



# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



ORIGINAL

## Satisfacción con la enfermera en atención primaria: herramientas de medida y factores explicativos



J. Martín-Fernández<sup>a,\*</sup>, G. Ariza-Cardiel<sup>b</sup>, G. Rodríguez-Martínez<sup>c</sup>, M. Gayo-Milla<sup>d</sup>,  
M. Martínez-Gil<sup>e</sup>, C. Alzola-Martín<sup>f</sup> y M.I. Fernández-San Martín<sup>g</sup>

<sup>a</sup> Consultorio de Villamanta (CS Navalcarnero), Gerencia de Atención Primaria, Red de Investigación en Servicios Sanitarios y Enfermedades Crónicas (REDISSEC), Madrid, España

<sup>b</sup> Unidad Docente Multiprofesional de Atención Familiar y Comunitaria Oeste, Unidad de Apoyo a la Investigación, Gerencia de Atención Primaria, Red de Investigación en Servicios Sanitarios y Enfermedades Crónicas (REDISSEC), Madrid, España

<sup>c</sup> Centro de Salud Condes de Barcelona, Gerencia de Atención Primaria, Madrid, España

<sup>d</sup> Centro de Salud Navalcarnero, Gerencia de Atención Primaria, Madrid, España

<sup>e</sup> Centro de Salud Gregorio Marañón, Gerencia de Atención Primaria, Madrid, España

<sup>f</sup> Centro de Salud Ramón y Cajal, Gerencia de Atención Primaria, Madrid, España

<sup>g</sup> Unitat docent de MFiC, Àmbit Barcelona, ICS, Barcelona, España

Recibido el 3 de marzo de 2014; aceptado el 23 de enero de 2015

Disponible en Internet el 5 de marzo de 2015

### PALABRAS CLAVE

Satisfacción de los  
consumidores;  
Atención Primaria de  
la Salud;  
Enfermería;  
Organización y  
Administración;  
Calidad de Atención  
de Salud;  
Cuestionarios

### Resumen

**Objetivos:** Analizar las propiedades psicométricas de 2 herramientas de medida de la satisfacción con la atención recibida de la enfermera en atención primaria y estimar los valores de esta satisfacción y las características del paciente y el servicio asociadas con su variabilidad.

**Métodos:** Los sujetos fueron elegidos aleatoriamente en 23 centros de salud de la Comunidad de Madrid. Se midió la satisfacción con los cuestionarios AMABLE y de Baker, cuyas propiedades psicométricas fueron evaluadas. Se recogieron variables sociodemográficas y otras relativas al estado de salud, o al proceso de atención. Se construyó un modelo explicativo mediante *Generalized Estimating Equations*.

**Resultados:** Los 662 sujetos expresaron una satisfacción media de 4,95/5 (DE 0,25) con AMABLE y 4,83/5 (DE 0,42) con el cuestionario Baker. AMABLE se explicaba en una única dimensión (alfa Cronbach 0,85), y Baker en 3: cuidados profesionales (media 4,76 [DE 0,48], alfa Cronbach 0,74), profundidad de la relación (media 3,76 [DE 1,18], alfa Cronbach 0,73) y tiempo dedicado (media 4,42 [DE 0,86], alfa Cronbach 0,47). La edad, una mejor percepción del estado de salud y la consulta concertada por la enfermera se asociaban con una mayor satisfacción expresada. La atención en el domicilio, los ingresos hospitalarios, el retraso en la consulta, la familia más extensa o la renta familiar elevada se asociaban con una menor satisfacción.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [jmfernandez@salud.madrid.org](mailto:jmfernandez@salud.madrid.org) (J. Martín-Fernández).

**Conclusiones:** La satisfacción con la consulta de la enfermera en atención primaria era muy alta y se asociaba con características personales y de la propia consulta. Las herramientas evaluadas eran adecuadas para medir este resultado.

© 2014 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

## KEYWORDS

Patient satisfaction;  
Primary care;  
Nursing;  
Organisation and  
administration;  
Quality of health  
care;  
Questionnaires

## Satisfaction with primary care nursing: Use of measurement tools and explanatory factors

### Abstract

**Objectives:** This study aims to assess the psychometric properties of two measurement tools for patient satisfaction with nursing care in Primary Care, the satisfaction level, and the personal and consultation characteristics associated with its variability.

**Methods:** Subjects randomly selected in 23 Health Care centres in the Community of Madrid were included. Satisfaction was measured by means of the AMABLE and Baker questionnaires, in which the psychometric properties were evaluated. Sociodemographic characteristics of the consultations, variables related to health status, and other related to the consultation process were collected. An explanatory model using Generalized Estimating Equations was constructed.

**Results:** The 662 subjects expressed a mean satisfaction of 4.95/5 (SD .25) with AMABLE, and 4.83/5 (SD .42) with the Baker questionnaire. AMABLE had a single dimension (Cronbach's alpha .85), and Baker three: professional care (mean 4.76, SD .48 Cronbach's alpha .74), depth of relationship (mean 3.76, SD 1.18, Cronbach's alpha .73), and perceived time (mean 4.42, SD .86, Cronbach's alpha .47). Ageing, a better perception of health status, and appointments arranged by nurses were associated with higher expressed satisfaction. Home care, hospital admissions, delayed consultation, extended family, or high family income were associated with lower satisfaction.

**Conclusions:** Satisfaction with nurse consultations in Primary Care was very high, and varied depending on personal characteristics and on the type of consultation. The assessed tools allowed this outcome to be measured properly.

© 2014 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

## Introducción

El estudio de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud se ha convertido en un instrumento de valor en la investigación de servicios sanitarios<sup>1</sup>. La satisfacción se ha considerado como un resultado en sí mismo del contacto con el servicio de salud, a la vez que modula la interacción del sujeto con el propio sistema de salud<sup>2</sup>. La información sobre la satisfacción de los pacientes se puede utilizar como medida de la calidad de diferentes aspectos del servicio, y ha permitido identificar áreas que presenten déficit desde el punto de vista del receptor del servicio, para adaptarlo a las necesidades de sus destinatarios. La implicación del paciente en el diseño de los servicios de salud se ha propuesto como un estilo favorecedor de la equidad<sup>3</sup>, y propicia unos mejores resultados para el paciente y una mejor consecución de sus expectativas<sup>4</sup>. Por otra parte, el análisis de la satisfacción tiene relevancia desde la perspectiva de la gestión sanitaria. Ofrece una medida singular de la capacidad de la organización para responder a las expectativas de los usuarios, y es un predictor de la «adhesión» o «fidelidad» del usuario al prestador del servicio<sup>5</sup>, se relaciona con la satisfacción del agente que proporciona el servicio, especialmente en el caso de las enfermeras<sup>6</sup>, y se ha usado como argumento para legitimar diferentes propuestas de reformas sanitarias en nuestro medio<sup>7</sup>.

La satisfacción con la atención recibida por los profesionales sanitarios es un concepto difícil de delimitar. Algunas teorías psicológicas tratan de encuadrar esta satisfacción en un marco de actitudes personales o sociales, pero se acepta que en la génesis de la satisfacción se encuentra la concordancia entre las expectativas del paciente sobre lo que pensaba obtener y los resultados que percibe en su contacto con el sistema sanitario<sup>8,9</sup>.

En parte las dificultades de conceptualización de la satisfacción se producen por su naturaleza multidimensional, estando conformada por aspectos relativos a la calidad científico-técnica, la relación personal con el profesional, tipos de comunicación, la accesibilidad al sistema y cuestiones organizativas, entre otras<sup>10</sup>.

La medida de la satisfacción no siempre tiene un abordaje único, y su estudio debería integrar diferentes metodologías desde diferentes paradigmas, incluyendo aquellos que exploran e interpretan el fenómeno, como hacen los estudios cualitativos<sup>11</sup>. Desde la perspectiva cuantitativa parece importante disponer de cuestionarios validados, pues aquellos no construidos en el contexto de un marco teórico adecuado suelen dar lugar a medidas sesgadas, a veces motivadas por un sesgo de aceptabilidad de la respuesta del entrevistado<sup>12</sup>. En nuestro entorno existen herramientas validadas para medir la satisfacción del usuario de los servicios enfermeros, tanto en el ámbito hospitalario<sup>13</sup> como

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1090952>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1090952>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)