

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE REUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA

Iglesias Martínez O, Balaguer Trull I, Rueda Cid A, Campos Fernández C, Molina Almela C, Pastor Cubillo MD

SERVICIO DE REUMATOLOGÍA Y METABOLISMO ÓSEO. HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA

Objetivo: Determinar las necesidades y expectativas que tienen los pacientes y conocer su grado de satisfacción, para poder llegar a ofrecer una atención sanitaria de alta calidad asistencial.

Material y métodos. Se lleva a cabo un estudio mediante el que se realizan 210 encuestas sobre la calidad de la atención recibida desde que entra en el recinto hospitalario, hasta que sale de alguna de las consultas médicas y/o de enfermería de Reumatología. El estudio se desarrolla en varias fases. En la primera, se preparan las encuestas, utilizando en modelo SERQUOS con las escalas de LIKERT de cinco variables con las adaptaciones necesarias. La muestra se calcula para que sea representativa para una fiabilidad del 95% y una precisión del $\pm 5\%$. En la siguiente fase se procede a la entrega de las encuestas, recogida y mecanización de la documentación, para finalmente analizar y evaluar los resultados. La encuesta es voluntaria y anónima. Abarca todas las edades y las distintas procedencias de asistencia. Consta de 29 preguntas cerradas, dividida en 4 bloques, con un rango de valoración de 1 a 5, en el que 1 es "mucho peor de lo que esperaba" y 5 "mucho mejor". Finalmente incluye un apartado en el que el paciente puede exponer alguna sugerencia.

Resultados. Con respecto al sexo, el 58,05% eran mujeres, frente a un 41,95% de hombres. El mayor número de pacientes tratados se encontraba en el rango de edad de 46-60 años (29,70%). En cuanto al nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios recibidos, el 56,19% está satisfecho y el 40,48% muy satisfecho. El 85,71% de los encuestados, recomendaría este Servicio médico "sin dudar". La pregunta peor valorada ha sido la puntualidad de las consultas médicas (3,6), mientras que las mejor valoradas, la amabilidad y cortesía del personal en su trato con la gente (4,3) y la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo (4,3), seguido por el trato personalizado (4,28), la información que los médicos proporcionan (4,27), la disposición del personal para ayudarle (4,27), la confianza y seguridad que el personal transmite (4,26) o el interés del personal de enfermería por los pacientes (4,25). El 84,29% de los pacientes afirma que conoce el nombre del médico que le atiende y, un 94,29% cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba. Referente al espacio reservado para sugerencias, se recibieron 27, en las que la mayoría resaltaba el agradecimiento a todo el personal.

Conclusiones. La satisfacción global de los pacientes del Servicio de Reumatología con respecto a la asistencia sanitaria recibida es muy satisfactoria (Tabla 1).

Poder analizar las valoraciones y opiniones que perciben los pacientes, nos permite valorar los aspectos positivos y negativos de nuestro trabajo diario, así como detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles asistenciales.

El esfuerzo que realiza diariamente el Servicio de Reumatología para lograr una atención sanitaria de alta calidad está siendo efectivo, quedando reflejado en el nombramiento de finalistas de los premios Best in Class como Mejor Servicio de Reumatología en Atención al Paciente.

Desde este Servicio apostamos por mejorar en nuestro desempeño profesional e incrementar la calidad de nuestros servicios, utilizando estos instrumentos de evaluación y modificando las actuaciones potencialmente mejorables con el objetivo de ofrecer al paciente una mejor calidad asistencial acorde con sus expectativas y necesidades.

