



# Revista de Calidad Asistencial

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



ORIGINAL

## Factores determinantes de la satisfacción del paciente con la consulta de anestesia



M. Echevarria \*, P. Ramos, F. Caba, J. López, C. Almeida y C. Cortes Gonzalez

Servicio de Anestesiología y Reanimación, Hospital de Valme, Sevilla, España

Recibido el 7 de agosto de 2014; aceptado el 23 de junio de 2015

Disponible en Internet el 7 de agosto de 2015

### PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente;  
Calidad asistencial;  
Anestesia

### Resumen

**Objetivo:** Analizar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención prestada en la consulta preanestésica y los factores determinantes.

**Material y método:** Se realizó una encuesta anónima que se distribuyó de forma aleatoria entre los pacientes atendidos en la consulta de preanestesia, y que incluyó 4 preguntas con 5 respuestas posibles en una escala categórica (muy poco satisfecho, poco satisfecho, regular de satisfecho, satisfecho y muy satisfecho), relacionadas con la puntualidad, la comprensión de la información recibida, el respeto en el trato y el grado global de satisfacción, así como una quinta sobre el conocimiento del nombre del anestesiólogo que les atendió. Se aplicó un modelo de regresión logística binaria, que identificó las variables predictoras de la satisfacción, calculó la *odds ratio* (OR) y sus respectivos intervalos de confianza al 95% (IC 95%).

**Resultados:** Se analizaron 4.006 encuestas. El 99,2% (3966) de los usuarios valoraron como satisfecho/muy satisfecho la pregunta sobre el respeto en el trato, el 98,4% (3.937) la información recibida y su comprensión, el 77,4% (3.096) la puntualidad en la atención y el 97,6% (3.909) el grado de satisfacción global. Un 71% (2844) no conocía el nombre del anestesiólogo. El análisis de regresión relacionó el mayor grado de satisfacción con el trato (OR: 17,44;  $p < 0,0005$ ) y la información recibidos (OR: 14,94,  $p < 0,0005$ ), mientras que la puntualidad (OR: 5,40;  $p < 0,0005$ ) fue el factor que menos contribuyó en el resultado.

**Conclusión:** En nuestra población el grado de satisfacción en el ámbito de la consulta de preanestesia está unido principalmente a la capacidad de comunicación del anestesiólogo.

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

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [mercedes.echevarria@terra.com](mailto:mercedes.echevarria@terra.com) (M. Echevarria).

**KEYWORDS**

Patient satisfaction;  
Quality of health  
care;  
Anaesthesia

**Factors determining patient satisfaction with the pre-anaesthesia consultation****Abstract**

*Objective:* To analyse patient satisfaction with care provided in the pre-anaesthetic consultation and its determining factors.

*Material and method:* An anonymous questionnaire was randomly distributed to patients attending a pre-anaesthesia clinic, which included 4 questions with 5 possible answers on a (very dissatisfied, dissatisfied, fairly satisfied, satisfied and very satisfied) categorical graduated scale related to punctuality, understanding of the information received, respectful treatment, and overall satisfaction. The fifth question was about the knowledge or the name of the anaesthesiologist who attended them. A binary logistic regression model was used, which identified the predictors of satisfaction, calculated the odds ratios, and their respective 95% confidence intervals.

*Results:* A total of 4006 questionnaires were analysed, in which 99.2% (3966) of users rated as satisfied/very satisfied the question about the respectful treatment, 98.4% (3937) of the information received and understanding, 77.4% (3096) punctuality in attending, and 97, 6% (3909) overall satisfaction. Almost three-quarters (71%, 2844) did not know the name of the anaesthesiologist. Regression analysis associated the more satisfied with their treatment (OR 17.44;  $P < .0005$ ) and the information received (OR 14.94,  $P < .0005$ ), while punctuality (OR 5.40;  $P < .0005$ ) was the factor that contributed less to the result.

*Conclusion:* In our population satisfaction in pre-anaesthesia consultation is due mainly to the communication skills of the anaesthesiologist.

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

**Introducción**

En los últimos años el paciente se ha convertido en el centro del sistema sanitario, y su grado de satisfacción con la atención recibida en un valioso indicador de calidad<sup>1</sup>. Una forma de medir la calidad es mediante su opinión a través de encuestas específicas, grupos focales o informe de usuarios<sup>2</sup>.

La perspectiva de recibir una anestesia es cada vez más preocupante para unos usuarios mejor informados que demandan mayor comodidad y menores efectos secundarios tras su administración. Los estudios de satisfacción en el ámbito de la anestesiología no se han prodigado demasiado, han presentado en su mayoría problemas metodológicos y se centran principalmente en la satisfacción relacionada con el resultado anestésico de determinados procesos o técnicas anestésicas<sup>3-5</sup>, siendo más escasos los relacionados con el área del estudio preanestésico<sup>6-8</sup>. Varias publicaciones recientes han profundizado en el análisis de posibles predictores de satisfacción como resultado de la anestesia, y en la validación de test que permitan medir dicha satisfacción con metodología adecuada<sup>5,9-11</sup>.

El modelo sanitario de la Comunidad Autónoma de Andalucía ha desarrollado unidades de gestión clínica (UGC) y programas para su acreditación, incluyendo la satisfacción de los usuarios como uno de los estándares a evaluar. Nuestro servicio de anestesiología y reanimación, constituido en UGC, realiza encuestas de satisfacción en la consulta de preanestesia. El objetivo en este estudio era analizar, mediante la realización de una encuesta estructurada, el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en la consulta de preanestesia, y determinar qué aspectos relacionados con su desempeño (puntualidad, comprensión de la información, trato recibido y conocer al

profesional que les atiende) eran percibidos como los más valiosos e influyentes.

**Material y método**

Estudio epidemiológico descriptivo, prospectivo y longitudinal. La Consejería de Salud de Andalucía dispone de un modelo de encuesta de satisfacción validado, del cual se seleccionaron las preguntas relacionadas con actividad de consultas<sup>12</sup>. Fue un sencillo cuestionario anónimo que contenía 4 preguntas relacionadas con la puntualidad en la atención, la comprensión de la información recibida, el respeto en el trato recibido y el grado de satisfacción total con la atención, las cuales se evaluaron según una escala categórica de 5 respuestas posibles: muy poco satisfecho, poco satisfecho, regular de satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Además se preguntó si conocían el nombre del anestesiólogo que les había atendido. A los pacientes se les entregó la encuesta a la llegada a la consulta, solicitándoles que tras su finalización la contestaran y la depositaran en un buzón localizado en las inmediaciones.

En el periodo comprendido entre enero de 2007 y diciembre de 2012 la enfermera de la consulta seleccionó uno de cada 5 pacientes de la programación diaria a los que entregó la encuesta. Si un paciente no se presentaba o renunciaba, no se incluía un nuevo destinatario de la encuesta. El anestesiólogo desconocía los pacientes seleccionados. Se analizaron cada año los resultados de las encuestas introduciendo las correspondientes áreas de mejora.

Con objeto de identificar factores predictores independientes de satisfacción del paciente se realizó un modelo multivariante de regresión logística binaria, previo análisis

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1090971>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1090971>

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