



GRANADA

Tres de cada cuatro pacientes están contentos con la atención recibida

Un estudio de la Universidad granadina en hospitales andaluces como el San Cecilio y Virgen de las Nieves pone de manifiesto la satisfacción con el personal

19.11.08 - ANDREA G. PARRA

Los pacientes parece que no están muy disgustados con los hospitales andaluces. Por lo menos así se han manifestado los que han sido encuestados por parte de investigadores de la Universidad de Granada (UGR) y el Complejo Hospitalario de Jaén para hacer un estudio. Le han preguntado a enfermos de siete hospitales andaluces. En ese trabajo concluyen que tres de cada cuatro pacientes están satisfechos con la atención recibida en el hospital.

Así, en la investigación se recogen datos como que el 76,6% de los pacientes ingresados en un hospital están «bastante» o «muy satisfechos» con su estancia hospitalaria y el proceso de hospitalización. El trabajo, en el que han participado 483 pacientes y familiares cercanos, revela además que sólo el 23,40% de los enfermos afirma estar «poco» o «nada satisfecho» con el trato recibido.

Antonio Fernández Castillo y Emilio Sada Lázaro, profesores del departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad granadina, y María José Vílchez Lara, del Complejo Hospitalario de Jaén, han sido los que han realizado este trabajo, según informó ayer la institución en un comunicado. Se evaluaron varios aspectos.

En un principio explican que seleccionaron aleatoriamente una muestra de 483 pacientes y familiares cercanos -en el caso de que los pacientes se vieran incapacitados a rellenar por sí mismos la escala, debido a su enfermedad-, de entre los ingresados en siete centros hospitalarios de Andalucía. Esos hospitales fueron el Carlos Haya, Málaga; hospital clínico San Cecilio, Granada; hospital de Poniente, El Ejido en Almería; hospital Virgen de las Nieves, Granada (en todos sus centros); hospital Santa Ana, Motril; Complejo Hospitalario, Jaén; y el hospital de Torrecárdenas, Almería.

Para llevar a cabo esta investigación se tuvieron en cuenta cuatro aspectos: la satisfacción con el personal sanitario; la satisfacción con las condiciones físicas; la satisfacción con el personal de apoyo y la satisfacción con el acceso y el funcionamiento del servicio, para finalmente establecer un indicador de satisfacción global. Tras ser evaluadas se concluyó, además, que en este trabajo no se encontraron diferencias en la muestra global entre hombres y mujeres, expresando ambos grupos iguales niveles de satisfacción. Sin embargo, al buscar diferencias en satisfacción global en función de la edad, los datos mostraron un mayor nivel de satisfacción en personas mayores que en las más jóvenes.

En relación con diferencias ente la población autóctona y la de origen inmigrante, se hallaron diferencias entre ambos grupos sólo en los aspectos de satisfacción con el personal sanitario, y con las condiciones físicas de la estancia en el hospital. En ambos aspectos, los inmigrante mostraron mayores niveles de satisfacción que los pacientes autóctonos. No se encontraron diferencias entre ambas submuestras en los niveles de satisfacción con el personal de apoyo, con el acceso y el funcionamiento del servicio, ni en los niveles generales.

Los autores de este trabajo señalan que el funcionamiento actual de los servicios sanitarios «necesita tener en cuenta la opinión de sus usuarios como un indicador de calidad de dichos servicios, así como dato de retroalimentación necesario para poder desarrollar una gestión eficiente y adecuada».