



## P-25 - ELABORACIÓN Y RESULTADOS DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA PACIENTES EN UN SERVICIO DE CIRUGÍA TORÁCICA

Liebert Álvarez, B.; Vives-Espejo Saavedra, T.; Peñato Luengo, F.; Partida González, C.; Corpa Rodríguez, M.E.; Vicente Verdú, R.; Gil Alonso, J.L.; Vázquez Pelillo, J.C.; Díaz-Agero Álvarez, P.

Hospital Universitario La Paz, Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** La satisfacción del paciente es un factor poco estudiado y que influye en gran medida en la calidad asistencial, un concepto relativamente reciente y cada vez más relevante en el ámbito de la medicina moderna. La finalidad de este estudio es medir la calidad asistencial percibida por los pacientes mediante una encuesta de satisfacción en un servicio de cirugía torácica.

**Métodos:** Elaboración de una encuesta de satisfacción en papel, de respuesta anónima y voluntaria, que consta de 22 ítems o preguntas; 15 ítems de valoración general del servicio, 4 ítems que analizan datos demográficos, 2 ítems para evaluar el índice de recomendación, 1 ítem acerca del tiempo de ingreso y un apartado de texto libre para sugerencias. La satisfacción se mide con una escala del 1 al 5 siendo el 1 “mucho peor de lo que me esperaba”, el 3 “como me lo esperaba” y el 5 “mucho mejor de lo que me esperaba” y mediante respuestas cerradas “Sí/No”. La encuesta de satisfacción fue entregada a todos los pacientes del servicio de cirugía torácica al alta desde enero de 2019 hasta enero de 2020.

**Resultados:** Se entregaron las encuestas a 353 pacientes obteniéndose un total de 223 encuestas (índice de respuesta de 63,2%). Se obtiene un índice de recomendación del 96%. Otros de los resultados más relevantes se resumen en la tabla.

Ítem analizado	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
La comodidad de las habitaciones del hospital ha sido: 2,3	11,4	29,5	26,8	29,1	
La amabilidad y el trato del personal médico durante el ingreso ha sido: 0	0	5,8	13,9	79,8	
El eficacia y profesionalidad del personal médico durante el ingreso ha sido:	0	0	5,4	14,8	79,8

La información recibida acerca de la/as/os operación/operaciones/procedimientos DESPUÉS de su realización ha sido:

La calidad de la información y recomendaciones recibidas al alta ha sido:

Desde un punto de vista global la calidad de la asistencia recibida ha sido:

	Menos de lo necesario (%)	Lo necesario (%)	Más de lo necesario (%)	N (%)
Piensa que ha estado ingresado:	5,8	87	2,2	4

**Conclusiones:** La satisfacción reflejada en la mayoría de los ítems analizados es alta pudiendo destacarse: la información recibida, el trato y la profesionalidad del personal sanitario y el alto índice de recomendación. Llama la atención que los peores resultados se obtienen en los ítems relacionados con la limpieza y comodidad de las habitaciones. Los resultados obtenidos de la muestra analizada permiten evaluar de forma fiable la calidad asistencial percibida y establecer objetivos de calidad y planes de mejora en el servicio.