



Cirugía Española



www.elsevier.es/cirugia

P-290 - CALIDAD Y SATISFACCIÓN PERCIBIDAS POR PACIENTES DE LA UNIDAD DE CMA

Aparicio Sánchez, Daniel; Tamayo López, María Jesús; Martín García, Cristobalina; Perea del Pozo, Eduardo; Sánchez Arteaga, Alejandro; Docobo Durantez, Fernando; Tallón Aguilar, Luis; Padillo Ruiz, Francisco Javier

Hospital Universitario Virgen del Rocío, Sevilla.

Resumen

Introducción: La calidad definida como atender a las necesidades del consumidor y producir satisfacción en este. Y está debe estar definida de forma amplia y completa, debe ser medible. Para lo cual se utilizan dimensiones o criterios evaluativos para medir el servicio.

Objetivos: Conocer las valoraciones, las expectativas y las propuestas de mejora de los pacientes atendidos en la Unidad de CMA.

Métodos: Se realiza una encuesta de forma consecutiva a todos los pacientes intervenidos en nuestra unidad de CMA, de las unidades de traumatología, cirugía general y otorrino. La encuesta es anónima y se ofrece en la sala de readaptación al medio tras la cirugía, depositándola después en un buzón para ello. Las variables son los datos demográficos y un cuestionario de 26 preguntas que miden las dimensiones de calidad, accesibilidad del servicio, confortabilidad, servicio personalizado, garantía, satisfacción con la atención recibida. Utilizando la escala de Likert de 0-10.

Resultados: De 629 cuestionarios entregados se recogieron 352 (tasa de respuesta del 56%), descartando las que no estaban completas, por lo que finalmente se recogen para el estudio 214 válidas (34,02%). Sexo: 55% varones y 45% mujeres. Edad: la mediana fue de 49 años, siendo 34-65 años los percentiles 25 y 75. Nivel de estudios: 10% ninguno, 37% estudios primarios, 34% estudios secundarios, 19% universitarios. El análisis por las dimensiones: servicio de accesibilidad 54,7% contestaron con la puntuación máxima. Servicio confortable el 55,1% y el servicio personalizado el 72%, servicio de garantía 53,7% y seguridad 78%.

Conclusiones: 1. La calidad percibida por los usuarios de CMA fue elevada para más del 50% de los pacientes. 2. La satisfacción fue mayor del 80%. 3. Más del 75% de los pacientes tuvieron percepción de seguridad.