



Evaluación de la satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta de Vía Rápida de Cáncer de Pulmón (VRCP)

Esmeralda García, Virginia Leiro Fernández, M^a Luz Aballe Santos, Ana Priegue Carrera, Maribel Botana Rial, Alberto Fernández Villar. Servicio de Neumología, Hospital Álvaro Cunqueiro, Área de Xestión Integrada de Vigo (EOXI, Vigo). Instituto de Investigación Biomédica de Vigo (IBIV)

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Dentro de los procesos de mejora de la calidad asistencial se incluye la valoración del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos. En este trabajo se realiza dicha evaluación en pacientes que se incluyen en el proceso asistencial del diagnóstico rápido de cáncer pulmón.

MATERIAL Y METODOLOGÍA

Estudio prospectivo de cohortes en el que se incluyen todos los pacientes consecutivos vistos de forma ambulatoria en la vía rápida de cáncer de pulmón durante 1 mes. La evaluación se realizó el día del alta de dicha consulta específica mediante una encuesta cumplimentada por el paciente y/o familiares. El grado de satisfacción de cada ítem se valoró como “mal”, “muy mal”, “bien”, “muy bien” y “excelente”.

RESULTADOS

N = 47 PACIENTES
25 DIAGNÓSTICO DE CÁNCER DE PULMÓN

Con la finalidad de ofrecerle un mejor servicio, le agradeceríamos que dedicara unos minutos a cumplimentar este breve cuestionario, valorando su nivel de satisfacción con el servicio recibido.

VALORACIÓN INICIAL		Excelente	Muy bien	Normal	Mal	Muy Mal
1.	Atención telefónica recibida al recibir la cita					
2.	Tiempo de espera para entrar en consulta					
3.	En caso de retraso le han informado del motivo					

EQUIPO SANITARIO		Excelente	Muy bien	Normal	Mal	Muy Mal
4.	Conocimiento y competencias					
5.	Información facilitada sobre su problema de salud objeto de la visita					
6.	Tiempo que le dedicó en la consulta					
7.	Amabilidad y respeto mostrado					
8.	Claridad de la información que le facilita					
9.	Confianza y seguridad que le inspira					
10.	Fiabilidad de acceso y disponibilidad					

INSTALACIONES		Excelente	Muy bien	Normal	Mal	Muy Mal
11.	Limpieza y comodidad					
12.	Equipamiento, instrumentos y aparatos médicos					
13.	Facilidad y claridad de las señalizaciones					
14.	Servicios complementarios (parking y cafetería)					

INSTALACIONES		Excelente	Muy bien	Normal	Mal	Muy Mal
15.	Grado de satisfacción con el servicio recibido					
16.	Valoración del respeto a sus derechos como paciente y su dignidad					
17.	Tiempo de espera desde que se inició el estudio hasta el fin de éste					

SUGERENCIA O RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR NUESTRO FUNCIONAMIENTO:

.....

.....

..... (puede continuar detrás)

CONCEPTO A VALORAR

- AMABILIDAD
- GRADO DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS
- INFORMACIÓN RECIBIDA
- CLARIDAD INFORMACIÓN
- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- SEGURIDAD
- LIMPIEZA Y COMODIDAD
- EQUIPAMIENTO
- DIGNIDAD
- DISPONIBILIDAD
- DURACIÓN ESTUDIO
- TIEMPO DEDICADO EN CONSULTA
- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- SEÑALIZACIONES
- TIEMPO DE ESPERA PARA ENTRAR EN CONSULTA

EXCELENTE
MUY BIEN

MAL

97,80%

88,40%

87,00%

87,00%

85,00%

82,60%

78,00%

76,00%

72,00%

72,00%

70,00%

69,00%

60,00%

14,00%

11,00%



CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los pacientes que acuden a una consulta de cáncer de pulmón es alto destacando su confianza en la información y grado de conocimiento del equipo sanitario así como en la atención telefónica y amabilidad. Solo una minoría de pacientes mostró insatisfacción con el retraso en consulta y las señalizaciones del hospital. Sin embargo, más de la mitad de los pacientes evaluaron de forma negativa los servicios complementarios lo que constituye un punto susceptible de mejora.