

ORIGINAL

Haz lo que haces tan bien que tus pacientes querrán verlo de nuevo; sistema automatizado de valoración de la satisfacción de los usuarios en CMA

Do what you do so well that your patients will want to see it again; automated user satisfaction rating system at CMA

G. Gutiérrez Márquez, T. Padrón Pérez y S. Martínez Pérez

Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria. Complejo Hospitalario Universitario de Canarias. Tenerife, España

Autor para correspondencia: Gema Gutiérrez Márquez (gemiguti@hotmail.com)

RESUMEN

Introducción: La valoración que el paciente hace de la atención prestada es un indicador importante de la calidad del servicio prestado, demostrando ser eficaz en la mejora continua de la calidad asistencial a fin de detectar debilidades que ayuden a desarrollar estrategias de mejora. Uno de esos medidores es el Net Promoter Score (NPS), sistema de medición que indica la probabilidad que se recomiende el servicio a un familiar o amigo. En mayo de 2021 comenzó una prueba piloto con la cual se impulsa un proceso de automatización del sistema de evaluación de la satisfacción del paciente.

El objetivo de este estudio es obtener una valoración cuantificable de la satisfacción de nuestros pacientes, conociendo el NPS de nuestra unidad.

Metodología: Se realizó un estudio retrospectivo de los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas digitalmente por los pacientes en un periodo comprendido desde el 21 de mayo de 2021 al 31 de marzo de 2022.

Resultados: La satisfacción global ha sido muy alta, estando el 95,4 % de los pacientes feliz. Se obtuvo un NPS de 87, lo que sitúa a nuestra unidad en datos de excelencia.

Conclusiones: Las herramientas cuantitativas de medición ayudan a mantener una monitorización continua de los estándares de calidad para identificar problemas, corregirlos y/o prevenirlos. Las encuestas informatizadas deben ser eficientes, de fácil desarrollo y efectuadas con regularidad.

Palabras clave: Calidad percibida, satisfacción, CMA.

ABSTRACT

Introduction: The patient's evaluation of the care provided is an important indicator of the quality of the service offered, proving to be effective in the continuous improvement of the quality of care, in order to detect weaknesses that help to develop strategies for improvement. One such measure is the Net Promoter Score (NPS), a system of measurement that indicates the probability that the service will be recommended to a family member or friend. In May 2021, a pilot test will begin to drive a process of automation of the patient satisfaction evaluation system.

The aim of this study is to obtain a quantifiable assessment of the satisfaction of our patients, knowing the NPS of our department.

Methodology: A retrospective study was carried out of the data obtained from the surveys carried out digitally by patients in the period from 21 May 2021 to 31 March 2022.

Results: Overall satisfaction was very high, with 95.4% of patients being happy, and an NPS of 87 was obtained, which places our department in a position of excellence.

Este trabajo fue el ganador del premio a la Mejor Comunicación Oral de Enfermería en el 14.º Simposio Nacional de Cirugía Mayor Ambulatoria, celebrado en Gijón del 16 al 18 de junio de 2022.

Conclusions: Quantitative measurement tools help to keep a continuous monitoring of quality standards in order to identify problems, correct them and/or prevent them. Computerised surveys must be efficient, easy to develop and carried out regularly.

Keywords: Perceived quality, satisfaction, CMA.

INTRODUCCIÓN

Las unidades de CMA tienen como objetivo la mejora de la eficiencia y la calidad de los hospitales, calidad que puede ser objetiva o subjetiva, relacionada esta última con el nivel de satisfacción del paciente. Desde hace años se detecta un aumento significativo en el número de procedimientos quirúrgicos realizados en régimen ambulatorio, existiendo el riesgo de una disminución de la calidad asistencial prestada, garantizar la seguridad del paciente es una finalidad primordial en CMA. Por ello, se hace necesario una monitorización continua de los estándares de calidad, entre los que se encuentran las encuestas de satisfacción, demostrando ser una herramienta fundamental para identificar problemas, corregirlos y prevenirlos.

El grado de satisfacción del usuario y la calidad percibida son indicadores clave; su valoración depende de múltiples aspectos: indicará la estructura física de la unidad, la comodidad de las instalaciones, el tiempo de espera, la agilidad burocrática, la información recibida, el trato dado y el control postoperatorio.

Uno de los indicadores principales de medida es el conocido como Net Promoter Score (NPS), que nos ayuda a conocer a cuántos de los pacientes les gusta lo suficiente para promover o recomendar a otras personas. La medición se realiza a partir de la clasificación otorgada por los usuarios en un rango de 0 a 10, donde 9-10 se consideran sujetos promotores, 7-8 sujetos pasivos y 6 o menos de 6 son considerados detractores. El NPS se obtiene restando al porcentaje de promotores el porcentaje de detractores.

En mayo de 2021 se comenzó un pilotaje con el cual se impulsaba el proceso de automatización del sistema de evaluación de la satisfacción del paciente por medio de la colocación de un dispositivo tipo tótem, con un software integrado, que aplicaba la metodología Ratenow Health Track, basado en una plantilla personalizada de encuestas de fácil respuesta en formato emoticonos, ubicado en la salida del área de recuperación y readaptación al medio. Dicho cuestionario consta de 10 preguntas consensuadas desde la unidad de calidad del hospital junto con los responsables médicos y de enfermería de la unidad.

El objetivo principal de este estudio es obtener una valoración cuantificable de la satisfacción de nuestros pacientes, así como conocer el NPS de nuestra unidad.

MATERIAL Y MÉTODO

Estudio retrospectivo de los datos obtenidos de las encuestas realizadas en un periodo comprendido desde el 21 de mayo de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022. Se estudiaron los siguientes ítems: satisfacción global, información recibida por el personal de enfermería, trato y amabilidad, confort y comodidad de las instalaciones, tiempo de espera en la sala antes de ser llamado para operarse y la probabilidad de recomendar el servicio a un familiar o amigo (NPS):

1. Valore la información médica que ha recibido antes de la cirugía.
2. Valore la información que ha recibido por parte de enfermería.
3. Valore la información que ha recibido después de la cirugía.
4. Valore el tiempo de espera desde que supo que se tenía que operar hasta su cirugía.
5. Valore el tiempo de espera en la sala antes de ser llamado para operarse.
6. Valore el trato y la amabilidad del personal.
7. Valore la complejidad de los trámites.
8. Valore el confort y la comodidad de las instalaciones.
9. Valore la señalización.
10. En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad nos recomendaría a un amigo o familiar?

RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos de la satisfacción de los usuarios con su experiencia en la CMA de nuestro hospital con un tamaño muestral de 1901 encuestas recogidas.

La satisfacción global del total de la muestra ha sido muy alta, estando el 95,4 % feliz (Figura 1).

Sobre la información recibida por el estamento de enfermería, el 97,9 %, de un total de 998 encuestados, la consideró bien o muy bien (Figura 2).

En cuanto al trato y amabilidad recibidos por el personal, 948 usuarios se mostraron felices o muy felices, lo que supone el 99 % (Figura 3).

Referente al confort y comodidad de las instalaciones, el 96,5 % de una base de 936 encuestados lo consideraron adecuado o muy adecuado (Figura 4).



Fig. 1. Satisfacción global.

Valore el tiempo de espera para acceder a quirófano el día de la cirugía
Base: 957



Fig. 5. Tiempo de espera.

Valore la información que ha recibido por parte de enfermería antes de la cirugía
Base: 998



Fig. 2. Información recibida.

En caso de necesitarlo con qué probabilidad nos recomendarías a un amigo o familiar
Base: 922

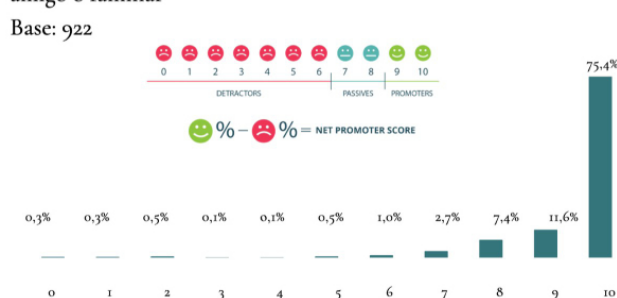


Fig. 6. NPS.

Valore el trato y amabilidad del personal
Base: 948

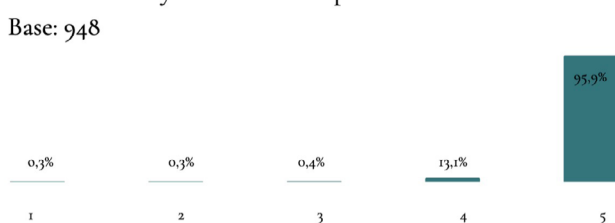


Fig. 3. Trato y amabilidad.

Valore la comodidad
Base: 936



Fig. 4. Comodidad.

El tiempo de espera en la sala antes de operarse fue adecuado o muy adecuado en un 88,1 % de 957 pacientes (Figura 5).

El NPS obtenido fue de 87 en un total de 208 comentarios registrados, lo que sitúa a nuestra unidad en datos de excelencia (Figura 6).

CONCLUSIONES

Las herramientas cuantitativas de medición ayudan a mantener una monitorización continua de los estándares de calidad.

Las encuestas de satisfacción informatizadas deben ser eficientes, de fácil desarrollo y efectuadas con regularidad.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Lauria G. 10 métodos comprobados para medir la satisfacción del cliente [Internet]. debmedia; 25 de noviembre de 2019. Disponible en: <https://blog.debmedia.com/medir-satisfaccion-del-cliente/>
- Andrada C. Cómo medir la satisfacción de sus pacientes [Internet]. Doctoralia; 28 de noviembre de 2019. Disponible en: <https://pro.doctoralia.es/blog/clinicas/como-medir-satisfaccion-pacientes>
- Ratenow Health-Track [Internet]; 2002. Disponible en: <https://ratenow.es/>
- Martínez Rodenas F, Codina Grifell J, Deulofeu Quintana P, Garrido Corchón J, Blasco Casares F, Gibanel Garanto X, et al. Indicadores de calidad asistencial en cirugía mayor ambulatoria (2010-2012). Rev Calid Asist. 2014;29(3):172-9. DOI: 10.1016/j.jcali.2014.01.006
- Capitán Valvey JM. Indicadores de calidad en CMA.
- Terol García E, Palanca Sánchez I (Coords.). Manual Uniad de Cirugía Mayor Ambulatoria. Estándares y Recomendaciones. Madrid: Ministerio de Sanidad.