



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

José Carlos López Clemente¹, Ángela Fernández Costa¹, José A. Martínez², Luis Asensio Payá¹, Ana Laura Valcárcel Amante¹, Beatriz Pérez Martínez¹, Rafael León Allocca¹, Zoser Saura Carretero¹, María del Carmen Guirao Balsalobre¹, Marta Merelo Nicolás¹, Samantha Wasniewski¹, Pablo Ramos Ruiz¹, Irene Azenaia García-Escribano García¹, Juan Antonio Castillo Moreno¹ y Luciano Consuegra Sánchez¹

¹Hospital General Universitario Santa Lucía, Cartagena, Murcia. ²Universidad 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.