



Revista Española de Cardiología



6045-633. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN SERVICIO DE CARDIOLOGÍA MEDIANTE MAPAS ASOCIATIVOS: UN NUEVO MÉTODO

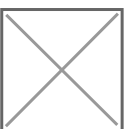
Ángela Fernández Costa¹, José Antonio Martínez García², Francisco Guillermo Clavel Ruipérez¹, Federico Soria Arcos¹, Juan Antonio Castillo Moreno¹ y Luciano Consuegra Sánchez¹, del ¹Hospital General Universitario Santa Lucía, Cartagena (Murcia) y ²Universidad Politécnica, Cartagena (Murcia).

Resumen

Introducción y objetivos: La importancia de medir la satisfacción de los pacientes en el medio sanitario está fuera de duda. El problema principal radica en cómo medirla dada la complejidad del concepto y las diversas opciones propuestas. Nosotros proponemos una nueva forma de investigar la satisfacción en un servicio de cardiología, utilizando datos en primera persona, mapas asociativos y el efecto del *priming* asociativo.

Métodos: Se incluyeron, de forma prospectiva un total de 50 pacientes atendidos en el servicio de cardiología de un hospital, entre el 1 y el 18 de marzo de 2018. Dichos pacientes cumplimentaron un cuestionario previo al alta indicando los factores que ellos relacionaban con la satisfacción del servicio recibido. Posteriormente, utilizamos la frecuencia de mención de cada uno de los factores para realizar el mapa de consenso y ponderamos la importancia de cada uno de ellos mediante una función de potencia ($y = ax-k$).

Resultados: Se obtuvieron 6 factores asociados a la satisfacción: (1) atención personal y profesional; (2) calidad de la comida; (3) limpieza; (4) instalaciones; (5) tiempo de espera para la realización de las pruebas; e (6) información recibida. Se estimó el peso relativo de cada uno de ellos, siendo la atención profesional y personal el factor más importante, con una frecuencia de mención del 97% de los participantes, siendo mencionado en primer lugar por el 86% de los mismos. El mapa de consenso final mostró los 6 atributos como nodulos vinculados al concepto central de satisfacción, de forma que el área de cada uno de los 6 círculos representa el peso relativo o el área relativa de cada uno de ellos con respecto al área del nódulo central de satisfacción (figura).



Mapa asociativo sobre la satisfacción de los pacientes de nuestra cohorte.

Conclusiones: El patrón de respuestas mostró que la satisfacción de los pacientes se asocia a varios aspectos del servicio de hospitalización. El empleo de mapas asociativos en cardiología puede suponer una nueva herramienta en la evaluación de la satisfacción.