



# Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular



## 0 - ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PETICIONARIOS DE MEDICINA NUCLEAR

A. Agudo Martínez, A. de Bonilla Damiá, C. Calvo Morón, P.A. de la Riva Pérez, T. Cambil Molina y J. Castro Montaña

Hospital Universitario Virgen Macarena. Sevilla.

### Resumen

**Objetivo:** Uso de Herramientas de Evaluación y Análisis de Satisfacción de peticionarios de Medicina Nuclear, para detectar carencias e incorporar mejoras.

**Material y métodos:** Se diseñó una encuesta para valorar el grado de satisfacción de peticionarios, compuesta por 14 ítems, 7 de accesibilidad, 4 sobre calidad científico-técnica, 1 de satisfacción global, 1 de trato y 1 otro de áreas de mejora. Todos valorados con preguntas cerradas. En accesibilidad se evaluó demora en realización y emisión de informes, orientación hacia una prueba, resolución de dudas, disponibilidad para pacientes urgentes y preferentes e información proporcionada. En calidad científico-técnica se evaluó la cartera de servicio, indicaciones, diseño de peticiones y el grado en el que la información diagnóstica cambió el manejo del paciente. Para recoger sugerencias y mejoras se utilizó una pregunta abierta. Se recogieron 50 encuestas.

**Resultado:** Todos los profesionales valoraron muy satisfactoriamente (de acuerdo/muy de acuerdo o 9/10) los ítems de accesibilidad excepto la cartera de servicio, donde un 33,3% solicitaban la inclusión de la PET-TAC. En calidad científico-técnica se obtuvo un alto nivel de satisfacción, con el mayor grado de disconformidad en el impacto de la información diagnóstica, donde un 11,1% puntuaron con 7 puntos, y en la información ofrecida sobre pruebas disponibles y sus indicaciones donde un 33,3% estaban sólo "de acuerdo". El 100% de los encuestados dieron la máxima puntuación en trato personal y el 88,9% puntuaron con 10 puntos la satisfacción global. Con el análisis de resultados se elaboró un plan de mejora que incluye la solicitud electrónica, simplificación del modelo de petición y difusión en la intranet hospitalaria de las indicaciones de las pruebas, especificaciones y limitaciones de las diferentes pruebas diagnósticas de la cartera.

**Conclusiones:** La evaluación y análisis continuo de la satisfacción de peticionarios resulta útil para la incorporación de mejoras en accesibilidad y calidad de pruebas de imagen.