



# Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

## 242/256 - SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE ATENCIÓN CONTINUADA

E. de la Torre Lozano<sup>a</sup>, M. Ruiz Muñoz<sup>a</sup>, M. Carrasco Serrano<sup>a</sup>, C. Avón Gómez<sup>a</sup>, D. Saghin Saghin<sup>a</sup> y E. Fúnez Ruiz del Valle<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. Centro de Salud de Miguelturna. Ciudad Real. <sup>b</sup>Enfermera. Centro de Salud de Miguelturna. Ciudad Real.

### Resumen

**Introducción:** Se entiende por satisfacción la medida en la cual la atención sanitaria y el estado de salud resultante de la misma cumplen las expectativas del paciente. La satisfacción del paciente es un instrumento útil para valorar el proceso asistencial, ofreciendo información sobre la calidad percibida, pudiendo ser utilizado para la mejora de la asistencia.

**Objetivos:** Con este estudio pretendemos obtener mediante análisis de la opinión de los pacientes atendidos en atención continuada, la percepción de la calidad de la atención, y la confianza y satisfacción de los mismos con respecto a este servicio.

**Diseño:** Se trata de un estudio descriptivo transversal con los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de nuestro centro de salud en el plazo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, a los que se les pedirá que cumplimenten un cuestionario que valorará características sociodemográficas, satisfacción y confianza en nuestro servicio, tras ser atendidos por personal médico o enfermería.

**Emplazamiento:** Servicio de urgencias correspondiente al centro de salud de Miguelturna y consultorio de Pozuelo de Calatrava.

**Material y métodos:** Es un estudio descriptivo transversal, cuya muestra está compuesta por pacientes atendidos por el servicio de urgencias correspondiente al centro de salud de Miguelturna y Pozuelo de Calatrava, en el centro y domicilio, por parte de personal médico y/o enfermería durante los meses de julio a diciembre del presente año, y que se muestren de acuerdo en cumplimentar la encuesta que le ofrecemos de forma voluntaria. Se excluirán los pacientes desplazados por no disponibilidad de datos suficientes. El tamaño muestral será de 760 pacientes, calculado según la media de pacientes visitados (35.000 pacientes/año), para un intervalo de confianza del 95% con error de muestreo del  $\pm 5\%$  y asumiendo una respuesta menor del 50%. Consideraremos variables independientes las características sociodemográficas de la población atendida y variable dependiente la satisfacción y confianza en el servicio de urgencias. La investigación se realizará mediante un cuestionario basado en los modelos SERVQUAL y SERVQHOS, validados y utilizados en servicios hospitalarios, que constará de 31 preguntas y respuestas con varios ítems, y se entregará en formato papel a los pacientes atendidos en nuestro servicio solicitando su colaboración voluntaria y exponiendo confidencialidad y anonimato en su estudio. Una vez terminado el plazo, se recogerán los datos en una base de datos Excel y se volcarán en SPSS para analizarlo.

**Aplicabilidad:** Los resultados obtenidos serán tenidos en cuenta para la mejora de la asistencia sanitaria en este servicio.

**Aspectos ético-legales:** Los investigadores declaran no tener conflictos de interés.

**Palabras clave:** Satisfacción. Calidad. Urgencias.