



## 6037-10. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN SERVICIO DE CARDIOLOGÍA: JERARQUIZACIÓN DE ATRIBUTOS Y REPLICACIÓN

José Carlos López Clemente<sup>1</sup>, Ángela Fernández Costa<sup>1</sup>, José A. Martínez<sup>2</sup>, Luis Asensio Payá<sup>1</sup>, Ana Laura Valcárcel Amante<sup>1</sup>, Beatriz Pérez Martínez<sup>1</sup>, Rafael León Allocca<sup>1</sup>, Zoser Saura Carretero<sup>1</sup>, María del Carmen Guirao Balsalobre<sup>1</sup>, Marta Merelo Nicolás<sup>1</sup>, Samantha Wasniewski<sup>1</sup>, Pablo Ramos Ruiz<sup>1</sup>, Irene Azenaia García-Escribano García<sup>1</sup>, Juan Antonio Castillo Moreno<sup>1</sup> y Luciano Consuegra Sánchez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital General Universitario Santa Lucía, Cartagena, Murcia. <sup>2</sup>Universidad Politécnica, Cartagena, Murcia.

### Resumen

**Introducción y objetivos:** Recientemente, se presentó un nuevo método de medición de la satisfacción del paciente de cardiología basado en mapas asociativos e investigación cualitativa y cuantitativa. Se identificaron y jerarquizaron 6 determinantes de la satisfacción: a) atención profesional y personal; b) alimentación apetitosa; c) limpieza; d) instalaciones; e) tiempo de espera para las pruebas médicas; f) información proporcionada. El estudio preliminar (n = 37), presentó como limitación aunar la atención profesional y personal como un único atributo. Además, el pequeño tamaño muestral exigía un estudio mayor que lo ratificara. Se plantean 2 estudios: el primero de replicación de la investigación original; el segundo, mediante un cuestionario cerrado para reevaluar la jerarquización.

**Métodos:** Estudio de replicación del original con una muestra mayor (n = 80). Estudio de jerarquización de atributos con una nueva muestra (n = 85) de pacientes a los que se entregó al alta un cuestionario en el que jerarquizar los 7 atributos originalmente identificados, segregando explícitamente atención personal (trato humano) y profesional (resultados de la atención sobre su enfermedad). El cuestionario constó de un listado de los 7 atributos, presentados de forma aleatoria, a fin de evitar sesgos.

**Resultados:** El estudio de replicación obtuvo 73 respuestas válidas de 80 casos: 74% varones, edad media 66 años. El estudio de jerarquización obtuvo 49 respuestas válidas de 85 casos: 71% varones, edad media 67 años. El estudio de jerarquización colocó en primer lugar la atención profesional (55% de ocasiones, primera mención) por encima de la personal (10,2%), seguida del tiempo de espera (14,3%) y la información (12,2%). Los resultados del estudio de replicación se muestran en la tabla.

Resultados del estudio de replicación comparados con el estudio original

| Atributos | Frecuencia de mención (%) |                      | Frecuencia de mención primer lugar (%) |                      | Ponderación final |                      |
|-----------|---------------------------|----------------------|----------------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
|           | Original (n = 37)         | Replicación (n = 73) | Original (n = 37)                      | Replicación (n = 73) | Original (n = 37) | Replicación (n = 73) |

|                                           |    |    |    |    |      |      |
|-------------------------------------------|----|----|----|----|------|------|
| Atención profesional y personal           | 97 | 89 | 86 | 77 | 0,37 | 0,51 |
| Alimentación                              | 57 | 12 | 3  | 1  | 0,11 | 0,03 |
| Limpieza                                  | 35 | 10 | 5  | 0  | 0,08 | 0,02 |
| Instalaciones                             | 27 | 5  | 0  | 1  | 0,04 | 0,02 |
| Tiempo de espera para las pruebas médicas | 14 | 26 | 5  | 11 | 0,03 | 0,11 |
| Información recibida                      | 14 | 21 | 0  | 10 | 0,02 | 0,09 |

**Conclusiones:** Los resultados confirman los atributos previamente identificados como los determinantes de la satisfacción del paciente y permiten jerarquizarlos, posicionando la atención profesional por encima de la personal. Ambos estudios matizan algunos aspectos del trabajo original, resaltando los atributos tiempo de espera para las pruebas médicas e información recibida y debilitando los de alimentación, limpieza e instalaciones. Este método se postula como una nueva herramienta disponible en la valoración de la satisfacción y la monitorización de las intervenciones.