



O-219 - CALIDAD PERCIBIDA EN UNA UNIDAD DE CMA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PACIENTES

Hidalgo Grau, Luis Antonio; Neira Cedrón, Daniel; Sánchez Sáez, Emma; Bernabeu García, Ana; Palomera Fanegas, Elisabet; Serra Prat, Mateu

Hospital de Mataró, Mataró.

Resumen

Introducción: La satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención recibida en una Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria (UCMA) es uno de los indicadores principales en la gestión del Control de Calidad. Entraría dentro del concepto de Calidad Percibida y es esencial para valorar el funcionamiento de una UCMA.

Objetivos: Analizar los resultados de satisfacción de los pacientes en una UCMA de tipo Integrado en un periodo de 5 años.

Métodos: Consideramos el periodo comprendido entre los años 2015 a 2019, ambos incluidos y planteamos un estudio observacional transversal. Se realizaron encuestas telefónicas en el mes de noviembre de los años correspondientes a 300 personas elegidas al azar, entre pacientes mayores de 16 años intervenidos en la UCMA, a razón de 75 encuestas por semana. Las realizó un entrevistador con experiencia y constan de 13 ítems puntuados de 0 a 10, eran preguntas referidas al trato recibido, estado de las instalaciones, tiempos de espera y estado posoperatorio. A partir de 2016 consideramos como grupo aparte a los pacientes intervenidos por cataratas, que representan el 20% de pacientes encuestados, dado su impacto en los resultados finales. Consideramos el género y sexo de los pacientes, su situación familiar y el nivel de estudios.

Resultados: El grado de satisfacción global de los pacientes se ha mantenido siempre por encima de 9. Por ítems considerados, se valoran por encima de 9 el trato, la confianza y la profesionalidad, siendo el peor valorado el tiempo de espera en la Sala de Adaptación al Medio antes de ser dados de alta (90% por debajo de 5). No existieron diferencias entre géneros, grupos de edad ni por situación familiar, pero los pacientes con mayor nivel de estudios aportaron peores resultados. En general, el grado de satisfacción fue superior en los pacientes sometidos a intervención de cataratas. En cuanto al estado posoperatorio, el síntoma que peor se valora es el dolor, aunque el 80% de los pacientes manifiestan que estaba ausente o fue leve.

Conclusiones: El grado de satisfacción de los pacientes de nuestra UCMA es bueno. Deben mejorarse aspectos como el tiempo de alta. Es adecuado considerar a los pacientes intervenidos por cataratas como grupo específico.