



0 - Satisfacción de los facultativos que nos solicitan los estudios. ¿Le ofrecemos lo que necesita? ¿Valora lo que le damos?

M. Moreno Bartrolí

IDI, Barcelona, España.

Resumen

Objetivo docente: El Institut de Diagnòstic per la Imatge se dedica a prestar servicios de diagnóstico por la imagen a facultativos de diferentes especialidades, niveles asistenciales y necesidades específicas. Está claro que se debe ofrecer una calidad técnica y asistencial del máximo nivel posible, pero ¿cómo sabemos que lo estamos consiguiendo?, y ¿cuál es exactamente el nivel de calidad adecuado? Creemos que para conseguir información el procedimiento más adecuado sigue siendo el más sencillo: Preguntar.

Discusión: El método escogido es la encuesta personal, abierta a todos los facultativos peticionarios, y vehiculizada a través de las herramientas electrónicas y de comunicación disponibles. Las fases de diseño y despliegue del proyecto son las siguientes: 1) Definición de los ítems sobre los que preguntar: Debemos tener en cuenta cuáles son los requisitos y parámetros críticos en la prestación de nuestro servicio, siempre desde el punto de vista del facultativo. Es importante ponderarlos en importancia, dado que quizás no sea viable interesarse por todos ellos. 2) Diseño de la propia encuesta: Desde la formulación de las preguntas que nos den información sobre los parámetros escogidos hasta el propio formato y estructura, pasando por los niveles de puntuación. 3) Definición del canal de comunicación: Internet, junto a las plataformas integrales de gestión documental y de correo electrónico, nos proporciona las herramientas adecuadas para el envío, recordatorio, recolección de datos y análisis de respuestas. 4) Definición de universo y espacio muestral de la encuesta: Debemos definir a quién va dirigida la encuesta, de tal forma que la muestra sea representativa y a la vez manejable con las herramientas escogidas. 5) Envío de la encuesta y recordatorios: La fase con más "factor humano" del proceso. Para el encuestado debe ser motivador el contestar la encuesta, y debemos hacer todo lo posible para facilitarle la tarea. Una baja respuesta nos proporcionará datos erróneos o, como mínimo, con poca fiabilidad. 6) Recogida de datos: Las respuestas se transforman en valores medibles y comparables tanto entre sí como con valores deseables. Las herramientas escogidas en la fase 3 nos proporcionan facilidades en esta tarea. 7) Análisis de los datos: De forma que los valores expresados permitan la detección de áreas de mejora y el establecimiento de acciones al respecto. Y como último punto, una reflexión: el facultativo ha expresado su opinión, de forma libre y con opciones abiertas, pero siempre dentro de un contexto ideado por nosotros... ¿habremos acertado con las preguntas?

Referencias bibliográficas

UNE-EN-ISO9001. AENOR. 2008-11-17.

Avedis Donabedian, Encuestas de satisfacción, Barcelona 2015.