

Análisis comparativo entre dos Encuestas de Satisfacción a los médicos de nuestro departamento en los años 2004 y 2006.

Molina Siles M, Ballenilla Antón MV, Sirvent Monerris M, Botella Belda MT, Lorenzo García S, Vidal Catalá I, Chinchilla Chinchilla V
Laboratorio Hospital San Vicente y Departamento 19. Alicante

Introducción: La implantación de un sistema de calidad tiene como último fin la satisfacción de los clientes, entre ellos los médicos que son nuestros clientes internos. Conocer, medir y analizar el grado de satisfacción que tienen de nuestro Servicio es una obligación en la mejora continua de la Calidad.

Objetivo: Valorar y sacar conclusiones a partir de las dos encuestas de satisfacción a los médicos realizadas en diciembre del 2004 y en diciembre del 2006.

Material y Métodos: Elaboramos un Procedimiento de Comunicación con el Usuario con 8 preguntas, dentro de los Procedimientos de Apoyo al Servicio (PAS). La valoración se realizó con la escala: Muy satisfecho, Satisfecho, Indiferente e Insatisfecho.

Resultados:

CUESTIONES	Muy Satisfecho %		Satisfecho %		Indiferente %		Insatisfecho %	
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
	¿Te parece adecuado el tiempo de respuesta analítica?	29	38	64	53	8	4	3
¿Te parece adecuada la atención de los facultativos del Laboratorio frente a las dudas?	28	42	51	49	18	6	3	3
¿Te parece adecuada la accesibilidad al Laboratorio?	28	21	51	66	15	9	3	4
¿Te parece adecuada la accesibilidad telefónica en general?	24	23	51	52	16	17	9	8
¿Te parece adecuada la información recibida junto a los resultados?	16	26	64	54	14	12	6	8
¿Crees que los Protocolos analíticos te agilizarían la solicitud analítica?	24	18	48	56	22	21	6	5
¿Te parece adecuada la comunicación por el Laboratorio de los cambios e incidencias?	19	15	63	54	13	27	5	4
¿Te parece adecuada la capacidad del Laboratorio frente a la Urgencia?	32	27	54	63	9	9	5	1

Conclusiones:

1. El análisis comparativo de las dos encuestas nos va a permitir establecer los puntos débiles para mejorarlos y al mismo tiempo determinar los puntos fuertes para conservarlos.
2. Se deduce de nuestros resultados que la comunicación con los Centros de Salud es uno de nuestros puntos débiles. Esto nos motiva para tomar medidas que solventen este problema.
3. Debemos así mismo comprometernos a realizar visitas a los Centros de Salud, al menos una vez al año, para comunicar los cambios que se realicen, así como para implicar a los médicos peticionarios en la utilización de los protocolos analíticos, consensuando con ellos los cambios que precisen.

Bibliografía:

Norma ISO 9001:2000. Procedimiento de Comunicación con el Usuario (PAS-08)