



G-032 - EVALUACIÓN MEDIANTE ENCUESTAS DE OPINIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES INGRESADOS EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO

R. Gómez Melero², E. García Vázquez¹, A. Hernández Torres¹, P. Castell⁴, M. Canteras², J. Cubillana³ y J. Gómez Gómez¹

²Facultad de Medicina; ⁴Servicio de Apoyo a la Investigación. Universidad de Murcia. Murcia. ¹Medicina Interna Infecciosas; ³Unidad de Docencia. Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca. Murcia.

Resumen

Objetivos: Medir el grado de satisfacción con la atención hospitalaria percibida por los pacientes ingresados en servicios médicos y quirúrgicos del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca (Murcia). Valorar también su grado de satisfacción con respecto a las visitas que reciben de estudiantes de medicina.

Material y métodos: Se ha elaborado un cuestionario estructurado de 63 preguntas dirigido a los pacientes ingresados, que consta de varios bloques que evalúan el grado de satisfacción con el trato recibido por parte de los estudiantes de medicina, el personal sanitario, la infraestructura de la habitación, la comida, la información recibida y la satisfacción global con el trato recibido.

Resultados: Se entrevistó a 302 pacientes, los cuales consideraron como principales causas de satisfacción el trato amable recibido por parte del personal sanitario, la dedicación, el interés y la eficacia para resolver los problemas de salud. Respecto al trato recibido por los estudiantes, el grado de satisfacción es elevado, aunque solo el 70% valora que estos le realizan una exploración física completa. La calidad de las comidas, las comodidades de la habitación y la información recibida antes del ingreso fueron algunos de los aspectos peor valorados. Se observan diferencias estadísticamente significativas (análisis bivariado) entre el grado de satisfacción percibido respecto a los servicios quirúrgicos y no quirúrgicos.

Discusión: La elaboración de encuestas dirigidas a los pacientes que acceden a los diferentes servicios de salud permite aproximarse a la percepción que estos tienen sobre la atención prestada. Se detectan así aspectos positivos y negativos del proceso asistencial y permite mejorar la atención sanitaria. Como hospital universitario, se destaca la importancia de la adecuada interacción de los enfermos con los estudiantes de medicina. Hay pocos estudios de este tipo en nuestra área geográfica y es el primero que incorpora un análisis de la valoración que los enfermos hacen de los estudiantes. Nuestros datos son superponibles a los escasos que hay en la literatura. Destaca que conocer el médico o servicio responsable son datos peor valorados en enfermos quirúrgicos, e incluso que los pacientes de estos servicios perciben no se explorados físicamente, quizá por miedo de los estudiantes ante un enfermo con drenajes y heridas quirúrgicas. Los aspectos de "intendencias" (comida, habitación, etc) son los peor valorados.

Conclusiones: Los pacientes del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca indican un grado de satisfacción alto con respecto al trato recibido por los diferentes profesionales sanitarios, siendo algo mejor en los servicios no quirúrgicos. La gran mayoría expresan satisfacción en referencia con las visitas de las estudiantes de medicina.