

en la institución y a la posibilidad de recomendación de la institución a otras personas.

La edad promedio de los pacientes incluidos fue de  $59,05 \pm 19,74$  años. El 65,9% (n=91) fueron mujeres. Los servicios quirúrgicos participantes fueron: Oftalmología (27,4%, n=36), Cirugía plástica y reconstructiva (23,6%, n=31), Dermatología (27,4%, n=12), Otorrinolaringología (9,1%, n=9), Cabeza y cuello (1,5%, n=5), Neurocirugía (3%, n=4) y Cirugía general (2,3%, n=3). En la [tabla 1](#) pueden apreciarse los resultados correspondientes a la encuesta SERVQHOS.

Los aspectos relacionados a la calidad objetiva mayormente valorados como positivos fueron la tecnología biomédica, la información proporcionada por el profesional y las pautas posquirúrgicas. Los aspectos relacionados con la calidad subjetiva mayormente valorados como positivos fueron confianza y seguridad, amabilidad del personal, preparación del personal para realizar su trabajo, el trato personalizado y comprensión de necesidades. El interés del personal de instrumentación quirúrgica también fue un punto de relevancia. Los aspectos relativos a la calidad objetiva valorados como negativos fueron el tiempo de espera en la recepción y la puntualidad de la cirugía, mientras que el aspecto relacionado con la calidad subjetiva valorado como negativo fue la rapidez. La puntuación SERVQHOS total fue de  $4,25 \pm 0,90$ . Para el componente Objetivo se obtuvo un puntaje de  $4,09 \pm 0,98$  y para el Subjetivo  $4,39 \pm 0,79$ . En cuanto a las preguntas adicionales, un 62,5% de los pacientes se encontró satisfecho en su estadía, mientras que un 37,5% se encontró muy satisfecho. Ningún participante se mostró poco satisfecho o nada satisfecho. El 87,5% recomendaría sin dudar el hospital a otras personas, mientras que el 12,5% tiene dudas.

Concluimos que esta valoración realizada de la calidad percibida de los pacientes sometidos a una cirugía menor ambulatoria del Hospital Italiano de Buenos Aires puede ser de utilidad para futuras investigaciones que puedan dirigirse a profundizar en los factores relacionados con esta valoración, así como para diseñar estrategias para mejorar la satisfacción de los pacientes teniendo en cuenta aquellas dimensiones consideradas menos satisfactorias.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen potenciales conflictos de interés con respecto a la investigación y/o autoría del presente manuscrito.

## Agradecimientos

A la Prof. Patricia Chavarría, Directora de la Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica, por su apoyo a las alumnas para esta investigación.

## Bibliografía

1. González DR, Hernández DS. Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Enferm Nefrol.* 2013;16:75–82.
2. Donabedian A. The quality of care How can it be assessed? *JAMA.* 1988;260:1743–8.
3. Nazar JC, Zamora HM, González AA. Cirugía ambulatoria: selección de pacientes y procedimientos quirúrgicos. *Rev Chil Cirugía.* 2015;67:207–13.
4. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med.* 2016;64:715.

Natalia Verónica Giorgi<sup>a</sup>, Estefanía Nahir Pintos<sup>a</sup>, Pablo Rosón Rodríguez<sup>a</sup>, Luis Ignacio Garegnani<sup>a,b,\*</sup> y Juan Víctor Ariel Franco<sup>a,b</sup>

<sup>a</sup> *Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica, Instituto Universitario Hospital Italiano, Argentina*

<sup>b</sup> *Departamento de Investigación, Instituto Universitario Hospital Italiano, Argentina*

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [luis.garegnani@hospitalitaliano.org.ar](mailto:luis.garegnani@hospitalitaliano.org.ar) (L.I. Garegnani).

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.023>

1130-8621/ © 2020 Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

## Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil



### COVID-19 pandemic: Burnout syndrome in healthcare professionals working in field hospitals in Brazil

Sra. Editora:

En términos de salud mental, la pandemia de la COVID-19 presenta 2 grandes desafíos: el impacto psicológico del confinamiento de la población en general y el impacto en la salud mental de los profesionales de la salud<sup>1</sup>.

Los niveles de agotamiento emocional de enfermeras y médicos se han puesto de manifiesto en estudios en Francia, Italia y España. Entre los profesionales sanitarios españoles e italianos, los estudios señalan el agotamiento emocional y las crisis de ansiedad como los principales síntomas. En Brasil, a pesar de la falta de datos, el Consejo Federal de Enfermería (COFEN) señala que el agotamiento físico y mental son los principales síntomas de Burnout. El porcentaje de enfermeras con altos niveles de agotamiento fue significativamente alto durante la primera fase de pandemia de la COVID-19, en comparación con el período anterior a la pandemia<sup>1,2</sup>.

Los trastornos relacionados con el estrés, la ansiedad y la depresión se pueden ver como reacciones emocionales normales ante una pandemia. En este sentido, es necesario entender el síndrome de Burnout como un problema potencial<sup>3</sup>.

Las enfermeras y los médicos están especialmente expuestos a los riesgos del síndrome de Burnout porque usualmente trabajan con un alto nivel de exposición laboral, con largas jornadas de trabajo, además de un alto nivel de exigencia y sobrecarga de tareas<sup>4</sup>.

Para asegurar una mejor atención a los brasileños durante la pandemia de la COVID-19, el gobierno brasileño, siguiendo la tendencia mundial, creó hospitales de campaña en los principales centros urbanos del país. Esta situación supuso un enorme esfuerzo adaptativo por parte de los profesionales, que se vieron sometidos a duras condiciones de trabajo en una situación extrema. En este contexto, son múltiples los factores que interfieren en la calidad de la atención al paciente y en las cargas de trabajo de los profesionales. Entre estos factores, se puede destacar la inseguridad en el cuidado del paciente y el desconocimiento de los aspectos fisiopatológicos de la enfermedad<sup>1,4</sup>.

Una revisión sistemática realizada recientemente pone de relieve que el nivel de deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que han trabajado en la primera línea de la COVID-19 osciló entre medio y alto, destacando como síntomas principales: ansiedad, síntomas depresivos, preocupación e insomnio, además de un alto nivel de estrés<sup>2</sup>. A pesar de las diferencias en el número de muertes/pacientes en los distintos países, el síndrome de Burnout debe ser una preocupación mundial, ya que la COVID-19 ha puesto gravemente en peligro los sistemas de salud y a los propios profesionales.

Los hospitales de campaña actúan como un apoyo importante en la lucha contra la pandemia; sin embargo, es necesario contar con profesionales altamente cualificados para poder actuar en situaciones extremas, como la COVID-19. Un estudio realizado en Rumania con 50 médicos residentes destacó que el 76% de la población evaluada tenía un alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y una baja tasa de logro personal<sup>3</sup>.

Otro factor que genera gran aprehensión entre enfermeras y médicos es el número de muertes por COVID-19 entre los propios profesionales. Según un comunicado del COFEN, Brasil es uno de los países con mayor mortalidad entre las enfermeras debido a la pandemia COVID-19; hasta el 28 de mayo de 2020, hubo 157 muertes y más de 17.000 casos confirmados. El número es mayor que la muerte de enfermeras en los Estados Unidos (EUA). Según *National Nurses United*, en los EUA, hay 100 muertes<sup>5</sup>.

Las condiciones de trabajo desfavorables, la sobrecarga de trabajo, la sensación de impotencia ante una enfermedad nueva y altamente contagiosa son los principales factores que han contribuido al deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil y en todo el mundo.

Tomando como base los principales problemas identificados en los hospitales de campaña en Brasil, se podrían plantear como posibles soluciones: contratar enfermeras y médicos con formación específica de atención en catástrofes, invertir en la cualificación de los profesionales que

trabajan en la primera línea de la COVID-19, mejorar la infraestructura de los hospitales de campaña, adecuar las horas de trabajo y garantizar horas de descanso efectivas.

Por último, cabe señalar que los principales factores asociados con el síndrome de Burnout entre los profesionales sanitarios que trabajan en la primera línea en la lucha contra la COVID-19 probablemente están directamente relacionados con la organización, la estructura del trabajo y la capacidad de afrontamiento y gestión de los factores estresantes en el trabajo. Por lo tanto, el síndrome de Burnout es un problema real que puede manifestarse de muchas maneras y causar problemas de salud graves. En este sentido, los líderes gubernamentales deben ser conscientes de los riesgos para la salud mental e invertir en nuevos estudios sobre el tema, garantizar condiciones de trabajo adecuadas, además de ofrecer formación específica para poder afrontar eficazmente los desafíos que genera la atención a la pandemia derivada de la COVID-19.

## Bibliografía

- Shah K, Chaudhari G, Kamrai D, Lail A, Patel RS. How Essential Is to Focus on Physician's Health and Burnout in Coronavirus (COVID-19) Pandemic? *Cureus*. 2020;12:75–8, <http://dx.doi.org/10.7759/cureus.7538>.
- Salazar de Pablo G, Vaquerizo-Serrano J, Catalana A, Arango C, Moreno C, Ferre F, et al. Impact of coronavirus syndromes on physical and mental health of health care workers: Systematic review and meta-analysis. *J Affect Disord*. 2020;275:48–57, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.022>.
- Dimitriu MCT, Pantea-Stoian A, Smaranda AC, Nica AA, Carap AC, Constantin VD, et al. Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. *Med Hypotheses*. 2020;144:10–22, <http://dx.doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972>.
- Alharbi J, Jackson D, Usher K. The potential for COVID-19 to contribute to compassion fatigue in critical care nurses. *J Clin Nurs*. 2020;29:2762–4, <http://dx.doi.org/10.1111/jocn.15314>.
- Blake H, Bermingham F, Johnson G, Tabner A. Mitigating the Psychological Impact of COVID-19 on Healthcare Workers: A Digital Learning Package. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17:2997–9, <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17092997>.

Raimundo Nonato Silva-Gomes<sup>a,\*</sup>  
y Vânia Thais Silva-Gomes<sup>b</sup>

<sup>a</sup> *Escola de Enfermagem Anna Nery, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil*

<sup>b</sup> *Departamento de Medicina, Faculdade de Medicina, Universidade de Gurupi, Gurupi, Brasil*

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [raigomes.ufrj@gmail.com](mailto:raigomes.ufrj@gmail.com)  
(R.N. Silva-Gomes).

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011>

1130-8621/ © 2020 Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.