

# GESTIÓN CLÍNICA



[www.calidadasistencial.es](http://www.calidadasistencial.es)

## XXXIV CONGRESO

**SEACA** SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL

## XXI CONGRESO

**sadeca** SOCIEDAD ANDALUZA DE CALIDAD ASISTENCIAL

**FACA**  
FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL

**19-21**  
**octubre**  
**2016**

PARADOR DE  
**CÓRDOBA**  
LA ARRUZAFÁ



# COMUNICACIONES ABSTRACTS 2016

ÍNDICE POR ID. EN LA PÁGINA 895





**ID: 920**

**TÍTULO: UNA MOTIVADORA SORPRESA. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES Y FACULTATIVOS EN UNA UNIDAD DE ALERGIA**

**AUTORES:** ESPERÓN GÜIMIL, JOSÉ ANTONIO.; SALGADO BARREIRA, A.; SOTO MERA, T.; LIÑARES MATA, T.; MARTÍNEZ PILLADO, M.; ORTIGUEIRA ESPINOSA, JA.

**RESUMEN COMUNICACIÓN:**

La satisfacción de los pacientes se considera como un importante componente de la calidad de la atención sanitaria. Se presenta como clave conocer el significado de las percepciones que tienen los pacientes sobre la atención que reciben.

Existen diferentes metodologías para medir la satisfacción del paciente, de carácter cualitativo, otras cuantitativas y otras una mezcla de ambas, cada método con sus ventajas e inconvenientes. Una de las herramientas más utilizadas son las que se basan en el uso de cuestionarios. Tanto los cuestionarios autoadministrados a los pacientes como los cumplimentados mediante entrevista personal son dos de los métodos más frecuentemente utilizados por los profesionales de los servicios de salud.

Evaluar la percepción de la atención recibida en consultas externas en la unidad de Alergia entre pacientes y facultativos.

Evaluar las siguientes dimensiones de la calidad: seguridad clínica, confianza (trato), confidencialidad, intimidad, información, estructura, visión global, accesibilidad)

Área sanitaria integrada con 700 camas de hospitalización de agudos, referencia para 300.000 habitantes. El servicio de Alergia, con 4 facultativos, realiza una actividad en consultas externas que representa el 10% de la actividad total.

Estudio transversal descriptivo mediante cuestionario autoadministrado simultáneo a facultativos y pacientes que acuden a la consulta de Alergología. A partir de la encuesta validada por el Servicio de Salud, se evaluaron y contrastaron en las dimensiones citadas a partir de indicadores corporativos.

Análisis descriptivo de las respuestas y Chi-cuadrado para el contraste de hipótesis de variables cualitativas. Paquete estadístico SPSS Statistics 15.0.

La dimensión confianza (trato) ("cómo considera el trato dado/ recibido") presentó diferencias significativas ( $p < 0,01$ ) entre la opinión de los pacientes ( $n=40$ ) y el personal médico ( $n=46$ ). En concreto, los pacientes evalúan como muy bien en el 87,5% y facultativos en el 63%.

En el resto de dimensiones, a pesar de no encontrar diferencias significativas, roza la excelencia (muy bien) las siguientes dimensiones:

-Seguridad clínica de la atención recibida: pacientes (72.5%), facultativos (54.3%).

-Intimidad: para pacientes 70%, médicos (61%)

-Información: para pacientes alcanza muy bien en el 72.5% y facultativos (61%)

Además el paciente evaluó la accesibilidad en la obtención de la consulta externa (32% señala demora inferior a 90 días) y la espera en sala de espera más del 55% son atendidos antes de 30 minutos.

La visión global de la atención recibida fue para pacientes 65%, facultativos (61%). En concreto, el 93% de los pacientes recomendaría la atención recibida a otros pacientes.

El paciente valora con mayores puntuaciones todos los ítems frente a nuestra propia opinión como personal sanitario que realizamos la valoración con porcentajes más bajos.

**TIPO DE COMUNICACIÓN:** ELECTRÓNICA