



Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular



CO065 - MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y FACULTATIVOS PETICIONARIOS CON EL SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR A TRAVÉS DE ENCUESTAS

María Pilar Boya Román¹, Elena Goñi Girones¹, Mercedes Gabari Machín², Nieves Moreno Acarreta¹, Cristina Martínez Barandalla¹, María Carmen Perea Esain¹, María-Jesús Ribelles Segura¹, Isabel Blanco Saiz¹ y Alicia Camarero Salazar¹

¹Servicio de Medicina Nuclear, Hospital Universitario de Navarra, Pamplona, España. ²Servicio de Apoyo a la Gestión Clínica y Continuidad Asistencial, Hospital Universitario de Navarra, Pamplona, España.

Resumen

Objetivo: Conocer la opinión de las partes interesadas para detectar áreas de mejora en el proceso asistencial según la opinión de nuestros clientes, en el marco de norma ISO 9001: 2015.

Material y métodos: En la encuesta a pacientes se aplicó el cuestionario al soporte informático de entrevistas telefónicas CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*). Se contactó con 89 pacientes, 50 muestra titular y 39 sustituta. El equipo de campo fueron 5 personas del 1-12/12/2022. Tiempo medio entrevistas 454 segundos. Para facultativos peticionarios, enviamos un cuestionario por correo corporativo a jefes de servicio y clínicos del hospital en dos oleadas (marzo 2023) conteniendo 7 preguntas (puntuación 1 a 5 y ns/nc). Respuestas recibidas 31. Indicadores: nota media otorgada por pacientes y número de ítems fuera del valor de referencia ($70\% \geq 4$) en la encuesta de facultativos.

Resultados: La nota media otorgada al servicio por los pacientes fue 8,74 (10 sobresaliente, 1 muy deficiente). Los propios pacientes consideraron que a partir de 7,26 la calidad del servicio es buena. A la pregunta de si recomendarían este servicio la puntuación fue 9,00 y a si les gustaría volver con el mismo profesional 9,08. Los ítems peor valorados fueron la lista de espera con 7,40 y si se sintieron molestos porque el profesional hablara de su enfermedad delante de otras personas con 6,90. En la encuesta a los facultativos se obtuvieron puntuaciones ≥ 4 en 80,6% sobre rapidez realización pruebas/tratamientos; 80,6% tiempo respuesta de informes; 93,5% calidad percibida de informes/resultados; 74,2% comunicación resultados excepcionales/muy relevantes; 41,9% participación reuniones de trabajo/comités/sesiones; 90,3% calidad/cortesía/actitud positiva en relaciones entre profesionales y 96,8 en grado de satisfacción general, siendo el indicador = 1.

Conclusiones: Las encuestas evidenciaron alto nivel de satisfacción. La evaluación y análisis permitió establecer áreas de mejora respecto a la preservación de la intimidad del paciente y a la participación en comités.