



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

EFECTO DE LAS INTERVENCIONES TELEFÓNICAS A
FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS POR
COVID-19 POR EL EQUIPO DE PSIQUIATRÍA DE UN
HOSPITAL GENERAL

EFFECT OF TELEPHONE CONTACT TO RELATIVES OF
PATIENTS HOSPITALIZED FOR COVID-19 BY THE
DEPARTMENT OF PSYCHIATRY OF A GENERAL
HOSPITAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN PSIQUIATRÍA

AUTOR
ALONSO ELÍAS GARRIDO PINZÁS

ASESOR
JORGE MARTÍN ARÉVALO FLORES

LIMA - PERÚ

2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS	3
3. MATERIAL Y MÉTODO.....	4
A) Diseño del estudio.....	4
B) Población.....	4
C) Muestra	5
D) Definición operacional de variables.....	6
E) Procedimientos y técnicas.....	8
F) Aspectos éticos del estudio	9
G) Plan de análisis.....	10
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	11
5. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	13
A) Presupuesto:	13
B) Cronograma:	13
6. ANEXOS.....	14
Anexo 1	14
Anexo 2	15

Resumen

Es un estudio transversal descriptivo en el que se evaluará el impacto de las intervenciones telefónicas realizadas por el servicio de Neuro-Psiquiatría a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 durante el año 2021 en el Hospital Cayetano Heredia utilizando parte de una encuesta de satisfacción del usuario validada en pacientes y familiares de pacientes usuarios del consultorio de Psiquiatría del mismo hospital. Personal del servicio de Psiquiatría contactará y realizará estas encuestas por vía telefónica, previo consentimiento verbal. Luego se procederá a procesar los datos obtenidos con herramientas estadísticas y pruebas no paramétricas. El presente estudio es importante y provechoso pues ayudará al servicio de Neuro-Psiquiatría a afinar sus estrategias y beneficiará la salud mental de los familiares de pacientes hospitalizados por COVID19.

Palabras Clave: COVID-19, intervención telefónica, satisfacción del paciente

1. INTRODUCCIÓN.

La pandemia por COVID19 ha sido y sigue siendo devastadora en casi todos los territorios del mundo, siendo el Perú uno de los más afectados de acuerdo a la OMS (1). En marzo del año 2020, cuando la enfermedad llegó al Perú y se declaró el estado de emergencia (2), el número de casos diarios empezó a aumentar de forma alarmante, rebalsando las capacidades del sistema de salud, lo que generó el desarrollo de diferentes tipos de estrés en toda la población. El estudio de la psicología y la psiquiatría de las pandemias revela que en dichas situaciones los pensamientos, miedos, y conductas se diseminan como si fuesen patógenos, asociados a un miedo al “contagio de la insania”. (3)

En la actualidad, múltiples estudios han explorado el impacto de la crisis en la salud mental global (4). En el caso específico de Perú, por ejemplo, Krüger-Malpartida *et al* ya han evaluado y demostrado asociación entre los niveles de estrés generado por la pandemia y marcadores para stress, depresión, y ansiedad (5).

En el Hospital Cayetano Heredia, el Servicio de Neuro-Psiquiatría ha venido trabajando en conjunto con el Departamento de Psicología, diseñando una estrategia de contención e información para familiares y encargados de los pacientes hospitalizados; luego de establecer un registro de los pacientes que ingresaban cada día, con la información necesaria y los teléfonos de los familiares encargados, los psiquiatras y médicos residentes del servicio realizaban una llamada telefónica de primer contacto a estos familiares. El objetivo de estas llamadas era el de informar a las familias acerca del procedimiento a seguir durante la hospitalización (que los

informes serían por vía telefónica por parte de los médicos tratantes, que era preferible que esperen en sus casas y no en la puerta del hospital), aclarar algunas dudas acerca de la naturaleza del COVID19, y sobre todo ofrecer una línea de apoyo en salud mental disponible las 24 horas para todos los familiares de los pacientes hospitalizados. El propósito final de todo esto era tratar de disminuir la angustia y la incertidumbre de los familiares en la medida de lo posible y al mismo tiempo facilitar el trabajo de los médicos que trabajaban en primera línea.

Para finales de noviembre del año 2020 y *ad portas* de una segunda ola del COVID19, el servicio de Neuro-Psiquiatría había realizado más de 2500 llamadas de primer contacto a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19. Dicha estrategia sigue siendo utilizada el año 2021. Para evaluar la utilidad de estas llamadas, así como para afinar la estrategia y poder ser más efectivos en un posible próximo estado de emergencia, es imperativo medir el impacto de éstas.

El año 2014, Vega-Dienstmaier *et al* validaron una encuesta de satisfacción para usuarios de la consulta externa del Servicio de Psiquiatría del Hospital Cayetano Heredia (6), la cual medía 3 dimensiones o factores: lo relacionado al acto médico, lo relacionado con la organización, y lo relacionado a la comodidad y la espera. A partir de esta se usarán las preguntas relevantes y aplicables a una intervención telefónica para cuantificar su efecto.

En un mundo rápidamente cambiante, en el cual las telecomunicaciones son cada vez más importantes y representan una porción importante de la interacción humana, es importante aprender a sacarles el máximo provecho posible, en este caso especialmente en temas de salud mental y emergencias sanitarias. En este

estudio de investigación se busca determinar el efecto de las intervenciones telefónicas a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 por parte del equipo de psiquiatría del Hospital Cayetano Heredia. Llevar a cabo este estudio permitiría mejorar el sistema de contacto a familiares y seguir construyendo un programa robusto de apoyo telefónico.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados por COVID-19 con las intervenciones telefónicas realizadas por parte del equipo de psiquiatría del HCH del 15 de mayo de 2021 al 15 de junio de 2021.

Objetivos específicos

- Determinar si las intervenciones telefónicas del servicio de psiquiatría a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 son recordadas por los familiares
- Cuantificar qué tan completa ha sido la atención telefónica brindada por el servicio de psiquiatría a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19.
- Cuantificar qué tanta confianza le brindó el médico al familiar de paciente hospitalizado por COVID19 que fue contactado por teléfono.

- Obtener calificaciones de los familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 que fueron contactados por el servicio de psiquiatría con respecto a la amabilidad, el respeto, la paciencia, la claridad de las explicaciones, la disposición, y la utilidad de la intervención telefónica
- Obtener una calificación subjetiva general de la atención telefónica y de la utilidad de esta de los familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 que fueron contactados por el servicio de psiquiatría.
- Recolectar sugerencias del público objetivo.

3. MATERIAL Y MÉTODO

A) Diseño del estudio

Es un estudio transversal descriptivo retrospectivo en el que se evaluará el impacto de las intervenciones telefónicas realizadas por el servicio de Psiquiatría en familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 durante el año 2021 en el Hospital Cayetano Heredia utilizando parte de una encuesta de satisfacción del usuario validada en pacientes y familiares de pacientes usuarios del consultorio de Psiquiatría del mismo hospital. Personal del servicio de Psiquiatría contactará y realizará estas encuestas por vía telefónica entre los 14 y 21 días después de la llamada de primer contacto.

B) Población

Para finales de diciembre de 2020, el registro pacientes hospitalizados por COVID19 del servicio de psiquiatría tiene registrados a 1556 pacientes de alta

cuyos familiares fueron contactados por vía telefónica por el personal del servicio. El año 2021 se continuó con la misma estrategia de contacto de familiares hospitalizados.

Criterios de inclusión:

- Familiares de pacientes que están o estuvieron hospitalizados por COVID19 durante el año 2021 en el Hospital Cayetano Heredia que fueron contactados por el servicio de Psiquiatría por vía telefónica, entre el 15 de mayo de 2021 y el 15 de junio de 2021
- Familiares que acepten participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Familiares de pacientes que están o estuvieron hospitalizados por causas no COVID-19 pero que contactaron al servicio
- Familiares de pacientes que estuvieron hospitalizados por COVID19 durante el año 2021 en el Hospital Cayetano Heredia fallecidos durante o después de la hospitalización

C) Muestra

Será un muestreo por conveniencia. Se llamará a todas las familias que fueron contactadas por el servicio dentro de los 14 y 21 días posteriores a la llamada de primer contacto, y se incluirán todas las que contesten la llamada telefónica y acepten participar en el estudio.

D) Definición operacional de variables

Fueron tomadas las preguntas 4, 6, 7, 8, 9, 12, 15, y 16 del cuestionario validado por Vega-Dienstmeier *et al.*(6), siendo todas menos la última fuertemente correlacionadas con el aspecto del acto médico, y la última una pregunta abierta que busca comentarios y sugerencias.

Nombre de la variable	Tipo de Variable y escala de medición	Definición operacional	Pregunta a medir
Fecha de ingreso	Cuantitativa discreta de razón	Fecha de ingreso del paciente por el que fue contactado el entrevistado	¿En qué fecha fue hospitalizado su familiar?
Fecha de contacto por psiquiatría	Cuantitativa discreta de razón	Fecha en que el entrevistado fue contactado por primera vez por el Servicio de Psiquiatría	¿En qué fecha fue contactado por el servicio de Salud Mental?
Alta	Cualitativa nominal	Si el paciente en cuestión sigue hospitalizado o ya fue dado de alta.	¿El paciente se encuentra de alta?
Fecha de alta	Cuantitativa discreta de razón	Fecha de alta del paciente por el que fue contactado el entrevistado	¿Cuándo fue dado de alta?
Recuerdo de la intervención	Cualitativa Nominal	Si recuerda el entrevistado haber sido contactado por psiquiatría cuando su familiar estuvo hospitalizado	¿Recuerda haber sido contactado por psiquiatría cuando su familiar estuvo hospitalizado en el hospital?
Minuciosidad	Cualitativa Ordinal	Qué tanto el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le brindó el médico que lo contacto?

		de Psiquiatría fue completa	
Confianza	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado sintió confianza cuando fue contactado por primera vez	¿Qué tanta confianza le inspiró el médico que lo contactó?
Amabilidad	Cualitativa Ordinal	Qué tanto el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio de Psiquiatría fue amable, respetuosa, y con paciencia	Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le brindó el médico que lo contactó :
Claridad1	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio de Psiquiatría fue clara con respecto al COVID19	¿Cuánto entendió las explicaciones que brindó el médico que lo contactó sobre la enfermedad de su familiar (el COVID19)?
Claridad2	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio de Psiquiatría fue clara con respecto al servicio que ofrece	¿Cuánto entendió las explicaciones que brindó el médico que lo contactó sobre el servicio que brindaba el equipo de Psiquiatría y Salud Mental?
Disposición	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio de Psiquiatría fue con disposición a resolver dudas	¿Qué tan dispuesto se mostró el médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?
Calificación general	Cualitativa Ordinal	La calificación general que le daría el entrevistado a la primera vez que fue contactado	Califique de manera general la atención que recibió de este psiquiatra
Ayuda de la intervención	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado considera que la intervención por el	¿Que tanto le ayudó la llamada para poder sentirse más tranquilo

		médico del servicio de Psiquiatría le generó alivio	durante el internamiento de su familiar?
Utilidad de la intervención	Cualitativa Ordinal	Si el entrevistado considera que la intervención por el médico del servicio de Psiquiatría fue completa	¿Qué tan útil le pareció la intervención?
Sugerencias y observaciones	Cualitativa descriptiva	Comentarios, sugerencias, y observaciones adicionales del entrevistado	¿Quisiera sugerir algo más para mejorar la atención que usted recibió, o tiene alguna observación al respecto?

E) Procedimientos y técnicas

Luego de ser aprobado por el Comité de Ética, se procederá a procesar el registro de familiares contactados del Servicio de Psiquiatría para seleccionar a todas las familias contactadas dentro de los 14 días previos al 1ro de junio.

Empezando el 1ro de junio, hasta el 30 de junio, se llamará nuevamente a todas las familias de pacientes, entre los 14 y los 21 días después de la primera llamada.

Éstas familias serán contactadas nuevamente por médicos del mismo servicio, y luego del consentimiento verbal, las llamadas serán grabadas y se les pedirá que respondan las preguntas de la encuesta modificada de Vega-Dienstmeier *et al*, adjunta en el **Anexo 1**. La encuesta fue modificada ya que los ítems medían

diferentes dimensiones o factores y nuestra intención fue centrarnos en el acto médico (calificado por las preguntas 4, 6, 7, 8, 9, 12, 15 de la encuesta original).

Ya que el registro de seguimiento de familias se actualiza a diario, ingresarán al estudio todas las familias contactadas hasta el 15 de junio de 2021.

Luego de terminar de realizar todas las llamadas, se procederá a analizar los datos.

F) Aspectos éticos del estudio

El trabajo de investigación será evaluado por los comités de Ética del Hospital Cayetano Heredia y de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para autorizar su ejecución.

La encuesta será llevada a cabo por vía telefónica y grabada previo consentimiento de los participantes. Se le leerá a los participantes el consentimiento informado telefónico, (Anexo 2) adaptado del consentimiento usado por Granada y Gutiérrez (7) en 2019.

Para mantener el anonimato de los participantes, cada participante será codificado de la siguiente manera: Fecha-Número de llamada del día. Ej: 01.06.2021-01.

Por cada llamada se llenará una encuesta (Anexo 1) en la que se registrará el código de la familia participante y los últimos 4 dígitos del DNI del paciente hospitalizado,

para así evitar duplicados. Los datos personales de los sujetos de estudio permanecerán no serán registrados ya que la participación en el estudio es anónima.

Los resultados de las encuestas serán consolidados en un documento de Microsoft Excel, registrando solo los códigos de cada participante, y sólo los investigadores tendrán acceso a ese documento.

Uno de los criterios de exclusión del presente estudio es que el o los familiares previamente hospitalizados del entrevistado hayan fallecido, pues el periodo de duelo ha de respetarse y puede representar un sesgo al responder la encuesta.

G) Plan de análisis

El análisis de esta base de datos se llevará a cabo con el paquete estadístico STATA versión 17.

Con respecto al contacto a los familiares en relación a la fecha de ingreso, se calculará el tiempo promedio y el rango.

Además de realizar una descripción general de los resultados, por tratarse en su mayoría de variables no paramétricas, se utilizará la prueba de chi cuadrado de Pearson para evaluar el impacto de las diferentes variables en la valoración de la intervención.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WHO. COVID-19 Dashboard. Geneva: World Health Organization, 2020. Available online: <https://covid19.who.int/> (last cited: [3/05/2021]).
2. El Peruano. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19-DECRETO SUPREMO-N° 044-2020-PCM [Internet]. elperuano.pe. 2020 [cited 28 December 2020]. Available from: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>
3. Huremović D, editor. Psychiatry of Pandemics. New York: Springer; 2019
4. Torales J, O’Higgins M, Castaldelli-Maia JM, Ventriglio A. The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health. *Int J Soc Psychiatry*. 2020 Jun;66(4):317–20.
5. Krüger-Malpartida H, Pedraz-Petrozzi B, Arévalo-Flores M, Salmavides-Cuba F, Anculle-Arauco V, Dancuart-Mendoza M. Effects on Mental Health After the COVID-19 Lockdown Period: Results From a Population Survey Study in Lima, Peru. *Clinical Medicine Insights: Psychiatry* Volume 11: 1–9. 2020. DOI: 10.1177/1179557320980423

6. Vega-Dienstmaier JM, Arévalo-Flores JM, Tomateo-Torvisco JD, Cabello E. Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). *Rev Neuropsiquiatr* [online]. 2014, vol.77, n.4, pp.272-283. ISSN 0034-8597.

7. Granada Durango V, Gutierrez Quiroz M. Factores influyentes en la inasistencia de la población femenina de 14 a 19 años al programa de planificación familiar ofrecido por la E.S.E. Hospital Del Sur. Trabajo de grado. Universidad de Antioquia. Colombia. 2019.

5. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

A) Presupuesto:

El presente trabajo será autofinanciado y los médicos involucrados trabajarán de manera voluntaria. Se calcula que trabajarían 1 hora al día de lunes a viernes, lo que sumaría un total de 20 horas al mes, con una tarifa estándar de S/. 40 la hora.

Insumo	Costo (S/.)
Fotocopias de la encuesta	30
Material de escritorio	20
Servicio de telefonía celular (S/ .60 al mes)	180
Sueldo de médicos encargados de las llamadas	800
Total	1030

Sin embargo, ya que los médicos realizarán el trabajo *ad honorem*, el presupuesto final es de **S/. 230**

B) Cronograma:

Fecha	Proceso
Diciembre 2020- Abril 2021	Investigación y elaboración del protocolo
Mayo 2021	Evaluación por el Comité de Ética
Junio 2021	Entrevistas y recolección de datos
Julio 2021	Elaboración del informe final
Julio 2021	Publicación del informe final

6. ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para medir el impacto de las intervenciones telefónicas del Servicio de Psiquiatría a familiares de pacientes hospitalizados por COVID19 en el Hospital Cayetano Heredia

(Adaptada de Vega-Dienstmeier *et al.* 2014)

Código:

Fecha de ingreso:

Fecha de llamada de primer contacto:

¿El paciente se encuentra de alta? SI NO

Fecha de alta:

Número	Pregunta	Respuesta		
1	Recuerda haber sido contactado por psiquiatría cuando su familiar estuvo hospitalizado en el hospital?	Si	No	
2	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado su médico?	Bastante	Regular	Poca
3	¿Qué tanta confianza le inspira su médico?	Bastante	Regular	Poca
4	Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado su médico:	Bueno	Regular	Malo
5	¿Cuánto entendió las explicaciones que brindó el médico que lo contactó sobre la enfermedad de su familiar (el COVID19)?	Bastante	Regular	Poco
6	¿Cuánto entendió las explicaciones que brindó el médico que lo contactó sobre el servicio que brindaba el equipo de Psiquiatría y Salud Mental?	Bastante	Regular	Poco
7	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?	Bastante	Regular	Poco
8	Califique de manera general la atención que recibió de este psiquiatra	Buena	Regular	Mala
9	¿Que tanto le ayudo la llamada para poder sentirse más tranquilo durante el internamiento de su familiar?	Bastante	Regular	Poco
10	¿Qué tan útil le pareció la intervención?	Buena	Regular	Mala
11	¿Quisiera sugerir algo más para mejorar la atención que usted recibió?		