



Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular



0 - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR

L. Brero Sánchez, J.V. Ruiz Franco-Baux, D. García Solís, R.M. Álvarez Pérez, J.L. Tirado Hospital y J.A. Lojo Ramírez

Hospital Universitario Virgen del Rocío. Sevilla.

Resumen

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción y la calidad percibida de los usuarios del Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla.

Material y métodos: Estudio descriptivo trasversal. Se redactó una encuesta de 19 ítems considerando aspectos básicos para la valoración de la calidad de la atención prestada. La encuesta fue entregada a pacientes adultos que acudieron a nuestro servicio a realizarse alguna exploración en régimen ambulatorio, durante Noviembre de 2013. Para el análisis estadístico de los datos, las respuestas se dicotomizaron en “conformidad” y “no conformidad”.

Resultado: Se obtuvieron 175 cuestionarios y 121 totalmente cumplimentados. Los mayores niveles de conformidad (entre 78 y 99%) correspondieron al trato recibido, información acerca de la exploración a la que se iban a someter, precauciones a tomar tras esta y las instalaciones de la Unidad. El 96% de los pacientes valoró la organización del servicio como buena/muy buena y el 95% lo calificó entre 6 y 10 puntos (48% entre 9 y 10). El tiempo de espera y la organización del servicio tuvieron una influencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción general con el servicio. Los mayores niveles de disconformidad se encontraron en la información proporcionada en el momento de la citación, la identificación del personal y la disponibilidad de asientos en la sala de espera.

Conclusiones: La encuesta evidencia el alto nivel de satisfacción y calidad percibida de los pacientes atendidos en nuestro Servicio de Medicina Nuclear. Entre las cuestiones susceptibles de mejora, destaca la información proporcionada al usuario en el momento de la citación.