



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

424/3435 - LAS RESEÑAS DE GOOGLE MAP EN LOS CENTROS DE SALUD DE UN ÁREA SANITARIA

A. Piñana López¹, J. Gómez Hernández¹, M. Alonso García¹, F. Jiménez Ros², Á. Martínez Ureña², J. López González³, A. Linares Pardo¹, E. Moya Villodre², M. Clemente Abenza² y M. Bosque Mata¹

¹Médico de Familia. Centro de Salud Docente Cartagena Oeste. Murcia. ²Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Docente Cartagena Oeste. Murcia. ³Médico de Familia. Centro de Salud Docente Cartagena Este. Murcia.

Resumen

Objetivos: A raíz de una reclamación en nuestro centro de Salud, en donde se hacía referencia a las reseñas del Google maps sobre la calidad sentida, nos planteamos ver cuál era el valor y la evolución en número de las reseñas de nuestros pacientes hacia sobre la atención sanitaria en el en los centros de Salud de nuestra Área Sanitaria. Cada usuario de Smartphone android con cuenta en gmail tenía la posibilidad de hacer una reseña sobre su experiencia (calidad sentida) sobre un sitio o lugar y dar una puntuación que va del 1 al 5 en función de las estrellas que el usuario elegía otorgar.

Metodología: El día que recibimos la reclamación en dónde se mencionaba las reseñas del Google maps sobre nuestro centro procedimos a comprobar la reseñas y la puntuación de todos los centros de salud del Área de Salud. Realizamos su contaje y procedimos a obtener su media de puntuación, y repetirlo a los 6 meses mediante un estudio observacional.

Resultados: Valoramos los 16 centros de salud de toda el Área Sanitaria. El número de las reseñas fueron: 169, el primer mes y 229 a los 6 meses con una media de puntuación que pasó del 3,1 al 3,2 a los 6 meses. Un incremento del 35,1% de reseñas supuso la mejora de una décima de la puntuación de los centros de salud.

Conclusiones: Ha llegado el momento que nuestros usuarios nos califican su calidad sentida con reseñas y puntuación (estrellas). La calidad sentida de la atención sanitaria empieza ser valorada públicamente gracias a las nuevas tecnologías. Su uso y valoración va creciendo a una velocidad prácticamente se duplicará en un año en número de reseñas. Según nuestros resultados observamos que estamos por encima de las tres estrellas de calificación, pero debemos mejorar para alcanzar, al menos, más de cuatro estrellas. Pero sobre todo, estamos obligados a prepararnos para el nuevo desafío que supone la valoración de nuestra atención sanitaria públicamente en la web.

Palabras clave: Calidad asistencial. Google maps. Reseñas.