

Propuesta de un modelo de encuesta de medida de satisfacción de clientes.

Tejerina Fontaña P, Busquets Soria G, Clapés Sánchez E, Ferri Iglesias M^aJ,
Ramírez Malagón M, Pascual Mostaza C
Hospital Universitario Josep Trueta. Girona.

Introducción: En los últimos años el estudio de la satisfacción de los clientes se ha convertido en un instrumento de valor creciente tanto en el ámbito de las empresas para el marketing y en los sistemas de salud como una de las formas de medida del proceso asistencial. Debido a que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, todo responsable sanitario ha de contar con las herramientas necesarias para la medida de las mismas. El método de investigación más extendido con este fin es la encuesta.

Objetivo: Diseño de una encuesta de satisfacción que se ajuste a las necesidades actuales.

Material y métodos: análisis de ocho modelos de encuesta de centros del ámbito hospitalario y de atención primaria, de Cataluña, País Vasco Y Galicia. Reformulación de los mismos de acuerdo a las nuevas tendencias en marketing y mundo empresarial. Analisis de la nueva encuesta mediante grupo focal constituido por facultativos y enfermería del Servicio de Cuidados Intensivos.

Resultados:

Propuesta de un nuevo modelo de encuesta:

- Quince ítems más una pregunta abierta: ¿Qué mejoraría de su laboratorio clínico?
- Cinco ítems para cada uno de los "indicadores fundamentales de calidad": *cumplimiento de expectativas, Organización, Personal*
- Pregunta inicial: *Valoración de la satisfacción global*. Única pregunta con escala de valoración numérica de 1-10.
- Como escala de valoración aquella que para cada ítem el cliente valora la importancia que presenta y el grado de cumplimiento por el laboratorio.

Conclusiones:

- La encuesta propuesta se ajusta a las tendencias actuales.
 - Con el paso del tiempo se demostrará si se produce una mejora de la información obtenida.
-