions. Preparing a Questionnaire Using the CAHPS Clinician & Group Surveys. Document No. 1032. Updated 7/24/2014. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/cahps/surveys-guidance/cg/guidance-cg-cahps.pdf>
18. CAHPS® Clinician & Group Surveys and Instructions. Fielding the CAHPS® Clinician & Group Surveys. Document No. 2033. Updated Document No. 2033 Updated 6/12/2017. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/cahps/surveys-guidance/cg/survey3.0/fielding-the-survey-cg30-2033.pdf>
19. Tesler R, Sorra J. CAHPS Survey Administration: What We Know and Potential Research Questions. (Prepared by Westat, Rockville, MD, under Contract No. HHS A 290201300003C). Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality: October 2017. AHRQ Publication No. 18-0002-EF. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/cahps/about-cahps/research/survey-administration-literature-review.pdf>
20. Rodríguez Weber MA, López Candiani C. Satisfacción de usuarios de consulta externa de especialidad en el Instituto Nacional de Pediatría. *Acta Pediatr Méx* 2002; 23(1): 12-17.
21. Health Services Research group. A guide to direct measures of patient satisfaction in clinical practice. *CMAJ*. 1992; 146(10): 1727-1731.
22. Hudak PL, Wright JG. The characteristics of patient satisfaction measures. *Spine (Phila Pa 1976)*. 2000; 25(24):3167-77. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/12203629\\_Hudak\\_PL\\_Wright\\_JG\\_The\\_characteristics\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_measures\\_Spine\\_25\\_3167-77](https://www.researchgate.net/publication/12203629_Hudak_PL_Wright_JG_The_characteristics_of_patient_satisfaction_measures_Spine_25_3167-77).
23. Blais R. Assessing patient satisfaction with health care: did you drop somebody? *Can J Prog Eval* 1990; 5:1-13.
24. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev. Esp. Salud Pública* 2004; 78:527-537.
25. Segade Buceta XM, Sánchez Santos L, Losada Pazo MC, et al. Demandas aditivas en Pediatría de Atención Primaria: Un estudio multicéntrico. *Rev Pediatr Aten Primaria* 2009; 11(42):233-239. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322009000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322009000200004)
26. Lin CT, Albertson GA, Schilling LM, et al. Is patients' perception of time spent with the physician a determinant of ambulatory patient satisfaction? *Arch Intern Med* 2001; 161: 1437- 42.

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

27. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Martín del Campo DL, et al. Consulta externa en instituciones de Salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Pan Am J Public Health* 2003; 13 (4): 229-38.
28. Saucedo-Valenzuela AL, Wirtz VJ, Santa-Ana-Tellez Y, et al. Ambulatory health service users' experience of waiting time and expenditure and factors associated with the perception of low quality of care in Mexico. *BMC Health Serv Res* 2010; 10: 178-188.
29. Doval Hernán C. Malestar en la medicina: Insatisfacción y descontento en los médicos. *Rev. argent. cardiol.* 2007; 75(4):336-339. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1850-37482007000400017&lng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-37482007000400017&lng=es).
30. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Directrices organización y funcionamiento para consultorios individuales, policlínicos y servicios de atención ambulatoria. Res 1086/2019. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-1086-2019-325178>.
31. Hagan JF, Shaw J, Duncan P. Bright (Edit.). *Futures: Guidelines for Health Supervision of Infants, Children and Adolescents*, 4th Edition. Academia Americana de Pediatría. 2017: 264. Disponible en: <https://doi.org/10.1542/9781610020237>
32. Norlin C, Crawford MA, Bell CT, et al. Delivery of well-child care: a look inside the door. *Acad Pediatr.* 2011; 11(1):18-26. doi: 10.1016/j.acap.2010.12.008
33. Nunes C, Ayala M. ¿Consejo o prescripción?: análisis de las recomendaciones pediátricas en las consultas del programa del niño sano. *Rev Pediatr Aten Primaria [online]*. 2013; 15 (60): e135-e143. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/pap/v15n60/original1.pdf>
34. Uner H, Nezami FG, Yildirim MB, et al. Visit length in pediatric primary care: lessons from a pilot study. *J Med Pract Manage.* 2013; 28(6):363-70.
35. Elliott MN, Zaslavsky AM, Goldstein E, et al. Effects of survey mode, patient mix, and nonresponse on CAHPS hospital survey scores. *Health Serv Res.* 2009; 44(2 Pt 1):501-18.
36. Rodriguez HP, von Glahn T, Rogers WH, et al. Evaluating patients' experiences with individual physicians: a randomized trial of mail, internet, and interactive voice response telephone administration of surveys. *Med Care.* 2006; 44(2):167-74.
37. Gribble RK, Haupt C. Quantitative and qualitative differences between handout and mailed patient satisfaction surveys. *Med Care.* 2005; 43 (3):276-81.
38. Han de Vries, ME., Kimberly AH., Keller San D , Hays RD. Equivalence of Mail and Telephone Responses to the CAHPS® Hospital Survey. *Health Serv Res.* 2005; 40(6 Pt 2): 2120–2139.

a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires

e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

39. Smeeth L, Fletcher AE, Stirling S, et al. Randomised comparison of three methods of administering a screening questionnaire to elderly people: findings from the MRC trial of the assessment and management of older people in the community. *BMJ*. 2001; 323(7326):1403-7.
40. Paolo AM, Bonaminio GA, Gibson C, et al. Response rate comparisons of e-mail- and mail-distributed student evaluations. *Teach Learn Med*. 2000; 12(2):81-4.
41. Anastario MP, Rodriguez HP, Gallagher PM, et al. A randomized trial comparing mail versus in-office distribution of the CAHPS Clinician and Group Survey. *Health Serv Res*. 2010; 45(5 Pt 1):1345-59.
42. Edgman-Levitan S, Brown J, Floyd JF Jr, et al. Feedback Loop: Testing a Patient Experience Survey in the Safety Net. California HealthCare Foundation. 2011. Disponible en: <https://www.chcf.org/wp-content/uploads/2017/12/PDF-FeedbackLoopTestingPatientExperienceSurvey.pdf>
43. Gallagher PM, Floyd JF Jr, Stringfellow VL. The Nature of Nonresponse in a Medicaid Survey: Causes and Consequences. *J. Off. Stat.* 2005; 21 (1): 73–87.

Texto recibido: 28 de agosto de 2024

Aprobado: 10 de diciembre de 2024

Conflicto de interés: ninguno que declarar

Financiación: Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Forma de citar: García Munitis P, Fernández N, Arrúa M, et al. Satisfacción en la consulta de supervisión de salud en un Hospital pediátrico ambulatorio de la Ciudad de La Plata. *Rev. Hosp. Niños (B. Aires)* 2024; 66 (295):328-349

- a. Médico pediatra. Área de Docencia e Investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- b. Médica pediatra. Servicio de pediatría y área de docencia e investigación, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- c. Médico pediatra. Jefe de servicio de Pediatría, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- d. Médico pediatra. Director Asociado, Hospital Subzonal Especializado Elina de la Serna de Montes de Oca, La Plata, Provincia de Buenos Aires
- e. Especialista en Estadística Aplicada a Ciencias de la Salud, Magíster en Investigación Clínica, Hospital Italiano de Buenos Aires

**Correspondencia:** [natifer839@gmail.com](mailto:natifer839@gmail.com)

**Conflicto de interés:** ninguno que declarar

**Financiación:** Beca de investigación Julieta Lantieri otorgada por la Escuela de Gobierno en Salud Floreal Ferrara del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.