



Universidad de Oviedo

Centro Internacional de Postgrado

Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos

“Monitorización permanente de la calidad percibida por los pacientes en la asistencia ambulatoria en el Área de Gestión Clínica de Corazón del Hospital Universitario Central de Asturias”

Ane Fernández Bearan

Mayo 2016

Trabajo Fin De Master

AGRADECIMIENTOS:

A mis tutores, el Dr. César Morís y la Dra. Carmen Luisa Díaz por tutorizarme durante el trabajo y emplear el poco tiempo del que disponen.

A todo el equipo de Consultas Externas del Área de Cardiología, por el ánimo y apoyo junto con la ayuda que me han dado durante la realización de las encuestas.

A todos los pacientes que han participado en el estudio, ayudando con su opinión a poder desarrollar este trabajo.

A Jordi Urbiola Castillo, por ayudarme y apoyarme durante el trabajo.

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	- 1 -
1.1.COMPONENTES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL:	- 1 -
1.2.MODELOS PARA GESTIONAR LA CALIDAD:	- 2 -
1.3.INDICADORES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL:	- 3 -
1.4.MONITORIZACIÓN:.....	- 3 -
1.5.SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	- 4 -
1.6.JUSTIFICACIÓN:	- 5 -
2.HIPÓTESIS Y OBJETIVOS	- 6 -
2.1.GENERAL.....	- 6 -
2.2.ESPECÍFICOS	- 6 -
3.METODOLOGIA	- 7 -
3.1.PERIODO DE ESTUDIO:	- 7 -
3.2.CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	- 7 -
3.3.INSTRUMENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS	- 8 -
3.4.ANÁLISIS DE DATOS.....	- 8 -
4.RESULTADOS	- 10 -
4.1.DISTRIBUCIÓN POR SEXO Y EDAD	- 10 -
4.2.DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL TIPO DE CONSULTA	- 13 -
4.3.DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS ÍTEMS ESTUDIADOS	- 14 -
4.4.APORTACIONES/SUGERENCIAS DE LOS PACIENTES:.....	- 29 -
5.DISCUSIÓN	- 30 -
6.LIMITACIONES DEL ESTUDIO	- 34 -
7.CONCLUSIONES	- 35 -
8.BIBLIOGRAFÍA	- 36 -
ANEXOS	- 39 -

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos e inquietudes de los profesionales sanitarios, debería ser prestar unos cuidados de la máxima calidad asistencial y basados en evidencia científica.

Nos encontramos en una sociedad en la que, el acceso a información y la preocupación del ciudadano por recibir la mejor asistencia sanitaria, generan nuevas demandas que han de ser satisfechas por los profesionales.

No obstante, la calidad como concepto es un término con muchas interpretaciones posibles. Existen diversas definiciones de calidad dependiendo del autor al que atendamos, una de las primeras definiciones fue la propuesta por Avedis Donabedian en 1980;

“Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” ⁽¹⁾.

El concepto de calidad implica una mejora continua que a su vez implica comparar. Para ello hay que medir, sabiendo qué es lo que se quiere medir, identificando lo importante a valorar, basándose en datos y hechos denominados evidencias. ⁽²⁾

1.1. COMPONENTES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL:

Donabedian, definió tres componentes dentro de la calidad asistencial (teórico/interpersonal/aspectos de confort) a partir de los cuales diferentes autores desarrollaron diferentes las dimensiones ⁽¹⁾⁽³⁾ que abarca la calidad asistencial.

Según la bibliografía consultada, las dimensiones más citadas fueron la efectividad, eficiencia, acceso, competencia, técnica, equidad, adecuación, disponibilidad. Seguridad, respeto, oportunidad, experiencia asistencial al paciente, elección/ disponibilidad de información continuidad, prevención/detección temprana y evaluación. ⁽⁴⁾⁽⁵⁾⁽⁷⁾⁽⁸⁾

Una de las clasificaciones más conocidas es la propuesta por H. Palmer, que incluye los siguientes aspectos: ⁽⁶⁾

- Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.
- Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizados. (Relación coste- resultado).
- Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
- Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

Existen otro tipo de dimensiones relacionadas directamente con la satisfacción y necesidades de los pacientes: adecuación (grado en el que el tratamiento se corresponde a las necesidades del paciente) y la satisfacción (grado en el que el tratamiento, cuidados y mejoras de salud satisfacen las expectativas del paciente)⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾.

Teniendo en cuenta que el paciente se ha convertido en el principal motor y centro de los servicios sanitarios, la satisfacción sería uno de los indicadores fundamentales para valorar la calidad asistencial⁽¹⁰⁾. Esta, podría ser definida través de los conceptos de expectativas y calidad percibida.

1.2. MODELOS PARA GESTIONAR LA CALIDAD:

Actualmente nos situamos en la era de la gestión de la Calidad Total⁽¹¹⁾, que mediante una mejora continua se plantea conseguir o superar las expectativas de los clientes.

Basándose en este concepto, se han desarrollado diferentes modelos de Calidad y excelencia como son el EFQM⁽²⁾⁽⁴⁾ (*European Foundation for Quality Management*), que se basa en la autoevaluación, el modelo ISO (International Organization for Standardization) o el modelo de la Joint Comisión (centrados en mejorar la seguridad y la calidad de la atención prestada a los pacientes).⁽⁴⁾

1.3. INDICADORES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL:

Los Sistemas de Salud, tienen entre sus objetivos la satisfacción de las necesidades del paciente, teniendo a este como eje del sistema. Para ello es necesario identificar, cuantificar, valorar y comparar. Es decir, necesitamos medir la calidad de la atención que se presta.

Una vez más, Donabedian, propuso una clasificación de los métodos de análisis de la calidad asistencial ⁽¹²⁾:

- Análisis de la calidad de los medios: evaluación de la estructura.
- Análisis de la calidad de los métodos: evaluación del proceso.
- Análisis de la calidad de los resultados: evaluación de los resultados.

Para realizar una correcta evaluación, será necesario hacer uso de una herramienta fundamental como son los indicadores ^{(4) (7)(12)}. Estos serán definidos previamente por los criterios de calidad elaborados por el sistema de salud, que consiste en elaborar una serie de objetivos o condiciones deseables o indeseables para acercarse a los estándares del sistema sanitario.

El indicador es una medida cuantitativa expresada en forma de porcentaje, que nos da información sobre el grado de cumplimiento de los criterios/ objetivos, y a la vez ayuda a detectar puntos de mejora o de cambio.)⁽¹³⁾

1.4. MONITORIZACIÓN:

Para comprobar que la organización mantiene unos niveles mínimos de calidad, a pesar del paso del tiempo, se utiliza la monitorización, que consiste en la medición sistemática y planificada de indicadores de calidad con la finalidad de identificar las situaciones problemáticas, que hay que evaluar o sobre las que hay que intervenir.

Para una correcta monitorización del funcionamiento de una organización, será necesario identificar, seleccionar o una elaboración de indicadores que se vayan a medir, así como establecer un plan de monitorización que incluya, con carácter mínimo, el método de la medición, los medios necesarios para realizarla, la periodicidad de las mediciones y la comprobación de que se cumplen todos los requisitos de la medición, de forma que se garantice la fiabilidad de los resultados.⁽⁸⁾⁽¹⁴⁾

1.5. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La utilización intensiva de medidas de percepción de la satisfacción del cliente con los diferentes servicios recibidos y sus dimensiones mediante encuestas validadas y representativas constituye una guía imprescindible para la gestión y mejora de la oferta de servicios. ⁽⁴⁾

Hoy en día los pacientes gestionan su propia salud, por ello han adoptado un rol diferente, siendo necesario contar con su opinión y con esta promover decisiones responsables sobre su salud. ⁽⁹⁾

Los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente", fueron Koos y Donabedian. ⁽⁴⁾

Actualmente la opinión del paciente es resultado de la asistencia sanitaria, por lo que nos interesa medirla para poder incrementar la calidad de la prestación sanitaria y identificar posibles áreas de mejora. De ahí el concepto de "cuidados centrados en el paciente".

Uno de los instrumentos más utilizados para la medición de la satisfacción de los pacientes es el cuestionario SERVQUAL. *Se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones.*

Está formado por 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. ⁽¹⁵⁾

El cuestionario SERVQUAL, ha sido criticado por las limitaciones metodológicas, y la dificultad que supone a la hora de medir las expectativas de los pacientes.

Intentando mejorar estas limitaciones, autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry, rediseñaron el cuestionario combinando expectativas y percepciones en una misma escala, el cuestionario SERVQUOS. Utilizado en España en el ámbito sanitario para detectar la calidad percibida por los pacientes.

Otro ejemplo es el cuestionario SERVQCON desarrollado en el ámbito de las consultas externas hospitalarias a partir del SERVQHOS diseñado con el objetivo de evaluar la calidad de la asistencia sanitaria desde la perspectiva del paciente. ⁽⁹⁾⁽¹⁵⁾

Este instrumento ayuda a monitorizar la calidad percibida y detectar posibles áreas de mejora.⁽¹⁵⁾

1.6. JUSTIFICACIÓN:

Las instituciones de salud no deben escapar del propósito de inclinarse hacia la satisfacción del cliente, para lograrlo se hace necesario el estudio de los componentes del servicio y medir la satisfacción de los pacientes como un indicador de calidad de los servicios médicos⁽⁴⁾⁽¹¹⁾⁽¹⁴⁾.

EL Área de Gestión Clínica del Corazón, del Hospital Universitario Central de Asturias, a través de su Unidad de Calidad, mantiene como una de sus líneas estratégicas de trabajo la monitorización permanente de la calidad percibida por los usuarios de su organización. Los resultados de la monitorización junto con el análisis de quejas y reclamaciones, contribuyen a gestionar la planificación de acciones de mejora en su estructura organizativa, centrada en el usuario como eje de su gestión clínica⁽¹⁷⁾.

Con este trabajo se pretende participar en la monitorización permanente, analizando los datos del año 2016 y comparándolos con los del 2015⁽¹⁸⁾. Así se podrá gestionar la planificación de acciones de mejora teniendo al usuario como eje de su gestión clínica.

Las conclusiones que se obtengan ayudarán también a identificar en que aspecto se ha mejorado/ empeorado en este año de adaptación al nuevo HUCA.

2. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

2.1. GENERAL

- Evaluar el grado de satisfacción percibida por los usuarios de consultas externas del Área de Gestión Clínica del Hospital Universitario Central de Asturias.

2.2. ESPECÍFICOS

- Comparar los resultados obtenidos con los resultados del trabajo fin de máster del año 2015.
- Analizar los ítems mejor y peor valorados encontrando posibles áreas de mejora.

3. METODOLOGIA

Para empezar con el estudio se contactó con el Comité Ético de Investigación Clínica, el cual aceptó la realización de dicho proyecto.

Para la contextualización del trabajo, se consultaron bases de datos como Pubmed, Dialnet y Google Académico, introduciendo palabras clave como: “calidad asistencial/care quality”, “satisfacción del paciente/patient satisfaction”

TIPO DE ESTUDIO:

El estudio realizado es de tipo observacional descriptivo transversal.

3.1. PERIODO DE ESTUDIO:

Se ha llevado a cabo entre el 26 de Enero y el 26 de Marzo de 2016.

Se comenzó con un periodo de prueba de 3 días, para que el entrevistador fuera familiarizándose con las encuestas y la recogida de datos. Estas encuestas no han sido a la hora de analizar los datos.

3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

La población estudiada se corresponde con los pacientes que han acudido a consultas externas de cardiología del Área de Gestión Clínica del Corazón en el Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA).

- POBLACIÓN MUESTRAL

Se ha realizado un total de 242 encuestas. Los pacientes han sido seleccionados aleatoriamente a medida que iban saliendo de las 5 consultas externas de cardiología del HUCA, durante los meses de Enero y Marzo de 2016.

- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Han sido excluidos los pacientes que posean incapacidad física o psíquica que no pudieran responder.

3.3. INSTRUMENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

La recogida de datos se ha llevado a cabo con una modificación del cuestionario SERVQUOS⁽¹⁵⁾⁽²²⁾⁽²³⁾, adaptado a consultas facilitado por la Unidad de Calidad del HUCA.

Este cuestionario es una modificación al ámbito hospitalario español de la encuesta SERVQUAL⁽²⁴⁾.

El cuestionario SERVQHOS (ANEXO 1), está formado por 4 bloques. En los dos primeros (A y B), recoge las variables sexo y edad.

El tercer bloque (C), consta de quince preguntas que se puntúan con una escala Likert que va del 1 al 10, siendo el 1 el peor resultado posible y el 10 la situación perfecta o inmejorable.

Por último contiene un bloque al final del cuestionario para que el entrevistado pueda aportar cualquier sugerencia.

En cada cuestionario se ha especificado a qué tipo de consulta habían acudido: “ 1ª consulta”, “Revisión” o “resultados”.

La duración de cada entrevista ha sido de 8 – 10 minutos. Se les informaba de que habían sido seleccionados para colaborar en la recogida de información para valorar la calidad de la asistencia, que se trataba de una encuesta anónima y de que realizarlo era voluntario.

Se les acercaba a una sala para que estuvieran cómodos y se les explicaban los ítems a preguntar de forma personal.

3.4. ANÁLISIS DE DATOS

Una vez finalizada la recogida de datos, se introdujeron en el programa SPSS18. Se han calculado valores absolutos, porcentajes, medias y desviaciones típicas de cada uno de los ítems a estudio.

Siguiendo con la metodología de los dos trabajos anteriores y para no dar lugar a errores en comprensión, se ha realizado una escala de 5 intervalos, que se interpreta de la siguiente manera:

Tabla 1. Intervalos de puntuación:

Intervalos de puntuación				
Muy Bien	Bien	Normal	Mal	Muy mal
1-2	3-4	5-6	7-8	9-10

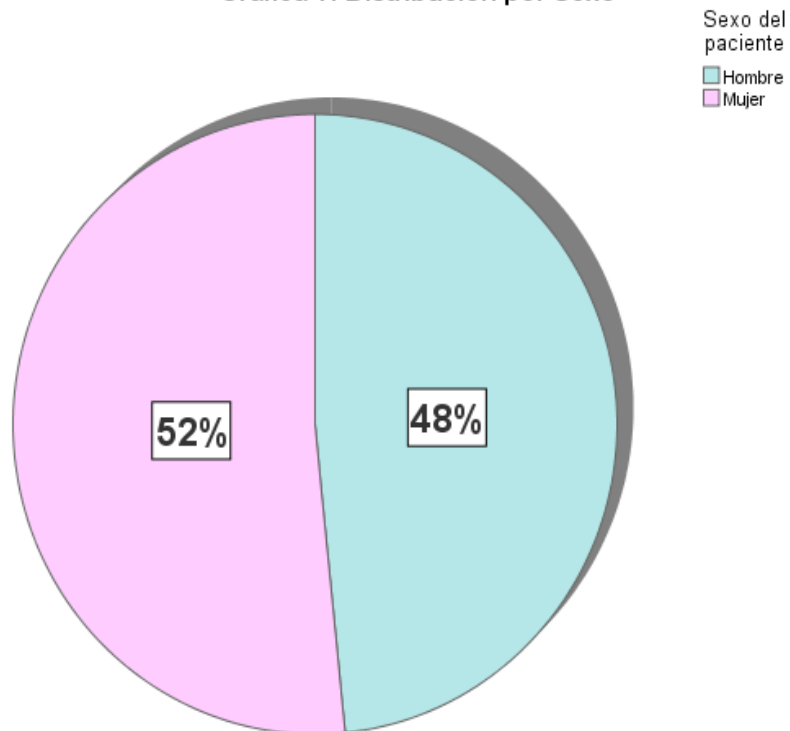
4. RESULTADOS

Se han entrevistado 265 pacientes, de los cuales 23 han decidido no participar. La muestra obtenida es de 242 pacientes.

4.1. DISTRIBUCIÓN POR SEXO Y EDAD

De las 242 encuestas realizadas el 52% (124) corresponde a las mujeres y un 48% (118) a los hombres, como se muestra en el **Gráfico 1**.

Gráfica 1: Distribución por Sexo



En las siguientes tablas se muestra la satisfacción de los ítems en los que hay resultados de insatisfacción según el sexo:

Facilidad para conseguir la cita según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	1	1
3-4(insatisfecho)	1	6
5-6 (Normal)	10	9
7-8 (satisfecho)	40	35
9-10 (Muy Satisfecho)	66	73
Total	118	124

Tiempo de permanencia en lista de espera según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	11	9
3-4(insatisfecho)	11	10
5-6 (Normal)	16	20
7-8 (satisfecho)	33	35
9-10 (Muy Satisfecho)	47	50
Total	118	124

Estado consultas según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	0	2
3-4(insatisfecho)	0	2
5-6 (Normal)	5	1
7-8 (satisfecho)	26	21
9-10 (Muy Satisfecho)	87	98
Total	118	124

Trato P. no sanitario según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	1	0
5-6 (Normal)	3	3
7-8 (satisfecho)	22	19
9-10 (Muy Satisfecho)	83	89
no sabe/ no contesta	9	13
Total	118	124

Tiempo para entrar en la consulta según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	6	4
3-4(insatisfecho)	6	5
5-6 (Normal)	19	21
7-8 (satisfecho)	35	36
9-10 (Muy Satisfecho)	52	58
Total	118	124

.Eficacia/competencias P. no sanitario según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	1	0
5-6 (Normal)	3	3
7-8 (satisfecho)	23	18
9-10 (Muy Satisfecho)	82	90
no sabe/ no contesta	9	13
Total	118	124

Trato/competencias enfermería según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	1	0
5-6 (Normal)	1	0
7-8 (satisfecho)	17	11
9-10 (Muy Satisfecho)	99	113
Total	118	124

Información problema de salud según sexo	Género del paciente	
	♂	♀
3-4(insatisfecho)	0	2
5-6 (Normal)	2	5
7-8 (satisfecho)	14	17
9-10 (Muy Satisfecho)	101	100
no sabe/ no contesta	1	0
Total	118	124

Tiempo dedicado a la consulta según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
3-4(insatisfecho)	1	4
5-6 (Normal)	4	5
7-8 (satisfecho)	19	16
9-10 (Muy Satisfecho)	94	99
total	118	124

Tiempo pruebas diagnósticas según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	3	5
3-4(insatisfecho)	2	4
5-6 (Normal)	12	13
7-8 (satisfecho)	35	42
9-10 (Muy Satisfecho)	65	59
ns/ns	1	1
Total	118	124

Respeto Intimidad según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
1-2 (Muy insatisfecho)	0	2
5-6 (Normal)	2	4
7-8 (satisfecho)	22	23
9-10 (Muy Satisfecho)	92	95
no sabe/ no contesta	1	0
Total	117	124

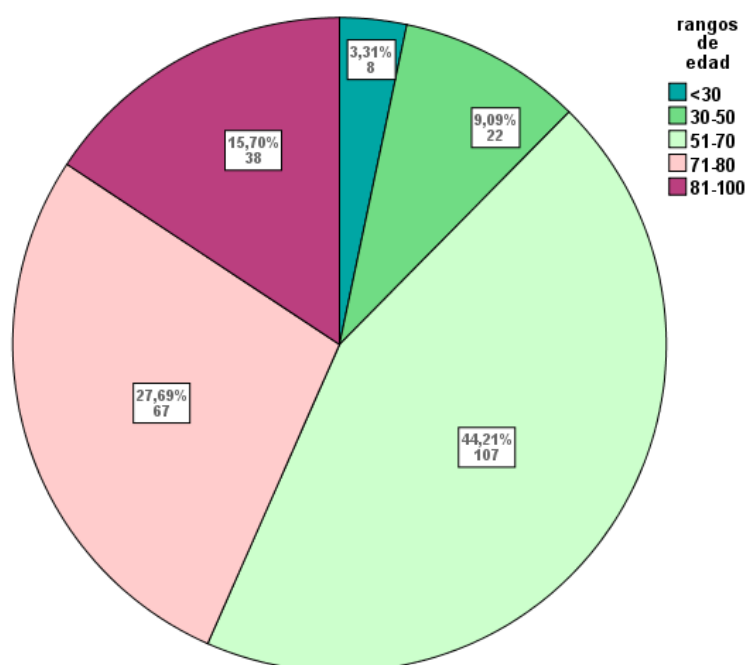
Satisfacción global según el sexo	Género del paciente	
	♂	♀
3-4(insatisfecho)	2	1
5-6 (Normal)	5	3
7-8 (satisfecho)	29	33
9-10 (Muy Satisfecho)	80	87
Total	116	124

La media de edad es de 66,51 años ($X=66,51$), con una desviación estándar de 14,94 ($DE=14,938$)

	N	Media	Desv. típ.
Edad del paciente	242	66,51	14,938
N válido (según lista)	242		

En la siguiente gráfica se muestra un diagrama con la distribución de la muestra según la edad, el mayor porcentaje se sitúa de 51-70 años, con un 44,21%:

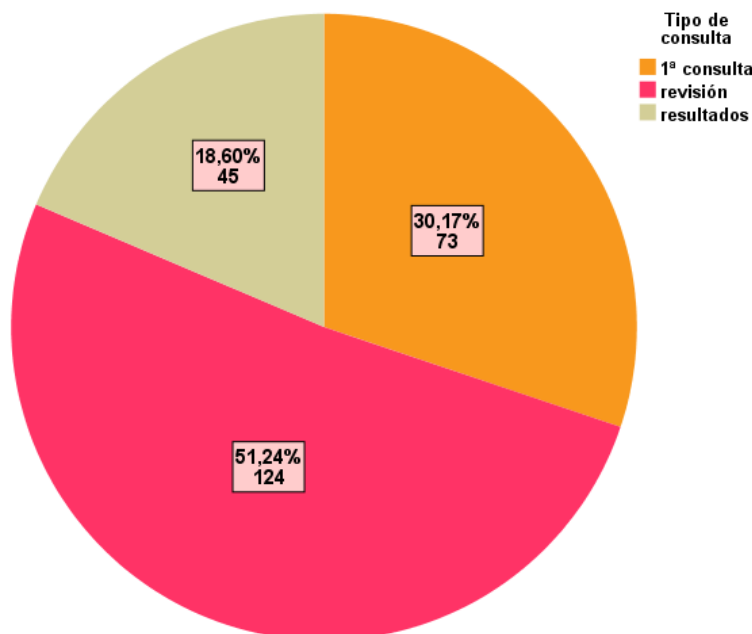
Gráfico 2: Distribución por edades



4.2. DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL TIPO DE CONSULTA

De los 242 encuestados, un 30% (73) corresponde a los usuarios que acudieron a una primera consulta en el servicio de cardiología, el 51% (124) corresponde a los que acuden a una revisión, y por último los que acudieron a recoger resultados con un 18% (45).

Gráfica 3: tipo de consulta



4.3. DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS ÍTEMS ESTUDIADOS

A continuación se muestran los resultados de los 15 ítems analizados que serán descritos en medias y porcentajes para facilitar la comprensión y análisis de los datos. Siguiendo la dinámica explicada anteriormente, los resultados estarán agrupados en 5 bloques (“1-2 muy mal”, “3-4 mal”, “5-6 normal”, “7-8 bien” y “9-10 muy bien”). Así evitaremos confusiones a la hora de comparar con los datos de los estudios anteriores.

Estarán incluidas las media de las puntuaciones, desviación típica tanto en el total de las consultas como clasificadas según el tipo de consultas (1ª consulta, revisión o resultados).

Item 1: Facilidad para conseguir la cita:

Este apartado fue contestado por todos los usuarios, y se han obtenido los siguientes resultados: 0,8% muy mal; 2,9% mal; 7,9% normal; 37% bien; 57,4% muy bien. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,5**, con una **desviación típica** de **1,704**.

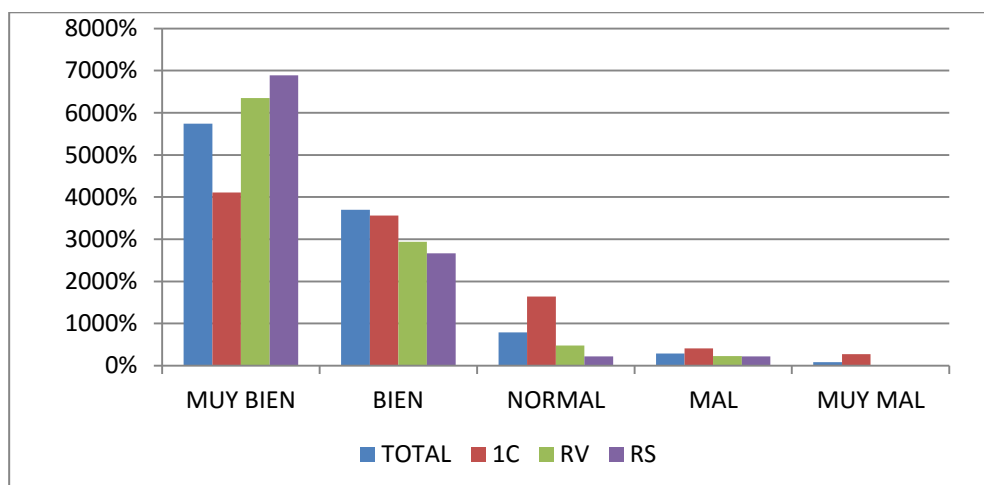
Analizando los datos en el caso de las **primeras consultas**, los resultados han sido los siguientes: 2,7% muy mal; 4,1% mal; 16,4% normal; 35,6% bien; 41,1% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,75±2,04**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 2,3% mal; 4,8% normal; 29,4% bien; 63,5% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,78± 1,46**

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 2,2% mal; 2,2% normal; 26,7% bien; 68,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,93± 1,34**.

En la **gráfica 4**, se muestra los datos en porcentaje de resultados de la satisfacción de los usuarios según el tipo de consulta:

Gráfica 4: Satisfacción para conseguir la cita



Item 2: Tiempo de permanencia en la lista de espera

Al igual que en el ítem anterior todos los usuarios contestaron este apartado y los resultados totales han sido valorados de la siguiente manera: 8,3% muy mal; 8,7% mal; 14,9% normal; 28,1% bien; 40,1% muy bien. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **7,23±2,62**.

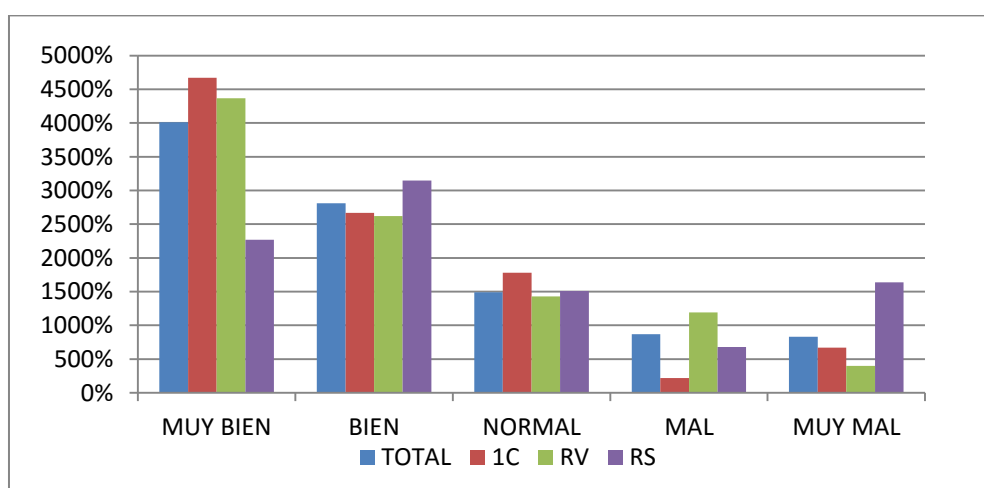
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 16,4% muy mal; 6,8% mal; 15,1% normal; 31,5% bien; 22,7% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **6,64, ± 2,87**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 2,3% mal; 4,8% normal; 29,4% bien; 63,5% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,47± 2,53.**

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 2,2% mal; 2,2% normal; 26,7% bien; 68,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,58± 2,35.**

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 5: Satisfacción con el tiempo de permanencia en la lista de espera:



Item 3: Ubicación, comodidad, estado y limpieza de la zona de consultas

De la totalidad del conjunto estas han sido los resultados obtenidos: 0,8% muy mal; 0,8% mal; 2,5% normal; 19,4% bien; 76,4% muy bien. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,12±1,37.**

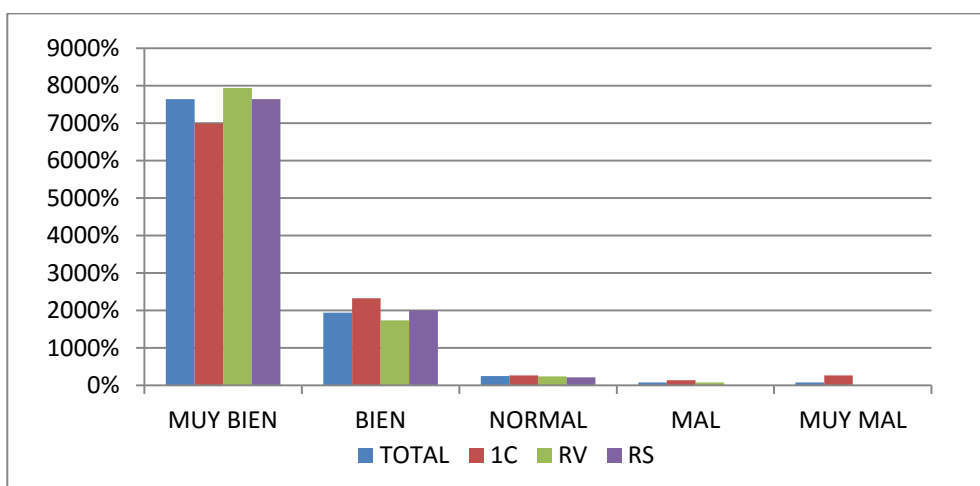
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 2,7% muy mal; 1,4% mal; 2,7% normal; 23,3% bien; 69,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,82±1,84.**

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0,8% mal; 2,4% normal; 17,4% bien; 79,4% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,23±1,11**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 2,2% normal; 20% bien; 77,8% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,33±1,05**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 6: Satisfacción de la ubicación, comodidad, estado y limpieza de la zona de consultas



Item 4: Tiempo de espera para entrar en la consulta

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 4,1% muy mal; 4,5% mal; 16,5% normal; 29,3% bien; 45,7% muy bien. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **7,73±2,21**.

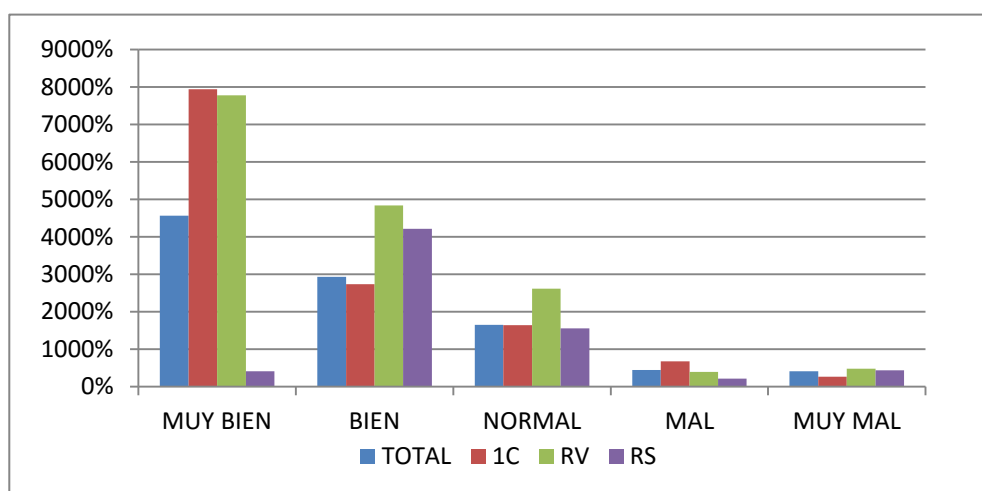
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 2,7% muy mal; 6,8% mal; 16,4% normal; 27,4% bien; 46,6% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,68±2,17**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 4,8% muy mal; 4% mal; 16,7% normal; 26,2% bien; 48,4% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,8±2,26**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 4,4% muy mal; 2,2% mal; 15,6% normal; 42,2% bien; 14,5% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,6±2,2**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 7: Satisfacción sobre el tiempo de espera para entrar en la consulta



Item 5: Trato del personal no sanitario (celadores, administrativos, etc)

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0,4% muy mal; 0% mal; 2,5% normal; 16,9% bien; 71,1% muy bien y 9,1% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,38±1,22**.

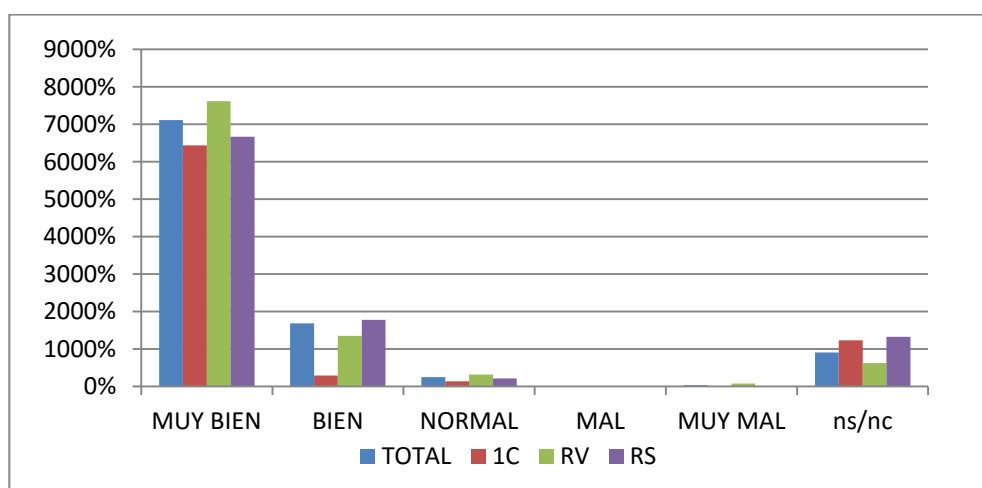
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 1,4% normal; 2,9% bien; 64,4% muy bien y 12,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,38±1,22**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0,8% muy mal; 0% mal; 3,2% normal; 13,5% bien; 76,2% muy bien y 6,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,36±1,28**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 2,2% normal; 17,8% bien; 66,7% muy bien y 13,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,44±1,19**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 8: Satisfacción sobre el trato del personal no sanitario (celadores, administrativos, etc)



Item 6: Eficacia y competencias del personal no sanitario

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0,4% muy mal; 0% mal; 2,5% normal; 16,9% bien; 71,1% muy bien y 9,1% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,37±1,22**.

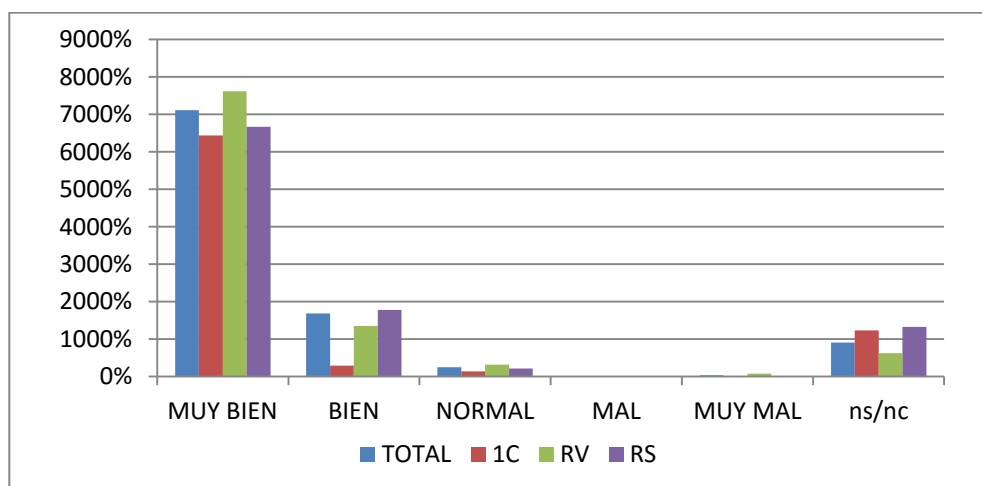
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 1,4% normal; 2,9% bien; 64,4% muy bien y 12,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,34±1,14**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0,8% muy mal; 0% mal; 3,2% normal; 13,5% bien; 76,2% muy bien y 6,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,36±1,28**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 2,2% normal; 17,8% bien; 66,7% muy bien y 13,3% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,44±1,19**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 9: Satisfacción sobre la Eficacia y competencias del personal no sanitario.



Item 7: Trato del personal médico (médico especialista)

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0,8% normal; 7% bien; 92,1% muy bien y 0% ns/nc. La **media** del conjunto de este ítem es de **9,66±0,76**.

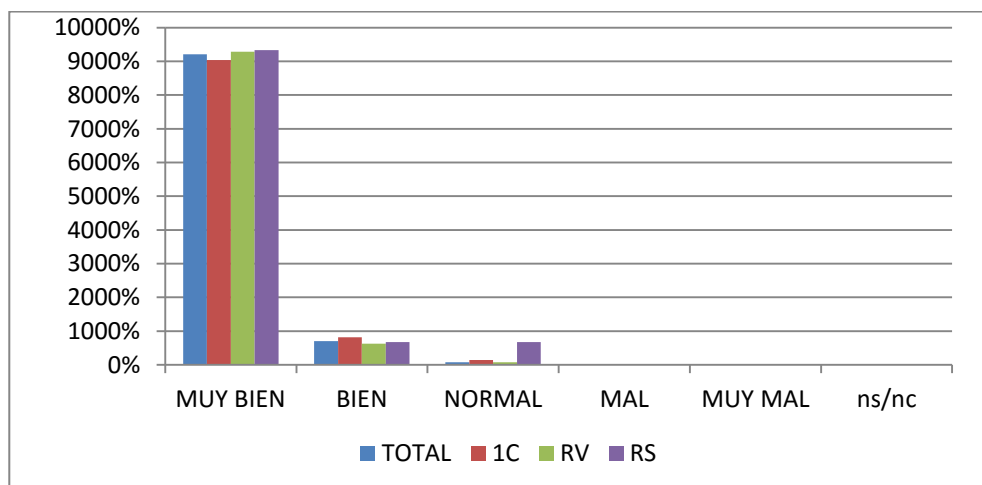
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 1,4% normal; 8,2% bien; 90,4% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,58±0,86**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0,8% normal; 6,3% bien; 92,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,69±0,75**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 6,7% bien; 93,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,73±0,58**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 10: Satisfacción sobre el trato del personal médico (médico especialista).



Item 8: Eficacia y competencia del personal médico (médico especialista)

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0,8% normal; 7% bien; 92,1% muy bien y 0% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,65±0,76**.

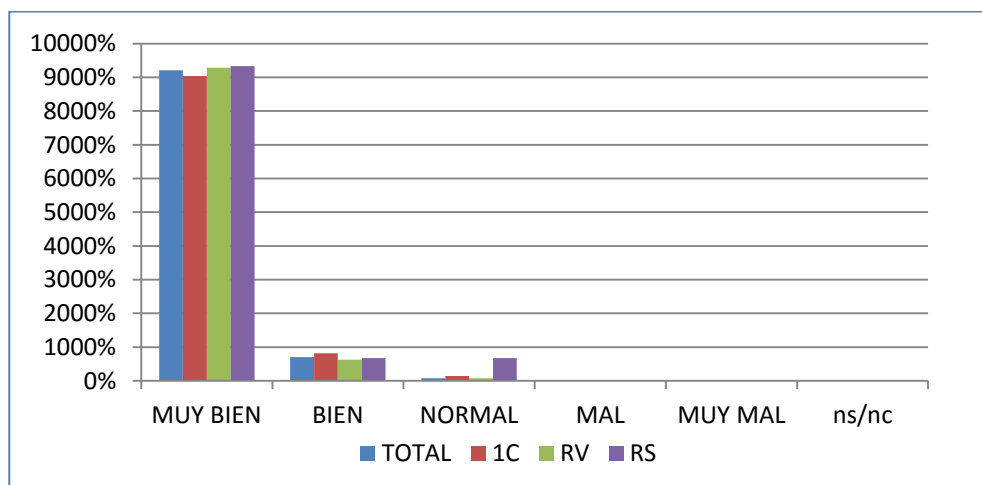
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 1,4% normal; 8,2% bien; 90,4% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,57±0,86**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0,8% normal; 6,3% bien; 92,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,68±0,75**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 6,7% bien; 93,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,73±0,58**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 11: Satisfacción sobre la eficacia y competencia del personal médico (médico especialista)



Item 9: Tiempo dedicado por el médico durante la consulta

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0% muy mal; 2,1% mal; 3,7% normal; 14,5% bien; 79,8% muy bien y 0% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,18±1,37**.

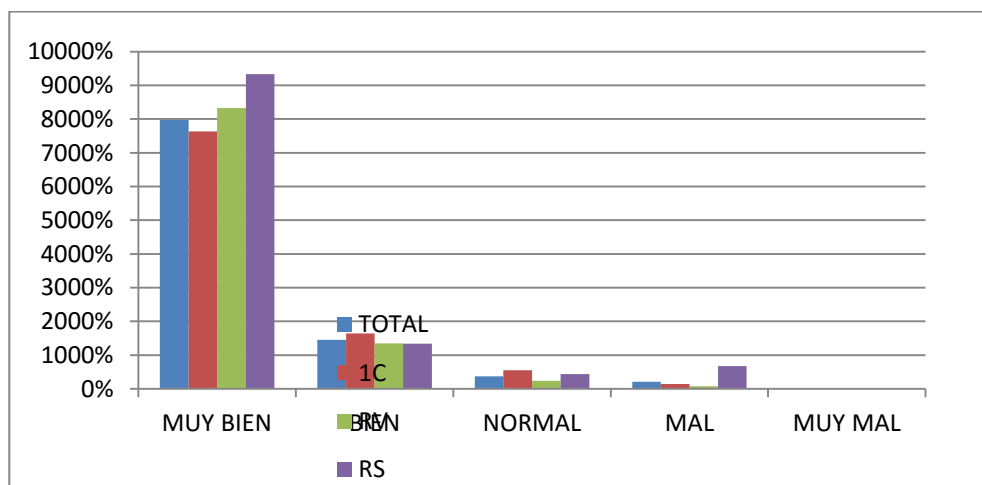
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 1,4% mal; 5,5% normal; 16,4% bien; 76,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,14±1,25**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0,8% mal; 2,4% normal; 13,5% bien; 83,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,34±1,17**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 6,7% mal; 4,4% normal; 13,3% bien; 75,6% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,87±1,93**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 12: Satisfacción sobre el tiempo dedicado por el médico durante la consulta



Item 10: Trato del personal de enfermería

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0,4% muy mal; 0% mal; 0,4% normal; 11,6% bien; 86,6% muy bien y 0% ns/nc. La **puntuación media** del conjunto de este ítem es de **9,51±0,94**.

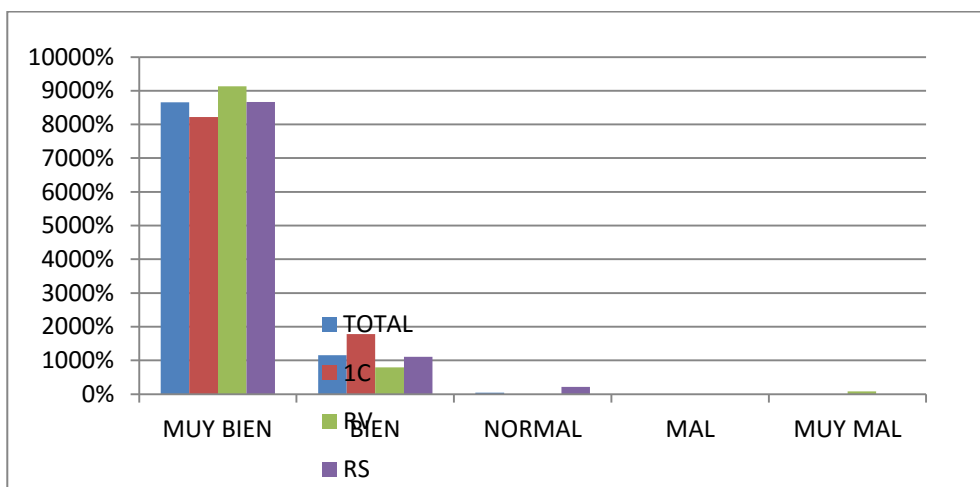
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 17,8% bien; 82,2% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,47±0,85**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0,8% muy mal; 0% mal; 0% normal; 7,9% bien; 91,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,57±0,96**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 2,2% normal; 11,1% bien; 86,7% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,42±1,01**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 13: Satisfacción sobre el trato del personal de enfermería.



Item 11: Eficacia y competencia del personal de enfermería

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0,4% muy mal; 0% mal; 0,4% normal; 11,6% bien; 86,6% muy bien y 0% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,51±0,95**.

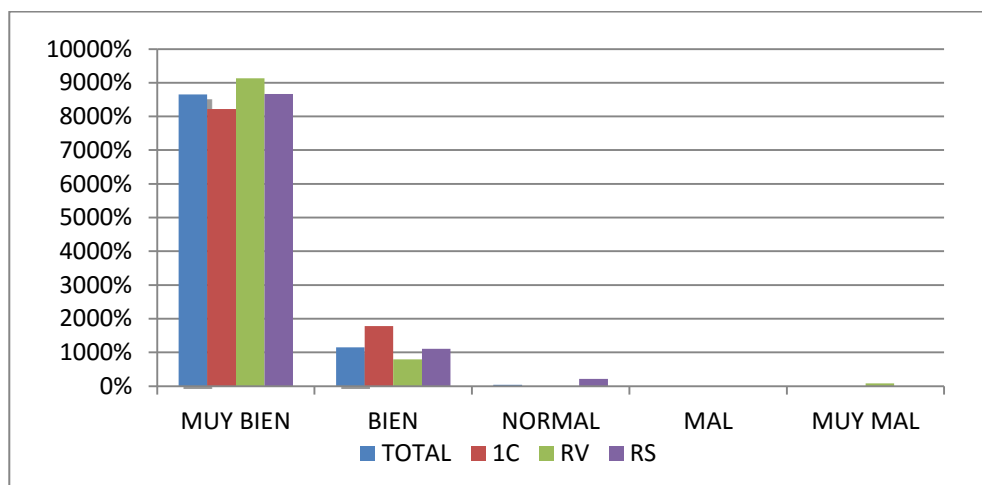
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 17,8% bien; 82,2% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,45±0,88**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0,8% muy mal; 0% mal; 0% normal; 7,9% bien; 91,3% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,57±0,96**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 2,2% normal; 11,1% bien; 86,7% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,42±1,02**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 14: Satisfacción sobre la Eficacia y competencia del personal de enfermería

**Item 12: Información facilitada sobre su problema de salud**

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0% muy mal; 0,8% mal; 2,9% normal; 12,8% bien; 83,1% muy bien y 0,4% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,26±1,21**.

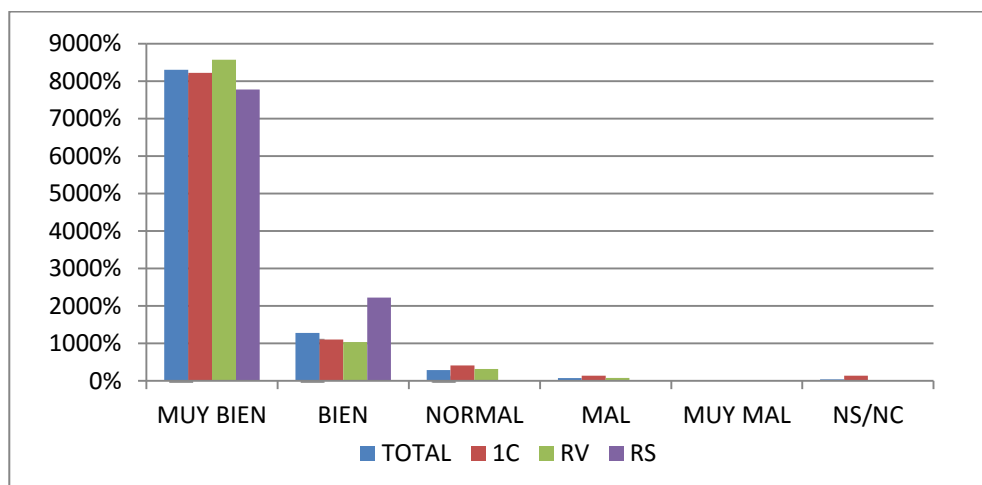
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 1,4% mal; 4,1% normal; 11% bien; 82,2% muy bien y 1,4% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,27±1,16**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0,8% mal; 3,2% normal; 10,3% bien; 85,7% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,26±1,35**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 22,2% bien; 77,8% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,29±0,84**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 15: Satisfacción sobre la Información facilitada sobre su problema de salud.



Item 13: Tiempo de espera e información sobre las pruebas diagnósticas

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 3,3% muy mal; 2,5% mal; 10,3% normal; 31,8% bien; 51,2% muy bien y 0,8% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **8,19±2,07**.

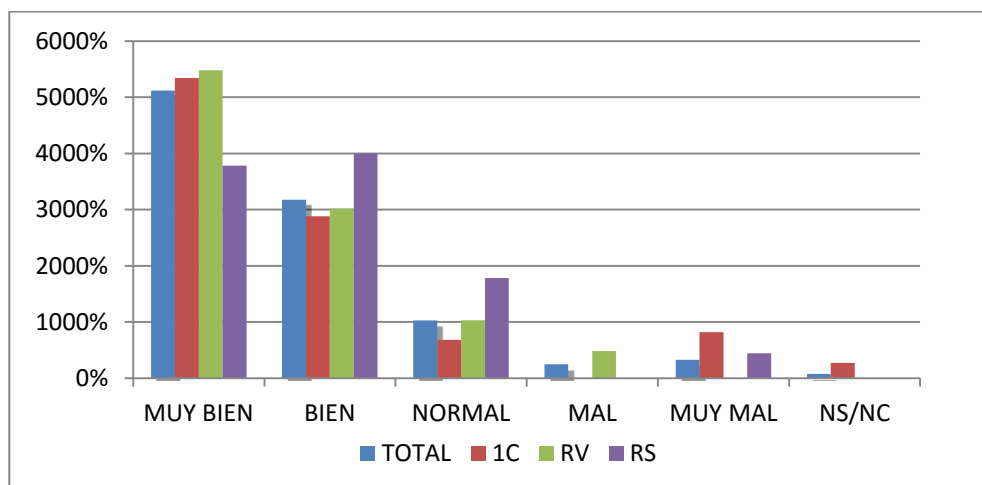
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 8,2% muy mal; 0% mal; 6,8% normal; 28,8% bien; 53,4% muy bien y 2,7% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,2±2,33**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 4,8% mal; 10,3% normal; 30,2% bien; 54,8% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,32±1,83**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 4,4% muy mal; 0% mal; 17,8% normal; 40% bien; 37,8% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **7,73±2,17**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 16: Satisfacción sobre el tiempo de espera e información sobre las pruebas diagnósticas



Item 14: Respeto de los profesionales hacia su intimidad

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0,8% muy mal; 0% mal; 2,5% normal; 18,7% bien; 77,6% muy bien y 0,4% ns/nc. La puntuación **media** del conjunto de este ítem es de **9,19±1,27**.

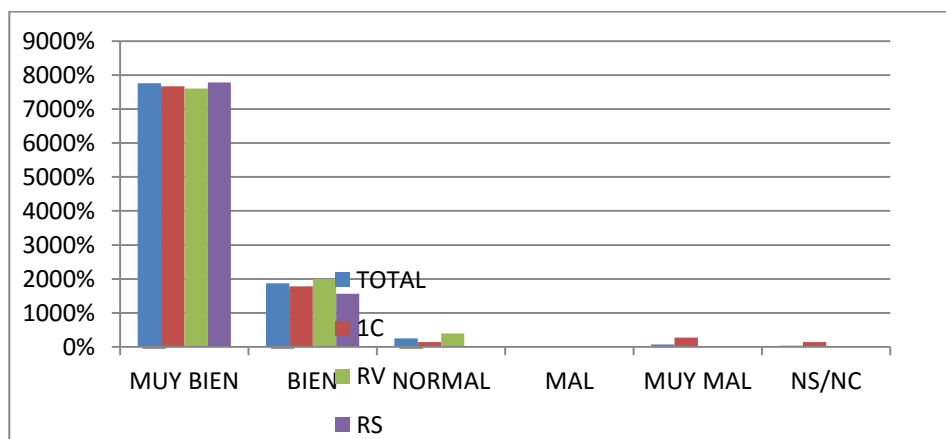
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 2,7% muy mal; 0% mal; 1,4% normal; 17,8% bien; 76,7% muy bien y 1,4% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,03±1,58**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 4% normal; 20% bien; 76% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,19±1,2**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 0% normal; 15,6% bien; 84,4% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **9,17±0,81**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 17: Satisfacción sobre el respeto de los profesionales hacia su intimidad



Item 15: Satisfacción global en su visita al especialista

De la totalidad del conjunto los resultados obtenidos han sido los siguientes: 0% muy mal; 1,3% mal; 3,3% normal; 25,8% bien; 69,6% muy bien y 0% ns/nc. La **media** del conjunto de este ítem es de **8,84±1,30**.

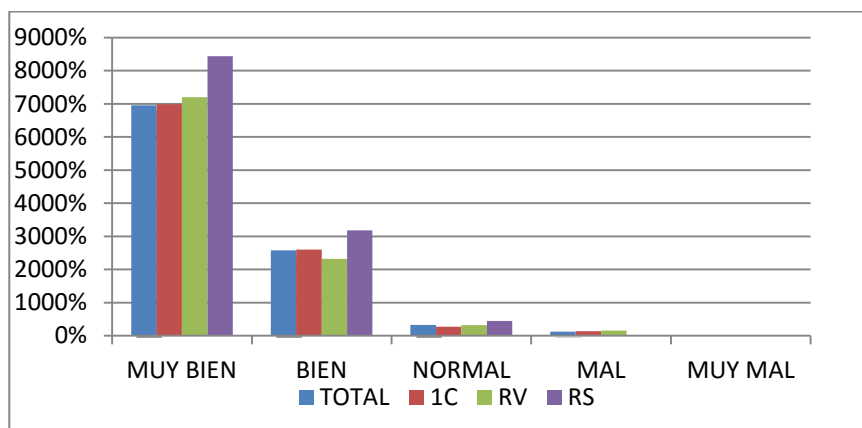
En cuanto a las **primeras consultas**, han valorado un 0% muy mal; 1,4% mal; 2,7% normal; 26% bien; 69,9% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,78±1,30**.

En el caso de las **revisión** los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 1,6% mal; 3,2% normal; 23,2% bien; 72% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,94±1,36**.

Por último, filtrando los datos en **resultados**, los resultados han sido los siguientes: 0% muy mal; 0% mal; 4,5% normal; 31,8% bien; 63,6% muy bien y 0% ns/nc. La **media** de la puntuación obtenida en este ítem es de **8,71±1,16**.

En la siguiente gráfica se muestran las respuestas obtenidas según el tipo de consulta (1ª consulta (1C), revisión (RV) o resultados (RS) y el porcentaje del total del conjunto.

Gráfica 18: Satisfacción global de la visita al especialista



4.4. APORTACIONES/SUGERENCIAS DE LOS PACIENTES:

- ✓ En general refieren mejoría respecto a la información recibida. Aun así sugieren que den más explicaciones y que esta sea más cercana y comprensible.
- ✓ Insisten en disminuir las listas de espera.
- ✓ Refieren dificultades para localizar las consultas, sugieren mejorar la señalización.
- ✓ Les gustaría que les atendiera siempre el mismo especialista.
- ✓ Avisar cuando cambian consultas/ no llamar antes de la hora o cita.
- ✓ Solicitan más pruebas diagnósticas.
- ✓ Dificultades cuando avisan para entrar en la consulta a pacientes que tienen problemas de audición.
- ✓ Sensación de que han disminuido el número de pruebas diagnósticas respecto a las que se hacían antes.

5. DISCUSIÓN

Valorando la atención de la salud como un servicio a brindar, calidad implica ofrecer servicios seguros y efectivos, y que además satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Cada vez se extiende más el uso de encuestas de satisfacción, aunque queda mucho camino por delante. Las encuestas de satisfacción, bien por la dificultad en definir los términos de calidad o satisfacción, o bien por la diversidad en la percepción o diferentes expectativas de las personas en relación al servicio o la atención, no están muy extendidas en las instituciones sanitarias⁽²⁵⁾.

Aun así las instituciones cada vez están más concienciadas de la necesidad de ofrecer un servicio centrado en la persona, y de la importancia de hacer del usuario participante de los servicios que va a recibir⁽²⁵⁾.

La media de edad obtenida en este estudio es de ($X=66,51$ $DT=14,94$), prácticamente igual a la edad de la muestra del trabajo fin de máster del año 2015⁽⁶⁾ ($X=66,95$ $DT 15,99$) y cercana a la obtenida en el trabajo fin de máster del 2014⁽⁷⁾ ($X=68\pm 12$).

La edad del paciente es importante en cuanto a la comprensión de la información, ya que a mayor edad muestran dificultades para entenderla⁽²⁰⁾⁽²⁵⁾.

En este caso se encuentran del rango de edad con dificultades para la comprensión, por lo que sería interesante disponer de apoyo para facilitar la información, como son familiares o acompañantes.

Entre sexos, las diferencias han sido mínimas. En términos absolutos, el número de insatisfechos/muy insatisfechos, ha sido de 80 mujeres y 67 hombres, siendo ligeramente mayor el número de las mujeres al igual que el estudio realizado en el Hospital Clínico de Barcelona. Aun así, existen diferentes resultados al respecto, concluyendo que no existen diferencias entre el género. Se necesitaría seguir investigando para llegar a resultados significativos⁽²²⁾.

En el siguiente gráfico se muestran las medias obtenidas en cada ítem, ordenados según la valoración media total:



Un aspecto a tener en cuenta en comparación con el trabajo del año anterior es que Los resultados obtenidos, al igual que los del año pasado, han sido obtenidos en el HUCA. Actualmente, el personal lleva dos años en este nuevo hospital, mientras que año pasado el hospital era nuevo y podrían estar adaptándose. Esto podría repercutir en los resultados, ya que el hospital era nuevo para todos. El tamaño muestral de este trabajo (n=242) es prácticamente igual al del año anterior(n=240).

5.1. **Items peor valorados:**

Los ítems con puntuación más baja son los relacionados con el tiempo de espera: *“Tiempo de permanencia en la lista de espera”*, *“tiempo de espera para entrar en la consulta”*, *“tiempo de espera e información sobre pruebas diagnósticas”*. Son los factores que más negativamente repercuten en la satisfacción, como se ha confirmado en diferentes trabajos.⁽²²⁾⁽²⁵⁾⁽²⁶⁾⁽²⁷⁾ Es un aspecto que ha sido muy estudiado en los servicios de urgencia, donde la rapidez de la atención puede ser vital.⁽²²⁾

Al igual que los pacientes del trabajo del año pasado⁽¹⁸⁾, han valorado negativamente y prácticamente en el mismo orden los resultados relacionados con el tiempo de espera. Por lo que es un aspecto a mejorar y habrá que trabajar e insistir en ello.

Aun así, en el caso del *“tiempo de espera e información sobre las pruebas diagnósticas”*, se ha mejorado respecto al año anterior ($X=7,86$). Se ha obtenido una media de $X=8,19$. La diferencia es insignificante, pero al mejorar, habrá que esperar si se va mejorando con los resultados de estudios posteriores. En el apartado de sugerencias refieren que tienen sensación de que ha disminuido el número de pruebas diagnósticas que se le realizan. Puede deberse a que cada vez nos encontramos con una sociedad más demandante

Puede que al trasladarse al nuevo hospital, la valoración respecto a la *“Ubicación, comodidad, estado y limpieza de la zona de consultas”*, como ya se ha comentado, mejoraría. Podría ser por el mobiliario nuevo, que siempre da un aspecto más limpio. Este año se ha obtenido una puntuación media ligeramente más baja de ($X=9,18$) del año pasado, a ($X=8,882$). Habría que buscar el motivo.

En general, los resultados han sido prácticamente iguales a los del año anterior, los ítems que han sufrido una ligera disminución han sido: *“Ubicación, comodidad, estado y limpieza de la zona de consultas”*, como ya se ha comentado, *“Facilidad para conseguir la cita”* de ($X=8,66$) a ($X=8,5$), *“Tiempo dedicado por el médico a la consulta”* ($X=9,23 \rightarrow X=9,18$), *“Información facilitada sobre su problema de salud”* ($X=9,34 \rightarrow X=9,26$), *“Respeto de los profesionales hacia su intimidad”* ($X=9,52 \rightarrow X=9,19$), y el *“trato/eficacia-competencias del médico”* ($X=9,75 \rightarrow X=9,66$).

Podría realizarse un estudio de mayor tamaño muestral para saber si repercutiría en estos resultados y poder así sacar conclusiones.

5.2. Ítems mejor valorados

Al igual que el año pasado, los ítems relacionados con el trato del médico especialista y la eficacia y competencia del médico especialista, han sido los que mayor puntuación han logrado. Con una puntuación media prácticamente igual, *“trato del médico especialista”* (2015, $X=9,75$; 2016, $X=9,66$).

Este colectivo es el que más contacto tiene con los usuarios que acuden a consultas de cardiología, por ello nos interesa que siga siendo uno de los ítems mejor valorados.

En general al igual que en los trabajos del 2014⁽¹⁹⁾ y 2015⁽¹⁸⁾, las puntuaciones más altas son las relacionadas con el personal sanitario. Todos ellos tienen puntuaciones medias por encima de 9. En los estudios publicados, en general, prácticamente todos tienen resultados

similares, y en general, el porcentaje de insatisfacción es ante situaciones llamativas, y casi siempre relacionada con el tiempo de espera. No por ello, debemos interpretar la situación positiva del paciente como un resultado excelente, si no que no se han producido situaciones adversas ni eventos excesivamente malos. Las futuras investigaciones deberán centrarse en buscar instrumentos más sensibles para valorar la insatisfacción y la elaboración de estrategias para solucionar los problemas detectados con las medidas actuales como son las encuestas de satisfacción. ⁽²²⁾

La calidad de la información se sigue manteniendo con buena valoración ($X= 9, 26$), ligeramente inferior a la del año pasado ($X=9,34$). Los usuarios refieren que va mejorando la calidad de esta, pero les gustaría que se adaptase al paciente. Piden una información más asequible y comprensible. Este aspecto puede estar condicionado por el médico que le haya tocado.

Este año, la puntuación media obtenida ($X= 8,84$) en la “satisfacción global de la visita al especialista”, es ligeramente superior a la obtenida el año anterior ⁽¹⁹⁾ ($X=8,65$). El objetivo es mejorar o mantener este resultado por lo que no vamos mal encaminados.

5.3. Otros aspectos

En general, como ya se ha mencionado, casi todos los ítems han obtenido puntuaciones prácticamente iguales. 6 ítems han aumentado la puntuación “Tiempo de permanencia en lista de espera”, “tiempo de espera e información pruebas diagnósticas”, “satisfacción global”, “trato/eficacia y competencias trato personal no sanitario” y el “trato personal de enfermería”. Dentro de estos 6 ítems están los que peor han sido valorados en los estudios realizados hasta ahora ⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾, por lo que el aumento, aunque no sea significativo, puede indicar una mejoría.

Continúa habiendo un número elevado de pacientes que no puntúa los ítems relacionados con el personal no sanitario (el resto de ítems puntuados con ns/nc han descendido). Pude ser motivo de que al tratarse de consultas externas, únicamente acuden a este colectivo cuando existe necesidad, sino directamente siguen las indicaciones y van a la consulta o a hacerse las pruebas diagnósticas.

6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Al realizar la encuesta personalmente, los usuarios pueden verse comprometidos y limitados a la hora de contestar. Suponiendo la metodología un sesgo a la investigación, el sesgo de complacencia, determinado por el deseo de agradar del paciente o el miedo a hacer una valoración negativa, puede coartar los resultados.

Existe el riesgo de la influencia de sesgo de selección en los resultados, ya que, la manera de seleccionar a los participantes en el estudio, por muestreo consecutivo, hace que la muestra no sea homogénea en cuanto al número de pacientes que atiende cada médico. Dicho de otra manera; las inevitables diferencias interpersonales a la hora de atender de cada facultativo, pueden influir en la satisfacción del paciente, y debido a que la muestra es heterogénea en cuanto al número de pacientes incluidos en el estudio que cada médico ve, los resultados se pueden ver alterados.

7. CONCLUSIONES

1. La media de la satisfacción global percibida es de 8,84. Lo cual indica que en las consultas externas de cardiología del HUCA, la satisfacción percibida por el usuario es buena.
2. La media de edad puede influir en la comprensión de la encuesta. Además, pueden verse con dificultades para responder adecuadamente, ya que sus capacidades pueden verse comprometidas por la edad. Por lo que sería interesante disponer de ayuda (familiares, cuidadores).
3. El tiempo de espera continúa siendo el motivo que más desagrada a los usuarios que acuden a consultas externas, nos interesa profundizar en este aspecto para intentar disminuir estas esperas y así conseguir una mejor satisfacción de los pacientes.
4. Mejorar la accesibilidad o indicaciones a las consultas es una sugerencia de los pacientes que podría ayudar en aumentar la satisfacción de estos, ya que al verse con dificultades para encontrar la consulta, pueden percibir la atención prestada y condicionar la percepción de la calidad de la atención.
5. Los resultados obtenidos se han mantenido similares a las puntuaciones medias obtenidas el año pasado, el objetivo es centrarse en las peor valoradas para intentar mejorarlas y mantenerse o mejorar en el resto de ítems bien valorados.
6. Sería interesante, intentar cambiar la metodología del trabajo. Distribuyendo el número de encuestados tanto según el tipo de consulta (1ª consulta, revisión y resultados) como en diferentes facultativos, seleccionando el mismo número de pacientes a cada médico.
7. La metodología limita los resultados, aunque se insista y se explique que el encuestador es ajeno al SESPA, condiciona las respuestas al exponérselas directamente.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980.
2. Maderuelo Fernández, J. A. Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. Medifam, 2002; 12(10), 41-54
3. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quart 1966;44:166-206
4. España. Aspectos básicos de gestión de calidad en el ámbito sanitario. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. <http://www.msssi.gob.es/en/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/general2005/Cap2AspeBasicGestCalidadAmbitoSanitario.pdf> (último acceso 28 abril 2016).
5. España. Calidad asistencial en la Union Europea. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf> (último acceso 28 abril 2016).
6. Net A, Suñol R. La calidad de la Atención. Recuperado de http://www.salud.gob.do/Documentos/Publicaciones/PUB_LaCalidadDeLaAtencionSunol_20120813.Pdf, 2002.
7. Jiménez Paneque, R E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: una mirada actual. Revista cubana de salud pública, 2004; 30(1), 0-0. ISSN 0864-3466.
8. Donabedian, A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial (primera parte). Control de calidad asistencial, 1991; 6(1), 1-6.
9. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl3):26-33.
10. Díaz R, Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de Calidad Asistencial, 2002; 17(1), 22-29.

11. Cequier A, Ortega B. Niveles de Gestión Clínica. *Revista Española de Cardiología*. 2015; 68 (06):465-8.
12. Aranaz Andrés, J M, La calidad en los servicios sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos. *Revista Virtual Gerencia Salud [revista en Internet]*, 2004; 20.
13. Antoñanzas A, Magallón R. Medición de la calidad: criterios, normas, estándares, requisitos, indicadores. En Saturno PJ, Gascón JJ, Parra P. *Calidad asistencial en atención primaria*. Du Pont Pharma. Madrid, 1997.
14. España. Servicio de Salud de Castilla la Mancha. *Manual de Calidad Asistencial*. SESCOAM 2009.
15. Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 4(4), 12-8.
16. Romero Alonso, A A. *Proyectos de mejora de la práctica clínica dirigidos a los médicos. Revisión sistemática de los estudios publicados en España durante el periodo de 1998 a 2011, 2016*.
17. España. Gobierno del Principado de Asturias. Servicio de salud del Principado de Asturias. *Manual de calidad área sanitaria IV*. 2015.
18. Álvarez Silván R. *Monitorización permanente de la calidad percibida en Consultas Externas en el Área de Gestión Clínica del Corazón del Hospital Universitario Central de Asturias*. Trabajo Fin de Máster. Repositorio de la Universidad de Oviedo 2015.
19. Juan García C. *Monitorización permanente de la calidad percibida en Consultas Externas en el Área de Gestión Clínica del Corazón del Hospital Universitario Central de Asturias*. Trabajo Fin de Máster. Repositorio de la Universidad de Oviedo 2014.
20. Nuñez Díaz S, Martín Martín AF, Rodríguez Palmero I, Gonzalez Hernández I, Antolín Arias J, Hernandez González R, Álvarez Rubio L. Identificación de problemas de calidad en la información clínica a usuarios de un servicio de urgencias hospitalario. *Revista Clínica Española*, 2002; 202(12), 629-634.

21. Sanchez Jacas I, El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud, 2016; 20 (4).
22. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia – Caballero J, Herruzo R. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Revista de calidad asistencial 2003;18(5), 263-267.
23. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retailing 1988;64:12-40.
24. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión sanitaria. Madrid: Díaz de Santos, 1993;p. 17-39 y 205-17.
25. Pérez Romero S, Gascón Cánovas J J, Salmerón Martínez D, Parra Hidalgo P, Monteagudo Piqueras O. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. Revista de Calidad Asistencial. 2016.
26. Montesinos Zúñiga, M J, Solíz Torres R E. Grado de satisfacción en pacientes de consulta externa de la Clínica Humanitaria Fundación Pablo Jaramillo Crespo, Cuenca 2016.
27. Bustamante P, Cañas D A, Martín, B C, Alvarado, E O, Alemany F X, Asenjo, M, Sánchez M S. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, 2013; 25(3), 171-176.

ANEXOS

1. Encuesta utilizada

CONSIDERACIONES GENERALES Usted ha sido seleccionado para colaborar en la recogida de información relativa a distintos aspectos de la asistencia sanitaria que ha recibido en la Consulta del Médico Especialista del Hospital. Su participación es voluntaria y la encuesta es totalmente anónima. El único objetivo de mejorar la calidad de la atención prestada a los pacientes que acuden al especialista en los Hospitales del Principado de Asturias.

LE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN POR AYUDARNOS A MEJORAR

Consulta externa de _____

Fecha: _____

A. Sexo del paciente: Hombre Mujer

B. Edad del paciente: _____ años

C. A continuación deberá puntuar las cuestiones siguientes del 1 al 10, siendo el 1 el peor resultado posible, y el 10 la situación perfecta o Inmejorable

	Puntuación de 1 a 10 concedida a cada aspecto									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilidad para conseguir cita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de permanencia en lista de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ubicación, comodidad, estado y limpieza de la zona de consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de espera para entrar en la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Trato del personal no sanitario (celadores, administrativos, etc)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eficacia y competencia del personal no sanitario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Trato del personal médico (médico especialista)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eficacia y competencia del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo dedicado por el médico durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Trato del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eficacia y competencia del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información facilitada sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de espera e información sobre las pruebas diagnósticas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respeto de los profesionales hacia su intimidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción global en su visita al especialista	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Utilice este espacio si quiere hacernos llegar alguna sugerencia