



Revista Clínica Española

www.elsevier.es/rce



EDITORIAL

Encuestas de satisfacción: una oportunidad para mejorar



Satisfaction surveys: An opportunity to improve

¿Qué es una encuesta de satisfacción (ES)? ¿Para qué sirve? ¿Es útil? ¿Es útil en la mejora de la formación sanitaria especializada (FSE)?

La mayoría de nosotros respondería a las 2 primeras sin dudar. ¿A quién no le han propuesto rellenar una ES? Una compra por Internet, una estancia en un hotel o una actividad formativa. Probablemente tengamos más dudas sobre la respuesta en relación a la utilidad de las mismas. Responder a la última es el objetivo principal de esta editorial.

Una ES es un conjunto de preguntas encaminadas a conocer la opinión de una serie de personas sobre un servicio, una actividad, etc., con la finalidad de obtener información sobre su grado de satisfacción. Para que podamos extraer conclusiones valorables es muy importante definir previamente el objetivo de la encuesta y estructurarla de tal manera que sea fácil de cumplimentar. En las posibles valoraciones de las respuestas pueden definirse 4 o 5 opciones. En este último caso, la opción intermedia puede hacer que los encuestados tengan tendencia a decantarse por esta posibilidad, haciendo que la fiabilidad de los resultados sea más baja. Puede ser muy útil dejar la posibilidad de que los encuestados puedan manifestar sus opiniones en forma de preguntas abiertas o permitiendo comentarios adicionales.

Las ES en FSE se pueden aplicar desde 2 perspectivas: una interna, propia de cada centro y otra externa, formando parte del Plan de Auditorías Docentes del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI).

El contenido de las ES «internas» vendrá definido por los objetivos propios del centro y, en ellas, se puede solicitar información sobre la estructura docente, sobre aspectos concretos del proceso docente (investigación, guardias, evaluación, etc.) o de las figuras implicadas en el mismo (tutores, jefe de estudios, etc.). Por tanto, aunque los resultados de las mismas difícilmente podrán ser extrapolados a otros centros docentes dan una información que puede ser consultada. Tampoco hemos de olvidar que la satisfacción es una sensación subjetiva y, en ocasiones, los resultados pueden ser sorprendentes o inesperados. En este sentido,

tenemos el reto de crear y validar instrumentos que permitan una valoración lo más objetiva posible¹. En cualquier caso, la información obtenida deberá contrastarse y poner en conocimiento de las Comisiones de Docencia (CD) para su valoración.

Las ES externas forman parte del Manual de Acreditación Docente en las Auditorías y se solicita a todos los residentes de los centros que se auditan. Moro J et al.² presentaron los resultados de las ES realizadas en 10 hospitales generales de 8 comunidades autónomas en el periodo 2001-4. Cumplimentaron la encuesta el 43% de los residentes y el 87% de estos consideraron aceptable o satisfactorio el proceso formativo en su globalidad.

El contenido de las mismas puede obtenerse a través de la página web del MSSSI: http://www.msssi.gob.es/profesionales/formacion/docs/Encuesta_Especialistas_FSE.pdf

La satisfacción de los residentes ha sido motivo de estudio desde hace años³⁻⁶. En el estudio de Fernández-Llamazares J et al³ se pone de manifiesto el descontento de los residentes por la especialidad y el hospital elegido para realizarla. Los resultados pusieron en entredicho la idoneidad del sistema de elección de la especialidad. No se evaluó el cumplimiento de los programas formativos como causa de insatisfacción.

Las Sociedades Científicas han sido las promotoras de ES entre los residentes de su especialidad en algunos estudios⁷⁻⁹, dos de los cuales corresponden a Sociedades Autonómicas de Medicina Interna (Sociedad Gallega y Sociedad Catalana). En ambos se valoraron aspectos asistenciales, docentes, de investigación y perspectivas de futuro de los residentes de Medicina Interna. Es destacable en el estudio de Pujol R y Nogueras A⁷ la detección de puntos débiles como sería el exceso de asistencia con relación a las tareas específicamente formativas, las escasas tutorías y la poca importancia que se concedía a la evaluación de las competencias. En el artículo se realiza la propuesta de cambios en el sistema de evaluación para mejorar el proceso formativo. Han tenido que pasar prácticamente 10

años para que los cambios sugeridos empiecen a ser una realidad.

Si bien es destacable el interés de las Sociedades Científicas, la responsabilidad última en la formación de los residentes corresponde a los hospitales y unidades acreditados y, dentro de los mismos, a las Comisiones de Docencia (CD). Estas deben tener previsto la realización de ES a los residentes, en el marco del control de calidad de la estructura docente, tal y como se recoge en el Real Decreto 183/2008¹⁰. Algunos autores han publicado su utilidad en la monitorización de los programas formativos¹¹. La información obtenida puede permitir la detección de deficiencias y la puesta en marcha de medidas correctoras. La ES es, por tanto, uno de los instrumentos de los que disponemos para medir el resultado final de la FSE.

La aportación de Ayala-Morillas LE et al.¹² en el estudio publicado en este número va más allá de los resultados de la ES y valora los factores que pueden influir en la percepción de la satisfacción. La implicación de los tutores y el resto de los equipos asistenciales, la participación en actividades docentes y de investigación están relacionadas con un alto grado de satisfacción. Por el contrario, al igual que algún estudio precedente⁷, la falta de tiempo y el exceso de horas de trabajo son factores que dificultan la satisfacción. También es destacable que los autores constatan una mejora de la satisfacción con respecto a una ES realizada en 2006, atribuyéndola a las medidas correctoras instauradas. Este aspecto es fundamental ya que indica que una ES tiene sentido si los resultados son valorados adecuadamente y, si fuese el caso, se instauran las medidas necesarias para mejorar los aspectos deficientes. Por tanto, una ES debe englobarse en un Plan de Gestión de la Calidad Docente (PGCD). La evaluación (y la ES lo es) de las actividades formativas es uno de los aspectos fundamentales en cualquier PGCD, donde:

Planificamos la formación de especialistas: esta planificación, que tendrá como marco de referencia el Programa Oficial de la Especialidad (POE), se adaptará a cada centro y se plasmará en la Guía Formativa Tipo (GFT). Deberán definirse las competencias que deberán adquirirse en cada año, los objetivos concretos de aprendizaje y la forma en que se evaluarán, durante y al final del proceso.

Hacemos: Ponemos en marcha los recursos necesarios para llevar a cabo la planificación.

Evaluamos: Básicamente realizamos 2 tipos de evaluación: la evaluación de los residentes (que realizan tutores y jefes de estudio), que nos permitirá concluir si se han logrado los objetivos marcados en la GFT y la evaluación de la estructura docente (que realizan los propios residentes). Esta última la obtendremos mediante la evaluación de las rotaciones (conocida como ficha 1 del residente) y con las ES.

Actuamos, es decir, dependiendo de los resultados obtenidos, introducimos las medidas correctoras necesarias, plasmadas en un plan de mejora, volviendo a reiniciarse el PGCD.

El paradigma de la educación médica está cambiando y aún cambiará más en el futuro a la vista de que finalmente van a implementarse muchos de los principios incluidos en la LOPS¹³. El alumno, el residente en este caso pasará a

ser el/la protagonista de su formación. En este contexto, establecer sistemas de calidad que permitan la detección de deficiencias¹⁴ es fundamental. El residente debe conocer todo el proceso de la FSE, debe conocer el sistema de evaluación y debe saber que podrá dar su opinión acerca del proceso y, sobre todo, debe saber que su opinión, su grado de satisfacción, será tenido en cuenta para mejorar el proceso.

Las ES son útiles para mejorar la FSE y representan una oportunidad de mejora que los implicados en la formación de residentes no debemos dejar pasar.

Bibliografía

1. González JF, García JA, Arnaud MR, Arámbula EG, Uriega S, Mendoza JA. Evaluación de la satisfacción educativa de médicos residentes. *Cir Cir*. 2011;79:156-67.
2. Moro J, Tejedor JM, Zancajo JL. La calidad de la formación especializada a través de la encuesta de opinión de residentes. *Rev Calidad Asistencial*. 2006;21:82-6.
3. Fernández- Llamazares J, Julián JF, Hidalgo F, García F, Moreno P, Vega JL, et al. Encuesta a residentes MIR sobre su satisfacción tras obtener una plaza hospitalaria. *Med Clin (Bar)*. 1997;109:615-8.
4. Pujol R. Médicos residentes (MIR) insatisfechos. *Med Clin (Bar)*. 1997;109:623-4.
5. Ríos Zambudio A, Sánchez F, González L, Guerrero M. Factores de insatisfacción de los médicos internos residentes. *Med Clin (Bar)*. 2003;121:634-5.
6. Blasco JL. Insatisfacción de los médicos internos residentes. *Med Clin (Bar)*. 2004;123:157.
7. Pujol R, Nogueras A. La formación de los médicos residentes de Medicina Interna. A propósito de una encuesta de opinión. *Med Clin (Bar)*. 2002;118:545-50.
8. López Timoneda F, Moro J, Tejedor J. La calidad percibida en la formación de los residentes de Anestesia y Reanimación. *Rev Esp Anestesiología y Reanimación*. 2007;54:340-8.
9. Meijide Mínguez H, Rabuñal R, de la Iglesia F. La formación de los Médicos Internos Residentes de Medicina Interna en Galicia: encuesta de opinión. *Galicia Clin*. 2010;71:153-9.
10. Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada. *BOE n.º 45*, de 21 de febrero de 2008.
11. Pijoán JL, Urkaregui A, Morán JM. Evaluación por los médicos residentes de la formación recibida en los servicios hospitalarios: una herramienta de monitorización. *Gac Sanit*. 2001;15:432-40.
12. Ayala-Morillas LE, Fuentes-Ferrer ME, Sánchez-Díaz J, Rumayor-Zarzuelo M, Fernández-Pérez C, Marco-Martínez F. Factores asociados a la satisfacción del residente en su formación como especialista. *Rev Clin Esp*. 2014 (en prensa).
13. Ley 44/2003, de 21 de noviembre de ordenación de las profesiones sanitarias. *BOE n.º 280*, de 22 de noviembre de 2003.
14. MEDINE. The Thematic Network on Medical Education in Europe. WFME Global Standards for Quality Improvement in Medical Education. European Specifications. Copenhagen, Denmark. 2007. [29 de Dic 2013]. Disponible en: <http://www.wfme.org/standards/european-specifications>

M. Aranda Sánchez y Grupo de Trabajo Formación de SEMI
Servicio Medicina Interna, Consorci Sanitari de Terrassa,
Terrassa, Barcelona, España
Correos electrónicos: miquiaranda@gmail.com,
maranda@cst.cat