



**Análisis de la escala de satisfacción de los usuarios de la Policlínica  
Psicológica de la Facultad de Psicología UDELAR en el Hospital de Clínicas,  
período 2018 - 2021**

**Trabajo Final de Grado - Proyecto de Investigación**

Estudiante: Andrea Echeverría 4.734.989-3

Tutora: Prof. Agda. Silvana Contino

Revisora: Prof. Adj. Mercedes Couso

Montevideo, Octubre de 2022

## **Resumen**

La presente propuesta de proyecto de investigación se centra en el análisis de las respuestas de los formularios de satisfacción realizado por los consultantes de la Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología UDELAR en el Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela al finalizar el tratamiento psicológico recibido, durante el período 2018 - 2021.

El objetivo aquí planteado es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al tratamiento recibido. En cuanto a la metodología, se llevará adelante una investigación de tipo mixto. Se propone un estudio exploratorio - descriptivo, que permita un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio para responder al planteamiento del problema. Se utilizará como recurso principal las respuestas dadas en los formularios de satisfacción completados por los pacientes que realizaron un tratamiento psicológico dentro de la policlínica.

Se espera que el análisis de dichos resultados permitan el establecimiento de relaciones que se constituyan en herramientas valiosas al momento de pensar estrategias de mejora de la atención dentro de la policlínica, atendiendo a lo establecido por la Ley de Salud Mental N° 19.529 y el Plan de Implementación de prestaciones en Salud Mental (PIPMS, 2011) del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS, 2007). Así mismo, se espera que los resultados obtenidos aporten a facilitar y promover más proyectos de investigación dentro de la policlínica en el futuro.

**Palabras Claves:** policlínica, grado de satisfacción, psicología

## Indice

Resumen .....	Pág 1
Indice .....	Pág 2
Fundamentación .....	Pág 3
Antecedentes .....	Pág 4
Marco Teorico .....	Pág 7
Objetivo General .....	Pág 9
Objetivos Específicos .....	Pág 9
Preguntas de Investigación .....	Pág 10
Metodología .....	Pág 10
Consideraciones éticas .....	Pág 11
Cronograma .....	Pág 12
Estrategias de difusión .....	Pág 13
Resultados preliminares y esperados .....	Pág 13
Alcances y Limitaciones .....	Pág 19
Reflexiones finales .....	Pág 20
Bibliografía .....	Pág 21
Anexos .....	Pág 24

## Fundamentación

El presente Trabajo Final de Grado, se desarrolla en formato de proyecto de investigación, centrado en específico en la satisfacción de los usuarios de la Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República (UdelaR) en el Hospital Universitario Doctor Manuel Quintela , “Hospital de Clínicas” al completar el proceso de atención psicológica.

Tal como lo describen Casal, P. y Contino, S. (2021), la Policlínica Psicológica es uno de los servicios más antiguos de la Facultad de Psicología, UdelaR. Presenta propuestas de prácticas pre profesionales de formación de psicólogos en el contexto de la extensión universitaria, y la respuesta a las demandas de la población usuaria del hospital, con diversos motivos de consulta, centrándose en usuarios de 14 años de edad en adelante.

Actualmente se encuentra conformada por tres equipos de recepción de consultas, y cinco dispositivos de atención psicológica especializados. Siendo estos últimos, quienes aplican los formularios de satisfacción aquí planteados, siendo éstos, intervenciones terapéuticas psicodinámicas con objetivos y tiempos limitados, intervenciones psicoterapéuticas de carácter cognitivo conductual, e intervenciones especializadas en duelos y crisis suicidas.

El objetivo de la presente investigación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de policlínica, a través del análisis de los formularios de satisfacción que son aplicados al finalizar el proceso psicológico con uno de los equipos de atención, llevada adelante por estudiantes del Ciclo de Graduación, de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República.

Conocer la satisfacción de los usuarios permite tener una mayor visibilidad y conocimiento de los consultantes, entender sus necesidades, sus expectativas, y de esta forma adaptar y mejorar la Policlínica en sí misma, mediante el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades.

A su vez, es pertinente conocer la satisfacción de los usuarios ya que la Policlínica se enmarca en el modo 2 de las Prestaciones de Salud Mental (PSM) que establece el Plan de Implementación de Prestaciones en Salud Mental (PIPSM) dentro del Sistema Nacional Integrado de Salud uruguayo (SNIS), plan que dentro de su marco legal - jurídico, exige a los prestadores la evaluación de la satisfacción de los usuarios: “Se tendrá especialmente en cuenta la información recabada en el Servicio de Atención al Usuario del MSP y de los diferentes Servicios de Atención al Usuario de los efectores. Asimismo las encuestas de satisfacción realizadas, como indicador de calidad” (PNSM, 2011 p.27). A pesar de ser un

requerimiento legal por parte del Ministerio de Salud Pública, es pertinente destacar que la condición de la evaluación de la satisfacción dentro de las instituciones que lo componen, no ha sido con éxito.

El Plan Nacional de Salud mental para el periodo 2020 - 2027 “tiene como propósito contribuir a mejorar la salud mental de las personas mediante la definición, e implementación de las estrategias más efectivas para promover la salud mental, prevenir, reducir la morbilidad y discapacidad de las personas con trastornos mentales y brindar una atención de calidad, basada en los derechos humanos y centrada en un modelo comunitario e intersectorial de atención.” (p25) Para lograrlo se realizó el análisis de lo que llaman “Nudos críticos en salud mental”, en el cual evalúan diversas dimensiones. Dentro de la dimensión Efectividad, se plantea una insuficiente evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida. Siendo éste motivo suficiente no sólo para mantener la buena práctica de llevar registro de la satisfacción si no para llevar adelante el presente proyecto de investigación.

La elección de dicho tema para el presente Trabajo Final de Grado, se debe a la participación activa e involucramiento directo con la policlínica, ya que durante la práctica de Integral anual se participó del dispositivo en intervenciones de salas del Hospital con residentes de Psiquiatría de la Facultad de Medicina, UdelaR, dispositivo que pertenece a la policlínica. En pos de seguir ampliando el conocimiento dentro de la misma, se conformó un grupo de investigación el cual se centra en la caracterización de la población usuaria de la policlínica, así como sus motivos de consulta. A su vez en el marco de la práctica de Graduación, actualmente se continúa cursando la misma durante el año lectivo del 2022, en el equipo de atención de intervenciones terapéuticas psicodinámicas con objetivos y tiempos limitados.

Es por este motivo que el recorrido a lo largo de los últimos años de la licenciatura permitió una visión más integral y completa de lo que significa la policlínica, buscando mejorarla a través de extensión e investigación.

## **Antecedentes**

Al indagar sobre la existencia de previas investigaciones que se hayan realizado tanto a nivel nacional, regional e internacional sobre la aplicación de formularios de satisfacción a usuarios que recibieron un tratamiento en salud mental realizado por estudiantes no se logra encontrar un antecedente específico con las mismas características o variables que se

busca estudiar en esta investigación. Sí se logra encontrar varios estudios tanto en Uruguay como en Latinoamérica o en otras partes del mundo, sobre la satisfacción de usuarios en centros de salud mental, ya sea en hospital universitario y policlínicas psicológicas como en internaciones psiquiátricas, o en centros asistenciales generales. A su vez se realiza búsqueda de antecedentes de análisis de resultados en investigaciones de cualquier índole que se haya aplicado el mismo formulario de satisfacción que aquí se utiliza.

Comenzando por los antecedentes a nivel nacional, en Uruguay:

La investigación que propone Rydel, D (2015) busca entre otras variables, indagar sobre la satisfacción con la atención psicológica recibida mediante la aplicación del instrumento “Cuestionario de Satisfacción del cliente” (CSQ-8-S) en los servicios de salud del Primer Nivel de Atención (PNA) de la Red de Atención Primaria (RAP) de la Administración de Servicios de Salud del Estado (ASSE), en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS). Se realizó la aplicación a 49 usuarios obteniendo resultados positivos en cuanto a la satisfacción, reportando un alto grado con respecto a la atención recibida, encontrándose a su vez una significativa correlación entre la mejora sintomática y el grado de satisfacción, pudiendo concluir que los servicios brindados son de buena calidad.

Viera, A (2017) propone en su estudio conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios del primer nivel de atención ofrecidos por los prestadores que integran el seguro nacional de salud. Se utilizó como técnica la encuesta telefónica para una muestra de 350 usuarios. Los resultados arrojaron un índice de satisfacción de un 8.0 en base a 10 para los usuarios de ASSE y un 70% de satisfacción en usuarios de todas las mutualistas, asse y seguros médicos.

Moreira, A; et al (2019) buscan, entre otros objetivos no pertinentes a este estudio, valorar la satisfacción de los usuarios internados en el Hospital Vilardebó en relación con los servicios y los profesionales que integran el equipo asistencial. Se aplicó una encuesta semiabierta inspirada en la escala de Verona en su versión para pacientes (VSSS-P). Se realizó la encuesta a 151 pacientes y como resultado, se destaca que el nivel de satisfacción global de los usuarios internados en el Hospital Vilardebó muestra ser bueno ya que se concluye que el 80% piensa que el servicio de Salud Mental lo ha ayudado.

Se puede concluir en base a los antecedentes mencionados, que a pesar de no haber mucho estudio de campo sobre la satisfacción en servicios de salud mental, o en servicios de salud en general en Uruguay, las investigaciones que se han podido realizar, arrojan resultados positivos, con porcentajes de satisfacción entre los usuarios mayores a 70%.

Está claro que, cómo indica Rydel (2015), qué a nivel nacional se debe seguir trabajando en la mejora de las instancias de evaluación de la satisfacción de los usuarios específicamente para los servicios de salud mental, y hacerlo de forma constante a lo largo del tiempo para poder realizar estudios comparativos, y así poder generar indicadores sobre el objeto de estudio y lograr proponer mejoras en dichos servicios buscando un incremento de la calidad de vida de los usuarios y resultando en un mejor posicionamiento de Uruguay en materia de calidad de atención de servicios de salud mental a nivel regional e internacional.

A modo de poder comparar los antecedentes nacionales, se pasa a desarrollar aquí los antecedentes encontrados en Latinoamérica, en los cuales se incluyen Brasil, Argentina y El Salvador.

Bunge, E (2012), describe en su investigación que “La evaluación de la satisfacción del usuario (SU) se ha vuelto un elemento esencial de quienes evalúan la calidad de los servicios de salud mental en general.” En dicha publicación se dedica a estudiar la satisfacción en niños y adolescentes en servicios de salud mental en Buenos Aires, Argentina. La investigación fue realizada con una muestra de 382 sujetos incluyendo padres niños/as y adolescentes, utilizando un instrumento de evaluación de satisfacción llamado Cuestionario de experiencia con el servicio (CES, Commission for health improvement. 2022, Experience of service questionnaire.) Cuestionario que fue adaptado para los propósitos de este estudio.

A modo de conclusión, Bunge (2012) indica como resultados una satisfacción positiva en base a la atención recibida, tanto de parte de los niños y adolescentes como de los padres por el tratamiento recibido por sus hijos. A pesar de esto, se destaca que la satisfacción es mayor en padres que en los menores. A su vez, lo que ambos grupos describen como positivo es la categoría “progreso” resaltando la importancia que otorgan a percibir progresos en la terapia.

Cruz, F ; et al (2019) ponen su foco en el estudio de una muestra de 55 usuarios distribuidos en 5 centros de atención psicosocial, utilizando como instrumento la Escala de Satisfacción de Servicios de Salud Mental (SATIS-BR). Concluyendo que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio. Al compararlo con otros estudios realizados con el mismo instrumento se destaca que el resultado es similar.

Chacón A, (2021) Realiza un trabajo procedente de El Salvador, realizado en una policlínica de salud mental universitaria. En el mismo se evalúan a 199 usuarios a través de un formulario realizado en Google. A nivel de población se estudió que la mayoría de los consultantes son de género femenino, y el principal motivo de consulta es depresión y

ansiedad. Concluyen que los pacientes se sienten satisfechos con el servicio que han recibido en la clínica psicológica. El 95% de los usuarios consideró que volverían a la clínica en busca de ayuda.

A nivel internacional para poder realizar la comparación de la satisfacción no solo dentro del continente sino también dentro de Europa, en específico en un país de habla hispana y con cultura similar a la nuestra como lo es España se destaca el siguiente estudio de Fernandez - Martin, L ; et al (2015) en cual se realiza en el Hospital de día de salud mental del Área de salud mental de Salamanca, en el que se evaluaron a 666 usuarios utilizando un cuestionario diseñado para el estudio en específico. A nivel de resultados se concluye que la mayoría (90%) de los pacientes valoró satisfactoriamente la impresión general del tratamiento, catalogado de bueno o muy bueno.

Para finalizar es pertinente resaltar como antecedente un estudio realizado en el cual se utilizó la misma herramienta de análisis de satisfacción aquí planteada en esta investigación. Argüero; et al (2021) realizan un estudio acerca del impacto de la telepsicología en la satisfacción de la atención a pacientes con Covid 19. En el mismo se utiliza la escala de satisfacción con el tratamiento recibido (CRES - 4). El mismo fue aplicado a 61 personas con diagnóstico positivo de Covid 19 quienes recibieron tratamiento telepsicológico. Los resultados obtenidos fueron positivos en la puntuación global, la cual influye efectivamente en la mejora del estado emocional.

## **Marco Teorico**

Para definir un marco teórico que encuadre bibliográficamente el presente Trabajo Final de Grado, es pertinente una búsqueda exhaustiva de significaciones y términos relevantes al tema que se propone investigar. Términos tales como consulta psicológica, práctica pre profesional, satisfacción en servicios de salud mental y supervisión. Así como también se revisará el sustento teórico que enmarca el formulario de satisfacción que se aplica a los usuarios y en el cuál se basa la investigación.

La noción de "consulta", define Menendez (2006), implica el pedido de asesoramiento a alguien habilitado para tal fin. En el marco de la psicología, corresponde al psicólogo clínico en oportunidad de la consulta psicológica dar una respuesta acorde a esa solicitud. Siguiendo por la misma línea, Cristóforo (2002) expresa que la consulta psicológica es un proceso de diagnóstico y/o intervención psicológica donde se atiende y responde al pedido



de ayuda habilitando, en el vínculo consultante – psicólogo, un espacio de producción de sentidos.

La consulta psicológica se plantea aquí en el marco de la práctica pre profesional que se realiza en el Ciclo de Graduación de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República, en el plan de Extensión Universitaria. Tal como resalta Contino (2015), es importante la formación de profesionales preparados para las nuevas realidades que hacen a la nueva concepción de asistencia de usuarios en servicios de Salud Mental contemplando la realidad del PNSM en el SNIS. Formación en la cual se pretende la orientación en servicios de psicoterapia en dirección al primer nivel de atención en salud, en la cual se tenga una visión de prevención y promoción de salud integral.

Es inevitable considerar la práctica pre profesional sin que se relacione con el concepto de supervisión. Loubat (2005) expone que la supervisión es una actividad básica en el aprendizaje del quehacer psicoterapéutico en el cual se revisan conceptos fundamentales de la psicoterapia. Se realiza una inspección técnica, donde se analizan las diferentes estrategias y tácticas psicoterapéuticas que el psicólogo o alumno en formación ha ido visualizando: objetivos terapéuticos, métodos y procedimientos considerados adecuados al caso en cuestión.

El objetivo de la supervisión en el ámbito universitario, es asegurar la calidad de asistencia brindada por parte de los estudiantes, y lograr así, la eficacia en la intervención de salud mental, tal cómo plantea Bados Lopez (2002), consiste en que ésta sea superior a la recuperación espontánea o a la ausencia de tratamiento en la reducción de la sintomatología. Logrando de esta forma alcanzar buenos niveles de satisfacción y calidad, término que la Organización Mundial de la Salud (s/f) “como un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud.”

El presente estudio propone el análisis de los formularios de satisfacción realizados por los usuarios al finalizar el proceso terapéutico. El formulario que se aplica es llamado “Escala de Satisfacción con el Tratamiento Recibido (CRES-4): La versión en español”, y fue confeccionado por la organización americana Consumer Report en 1995 en un estudio sobre la eficacia de la psicoterapia.

El mismo consta de 4 ítems: una pregunta de satisfacción, una pregunta para calificar el grado de resolución del problema principal, una pregunta acerca del estado emocional antes

de empezar el tratamiento y, por último, una pregunta del estado emocional en el momento de responder al CRES-4 (véase Anexo). A partir de estas 4 preguntas se pueden extraer tres componentes que corresponden a la percepción del cambio del estado emocional, la satisfacción y la solución de problemas. (Fleixas, 2012). La adaptación en español del cuestionario fue creada para evaluar el grado de satisfacción del paciente con la terapia recibida, el grado en que considera que su problema principal se ha resuelto y el cambio percibido en su estado emocional del pretratamiento al postratamiento.

Es pertinente realizar la definición de “Estado emocional” ya que se presenta como uno de los ítems del formulario. Lema Soto (2010), define el estado emocional como uno de los elementos importantes en el afrontamiento de situaciones difíciles, lo cual puede tener consecuencias directas en la salud, y desembocar en comportamientos de riesgo para la salud.

Se destaca que dentro del formulario de satisfacción las opciones de respuestas que aluden al estado emocional hacen referencia a “estar bien”, “estar mal” , “hacer frente a las cosas”, “la vida es por lo general muy dura para mi”, “tener altibajos”, “no tener problemas graves”, “me gusta la vida que llevo”.

### **Objetivo General**

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Policlínica psicológica de la Facultad de Psicología de la Universidad de la República en el Hospital Universitario Dr. Manuel Quintela “Hospital de Clínicas” con respecto a la atención recibida.

### **Objetivos Específicos**

1. Sistematizar los resultados de los formularios
2. Identificar la vivencia subjetiva de los pacientes en relación con el tratamiento
3. Explorar la existencia de correlaciones entre la satisfacción de la atención recibida a través de la telepsicología (2020, 2021)
4. Recolectar algunos alcances, hallazgos y limitaciones del estudio en base a los resultados obtenidos

## **Preguntas de investigación:**

¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio recibido de los pacientes que recibieron tratamiento en la policlínica?

¿Existe una relación entre el grado de satisfacción con el terapeuta y la satisfacción con la resolución del problema?

¿Existe una relación entre el grado de satisfacción con la resolución del problema y la percepción del estado emocional al finalizar el tratamiento?

¿Existe una relación entre el grado de satisfacción y la atención recibida durante el 2020 y 2021?

## **Metodología**

Se propone un diseño metodológico para una investigación mixta exploratoria - descriptiva y correlacional. Diseño recomendado cuando se aborda un tema que ha sido poco investigado, siendo más flexibles y amplios en su metodología (Batthyány et al., 2011).

La población de estudio consiste en los consultantes de la Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología de la Udelar en el Hospital de Clínicas, que llevan adelante y culminan el proceso terapéutico. Mediante un método de recolección de datos realizado a través de las respuestas brindadas por los usuarios en los formularios de satisfacción aplicados al finalizar el proceso terapéutico.

Se toma como muestra los formularios de satisfacción aplicados a los consultantes de la policlínica en el periodo 2018 - 2021. Siendo una muestra total de 32 (treinta y dos) formularios.

Se llevará un registro de los resultados arrojados por las respuestas de los formularios de satisfacción, y un análisis de la misma según el criterio de corrección tal como explican Nielsen et al (2004). Se obtienen tres componentes:

1. Satisfacción. Se basa en la primera pregunta y la respuesta puede variar de 0 a 5. Se multiplica el valor de la respuesta por la constante 20 para poder obtener puntuaciones que vayan de 0 a 100. Cuanto más alta es la puntuación, mayor es el grado de satisfacción.

2. Solución del problema. Se basa en la segunda pregunta y la respuesta puede variar de 0 a 5. También aquí se multiplica el valor de la respuesta por la constante 20 para poder obtener puntuaciones que vayan de 0 a 100. A mayor puntuación, mayor percepción de que se ha resuelto el problema por el que se ha consultado.

3. Percepción del cambio emocional. Se basa en la tercera y cuarta pregunta. Se resta la puntuación de la respuesta obtenida en la pregunta del estado emocional pre-tratamiento de la puntuación post-tratamiento.

Para evitar una posible puntuación negativa, se suman 4 puntos al resultado de esta resta, así se obtiene una puntuación que varía entre 0 y 8. A continuación, el resultado se multiplica por 12,5 para obtener una puntuación entre 0 y 100. Cuanto más alta es la puntuación final mayor es la mejora en el estado emocional. Puntuaciones por debajo de 50 indican empeoramiento (cuanto más bajas, mayor es el deterioro).

Para obtener la puntuación global de la CRES-4 se suman los resultados de los componentes anteriores tal como representa la siguiente fórmula:  $CRES-4 = (20 \times \text{satisfacción}) + (20 \times \text{solución del problema}) + [12,5 \times (4 + \text{estado emocional actual} - \text{estado emocional pre-tratamiento})]$

Por lo tanto, para interpretar la CRES-4 de forma global se considera una puntuación que está en una escala que va de 0 a 300 puntos. Cuanto mayor es la puntuación total, mayor es la eficacia del tratamiento según el paciente (Nielsen et al., 2004).

Las limitaciones de la investigación se reducen a la subjetividad del consultante, y la aplicación del formulario de forma aislada y no en complemento con una técnica más abarcativa de la satisfacción del usuario, tal como explica (Feixas, 2012) “En cualquier caso, el cuestionario debería reservarse para el estudio meramente de la satisfacción puesto que hay que tener en cuenta las limitaciones que suponen las valoraciones retrospectivas de eficacia y/o efectividad. A este efecto, se recomienda el uso de instrumentos que valoren el cambio terapéutico de forma más precisa (y no retrospectiva) como pueden ser el OQ-45 o bien el recientemente disponible en español CORE-OM.” (p.56)

## **Consideraciones Éticas**

La investigación se regirá por las disposiciones del Código de Ética Profesional del Psicólogo (2001), así como por lo establecido en el Decreto del MSP N° 379/008 (2008), el

cual: *“tiene por finalidad la protección integral de los seres humanos sujetos de una investigación, con especial consideración por su dignidad e integridad”* (MSP. Decreto 379/008, 2008). Las formularios de satisfacción cuyos datos se utilizarán para esta investigación fueron completadas por los mismos usuarios de la Policlínica de Facultad de Psicología (UDELAR), quienes han concedido su consentimiento informado para la utilización de dichos datos con fines académicos mediante la firma del formulario correspondiente (adjunto en el anexo). Se aclara que debido a que algunos de los usuarios recibieron atención mediante medios virtuales a distancia (videollamada whatsapp, zoom) durante las intervenciones de los años 2020 y 2021, se utilizó un formulario de consentimiento informado diferente diseñado especialmente para este uso (también adjunto en anexo).

### **Cronograma**

<b>Descripción tareas</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>
Relevamiento de antecedentes y marco teórico									
Formulación de hipótesis									
Sistematización y análisis de los formularios de satisfacción									
Elaboración de conclusiones e informe final									
Presentación y difusión de resultados									

## Estrategias de difusión

- Presentación del proyecto y avances del mismo en congreso de Psicología Clínica
- Utilización de medios virtuales de la policlínica y Facultad de Psicología
- Presentación de resultados en ciclo de ateneos de Formación permanente
- Publicación en revista de Facultad de Psicología y del Instituto de Psicología Clínica
- Publicación en revista arbitrada de CIC-P

## Resultados preliminares y esperados

A modo de presentar resultados preliminares de la investigación, no se indagó la totalidad de los objetivos planteados para la presentación del presente Trabajo Final de Grado, si no que, solo se llevó a cabo el primer, tercer y cuarto objetivo específico los cuales buscan sistematizar los resultados de los formularios, comprender si hay una relación entre la telepsicología y la satisfacción global y por último se adelantan los alcances y limitaciones encontrados mientras se realizó el primer y tercer objetivo específico.

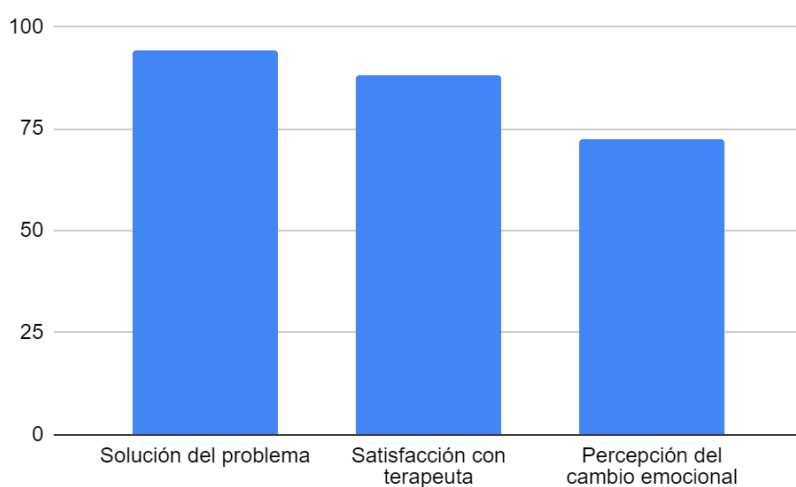
Cómo fue indicado en la metodología, el formulario de satisfacción CRES - 4 evalúa cuatro componentes: La satisfacción con la forma en la que su terapeuta ha tratado el problema por el que consultó; La percepción de que se ha resuelto el problema por el que se ha consultado; El cambio en el estado emocional al finalizar el tratamiento. Y por último se busca la eficacia del tratamiento al evaluar todos los componentes juntos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los componentes al puntuar cada formulario de la muestra y asignarles la puntuación que corresponda según lo indicado en la metodología.

A modo general se presentan los resultados de la Media para cada uno de los componentes y la puntuación global.

<b>Muestra = 31</b>	<b>Minimo</b>	<b>Maximo</b>	<b>Media</b>
<b>Satisfacción con terapeuta</b>	40	100	88,3
<b>Solución del problema</b>	60	100	94,1
<b>Percepción del cambio emocional</b>	38	100	72,3

<b>Puntuación global</b>	150	300	254,9
--------------------------	-----	-----	-------



Se aprecia una satisfacción con el terapeuta elevada con una media (ME) de 88,3, seguido por la satisfacción con la resolución del problema que llevó al usuario a consultar, con una ME de 94,1.

En cuanto a la percepción del cambio emocional, el puntaje desciende en comparación con los otros dos componentes con una ME de 72,3.

En cuanto a la satisfacción global que tiene en cuenta a los 3 componentes mencionados, se encuentra con una ME de 254,9 considerando un puntaje posible máximo de 300 correspondiendo a un 85% de usuarios satisfechos.

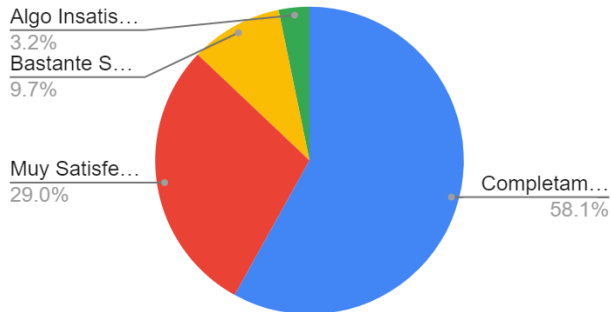
A continuación se desglosa cada uno de los ítems puntuados con sus respectivos resultados en base a las respuestas de los usuarios.

- Satisfacción con el terapeuta

Resultado satisfacción con terapeuta	
Resultado	Cantidad
Completamente Satisfecho	18
Muy Satisfecho	9
Bastante Satisfecho	3

Algo Insatisfecho	1
-------------------	---

### Resultado satisfacción/Cantidad



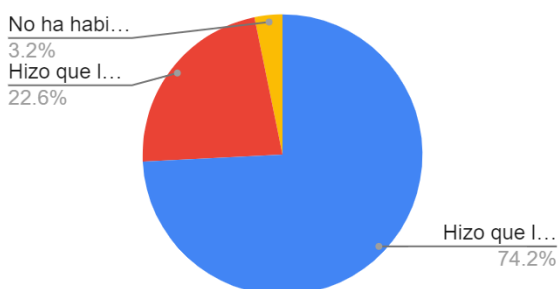
Se puede observar que el 96,8% de los consultantes expresa estar completamente satisfecho, muy satisfecho o bastante satisfecho con la forma en que su terapeuta ha tratado el problema por el cual ha consultado, el cual corresponde a un puntaje de 60 - 100 sobre 100. Siendo los puntajes obtenidos más significativos los que se comprenden entre 80 y 100.

Se destaca que se obtuvo un resultado de 1 consultante que indicó estar algo insatisfecho.

- Resolución del problema

Resultado Solución del problema	
Resultado	Cantidad
Hizo que las cosas mejorasen mucho	23
Hizo que las cosas mejorasen algo	7
No ha habido cambios	1

### Cantidad



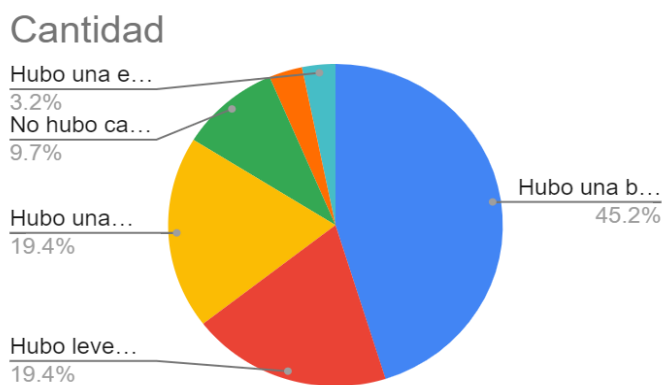


En cuanto a la percepción de que se ha resuelto el problema por el que se ha consultado se destaca que el 96,8% indicó que el tratamiento hizo que las cosas mejorasen algo o mucho, notando cambios positivos con respecto al motivo de consulta manifiesto.

Un consultante indicó que no ha notado cambios con respecto al mismo.

- Estado Emocional

Resultado Estado Emocional	
Resultado	Cantidad
Hubo una buena mejora en el estado emocional	14
Hubo leve mejora en el estado emocional	6
Hubo una muy buena mejora en el estado emocional	6
No hubo cambios en el estado emocional	3
Empeoró el estado emocional	1
Hubo una excelente mejora en el estado emocional	1



Los resultados asociados a los cambios en el estado emocional, se pueden agrupar en tres categorías. Por un lado se encuentra que sólo el 22,6% de los usuarios indica que hubo una muy buena o excelente mejora en el estado emocional. Luego, el 64,6% de los usuarios notó una leve o buena mejora del estado emocional, siendo éste el grupo más significativo. Por último destacamos que el 12,9% de la muestra no notó cambios o sintió que su estado emocional empeoró al terminar el tratamiento.

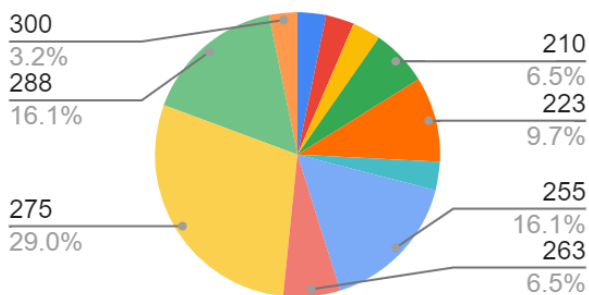
Éste último resultado lo tomamos como relevante y como punto de inicio para futuras

investigaciones en busca de encontrar motivos y posibles soluciones para mejorar el porcentaje de mejoría en el estado emocional.

- Eficacia del tratamiento

Resultado Eficacia del tratamiento		
Resultado	Cantidad	% de eficacia
150	1	50 %
198	1	66 %
203	1	68 %
210	2	70 %
223	3	74 %
248	1	83 %
255	5	85 %
263	2	88 %
275	9	92 %
288	5	96 %
300	1	100 %

### Cantidad

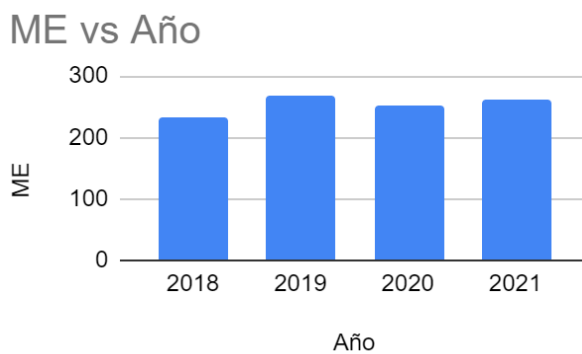


Por último, si extraemos los puntajes totales del formulario por cada ítem analizado, podemos encontrar el resultado total del formulario, o sea, la eficacia del tratamiento recibido. Según lo que demuestran los datos obtenidos podemos concluir que el 54,8% de los usuarios recibió un tratamiento de entre un 88% y 100% de efectividad, lo que se entiende como un tratamiento muy eficaz, con resultados muy positivos. Por debajo de

dicha cifra encontramos que el 35,5% de los usuarios recibió un tratamiento de entre un 70% y un 85% de efectividad, lo que se puede determinar como un tratamiento eficaz, con resultados positivos. Y por último el 9,6% de los usuarios recibió un tratamiento de entre un 50% y un 68% de efectividad, dicha cifra a pesar de estar por encima del 50% se entiende como un tratamiento poco eficaz sin resultados o con resultados poco significativos. Es pertinente destacar que ninguno de los tratamientos dio resultados negativos, en los que el tratamiento haya generado un deterioro al usuario.

Se evalúa también la satisfacción global por año, en pos de evaluar los resultados obtenidos en los años 2020 y 2021, años en los cuales se aplicó la telepsicología, siendo así, pertinente de evaluar ya que el dispositivo fue modificado.

Satisfacción total por año	
Año	ME
2018	233.6
2019	267.3
2020	253.4
2021	262.6



Se observa que hubo un aumento de 2018 a 2019, bajando 13.9 puntos de 2019 a 2020 al ingresar el dispositivo de la telepsicología, volviendo a subir la puntuación para 2021. A pesar de ver variaciones en estos años, no es un cambio significativo.

A modo de conclusión general se puede concluir que la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Policlínica es sumamente positiva. En especial al comparar los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes nacionales mencionados los cuales indican una alta satisfacción de usuarios con puntajes por encima del 70% y 80%.

## **Alcances y Limitaciones**

A lo largo de la producción del proyecto de investigación aquí planteado, se encuentran limitaciones pertinentes al momento de la redacción y aplicación de la metodología.

En la muestra a estudiar se encuentran un total de 33 formularios de satisfacción completos, pero hubo uno que debió ser descartado ya que el usuario completó más de una opción por respuesta por pregunta, invalidando los resultados a obtener. Por lo que la muestra final fue de 32 formularios.

En cuanto a las limitaciones de la aplicación del formulario de satisfacción a los usuarios al finalizar el tratamiento, se encontró que al comienzo, en el año 2018, no fue aplicado de forma uniforme ya que no había un consenso dentro de los docentes de la policlínica en cuanto aplicarlo o no. Siguiendo esta línea, durante los años 2020 y 2021 el formulario fue aplicado de forma digital debido a la pandemia de Covid- 19, lo cual se toma como limitación por la telepsicología en sí misma y el cambio de dispositivo.

Se entiende como limitación, que fue ya expresado en la metodología, la subjetividad del paciente en base a su propia idea de tratamiento, alianza terapéutica, factores externos a la terapia, que pueden influir al momento de contemplar el proceso como tal y contestar el formulario de satisfacción.

Otra limitación a destacar es que el formulario que es aplicado tiene para completar el nombre del usuario, pudiendo generar un sesgo al no querer dar una mala puntuación y ser reconocido. Es por este motivo que se entiende quizás este punto no sería una limitante si el formulario fuera anónimo, se propone a modo de sugerencia el anonimato y la posibilidad de que el usuario complete el formulario más adelante en el tiempo, en el cual ya no haya una relación directa entre el estudiante y el paciente por haber finalizado el proceso terapéutico y el estudiante haya culminado la práctica pre profesional.

A modo de alcances, se plantea la posibilidad de continuar investigando distintas correlaciones en base a los resultados obtenidos del análisis de los formularios de

satisfacción, ya que no fueron ampliados en el presente estudio. Tales pueden ser como indagar la satisfacción por año, realizando cruzamiento de datos de la satisfacción obtenida con los motivos de consulta de los usuarios.

Se busca, además, la proyección en 2022 y 2023 ya que son años en los que la presencialidad fue y será de manera constante y así poder comparar nuevamente los años entre sí, ya que el 2018 y el 2019 no fue aplicado de forma uniforme por estar en proceso de implementación.

### **Reflexiones finales**

La realización del presente Trabajo Final de Grado, invita a la reflexión sobre varios aspectos, no solo desde lo formativo ya que la satisfacción de usuarios aquí planteada es en relación a la atención recibida de parte de los estudiantes, si no también a la aplicación y calidad de atención en servicios de salud mental. Se busca fomentar el estudio de la satisfacción de usuarios no solo en la policlínica, sino en todos los servicios de Salud Mental en el Sistema Nacional de Salud Pública del Uruguay ya que es la forma de evaluar la calidad y poder generar prácticas que generen cambios positivos y así seguir mejorando la atención.

Se destaca la pertinencia desde el lado formativo ya que es de relevancia poder instrumentar a los futuros psicólogos en prácticas y prepararlos en intervenciones de psicología del modo 2 del Plan de Prestaciones de Salud Mental.

Se propone evaluar los motivos y las formas de generar cambios más positivos en las percepciones del usuario en cuanto al estado emocional.

## Referencias Bibliográficas

- Ambrois, M (2020). Percepciones Clínicas de Psicoterapeutas Psicoanalíticos (Socios y/o Egresados de AUDEPP) sobre Cambio en Pacientes Adultos en Psicoterapia Psicoanalítica Individual del Modo 2 en IAMC del Plan de Prestaciones en Salud Mental Uruguayo. Tesis para optar al título de Magister en Psicoterapia Psicoanalítica
- Argüero, A ; et al (2021) Impacto de la telepsicología en la satisfacción de la atención a pacientes con Covid-19 *Psicología Iberoamericana*, vol. 29, núm. 3, Esp., e293325, 2021 Universidad Iberoamericana, Ciudad de México
- Bunge, E (2012) Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes Desde la Perspectiva del Paciente y el Cuidador
- Casal, P. y Contino, S. (2021) Atención psicológica por telepsicología. Situación de emergencia social y sanitaria por covid-19. *Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología en el Hospital Universitario*. En “Experiencias de los equipos de Extensión Universitaria de la Facultad de Psicología”. pp. 33-51
- Chacón, E (2021) Satisfacción de los pacientes con el servicio de atención psicológica de una clínica universitaria. DOI: 10.5377/alerta.v4i2.10889
- Contino, S (2015); Estudio exploratorio sobre la construcción de la vivencia del problema que motiva a los adolescentes a consultar por atención psicológica en un servicio clínico universitario
- Feixas, G. (s/f) Escala de Satisfacción con el tratamiento recibido (CRES-4): La Versión en español. Universitat de Barcelona Institut de Recerca Cervell, Cognició i Conducta (IR3C)
- Fernández, M. et al. (2015) Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental. Hospital de día Psiquiátrico, Complejo Asistencial de Salamanca, Facultad de Medicina, Universidad de Salamanca, Salamanca, España.

- Lema Soto, L, et al (2010). Comportamiento y salud de los jóvenes universitarios: satisfacción con el estilo de vida. *Pensamiento Psicológico*, 5(12). <https://doi.org/10.11144/106>
- Loubat O., Margarita (2005). Supervisión en Psicoterapia: Una Posición Sustentada en la experiencia Clínica. *Terapia Psicológica*, 23 (2),75-84.[fecha de Consulta 15 de Septiembre de 22]. ISSN: 0716-6184. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78523208>
- Menendez, P. et al (2006). Aplicación del modelo de situación clínica a la consulta psicológica. *Anu. investig.* [online]. 2006, vol.13 [citado 2022-09-07], pp.19-31. Disponible en: <[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-16862006000100002&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862006000100002&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1851-1686.
- Ministerio de Salud Pública. Decreto N° 379/008. (2008). Investigación en Seres Humanos. Recuperado de Decreto N° 379/008 ([impo.com.uy](http://impo.com.uy))
- Ministerio de Salud Pública (2011). Programa Nacional de Salud Mental . Plan de Prestaciones en salud mental en el Sistema Nacional Integrado de Salud. Dirección General de Salud. Departamento de Programación Estratégica en Salud, área de ciclos de vida.
- Ministerio de Salud Pública (2020) Plan Nacional de Salud Mental 2020 - 2027
- Moreira, A & Palombo, C. (2018) XVII Jornadas de Investigación Científica de la Facultad de Ciencias Sociales ¿"Libres e iguales"? A 70 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos: La perspectiva de los usuarios de Salud Mental en el Sistema Nacional Integrado De Salud: avances de investigación.
- Moreira, A, et al. (2019) Satisfacción de los usuarios internados en Hospital Vilardebó en contexto del cambio de modelo de atención en salud mental. *Revista de Psiquiatría del Uruguay*|Volumen 83 No 1 Octubre 2019|página 11.
- Rydel, D (2015), Evaluación de la satisfacción con la atención psicológica en el primer nivel de atención, basado en el autoreporte de los usuarios.

- Soares, F & Flório, F (2019) Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2019;27:e3223. .DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3037.3223>. 2017
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). Metodología de la Investigación cuarta edición. México. Mc Grow Hill Interamericana. Bados López, Gacia Grau & Fusté Escolano, 2002. Estudio comparativo de las revistas de Psicología: Spain: Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias
- Toledo, A (2017) Encuesta de Satisfacción con los servicios del primer nivel de atención. Informe de resultados - Área de Economía de la Salud. JUNASA - MSP



## Anexos.

### 1. Ejemplo de formulario de La escala de Satisfacción con el tratamiento recibido aplicado a los usuarios . CRES- 4

#### Escala de satisfacción del tratamiento recibido

**Nombre:**

**Sexo:**

**Edad:**

**Intervención: Intervención psicodinámica con objetivos y tiempos limitados (semestral)**

**Marque con una cruz la valoración que cree pertinente sobre la pregunta que se le realiza:**

1) ¿qué tan satisfecho/a está con la forma en que su terapeuta ha tratado el problema por el que consultó?

0. Completamente insatisfecho/a

1. Muy insatisfecho/a

2. Algo insatisfecho/a

3. Bastante satisfecho/a

4. Muy satisfecho/a

5. Completamente satisfecho/a

¿En qué medida le ha ayudado el tratamiento en relación al problema específico que le llevó a consultar?

0. No estoy seguro/a

1. Hizo que las cosas empeorasen bastante

2. Hizo que las cosas empeorasen un poco

3. No ha habido cambios

4. Hizo que las cosas mejorasen algo

5. Hizo que las cosas mejorasen mucho

¿Cuál era su estado emocional general cuando empezó el tratamiento?

0. Estaba muy mal, apenas lograba hacer frente a las cosas

1. Estaba bastante mal, la vida me resultaba a menudo muy dura

2. Regular, tenía mis altibajos

3. Estaba bastante bien, no tenía problemas graves

4. Estaba muy bien, me gustaba mucho la vida que llevaba

¿Cuál es su estado emocional general en este momento?

0. Estoy muy mal, apenas logro hacer frente las cosas

1. Estoy bastante mal, la vida es por lo general muy dura para mí

---

2. Regular, tengo mis altibajos

3. Estoy bastante bien, no tengo problemas graves

4. Estoy muy bien, me gusta mucho la vida que llevo

2. Consentimiento Informado que se firmó por parte de los usuarios en el contexto de la emergencia sanitaria para recibir telepsicología.

**Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología en el Hospital de Clínicas.  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Contemplando la “Reglamentación de la Ley 18.335 sobre los Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios de Servicios de Salud” CM 190, setiembre 2010 y el Decreto CM 515 de agosto de 2008, se informa:

La presente propuesta de atención psicológica por parte de la Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología en el Hospital de Clínicas se encuentra conformada por un equipo de recepción y otro de atención psicológica, que articula tareas de docencia, extensión e investigación.

Debido a las medidas de emergencia sanitaria que atraviesan a la Universidad de la República, las consultas serán llevadas a cabo a través de diferentes plataformas virtuales, ya sean llamadas telefónicas, videoconferencias, videollamadas, etc.

Las consultas realizadas por el equipo de recepción, son llevadas a cabo por el docente y acompañado, en ocasiones por estudiantes.

El equipo de atención está conformado por estudiantes avanzados de Psicología que son los que llevan adelante la intervención y están bajo la supervisión constante de un docente responsable con los que trabajan en equipo.

El equipo garantiza la confidencialidad, privacidad y anonimato de los datos proporcionados por el usuario del servicio. Los datos que identifiquen la identidad del consultante serán modificados, para que el material generado pueda ser utilizado en forma total o parcial con fines académicos, presentado en ateneos, talleres, seminarios e investigaciones. En este último caso, el procesamiento de datos queda a cargo del equipo docente resguardando la confidencialidad de los usuarios en acuerdo con los procedimientos necesarios que se llevan adelante para tales fines.

Los adolescentes que consultan al servicio, a partir de los 15 años de edad, se encuentran amparados bajo el concepto de autonomía progresiva. La misma los habilita a responsabilizarse de la firma del presente consentimiento en lo referente a la atención psicológica por su sola voluntad.

Los menores de dicha edad, pueden asentir en la asistencia pero deben presentar el consentimiento por parte de los adultos referentes, que serán los que firmen el presente consentimiento libre informado.

Finalizado el procedimiento de lectura del consentimiento y dado el contexto de medidas sanitarias que condiciona los dispositivos de atención a distancia, se le entregará copia del presente consentimiento vía foto por whatsapp o mail. Se tomará como válida la conformidad con el mismo la foto de la cédula de identidad enviada por alguna línea remota.

**En caso de no estar de acuerdo con el contenido del mismo no firme y no tendrá implicancia alguna para su atención ya sea porque se lo atiende en otras condiciones o se le busque las referencias de atención dentro de los recursos comunitarios existentes u otros de la propia Facultad de Psicología.**

Se le proporcionará los siguientes números de contacto por cualquier duda o inquietud en cuanto a lo informado:

**Prof. Adj. Mag. Silvana Contino 094576657**

**Prof. Adj. Dr. Hugo Selma 098840662**

Paciente.....

CI:.....

Firma:.....

Docente responsable:.....

### 3. Consentimiento informado que deben firmar los usuarios para recibir atención en la policlínica de forma presencial

#### **Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología en el Hospital de Clínicas.**

##### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Contemplando la "Reglamentación de la Ley 18.335 sobre los Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios de Servicios de Salud" CM 190, setiembre 2010 y el Decreto CM 515 de agosto de 2008, se informa:

La presente propuesta de atención psicológica en la Policlínica Psicológica de la Facultad de Psicología en el Hospital de Clínicas forma parte del equipo de recepción y atención psicológica de la Facultad que articula tareas de docencia, extensión e investigación.

Para llevar a cabo la función docente utilizará en algunas ocasiones una cámara de video y/o cámara Gesell que le será debidamente explicitada antes de dar inicio de la consulta. Las consultas realizadas por este equipo de atención, serán llevadas a cabo por estudiantes avanzados de Psicología bajo la supervisión constante de un docente responsable con los que trabajan en equipo.

El equipo garantiza la confidencialidad, privacidad y anonimato de los datos proporcionados, pudiendo ser utilizado en forma total o parcial el material generado, con fines docentes presentando en mismo en ateneos, talleres, seminarios, etc.

En el marco de la posibilidad de una investigación, el material generado facilitará la producción de conocimiento a los efectos de mejorar entre otras cosas, la calidad del servicio para la atención de los usuarios.

El consentimiento podrá revocarse por la sola voluntad del usuario en alguno de sus términos el cual debe explicitarlo, no perdiendo con ello el derecho a continuar con la atención psicológica.

Los adolescentes que consultan a la Policlínica, a partir de los 15 años de edad, se encuentran amparados bajo el concepto de autonomía progresiva, la misma los habilita a responsabilizarse de la firma del presente consentimiento en lo referente a la atención psicológica en este servicio de salud por su sola voluntad.

Finalizado el procedimiento se le entregará copia del presente consentimiento quedando el original en la Historia Clínica. En función de lo informado estoy de acuerdo en ser atendido en las informadas condiciones, manifiesto mi conformidad.

Paciente.....

CI:.....

Firma:.....

Docente responsable:.....

Por otra parte, de acuerdo con el Decreto CM 515 de agosto de 2008 que hace a la regulación de Investigación con Humanos, se informa:

El material generado en las consultas clínicas será sistematizado en una base de datos que servirán para posibles investigaciones. Las mismas tienen la finalidad de producción científica y el conocimiento producido por ellas redundará en la calidad del servicio.

La sistematización de los datos recogidos, no implicará daño alguno al usuario y la misma mantendrá los datos de confidencialidad y no identificación de las personas físicas.

En caso de estar de acuerdo con la utilización de su material para tal sistematización se solicita la firma como modo de consentimiento.

En caso de no estar de acuerdo con el mismo, no firme y ello no tendrá implicancia alguna para su asistencia en el servicio.

Se le proporcionará los siguientes números de contacto por cualquier duda o inquietud:

**Prof. Adj. Silvana Contino 094576657**

**Prof. Adj. Hugo Selma 098840662**

Paciente.....

CI:.....

Firma:.....

Docente responsable:.....