



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

400/68 - CÓMO NOS PUNTÚAN NUESTROS PACIENTES CON GOOGLE MAP

A. Piñana López¹, M. Alonso García¹, F. Jiménez Ros¹, Á. Martínez Ureña², J. López González¹

¹Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Cartagena Oeste. Murcia. ²Residente de 1^{er} año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Cartagena Oeste. Murcia.

Resumen

Objetivos: Google map es una aplicación con funciones de mapa digital. En ella se puede ver los lugares en tres dimensiones, pero además nos permite a los usuarios de la aplicación dar nuestra valoración sobre nuestra experiencia en un lugar determinado. Eso se puntúa con un valor de 1 a 5 estrellas, pudiéndose escribir una “reseña” en dónde el usuario pone de manifiesto su experiencia. Para realizar esta valoración solo se necesita un Smartphone con una cuenta de correo electrónico en Gmail. A raíz de una reclamación en nuestro centro de Salud, en donde se hacía referencia a las reseñas del google map sobre nuestro centro de salud, nos planteamos ver cuál era la puntuación, que nuestros pacientes hacían sobre nuestra atención sanitaria en el Área de Salud.

Metodología: El día que recibimos la reclamación en dónde se mencionaba las reseñas del Google map sobre nuestro centro procedimos a comprobar la reseñas y la puntuación que aparecían en Google map de todos los centros de salud del Área de Salud 2 del Servicio Murciano de Salud y de sus dos hospitales. Realizamos su recuento procediendo a obtener su media de puntuación.

Resultados: Valoramos 16 centros de salud y dos hospitales generales universitario. De los centros de salud obtuvimos 169 reseñas con una media de puntuación de 3,8. De los Hospitales Generales Universitarios obtuvimos 174 reseñas con una media de puntuación de 3,8. El total del Área 2 fue 316 reseñas con una media de 3,8.

Conclusiones: Ha llegado el momento que nuestros usuarios nos califican con reseñas y puntuación (estrellas). Ya se produce un aviso nuestro sistema android del teléfono donde nos invita a dar puntuación a toda y cada una de nuestras experiencias vitales. Por ello, la atención sanitaria también empieza ser valorada públicamente gracias a las nuevas tecnologías. 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.