

Encuesta de satisfacción al usuario realizada en una nueva unidad del Hospital de Talavera de la Reina

Sr. Director:

La satisfacción de los pacientes con respecto a las actitudes hacia la atención médica es una de las variables más frecuentemente medidas en Estados Unidos, habiendo aumentado la cantidad de los estudios realizados al respecto en los últimos años¹⁴.

Los distintos estudios buscan medir la satisfacción o insatisfacción cuantificando porcentualmente a los encuestados de esa manera, pero en la mayoría de los trabajos se aporta poca información sobre los criterios que rigen sobre la conformidad o no con un servicio o con el sistema de salud.

Muchos de los instrumentos usados en estos estudios no toman en cuenta cómo los pacientes definen y perciben la calidad y no tienen prioridades explícitamente incorporadas durante el desarrollo de las distintas mediciones.

De este modo, muchas escalas de satisfacción ponen especial énfasis en las amenidades (atracción de las distintas salas, estacionamiento, comidas, etc.) y cuando se pide a los consumidores que definan los aspectos más importantes de la calidad en la atención no otorgan prioridad a esos aspectos¹⁴.

El Hospital Nuestra Señora del Prado de Talavera de la Reina, perteneciente al Sistema Nacional de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), fue renovado prácticamente en su totalidad mediante la realización de una obra arquitectónica que empezó en el año 2000 y finalizó en 2006.

Mediante esta obra se amplió notablemente la capacidad del hospital, creándose servicios y técnicas nuevas, permitiendo además aumentar el número de camas disponibles de poco más de 250 hasta más de 400.

Durante el transcurso de las obras el hospital experimentó de modo provisional una reducción de camas, que motivó la creación de una nueva unidad, separada físicamente del edificio principal por una carretera, que se denominó unidad polivalente.

La citada unidad está físicamente unida al Instituto de Ciencias de la Salud, centro que funciona desde hace unos 30 años y que tiene hospitalización exclusivamente de psiquiatría. Dispone de un total de 36 camas, similares en equipamiento a las del edificio principal.

Inicialmente se pensó que ingresaran en la misma varios servicios del hospital, pero finalmente el único que participó fue el servicio de Medicina Interna y sus especialidades integradas (Dermatología, Digestivo, Reumatología, Oncología, Endocrinología y Neurología).

La unidad, además de la separación física con el edificio principal del hospital, tenía otras peculiaridades como son el disponer de radiografía portátil, pero no de otras técnicas radiológicas, por lo que había que desplazar al paciente en ambulancia al edificio principal para realizar los procedimientos.

No disponía tampoco obviamente de ecocardiograma, ergometría, ni Unidad de Vigilancia Intensiva, ni de Cirugía General o Traumatología (por lo que asimismo había que desplazar a los pacientes en ambulancia al edificio principal para realizar dichas técnicas o valoraciones).

Resulta evidente que estas carencias motivaron que el tipo de pacientes ingresados en el edificio de la unidad polivalente tuviera unas características especiales en el sentido de precisar en principio menores requerimientos globales, fundamentalmente de técnicas complejas.

En las jornadas de mañana existía un personal específico para atender a los pacientes ingresados y por la tarde, noche y fines de semana había un puesto de médico de guardia de presencia física para asistir a las distintas incidencias que se presentasen en la unidad. Obviamente, en los casos en que se considerase

necesario su hospitalización en el edificio principal se trasladaba el paciente al mismo en ambulancia.

Dadas las características de la unidad creímos oportuno realizar una encuesta de satisfacción al usuario para analizar si las peculiaridades anteriormente citadas generaban una insatisfacción de los mismos.

Para lo cual planteamos una encuesta de 13 preguntas básicas, que se contestaban afirmativamente o negativamente, o puntuando de 0 a 10 el parámetro correspondiente.

Nos parece interesante comentar brevemente los resultados obtenidos tras las 34 primeras encuestas:

- 1) ¿Conoce el nombre del médico responsable que le ha atendido durante su ingreso? Contestaron afirmativamente 21 pacientes (61,7%) y no 13 (38,2%).
 - 2) ¿Conoce el nombre de alguna de las enfermeras que le han atendido durante su ingreso? Contestaron afirmativamente 20 pacientes (58,8%) y no 14 (41,1%).
 - 3) ¿Cómo valora la información aportada por su médico al comienzo de la hospitalización? (de 0 a 10 puntos): 8,8 puntos de media.
 - 4) ¿Le informaron sobre las pruebas diagnósticas que se realizaron? Contestaron afirmativamente 33 pacientes (97%).
 - 5) ¿Le informaron sobre los tratamientos recibidos? Dijeron que sí 34 pacientes (100%).
 - 6) ¿Acudió el médico en un tiempo razonable en el caso de que usted lo requiriera? Respondieron sí 30 pacientes (88%) y cuatro casos no contestaron.
 - 7) ¿Consideró adecuado el tiempo empleado por su médico en su visita diaria? Respondieron sí 33 enfermos (97%).
 - 8) ¿Cómo valora la atención recibida por el personal médico?: 9,7 puntos de media.
 - 9) ¿Cómo valora la atención recibida por el personal de enfermería?: 8,5 puntos de media.
 - 10) ¿En el momento del alta le dieron el informe clínico con las recetas correspondientes? Respondieron sí 28 pacientes (82,3%) y en 6 casos no hubo contestación.
 - 11) ¿Le explicó el médico algunos detalles de su informe de alta? Respondieron sí 28 casos (82,3%), no contestaron 5 (14,7%) y un único caso respondió no (3,2%).
 - 12) ¿Cómo le ha parecido en conjunto la atención recibida en la unidad polivalente? (de 0 a 10 puntos): 9,1 puntos de media.
 - 13) ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la unidad polivalente si precisasen hospitalización? Respondieron sí 31 pacientes (91,1%) y no 3 (8,8%).
- Por tanto, los resultados obtenidos tras la realización de esta encuesta de satisfacción son sumamente favorables y parecen mostrar que los inconvenientes referidos al principio del artículo no motivaron a los pacientes y familiares para realizar una valoración negativa de la unidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cleary PD, Mc Neil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality of care. *Inquiry*. 1988;25:25-36.
2. Cleary PD, Edgman-Levitin S. Using patient reports to improve medical care: A preliminary report from ten hospitals. *Quality Management Health Care*. 1993;2: 31-8.
3. Cleary PD, Edgman-Levitin S. A National survey of hospital patients: The relationships between reported problems with care and patient evaluations. *Quality Rev Bull*. 1992;18:53-9.
4. Ware JE Jr, Hays RD. Methods from measuring patient satisfaction with specific medical encounters. *Med Care*. 1988;26:393-402.

F. Marcos Sánchez, M. I. Albo Castaño,
S. Casallo Blanco, L. de Matías Salces
y E. Núñez Cuerda
Servicio de Medicina Interna.
Hospital Nuestra Señora del Prado.
Talavera de la Reina. Toledo. España.