



CARTAS AL DIRECTOR

Análisis de factores de gestión de calidad relacionados con el control metabólico de los usuarios con diabetes mellitus tipo 2



Analysis of quality management factors associated with the metabolic control of patients with type 2 diabetes mellitus

Sr. Director:

La satisfacción y el cumplimiento de las expectativas del usuario se asocian a los resultados obtenidos en salud, manifestándose en la continuidad del uso de los servicios médicos y la adherencia al tratamiento¹. En Chile, el nuevo Modelo de Atención en Salud busca mejorar la calidad y desarrollar servicios acordes con las expectativas de los usuarios, procurando un enfoque integral, orientado a la familia y a la comunidad². El logro de la satisfacción de necesidades y el cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios llevan a la adherencia a los tratamientos, principalmente en aquellos con enfermedades crónicas³. Por ello, la valoración social del sistema de atención en salud no solo depende de la capacidad resolutoria, la oferta de servicios y la calidad técnica profesional, sino también de aspectos no médicos vinculados a la atención, como son: la relación entre usuarios y equipo de salud; los tiempos de espera; el acceso a la información; el trato digno y respetuoso; la infraestructura adecuada, y las expectativas de los usuarios⁴⁻⁶.

El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre los factores de gestión de calidad y control metabólico de usuarios diabéticos perteneciente al Programa de Salud Cardiovascular del Centro de Salud San Agustín de la Comuna de Florida. Estudio observacional descriptivo, en el cual se analizaron 1096 tarjetones de control, con diabetes mellitus tipo 2 por más de un año, mayor a 18 años, activos en controles de salud, y que desearan participar del estudio. Cumplieron los criterios de inclusión 340 personas, la

muestra fue de 98 diabéticos, seleccionando al azar a 35 usuarios de cada sector territorial. Se obtuvieron de los tarjetones de control la información sociodemográfica y la hemoglobina glucosilada, calificando con buen control metabólico o compensado a los que presentaban un valor menor al 7%⁷. Además, se aplicó la «Encuesta de satisfacción usuaria», creada y validada para la investigación. Constaba de 24 preguntas, con antecedentes sociodemográficos y los factores de gestión de calidad: atención al usuario 6 preguntas, rapidez 5 preguntas y profesionalidad del personal 7 preguntas. Cada pregunta contenía 7 alternativas de respuesta, dando una puntuación. Para evaluar la consistencia estadística del instrumento, se realizó una prueba piloto a 20 usuarios diabéticos que se encontraban en la sala de espera del Hospital Comunitario San Agustín de Florida, la que entregó un alfa de Cronbach de 0,908.

Se encontró que el 44,9% tenía entre 40 y 64 años, el 66,3% eran mujeres y el 61,2% tenía una escolaridad entre 9 y 12 años, y el 57,14% de los diabéticos estaban descompensados. El buen control metabólico se relacionó con factores de gestión de atención al usuario y profesionalismo del personal, años de diagnóstico, escolaridad y sector de residencia. Se encontró correlación entre el control metabólico y el factor atención al usuario, la rapidez y el profesionalismo del personal, lo que revela un mayor nivel de asociatividad lineal entre los factores de atención al usuario del 36,4% y profesionalismo del 33,2%, como se describe en la [tabla 1](#). La atención al usuario resultó ser uno de los factores que puede influir positivamente en el control metabólico, dado que los usuarios compensados se mostraron satisfechos, mientras que los no compensados manifestaron estar insatisfechos. En cuanto a la profesionalidad del personal, los compensados se encontraron satisfechos y los no compensados insatisfechos, factor que puede influir en el control metabólico de los pacientes diabéticos.

Concluimos que, entre los factores de gestión de calidad en diabéticos tipo 2, la atención al usuario y la profesionalidad del personal resultaron ser los factores que puede influir positivamente en el buen control metabólico, los usuarios compensados se mostraron satisfechos, mientras que los no compensados manifestaron estar insatisfecho.

Tabla 1 Factores de gestión y control metabólico en diabéticos usuarios (n= 98) del Hospital San Agustín de la Comuna de Florida, Chile 2012

Factores de gestión	Control metabólico				
	Compensados (n= 42) Prom ± DE	Descompensados (n= 56) Prom ± DE	p ^a	Correlación ^b	Sig. bilateral
Satisfacción global	5,07 ± 1,6	4,14 ± 1,6	0,000	0,282	0,000
Atención al usuario	5,03 ± 1,6	3,84 ± 1,5	0,000	0,364	0,000
Rapidez	5,18 ± 1,5	4,79 ± 1,6	0,099	0,122	0,007
Profesionalidad del personal	5,02 ± 1,6	3,93 ± 1,5	0,000	0,332	0,000

^a Prueba de chi-cuadrado.

^b Correlación de Pearson.

Bibliografía

1. Tobar M. Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud, en usuarios diabéticos tipo 2. *Rev Chil Salud Pública*. 2012;16:131-6.
2. Gobierno de Chile. Estrategia Nacional de Salud Para el cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de la Década 2011-2020. p. 58-60; 312-313.
3. Gobierno de Chile. Superintendencia de Salud Departamento de Estudios y Desarrollo. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Agosto 2011 [consultado 8 de Ago 2014]. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7317_recurso.1.pdf
4. Hoyos T, Arteaga M, Muñoz M. Factores de no adherencia al tratamiento en personas con diabetes mellitus tipo 2 en el domicilio. *La visión del cuidador familiar*. *Rev Inv Educ Enf*. 2011;29:194-203.
5. Hernandez A, Elnecave A, Huerta N, Reynoso N. Análisis de una encuesta poblacional para determinar los factores asociados al control de la diabetes mellitus en México. *Rev Salud Pública México*. 2011;53 Supl 1:34-9.
6. Ministerio de Sanidad y Consumo. Sanidad 2007. Marco Estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España: 2007-2012. Proyecto AP-21. Estrategias para la mejora de la Atención Primaria. Análisis de situación de la Atención Primaria.
7. Gobierno de Chile, Ministerio de Salud. Guía clínica diabetes mellitus tipo 2 [consultado 8 de Jul 2014]. 2010. p. 11-12; 17- 18; 59-60. Disponible en: <http://www.redsalud.gov.cl/porta1/url/item/72213ed52c3e23d1e04001011f011398.pdf>.

Consuelo Cruz Riveros^{a,*} y María Angélica González Stäger^b

^a *Facultad Ciencias de la Salud y de los Alimentos, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile*

^b *Departamento de Nutrición y Salud Pública, Facultad Ciencias de la Salud y de los Alimentos, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile*

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: Consssu@gmail.com (C. Cruz Riveros).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2014.09.010>

Conflictos de intereses y necesidad de transparencia: a propósito del consenso sobre prescripción de los nuevos anticoagulantes orales



Conflicts of interest and need for transparency: in light of consensus on prescribing of new oral anticoagulants

Sr. Director:

La declaración de la ausencia de conflictos de intereses en 2 documentos elaborados en nombre de las 3 sociedades científicas de atención primaria¹ y un grupo de trabajo de la semFYC² han motivado una carta al director en su revista de la junta directiva de Osatzen³. Nos parece importante señalar que en ella no se discute el contenido de ambos documentos. De hecho, en el caso de la prescripción de

los nuevos anticoagulantes orales (NACO), Osatzen participó junto a otras sociedades científicas y la administración sanitaria vasca en la elaboración de un protocolo donde se recogían sus indicaciones y la necesidad de que la prescripción de estos nuevos fármacos fuera accesible a los médicos de familia. Esta práctica es una realidad desde la comercialización de los NACO en nuestra comunidad.

La carta de nuestros compañeros de Osatzen, como puede deducirse de su título, tiene como objetivo insistir sobre la importancia de realizar de forma correcta la declaración sobre los conflictos de intereses de los autores de artículos científicos.

Por eso nos sorprende no encontrar referencia alguna, en la réplica de los autores del consenso sobre NACO⁴, a los problemas que plantea la junta de Osatzen en relación a los conflictos de intereses. En dicha réplica se reiteran los argumentos expuestos en el consenso inicial, no cuestionados en la carta, de forma que se desaprovecha la oportunidad de contrastar opiniones sobre cómo deben declararse los conflictos de intereses e incluso de completar la declaración que debería haberse realizado en dicho documento.