



## CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES EN EL ÁREA DE CONSULTAS EXTERNAS DE UN HOSPITAL

**Autor:** Carlos Jiménez González  
**Coautor:** María Molinero Muñoz

### INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad asistencial ofrecida al paciente debe ser un objetivo clave para los profesionales sanitarios ya que impacta de manera directa en los resultados en salud para el paciente. Existen varios modelos para medir la calidad de la asistencia sanitaria, como el modelo ISO (International Organization for standardization), el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) o el modelo de la Joint Comisión. Para determinar la calidad de la asistencia sanitaria desde el punto de vista de la satisfacción del paciente, existe un cuestionario denominado SERVQUAL que mide la diferencia entre percepciones y expectativas.

### OBJETIVO

Analizar el grado de calidad percibida por los pacientes en el área de consultas externas a través de un cuestionario de satisfacción .

### MÉTODOS

Se seleccionaron pacientes aleatoriamente al salir de consulta durante los meses de abril y mayo. Se les informó del motivo del estudio y firmaron un consentimiento informado.

El cuestionario utilizado fue SERVQHOS, adaptado a las consultas del hospital por el responsable de calidad del hospital a partir de la encuesta SERVQUAL. El cuestionario consta de 11 preguntas que se puntúan con una escala que va del 1 al 10, siendo el 1 el peor resultado y el 10 la consulta o resultado perfecto.

Las variables medidas fueron: forma de contactar para solicitar cita, disponibilidad de citas, recepción administrativa, tiempo de espera, trato médico, información clínica, confianza respecto a la competencia y conocimientos del personal, efectividad de la consulta, mobiliario e infraestructuras, limpieza y medidas para evitar aglomeraciones.

### RESULTADOS

Un total de 153 pacientes respondieron al cuestionario. El 57% fueron mujeres y el 43% hombres con una media de edad de 48,7 años.

La puntuación obtenida para cada una de las variables fue:



### CONCLUSIONES

La media global de satisfacción del paciente en las consultas externas del hospital fue de 8.4.

El tiempo de espera a la hora de disponer de citas y el tiempo para acceder a la consulta son los motivos que más insatisface a los pacientes que acuden a las consultas externas. Los ítems mejor valorados son “Trato médico”, “Confianza respecto a la competencia y conocimientos del profesional”, “Mobiliario e infraestructuras”, “Limpieza”.

Como limitación habría que tener en cuenta el posible sesgo de las respuestas debido a la realización de la encuesta por parte del responsable de Calidad.

