



Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular



CO070 - SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS COMO MÉTODO DE MEJORA DE LA CALIDAD

Raquel Arenas Aguaza, Mercedes Gallego Márquez, Javier Venero Chaparro, Francisco José Garí Martínez, Jaime Andrés Cardoso Suárez y Diego Becerra García

Hospital Universitario Clínico San Cecilio, Granada, España.

Resumen

Objetivo: El objetivo general es medir y analizar la satisfacción percibida por los pacientes con la atención recibida en el Servicio de Medicina Nuclear. Los objetivos específicos son diseñar una encuesta de satisfacción adaptada a nuestras necesidades, identificar posibles relaciones entre las características de los pacientes y sus respuestas y establecer acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos.

Material y métodos: Estudio transversal prospectivo de la satisfacción mediante una encuesta *online* validada y adaptada en su diseño para pacientes a la que se le ha realizado una gammagrafía durante el mes de abril de 2023. Para la identificación, priorización y propuesta de planificación de las acciones de mejora identificadas, se contó con un grupo de expertos que también participó en el desarrollo de la encuesta de satisfacción. Se llevó a cabo la técnica tormenta de ideas o *brainstorming* en la que cada participante comunicaba sus propuestas de mejora. Posteriormente, cada miembro del equipo votaba las propuestas planteadas para cada categoría abordada.

Resultados: Se recopilaron un total de 98 encuestas. La satisfacción global y la recomendación fue elevada (4,73 y 9,34 respectivamente). Entre las áreas más eficientes destacan la educación y trato de los profesionales y la información recibida. Se identificaron 11 acciones de mejora clasificadas según categoría: Información proporcionada al paciente (3); Tiempos/Demora en la citación (2); Estado de las instalaciones: confortabilidad (2), ruido (2); Procedimientos (1) y Organización (1). Se planificaron las que obtuvieron mayor puntuación.

Conclusiones: Las encuestas de satisfacción son de gran utilidad por ser herramientas prácticas y sencillas en la evaluación de la calidad. La satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Servicio es muy elevada. El estado de las instalaciones, tiempo transcurrido desde que se solicitó la prueba hasta que se le dio la cita y la revisión de procedimientos para los técnicos de diagnóstico por imagen han sido las áreas de mejora detectadas.