

## La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de Medicina Nuclear

A.M. GARCÍA VICENTE, A. SORIANO CASTREJÓN, C. MARTÍNEZ DELGADO, V.M. POBLETE GARCÍA, S. RUIZ SOLÍS, M. CORTÉS ROMERA, S. RODADO MARINA, M.P. TALAVERA RUBIO Y M.A. PALOMAR MUÑOZ

*Servicio de Medicina Nuclear. Unidad de Investigación. Hospital General de Ciudad Real. Ciudad Real. España.*

**Resumen.**—*Objetivo.* Valorar el grado de satisfacción e insatisfacción del paciente con el servicio de Medicina Nuclear.

*Material y métodos.* Se diseñó un cuestionario compuesto por 9 preguntas cerradas, una de escala numérica y otra pregunta abierta que recogió comentarios y sugerencias. Las preguntas consideraron diferentes dimensiones de calidad del servicio relacionadas con el tiempo de espera en la realización de la exploración, información, instalaciones, trato recibido por el personal del servicio y satisfacción global (escala numérica 1-10).

El grado de insatisfacción se estableció mediante el análisis de quejas escritas recibidas en los últimos 6 años.

*Resultados.* Se obtuvieron 671 cuestionarios. El 58% de los encuestados fueron mujeres. La edad media fue de 56,5 años (DE: 16,26).

La información suministrada fue correcta para el 81,7% de los encuestados. El equipamiento y las instalaciones fueron satisfactorios para el 74,5% de los pacientes. La lista de espera y el tiempo de espera fueron correctos para el 70% y el 66,4% respectivamente. El trato correcto fue el parámetro más favorablemente valorado (98,7%). La satisfacción global fue positiva ( $\geq 7$  sobre 10) para el 82,8% de los pacientes.

Se recibieron un total de 29 quejas. La mayoría se basó en aspectos relacionados con la lista de espera (12) y disconformidad con la asistencia (9).

*Conclusiones.* El grado de satisfacción fue alto en la mayoría de los pacientes. El tiempo de espera constituyó el parámetro con menor satisfacción y, por lo tanto, subsidiario de mejora. La principal queja espontánea referida por nuestros pacientes fue la lista de espera.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción, paciente, evaluación, salud, calidad, Medicina Nuclear.

### PATIENT SATISFACTION AS QUALITY INDICATOR IN A NUCLEAR MEDICINE DEPARTMENT

**Abstract.**—*Objective.* To assess patient satisfaction and dissatisfaction with a Nuclear Medicine department.

Recibido: 11-09-2006.

Aceptado: 19-10-2006.

*Correspondencia:*

C. MARTÍNEZ DELGADO  
Servicio de Medicina Nuclear  
Unidad de Investigación  
Hospital General de Ciudad Real  
Tomelloso, s/n  
13005 Ciudad Real. España

*Material and methods.* A questionnaire was designed with 9 closed questions, 1 with a numerical scale (1-10) and 1 with an open question for suggestions. The questions included different quality dimensions of the department related with waiting time for the scan, information, facilities, attention manner with department staff and global satisfaction (numerical scale, 1-10).

Dissatisfaction was determined by analyzing the written complaints for the last 6 years.

*Results.* A total of 671 questionnaires were obtained, 58% of those surveyed being women. The mean age of patients was 56.5 ( $\pm 16.26$ ).

The information provided was correct in 81.7% of cases. Equipment and facilities were correct for 74.5% of patients. Waiting list and waiting time were correct for 70% and 66.4% respectively. The attention manner of the department staff was the most satisfactory dimension (98.7%). Global satisfaction was positive ( $\geq 7$  out of 10) in 82.8% of the patients.

29 complaints were received. Most of them were based on waiting list (12) and disagreement with assistance (9).

*Conclusions.* Global satisfaction was high in most of patients. Waiting time was the dimension with the lowest level of satisfaction and subsidiary of improvement plans. The primary spontaneous complain by our patients was due to the waiting list.

**KEY WORDS:** satisfaction, patient, evaluation, health, quality, Nuclear Medicine.

### INTRODUCCIÓN

En la prestación de los servicios de salud, la evaluación de la satisfacción es una herramienta clave para el conocimiento y análisis de cómo se está proporcionando un servicio. Debido a que la satisfacción es fiel reflejo de calidad de la asistencia sanitaria, se considera necesario que el profesional sanitario entienda, conozca y asuma el punto de vista de los pacientes para optimizar y mejorar ambos parámetros en la atención médica que suministra<sup>1</sup>.

Donabedian<sup>2</sup> describió la calidad de la atención en tres dimensiones: la técnica, la interpersonal y la de las comodidades. La primera entendida como aplicación de la ciencia y la tecnología para resolver los problemas de salud del paciente. La segunda se expresa

en la interacción que se da entre el profesional de la salud y el paciente en el momento de proporcionar la atención. Por último, las comodidades son todos los elementos del ambiente físico que rodean el proceso de atención. Todas las dimensiones son inseparables y ocurren de manera simultánea cada vez que una persona entra en contacto con los servicios de salud.

Cuando se evalúa la calidad de los servicios de salud, los profesionales de la salud, en especial los médicos, tienden a dar mayor importancia a las características que corresponden a la estructura y a la dimensión técnica. Sin embargo, en repetidos estudios se ha observado que los problemas relacionados con el proceso, es decir, con la forma en que hacemos nuestro trabajo, tienen más relevancia que los problemas de estructura para determinar el nivel de calidad de los resultados de la atención y la satisfacción de los usuarios<sup>3</sup>.

Las encuestas son una herramienta importante que puede ayudarnos a obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre el sistema sanitario<sup>4</sup>. La importancia de esta información radica en que puede convertirse en un procedimiento de gestión interna, identificando problemas y puntos débiles del sistema susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas apropiadas. Sin embargo, tenemos que reconocer que el valor de la satisfacción es subestimado en nuestro quehacer diario.

Existen pocos estudios publicados en los que se evalúe el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio de Medicina Nuclear para la realización de una técnica diagnóstica o terapéutica<sup>5-7</sup>.

El objetivo del trabajo fue determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios mediante el análisis de un cuestionario suministrado a nuestros pacientes. Como objetivo secundario realizamos el análisis de quejas escritas recibidas en los últimos 6 años a través del servicio de atención al usuario.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se diseñó un cuestionario autoadministrado para pacientes compuesto por 9 preguntas cerradas y pre-codificadas, 1 de escala numérica (del 1 al 10) así como una pregunta abierta que recogió comentarios y sugerencias. También se obtuvo información socio-demográfica de los pacientes en cuanto a la edad, nivel de estudios y sexo. En la tabla 1 se describe el cuestionario en detalle.

La encuesta consideró aspectos relacionados con la accesibilidad del servicio, la información suministrada al paciente acerca de la prueba antes y durante la estancia en el servicio, calidad del trato recibido, ambiente e instalaciones, así como oportunidad de la atención (si la prestación médica se realizó en el momento más temprano desde la llegada). Además, se incluyó un apartado de observaciones en donde se anotaron todos los comentarios adicionales que hicieron los usuarios.

La administración de la encuesta se efectuó entre los meses de enero y octubre de 2005, de forma aleatoria, entre los pacientes que acudieron al servicio de Medicina Nuclear para la realización de un estudio gammagráfico. Se distribuyó el cuestionario a pacientes mayores de 16 años y capacitados en sus cualidades mentales, después de la finalización de la técnica gammagráfica, y se recogió antes de su salida del servicio.

La información obtenida de las distintas variables se analizó inicialmente de forma descriptiva. La satisfacción global percibida se constató mediante una escala analógica visual (1-10) considerando como positiva una puntuación  $\geq 7$ . Como los resultados no presentaron una distribución normal se empleó estadística no paramétrica. Se relacionaron los resultados de esta escala con el sexo de los pacientes mediante la U de Mann-Whitney, el nivel de estudios mediante el test de Kruskal-Wallis y la edad de los pacientes mediante correlación Rho de Spearman.

En cuanto al análisis de quejas, se valoraron todas las reclamaciones escritas recibidas de pacientes que acudieron a nuestro servicio desde enero de 2000 hasta diciembre de 2005. Las reclamaciones se clasificaron según reflejaran problemas de la estructura, del proceso o del resultado de la atención. Así mismo, se solicitó información al servicio de Atención al Usuario, acerca del número de reclamaciones escritas procedentes de pacientes que acudieron al resto de los servicios hospitalarios y su tasa con respecto al total de pacientes atendidos (hospitalización y consultas) para el mismo período de tiempo.

## RESULTADOS

Se recogieron un total de 671 cuestionarios válidos, ya que se excluyeron aquellos no cumplimentados (17) y los no válidos por estar incompletos (10).

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/4249261>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/4249261>

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