

# P0045\_PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Adaptado parcialmente del Procedimiento Operativo  
Estandarizado POE\_HUT\_0018\_V1

**Elaboración (versión 1):** José Antonio Morales Molina

**Referente:** UGC Farmacia HU Torrecárdenas

**Fecha de revisión:** 31/10/2022 (trianual)

**Elaboración:** UGC Farmacia

**Validación:** Unidad de Calidad HUT

**Autorización:** Dirección Asistencial HUT

## INDICE

1. INTRODUCCION
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. EQUIPAMIENTO NECESARIO
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
6. BIBLIOGRAFIA
7. LISTADO DE DOCUMENTOS ASOCIADOS



## 1. INTRODUCCIÓN

La *satisfacción del usuario* es una dimensión e indicador de calidad de la atención brindada en los servicios de salud. Conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios. Para el Servicio Andaluz de Salud constituye un objetivo de primer orden la medida de la satisfacción. Los servicios públicos tienen que ser sensibles a las demandas de calidad, participación, transparencia y agilidad que la ciudadanía reclama. La fortaleza de los servicios públicos va a depender, de la satisfacción que los ciudadanos muestren con la atención recibida. En primer lugar, porque permite escuchar directamente a los ciudadanos qué opinan de los servicios que reciben. Del mismo modo, la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención sanitaria.

El concepto de **satisfacción del usuario** se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La *Organización Mundial de la Salud (OMS)* define calidad como: “*Un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud*”. Desde una perspectiva multidimensional, los factores que influyen en la satisfacción del usuario son:

- Factores individuales: demográficos, sociales, económicos, culturales y experiencia con el servicio.
- Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el centro hospitalario, familiares, de la red social, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.
- Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, confort del local, privacidad).

La satisfacción en salud se define a partir de 3 dimensiones, en las que se tiene en cuenta las expectativas del usuario sobre la accesibilidad física, económica y organizacional en salud, y cuya suma constituye la plena satisfacción del paciente:



- Estructura: permite obtener la opinión acerca de, por ejemplo, las comodidades de las instalaciones.
- Procesos: se obtienen opiniones sobre los procedimientos y acciones durante las consultas.
- Resultados: otorgan respuestas sobre los cambios en el estado de salud logrado, la percepción de la atención, entre otros.

Las encuestas de satisfacción en salud, no permiten obtener datos relacionados con aspectos específicos de nuestra Unidad:

- Atención del personal. Percepción de la atención en cuanto a respeto a la intimidad y confidencialidad, tratamiento de la información, empatía y habilidades de comunicación de los profesionales, entre otros.
  - Calidad técnica de la atención (comunicación telefónica, online, entre otros).
  - Calidad y confortabilidad de las instalaciones.
  - Recursos ofrecidos en las consultas médicas o durante el ingreso. Detección de posibles problemas en el diagnóstico o en el tratamiento, resultados adversos inesperados, competencias profesionales, demoras de pruebas diagnósticas, gestión de las altas hospitalarias.
    - Accesibilidad y disponibilidad. Detectar dificultades de accesibilidad, demoras o dificultades para la obtención de citas/cambios de citas, continuidad de los cuidados.
    - Eficacia de los tratamientos llevados a cabo.

En la **satisfacción de los usuarios** es de gran importancia la dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención ofrecida. Debemos tener en cuenta que el paciente tiene un *rendimiento percibido*, que consiste en el valor que él considera haber conseguido mediante el servicio sanitario prestado. Es decir, el resultado que la persona percibe que ha conseguido de los profesionales sobre su estado de salud. Y para ello debemos considerar: El punto de vista del paciente y los resultados que el paciente ha obtenido con el servicio prestado, saber que las percepciones del paciente no necesariamente implican que sea la realidad del servicio prestado, ya que son sometidas a muchos factores internos y externos, como el estado de ánimo, o el impacto de la opinión del entorno del paciente. Los factores de mayor prioridad en las expectativas del paciente son en relación con:

- La capacidad de respuesta.
- La administración de atención y cuidados.
- La empatía con el personal de salud.



También debemos tener en cuenta las **expectativas del usuario**, definidas como la esperanza que el paciente mantiene en mejorar la salud tras entrar en contacto con la organización sanitaria. Las expectativas se producen por las propuestas que la misma organización expresas las experiencias anteriores que el usuario o su entorno ha obtenido tras recibir otros servicios sanitarios, las opiniones de familiares y/o conocidos sobre los servicios que presta la organización, y las necesidades de los pacientes.

La finalidad de estas encuestas no se reduce sólo a la obtención de opiniones de los pacientes y usuarios, sino también en poder medir el nivel de satisfacción que presentan con la atención sanitaria que reciben. Además, estas encuestas sirven para establecer objetivos en la gestión del sistema, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando son significativamente bajos y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas. De esta manera, la evaluación desde la perspectiva de los usuarios no queda como un mero registro del grado de su satisfacción o insatisfacción. Conocer el nivel de calidad de la atención que presta un centro hospitalario pasa por valorar tres grandes aspectos o determinantes de la misma: *la adecuación, la excelencia y la satisfacción de la persona o paciente que recibe la atención*. La calidad de la atención, como ya hemos indicado, está determinada por la diferencia entre las expectativas y la percepción de los resultados reales. Por ello, la satisfacción va a depender en gran parte de la información o expectativas que sobre la prestación de un servicio tengan las personas usuarias. Por tanto, es responsabilidad de nuestra Unidad y de nuestro Hospital, dar la participación necesaria a usuarios y a la ciudadanía, tanto para conocer sus necesidades y expectativas, como para ver en qué nivel conseguimos satisfacerlas.

## **2. OBJETO**

Con el objetivo de disminuir la variabilidad, este procedimiento pretende regularizar la sistemática a seguir en la UGC Farmacia para conocer la opinión de los usuarios sobre la atención recibida, para así ofrecerles unos servicios sanitarios de la máxima calidad y adecuarlos a sus necesidades y expectativas.

### **2.1. Objetivos específicos.**

- Obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios en general sobre la atención recibida en nuestra Unidad.
- Trasladar los resultados obtenidos a una herramienta de gestión interna para identificar fortalezas y puntos débiles en su conjunto, desde el punto de vista de los distintos tipos de usuarios.



- Crear áreas de mejora, a partir de las debilidades detectadas que sean susceptibles de resolver con la adopción de medidas apropiadas.
- Involucrar a todos los profesionales implicados en la satisfacción del usuario como una medida de calidad asistencial.

### **3. ALCANCE**

Este procedimiento es de uso para los profesionales de la UGC Farmacia Hospital Universitario Torrecárdenas (HUT), y afecta a todo el personal implicado en la atención que, directa o indirectamente, participe en la atención al paciente y familiares en las diferentes áreas de la Unidad.

La puesta en marcha de esta vía digital ha sido posible gracias a la colaboración del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el Servicio de Calidad, Documentación Clínica y Codificación del Hospital. Para aclaración de dudas con la interpretación de esta versión o plantear alguna mejora u observación dirigirse a la Unidad de Calidad. E-mail: [calidad.hto.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:calidad.hto.sspa@juntadeandalucia.es)

#### **3.1. EQUIPAMIENTO NECESARIO**

Cartelería en puerta de Consultas Externas de la Unidad informando de la disponibilidad de la encuesta de satisfacción en formato digital.

#### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Con el objetivo de adaptar las herramientas de soporte del hospital y de las Unidades para la atención al usuario, se ha puesto en marcha un sistema digital para la realización y gestión de las encuestas de satisfacción del usuario, y así llevar a cabo un cambio de las tradicionales encuestas en formato impreso. Entre los beneficios que presenta esta nueva implantación nos encontramos:

- Menor impacto medioambiental. Proyecto Papel O.
- Otorga al procedimiento mayor comodidad y agilidad.
- Mejora la accesibilidad del usuario.

Esta herramienta permite a los pacientes expresar su grado de satisfacción con la atención recibida en el hospital. Para las personas usuarias que acuden a consultas externas u otras unidades del centro pueden cumplimentar dichas encuestas capturando el código QR que



encontrarán en carteles en la puerta de las consultas, o a través de un enlace a la web del centro hospitalario: <https://www.hospitaltorrecardenas.es/>

Los usuarios que no posean un smartphone, no tengan acceso a las pantallas de televisión o no estén familiarizados con las tecnologías podrán seguir utilizando la encuesta de satisfacción en formato impreso, que están disponibles en la puerta de acceso a las Consultas Externas de Farmacia, y depositarlas en el buzón habilitado a tal efecto.

La propia herramienta es en sí una herramienta de análisis y presentación estadística de datos, que si bien no es su objetivo principal si permite ofrecer una visualización rápida de los resultados de las encuestas:

- Permite obtener el número de encuestas realizadas hasta un momento determinado.
- Mostrar respuestas.
- Obtener datos estadísticos y representaciones gráficas.

Por otro lado, para una explotación de datos más exhaustiva, se exportan los resultados obtenidos tanto en formato CSV para su procesamiento con herramientas ofimáticas, como en SSPS, para su tratamiento en esta herramienta de análisis estadístico.

La encuesta es totalmente anónima, no contiene ninguna información de identificación sobre el encuestado. Consta de distintas preguntas de opción múltiple de respuesta única dividida en varios apartados. Y termina con una valoración de la satisfacción global de la atención recibida, con una escala de puntuación para que el encuestado califique su satisfacción en una escala del 1 al 10, utilizada para indicar qué número se corresponde al sentimiento positivo y negativo. Finaliza con una pregunta cerrada acerca de si el encuestado recomendaría la Unidad / Hospital a otras personas. Consta de un apartado de observaciones donde se pueden indicar la información que el encuestado considere relevante en relación a la atención recibida durante la consulta.

En la primera parte de la encuesta se recoge información común acerca de la Unidad y la que atiende al paciente, y la consulta a la que ha acudido. Del mismo modo se recogen datos demográficos como el género y la edad, así como se pretende recoger si la persona que responde al cuestionario es el paciente o el acompañante.

En una segunda parte se recoge información, en distintos ítems, que se describen a continuación,





## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTAS EXTERNAS (AX02)**

- Información y accesibilidad. Se pregunta sobre el acceso a la consulta en la que se estaba citado, la información sobre los trámites administrativos así como la identificación de los profesionales.

- Atención personal. Se recoge la percepción sobre el trato recibido por los distintos profesionales: personal facultativo, personal de enfermería y técnicos o auxiliares.

- Procedimiento. Mide la consideración del encuestado sobre la información recibida sobre aspectos como el diagnóstico, las pruebas realizadas, el tratamiento y los cuidados recibidos. También se pregunta sobre si se le ha facilitado al usuario un informe posterior a la consulta.

- Confortabilidad. Se recoge información acerca de la puntualidad en la atención a la cita, y los avisos sobre posibles cambios de citas.

- Intimidad y confidencialidad. Abarca la percepción del usuario en relación al respeto de su intimidad durante la atención recibida. Se valora también la satisfacción con el sistema de llamada para ser atendidos en consultas, mediante el sistema de citación digital TURNOSAS (Aprobado en 2022 para nuestra Unidad y pendiente de implementarse).

### **5.1.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN**

La encuesta de satisfacción del usuario en formato impreso y en su versión digital se encuentra implantada en nuestra Unidad. Este procedimiento será revisado periódicamente para mejorar la satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria recibida. Por tanto, la calidad percibida debe ser incorporada como una línea de gestión y evaluación, ya que los resultados de las encuestas son herramientas poderosas para conocer demandas y resultados, así como para introducir planes de mejoras concretos. Sondar de manera continua mediante las encuestas de satisfacción aspectos como información, confort, atención personal, procedimientos, intimidad, satisfacción general y seguridad, con resultados continuos, globales o sectorizados por unidades/servicios, nos permite tener una disponibilidad inmediata con una alta muestra y un bajo impacto medioambiental. También permite monitorizar los cambios y las innovaciones en las Unidades desde esta perspectiva fundamental en la evaluación como es desde la experiencia asistencial de los usuarios.

Por todo ello, se llevarán a cabo evaluaciones anuales para conocer las debilidades y fortalezas de la atención percibidas por los usuarios y así llevar a cabo medidas orientadas a la mejora continua, aumentar la calidad asistencial percibida y todo basado en la búsqueda de la excelencia en la atención y cuidados al usuario.



## **5.2- MEDIDAS DE FORMACIÓN Y DIFUSIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES SANITARIOS IMPLICADO**

Será difundirá el contenido del presente procedimiento entre todos los profesionales implicados en la atención al usuario, que forman parte nuestra Unidad, para concienciarlos sobre la necesidad de una atención al usuario de manera holística, fomentando las habilidades de comunicación y empatía, orientado a ofrecer una atención de calidad que satisfaga las necesidades y las expectativas de los mismos.

La difusión de la existencia del nuevo soporte digital de la encuesta de satisfacción debe ser llevada a cabo por los responsables de cada Unidad, para que todos profesionales conozcan su existencia, la ofrezcan a los usuarios, y compartan la visión del centro del empleo de la encuesta de satisfacción como una herramienta para conocer cómo perciben los pacientes la atención que prestamos, conocer que necesitamos cambiar y mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Rev Esp Cienc Polit.* 2013.32: 161-181.

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (ESP). Portal Estadístico del SNS. Opinión de los ciudadanos: barómetro sanitario 2022. [Internet. Consultado 21/10/2022]. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/estadisticas/microdatos.do>

Pérez V, Maciá ML, González VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica.* 2019. 53:87-93.

Pérez V, Maciá ML, González VM. Satisfacción de los usuarios con 2 hospitales con diferentes modelo de gestión. *J Health Qual Res.* 2018. 33(6):334- 342.

Serrano R, Galiano S. Diseccionando la satisfacción de los usuarios con los servicios de atención hospitalaria del sistema sanitario público andaluz. *Praxis Sociológica.* 2014. 1:101-116. [Internet] [Consultado 18/10/2022]. Disponible en: <https://digital.csic.es/handle/10261/155375>

Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud y Consumo. Encuestas de Satisfacción. [Internet] [Consultado 17/10/2022]. Disponible en:



<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/profesionales/relacion-con-la-ciudadania/participacion-ciudadana>

Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel AJ, Gutiérrez I, Romero MS et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. 2018. 20(2):181-190.

## 7. LISTADO DE DOCUMENTOS ASOCIADOS

- a) Anexo I. Encuesta de Satisfacción del Usuario de la UGC Farmacia (formato impreso)
- b) Cartel informativo Encuesta Satisfacción digital en Consultas Externas.



12.- ¿De forma global, la valoración que da al servicio recibido es?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13.- Si desea opinar o realizar alguna observación o comentario sobre algún aspecto no recogido anteriormente, puede hacerlo a continuación (utilice el espacio reservado):

*Desde la UGC de Farmacia le agradecemos su colaboración.*

## ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UGC DE FARMACIA



El interés de esta encuesta se centra fundamentalmente en conocer la opinión que usted tiene en cuanto a la atención prestada por los profesionales que le han atendido y la asistencia general recibida en nuestra Unidad con la finalidad de mejorar nuestra unidad para adaptarnos a sus necesidades. La encuesta es **ANÓNIMA** y de carácter voluntario. Agradecemos su colaboración.

*Le pedimos su cooperación para mantener nuestro Hospital Libre de Humo.*

Fecha de cumplimentación del cuestionario: ...../...../.....

La persona que contesta el cuestionario es:

Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------

La edad, en años, de la persona que contesta es:

Menor de 30 años	<input type="checkbox"/>	Entre 46 a 65 años	<input type="checkbox"/>
Entre 30 a 45 años	<input type="checkbox"/>	Mayor 65 años	<input type="checkbox"/>

Rogamos conteste de la forma que considere más apropiada a las siguientes preguntas, valorando 1 como nada adecuado y 10 como muy adecuado.

1.- En general ¿se ha sentido tratado con respeto, amabilidad...?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.- ¿Cómo valoraría la actitud o disposición de los profesionales que le han atendido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.- Las consulta donde le han atendido, ¿le ha resultado cómoda (espacio, mobiliario,temperatura...)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.- ¿Cómo calificaría usted la limpieza?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.- La información recibida durante su estancia en la Unidad de Farmacia le ha parecido...

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.- ¿La Unidad de Farmacia responde a lo que usted esperaba?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.- Si ha tenido alguna duda ¿los profesionales que lo han atendido han mostrado interés en ayudarle?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8.- ¿Le ha resultado fácil identificar a los diferentes profesionales que le han atendido (por sus tarjetas identificativas)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.- ¿Le ha resultado fácil localizar o acceder al Servicio, Consultas externas, aseos, salidas...?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10.- ¿Considera que ha sido respetada su Intimidad y Privacidad durante su atención en la consulta de Farmacia?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11: ¿Considera que se ha conservado la confidencialidad a la hora de darle la información sobre su estado de salud?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----