

Conocimiento y satisfacción de los médicos de atención primaria sobre su hospital de referencia

Objetivo. Conocer el grado de conocimiento y la satisfacción sobre el hospital de los médicos de familia de atención primaria de la zona comunitaria de referencia.

Diseño. Estudio transversal mediante cuestionario.

Emplazamiento. Servicio de atención primaria (SAP) Montaña del Noreste de Barcelona ciudad, que corresponde a la zona de referencia comunitaria del Hospital Universitario Vall d'Hebron.

Participantes. Todos los médicos (un total de 270) no especialistas de los 18 equipos.

Mediciones. Se diseñó un cuestionario, con respuestas tipo escala de Likert, según la referencia de un objetivo similar del hospital de Zumarraga¹ (tabla 1).

Resultados. Se obtuvieron 129 respuestas válidas (48%). La edad media de la muestra fue de $42,7 \pm 8,2$ años. Llevaban trabajando en AP una media de $7,5 \pm 6,2$ años. El 67,7% de los encuestados era mujer.

Los resultados en porcentaje de respuestas de «bastante o muy de acuerdo» se exponen en la tabla 1.

Cabe destacar que un 50,8% responde que conoce «poco o nada» el hospital y un 75,6% que conoce poco los nombres de los médicos de sus pacientes en el hospital.

El intercambio de opinión entre la AP y el hospital se considera bajo en un 88,1%. El 65,9% opina que el hospital resuelve «bastante o muy bien» los problemas de sus pacientes y un 68,6% cree que el hospital dispone de los recursos, los conocimientos y las habilidades suficientes.

La mayoría de los médicos de AP (94,5%) considera que la demora en las consultas externas del hospital es «poco o nada» satisfactoria y un 89,3% considera también inadecuada la demora de los ingresos programados. El 61,9% de los médicos cree que la continuidad asistencial es inadecuada y el 95,2% desearía más sesiones o consultorías con los especialistas del hospital.

Discusión y conclusiones. Nuestros resultados no difieren de los encontrados tanto en la

TABLA 1. Conocimiento y satisfacción sobre el hospital de los médicos de atención primaria

Suma del porcentaje de respuestas «bastante o muy de acuerdo»

Preguntas del cuestionario	HUVH 2005	Zumarraga 1998	Zumarraga 2000
1. Conozco el hospital y sus instalaciones	49	44	52
2. Conozco su cartera de servicios del hospital	36	—	33
3. Conozco el nombre de los médicos de mis pacientes	24	24	42
4. El hospital resuelve los problemas de los pacientes	66	61	68
5. Puedo intercambiar opiniones con los médicos	12	49	71
6. El hospital dispone de los recursos suficientes	69	58	68
7. El dispositivo de consultas externas es adecuado	25	24	36
8. El trámite de consultas es sencillo	34	61	75
9. La demora para consulta es elevada	94	67	58
10. Recibo informe de alta de consultas	25	27	23
11. La información reconsultas es adecuada	17	24	36
12. La demora para ingreso programado es elevada	89	25	39
13. Recibo el informe de alta hospitalaria adecuado	93	67	77
14. La duración del ingreso es adecuada	83	82	90
15. El servicio de urgencias resuelve los problemas	64	58	74
16. Recibo el informe de urgencias	95	97	97
17. Mis pacientes están satisfechos del hospital	58	79	84
18. La continuidad asistencial es adecuada	38	24	40
19. El nivel de recetas CatSalut es adecuado	5	—	—
20. Quisiera más sesiones y consultorías con hospital	95	—	—

consulta realizada por el hospital de Zumarraga¹ como de los descritos en otros trabajos²⁻⁴. Creemos que estos resultados tienen el valor de aportar datos objetivos y cuantificados sobre este estado de opinión y satisfacción que pueden permitir al hospital diseñar estrategias de mejora.

El porcentaje de respuestas del 48% puede suponer una cierta limitación en estos resultados, pero creemos que el número absoluto de respuestas de 129 y su distribución entre los equipos de AP muestran suficientemente el estado de opinión y satisfacción que era el objetivo del trabajo.

En conclusión, los médicos de AP de la zona comunitaria del hospital consideran que éste es experto, con los recursos suficientes y que en general resuelve de manera satisfactoria los problemas de sus pacientes. Pero estos médicos manifiestan también conocer poco el hospital y a sus profesionales, reclaman sesiones conjuntas y consultorías, y desearían una mayor accesibilidad de sus pacientes a las consultas externas y los ingresos programados.

1. Hospital de Zumarraga. Servicio de salud Osakidetza. Encuesta publicada en la memoria de evaluación de calidad EFQM del hospital, 1998 y 2000.
2. Irazabal L, Gutiérrez B. ¿Funciona la comunicación entre los niveles primario y secundario? Aten Primaria. 1996;17:376-81.
3. Gomez N, Orozco D, Merino J. Relación entre atención primaria y especializada. Aten Primaria. 1997;20:25-33.
4. Isaac DR, Gijsbers AJ, Wyman KT, Martyres RF, Garrow BA. The GP-hospital interface: attitudes of general practitioners to tertiary teaching hospitals. Med J Aust. 1997;166:9-12.

Palabras clave: Coordinación hospital primaria. Satisfacción profesional. Hospital de referencia.

Josep Martí-Valls, Juan Miguel Carbonell y Leonardo Méndez
Hospital Universitario Vall d'Hebron.
Barcelona. España.