



# Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular



## 0 - LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE COMO INDICADOR DE CALIDAD EN UNA UNIDAD PET: ESTUDIO EVOLUTIVO DE 12 AÑOS

S. Rustarazo, C. Arans Pérez, M. Albadalejo Castaño, I. Liarte Trias, A. Cebrián Leyva, N. Xavier Eloi, I. Bonilla Aguilar, A. Sabaté Llobera y C. Gámez Cenzano

Servicio de Medicina Nuclear-PET IDI. Hospital Universitari de Bellvitge-IDIBELL.

### Resumen

**Objetivo:** Desde el 2007 cuando se implantó el sistema de gestión de calidad ISO 9001 en nuestra unidad PET se realizan encuestas de satisfacción al paciente anualmente. El objetivo de este trabajo es la valoración evolutiva y de los resultados del 2017.

**Material y métodos:** Del 2006 al 2017 se han realizado anualmente encuestas de satisfacción a pacientes, los cuales indicaron sexo y edad y valoraron 10 aspectos según 5 grados de satisfacción: muy mal, mal, regular, bien y muy bien. Los aspectos valorados fueron: 1) Acceso, 2) Secretaría, 3) Tiempo de espera en la unidad, 4) Confort, 5) Instalaciones, 6) Información, 5) Tiempo de espera citación, 8) Intimidad, 9) Atención de profesionales y 10) Satisfacción global. Cada año se calculó el número de encuestas necesarias para alcanzar un nivel de confianza del 95%, realizando 50 encuestas consecutivas durante los primeros días de cada mes de hasta alcanzar la muestra representativa.

**Resultado:** Del 2006 al 2017 se realizaron 57.480 estudios PET y se recogieron 3.090 encuestas: 230/año (2006 a 2008), 250/año (2009 a 2014) y 300/año (2015 a 2017). Comparando 2006 vs 2017 todos los aspectos han mejorado destacando las diferencias de puntuaciones de 20 puntos en el tiempo de espera en la unidad, 16 puntos en la satisfacción global y la explicación de la prueba y 15 puntos en el estado de las instalaciones. En 2017 el aspecto mejor valorado es la atención profesional (92 puntos) y el peor el acceso (82 puntos).

**Conclusiones:** Las encuestas de satisfacción permiten obtener una valiosa información sobre la opinión de los pacientes. Se detectan los aspectos positivos a mantener y los aspectos negativos a mejorar. El estudio evolutivo permite valorar la eficacia de las medidas de mejora.