

RESULTADOS DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL LABORATORIO DE HEMATOLOGÍA DE UN HOSPITAL TERCIARIO

V. Recaséns^a, A. Rubio-Martínez^a, E. Bustamante^b, M.L. Vela^c, J.R. García Mata^c y M. Giralt^a

^aServicio de Hematología, ^bUrgencias, ^cUnidad de Calidad Asistencial. Hospital Universitario Miguel Servet. Zaragoza.

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción y las sugerencias en relación al laboratorio de Hematología por parte de los diferentes servicios hospitalarios a través de encuesta individualizada acorde con la normativa ISO para acreditación de laboratorio.

Metodología: Envío de encuesta de satisfacción en mayo 2005 a personal facultativo descartando servicios centrales y 24 facultativos participantes del pretest (3 Hospital infantil, 2 Maternidad, 2 Traumatología y 15 Hospital General). Misma selección para médicos residentes. Encuesta de 23 preguntas, 21 de ellas con respuesta numérica (1-10) y otras 2 con respuesta abierta para descripción de aspectos más negativos y positivos. Apartados evaluados: Grado de conocimiento del catálogo de pruebas, suficiencia para sus necesidades diagnósticas, calidad analítica, modelo de solicitud de pruebas y nivel de conformidad, informe de resultados, horario del laboratorio, tiempos de respuesta diagnóstica y comunicación directa con el laboratorio.

Resultados: 699 encuestas enviadas con respuesta en 87. Medias en cada apartado: grado de conocimiento del catálogo de pruebas (6,42), suficiencia para sus necesidades diagnósticas (7,58), grado de confianza en resultado (8,28), garantía de confidencialidad (6,27), facilidad de cumplimentación (7,59), facilidad para indicar diagnóstico de presunción (6,07), importancia de indicar diagnóstico (7,38), nivel de cumplimentación del diagnóstico de presunción (5,43), interés en realizar solicitud vía informática (8,07), identificación paciente (8,51), suficiencia de la información del resultado (8,18), claridad para la comprensión del resultado (8,15), recepción informe vía informática (7,35), horario solicitud de analítica programada (6,50), horario de atención a pacientes ambulatorios (6,61), tiempos respuesta de analíticas urgentes (7,04), y de analíticas programadas básicas (7,50), y de pruebas especiales (6,25), comunicación directa con facultativos (7,72), y con secretaría (7,35) y valoración del proceso de informatización del laboratorio (7,84). La media del global de la encuesta se sitúa por encima de 7 puntos.

Conclusiones: La media del global de la encuesta es un buen resultado de partida que podrá superarse implantando las mejoras necesarias. Es necesario desarrollar acciones para dar a conocer mejor el catálogo de pruebas. La calidad de la analítica es muy valorada. La facilidad para indicar el diagnóstico de presunción y su nivel de cumplimentación son aspectos a mejorar. El bloque relacionado con el informe de resultados muestra una tendencia superior a la media de todos.