

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EN UN CENTRO DE SALUD RURAL

Fustero Fernández M^a Victoria, Bárcena Caamaño Mario, Roig Bartolomé Israel, Sarasa Piedrafita Delfín, Casbas Vela Domingo, Granado Gonzalez Manuel.

OBJETIVOS:

Conocer el grado de satisfacción actual y las expectativas expresadas de los usuarios de nuestro centro de salud.

Metodología:

- Diseño de una encuesta estructurada de 21 ítems
- Codificación de la misma para el adecuado tratamiento estadístico e informático posterior
- Muestreo estratificado proporcional por localidades adscritas al centro de salud, N= 368 para un error $\alpha = 0,05\%$.
- El trabajo de campo fue realizado por encuestadores ajenos al centro de salud y entrenados en este trabajo
- Las encuestas se realizaron en los diferentes consultorios locales a usuarios que acababan de recibir un servicio.
- Los datos se procesaron con el programa ACCESS de Office 97

RESULTADOS:

De los 368 usuarios entrevistados 90,5% consideran adecuado el sistema de citaciones, un 95,1% creen que su médico tiene un interés alto o muy alto por lo que a él le ocurre y un 87,8 % piensa lo mismo del enfermero. Con respecto al tiempo que se les dedica opinan que es adecuado o muy adecuado el 91,6% en la consulta médica y 87,10 en la de enfermería. La confidencialidad de las consultas es valorada positivamente por el 90,8% de los entrevistados, la coordinación entre médico/a y enfermero/a la consideran buena o muy buena el 92,4%. En cuanto a los recursos materiales disponibles en su consultorio para atenderles piensan que son buenos o muy buenos el 42,4 %. Conocen la existencia de los diferentes servicios que se ofrecen en el centro en las siguientes proporciones: Urgencias 100%, extracciones de sangre 98,9%, pediatría 47,6%, matrona 35,1%.

CONCLUSIONES:

El grado de satisfacción de los pacientes es elevado con respecto a la atención recibida, son más críticos y no se cumplen sus expectativas con respecto a la estructura y dotación de los consultorios locales, el conocimiento de los servicios ofertados es insuficiente por lo que tras conocer tras conocer estos resultados se decide adoptar medidas para subsanarlo.

¿QUIÉN DIJO QUÉ EL BUZÓN DE SUGERENCIAS NO ES ÚTIL?

Antoñanzas Lombarte ,A., Pérez Villarroya J.C., Villanova Lanuza A., Lacarta Vicioso M.P., Crespo Mainar M.C, Izaguirre Zugazaga M.C.

Palabra clave: Sugerencias, Opinión del usuario, Atención Primaria

RESUMEN:

Objetos: Con la finalidad de conocer la opinión del usuario y mantener un sistema permanente de comunicación con los profesionales, se ha desarrollado un método de recogida de sugerencias que se inscribe en un sistema más global de detección de problemas del plan de mejora de calidad del Centro, coordinado por un grupo interdisciplinar.

METODOLOGÍA:

En cada una de las 20 salas de espera del Centro de Salud Delicias Sur de Zaragoza se ha colocado un dispositivo de recogida formado por una tablilla, hojas de sugerencias, bolígrafo y cartel anunciador. En la entrada se ha colocado en lugar visible el buzón de sugerencias. El grupo de calidad ha recogido y analizado semanalmente todas las sugerencias.

RESULTADOS:

Desde Septiembre de 2001 hasta Junio de 2002 se han recogido 240 sugerencias o quejas, lo que supone 30 por mes. El 31,7% se referían al excesivo tiempo de espera para entrar a la consulta, un 9% al exceso de personas por médico, el 6% a la falta de tiempo en consulta y a problemas de mantenimiento del Centro, un 5,5% a la necesidad de consultas por la tarde y un 5% a problemas con el teléfono para solicitar cita. Estos resultados han sido presentados al Equipo de Atención Primaria en dos reuniones de trabajo en las que se ha decidido responder a las sugerencias y quejas del usuario mediante carteles informativos que se han colocado junto a los dispositivos de recogida de sugerencias. En esta respuesta se plantean soluciones para los problemas que dependen del equipo y se trasladan al nivel de gerencia los no dependientes.

CONCLUSIONES:

El método de recogida de sugerencias se ha mostrado muy útil si lo comparamos con el clásico buzón, en general poco utilizado. Se han recogido un elevado número de quejas y sugerencias debido a la accesibilidad para el usuario mientras espera a ser atendido en consulta. Se ha establecido un sistema permanente de comunicación entre usuario y equipo que permite conocer de forma rápida los puntos débiles de la atención que se presta e informar de los pasos que se dan para mejorarla.

ESTUDIO COMPARATIVO DE DOS TECNICAS QUIRURGICAS. METODOLOGÍA DE ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y RESULTADO

López Gimenez T., Cerdà Calafat I.*, Guiteras Mauri C*., Carrera Goula R.*, Janes Sariola C*., Soldevila Vidal R. *

Hospital de Barbastro (Huesca). Hospital general de Vic *(Barcelona)

PALABRAS CLAVE: metodología, satisfacción, cáncer de piel, cirugía.

INTRODUCCIÓN:

Estamos realizando un estudio comparativo de la satisfacción de los pacientes y de la relación coste efectividad de dos procedimientos quirúrgicos (curetage y electrofulguración versus cirugía excisional), para el tratamiento de cáncer de piel de bajo riesgo.

OBJETIVOS:

Averiguar cuales son los aspectos que determinan la satisfacción /insatisfacción de los pacientes (grupo focal).

Elaborar un instrumento que nos permita cuantificar la satisfacción (encuesta).

METODOLOGÍA:

Se ha realizado un grupo focal, constituido por diez personas, escogidas al azar que han recibido tratamiento quirúrgico con una u otra técnica. Se han reunido en un espacio neutral para que opinen acerca del tratamiento. La reunión ha sido conducida por técnicos de Calidad y Atención al Usuario. A continuación se realizó el análisis de los resultados del grupo focal y se elaboró una encuesta.

RESULTADOS:

- El principal motivo de insatisfacción fue la lista de espera para acceder a la Consulta del especialista.
- Aunque se detecta que la información es insuficiente porque desconocen la existencia de otros tratamientos distintos al recibido, y acerca del diagnóstico, en muchos casos por proteccionismo familiar, no es motivo de insatisfacción.
- La duración de la técnica parece adecuada a los pacientes. No se plantea el tema del dolor, que se considera normal después de una intervención. Los pacientes tratados con electrofulguración plantean algunos problemas durante el periodo de curación. Consideran adecuados el número de controles posteriores. Prefieren sentirse controlados.
- La cicatriz posterior no constituye motivo de insatisfacción, aunque depende de su localización
- Elaboracion de una encuesta para administrar a los pacientes cuando acuden a la visita a partir del sexto mes de la intervención, para la monitorización sistemática de la satisfacción.
- Resultados de la encuesta: los pacientes se mostraron satisfechos (34,5%) y muy satisfechos (65,5%). Sin diferencias en un grupo u otro de tratamiento.

CONCLUSIONES:

- La técnica del grupo focal es efectiva para conocer cualitativamente que piensan los pacientes.
- Los pacientes valoran positivamente poder manifestar su opinión.
- No se observan diferencias de satisfacción entre las dos técnicas.

Proyecto financiado por el Fondo de Investigación Sanitaria número: 99/1069.

ESTUDIO DE LAS SUGERENCIAS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HCU EN EL AÑO 2001

MT Escribano, M Arencibia, J Moliner, R Muñoz, A Vicente, JI García.

Hospital Clínico "Lozano Blesa"

OBJETIVO:

Analizar las sugerencias realizadas por los pacientes como fuente de información para elaborar un plan de mejora de la calidad del hospital.

METODOLOGÍA:

Se recogen las sugerencias propuestas por el 10% de los ciudadanos atendidos en el hospital durante el año 2001.

Se clasifican las sugerencias de los pacientes atendiendo a tres tipos: queja, agradecimiento o propuesta.

Se ha elaborado una lista de motivos según a lo que se refiera cada sugerencia, agrupándolas según traten sobre: estructura del hospital, organización y tiempos de espera, información al paciente y práctica clínica o atención y trato por parte del personal sanitario. La codificación se realizó siguiendo una clasificación probada previamente por los miembros del grupo de trabajo.

RESULTADOS:

Se analizaron un total de 236 sugerencias realizados por 184 pacientes. La distribución de las mismas según el tipo fue la siguiente: 117 quejas (49.6%), 82 propuestas (34.7%) y 20 agradecimientos sobre la asistencia recibida (8.5%). 17 sugerencias han resultado ser inclasificables.

Según los grupos, las sugerencias se distribuyen de forma similar: 24.6% se refieren a la estructura del hospital, 25.8% a la organización y tiempos de espera, 16.5% a la información al paciente y a la práctica clínica y 20.8% a la atención y al trato recibido.

Atendiendo al motivo de cada queja, las más frecuentes son las que se refieren al trato recibido por parte del personal de enfermería (14, 11.9%), a la falta de información sobre la enfermedad (8, 6.8%), al control de las visitas (7, 6%), a la comodidad de las habitaciones (7, 6%) y al trato recibido por parte del personal médico (7, 6%). En lo que respecta a las sugerencias, el motivo más frecuente se refiere a la adecuación de la ubicación de los pacientes en las habitaciones (10, 12.2%), seguido del deseo por parte del usuario de que las habitaciones sean individuales (7, 8.5%) y que haya comodidad para el acompañante (6, 7.3%).

CONCLUSIONES:

El análisis de las sugerencias puede ser un buen método para recoger cuáles son las opiniones de los pacientes sobre el sistema sanitario que los atiende, para así poder realizar tareas encaminadas a mejorar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio que ofrece el hospital.

EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PRIMARIA: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.

COORDINADOR DEL PROYECTO: Rosario Miravete

OBJETIVOS PLANTEADOS:

1. Conocer la satisfacción laboral sentida por los trabajadores de la Comunidad Autónoma de Aragón (a excepción del área III) en los equipos de atención primaria.
2. Evaluar qué factores pueden ser desmotivadores o incentivadores de las condiciones del clima laboral.
3. Conocer de manera explícita las opiniones y sugerencias de los trabajadores.
4. Proporcionar a los gestores una herramienta que puedan utilizar para mejorar el servicio que proporcionan los profesionales.

ACTIVIDADES REALIZADAS HASTA EL MOMENTO:

Se ha realizado un estudio descriptivo transversal multidisciplinar en los equipos de atención primaria. La población a estudio ha sido de 1850 profesionales sanitarios y no sanitarios. Se ha utilizado el cuestionario de satisfacción Font Roja, adaptado por J. Aranaz, que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción).

RESULTADOS CONSEGUIDOS HASTA EL MOMENTO:

El porcentaje de respuestas recibidas ha sido de 44.3%.

	<i>SATISFACCIÓN GLOBAL: 2,95 (DT=0,7)</i>	
	Satisfacción profesional	2,96 (IC al 95% 2,91-3,0)
	Relaciones compañeros	3,22 (3,17-3,27)
	Tensión laboral	3,09 (3,05-3,13)
	Relaciones interprofesionales	3,13 (3,08-3,17)
	Competencia profesional	2,59 (2,52-2,67)
	Monotonía laboral	2,89 (2,84-2,94)
	Promoción profesional	2,62 (2,56-2,69)
	Exceso trabajo	3,14 (3,10-3,18)

CONCLUSIONES:

Existen diferencias importantes según los distintos grupos profesionales, siendo peor valorado el exceso de trabajo en médicos. Las mujeres valoran mejor las relaciones interprofesionales que los varones y también según el ámbito de trabajo, la competencia laboral ha sido mejor valorada en el medio urbano, mientras que el reconocimiento profesional lo es en el rural. Comparando este estudio con los realizados en otras comunidades vemos resultados similares. El número de sugerencias aportadas para la mejora nos parece importante y podría servir para activar medidas correctoras por parte de los equipos directivos, en ellas destaca la formación continuada, disminuir la presión asistencial y mejorar la coordinación en el equipo.

CALENDARIO DE ACCIONES PENDIENTES:

Difusión de los resultados