

SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS FAMILIARES DE LA UMF NO. 8 Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA EN 2023

José Francisco Romero Muñoz (1), David Rosas De la Cruz (2)

(1) Hospital General de Zona No. 32 IMSS, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Medicina, UNAM (2) UMF No. 8 IMSS



Introducción

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, esto ocasiona que los médicos se vuelvan menos sensibles, poco comprensivos en la atención que dan a los pacientes, trato al usuario apresurado, etc. causando afectación de la relación médico-paciente y por ende mal apego a los tratamientos y cronicidad de las patologías.



Material y métodos

Estudio observacional, descriptivo, y transversal.

Se realizaron cuestionarios Maslach a 20 médicos familiares, y una encuesta para medir la satisfacción del usuario de la consulta externa a 20 pacientes por cada consultorio.

El análisis estadístico se con la prueba de Chi cuadrado, teniendo como variable independiente el síndrome de Burnout y variable dependiente la satisfacción del usuario. El estadístico de prueba fue de 7.50, con un valor crítico de 5.99, por lo que se tomó la decisión de que no se acepta la hipótesis nula, existiendo relación entre la presencia de síndrome de burnout en médicos y la satisfacción de los pacientes en relación a la atención médica.

Resultados

Para los médicos familiares se realizaron 20 test de Maslach, de los cuales 9 tuvieron afectación en alguna de las 3 esferas.

Para los pacientes se realizaron 400 cuestionarios para evaluar la satisfacción, 20 por cada consultorio, teniendo en total 200 para el turno matutino y 200 para el vespertino.

>335 usuarios consideran que la atención que reciben es buena, de los cuales 141 tienen un médico con síndrome de burnout y 194 no lo tienen.

>47 usuarios consideran que la atención que reciben es regular, de los cuales 27 tienen un médico con síndrome de burnout y 20 no lo tienen.

>18 usuarios consideran que la atención que reciben es mala, de los cuales 12 tienen un médico con síndrome de burnout y 6 no lo tienen.



Discusión y conclusiones

Aranda y Cols. (Aranda, 2005) en su estudio realizado en 2015 a 163 médicos familiares del IMSS en Guadalajara; encontró una prevalencia del 42.3%. En nuestro estudio de 20 médicos familiares encuestados; 9 (45%) se encontraron con síndrome de burnout.

Ortega y Salas (Ortega, 2011) en su estudio realizado en 2011 en personal sanitario, encontraron que la baja realización personal fue la de mayor prevalencia con 31.4%, el agotamiento emocional con 21.2%, y un 17.2% despersonalización. En nuestro estudio el agotamiento emocional fue el de mayor prevalencia con 41%, seguido de la baja realización personal con 35% y un 24% de despersonalización.

Vázquez y Cols. (Vázquez, 2018) en su estudio realizado en el 2018 en 395 pacientes de la UMF No. 6 de Puebla; 257 (65%) mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar e insatisfacción los 138 (35%) restantes. En nuestro estudio 335 (83.75%) derechohabientes mostraron satisfacción con la atención brindada por el médico familiar y 65 (16.25%) con insatisfacción.

Mejorar la atención médica y la comprensión por parte del paciente hacia su padecimiento y tratamiento mejora la adherencia terapéutica, la cual tiene el potencial de disminuir costos y mejorar la condición clínica de los pacientes.

Referencias

- Aranda, P. S. (abril de 2005). Síndrome de Burnout en médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social, Guadalajara. Revista Cubana de Salud Pública, 31(2), 1.
- Arteaga, J. &. (mayo de 2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en. Rev méd panacea, 4(2), 40-44.
- Ortega, S. &. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario, Hospital aquilino tejeira, febrero-marzo 2011. iMedPub Journals, 7(2), 1-7.
- Palmer, G. C. (febrero de 2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos. Rev. Salud mental, 28(1), 82-89.
- Vázquez, S. M. (octubre de 2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública, 20(2), 254-257