



XXV JORNADAS DE LA SOCIEDAD CANARIA DE PATOLOGIA DIGESTIVA

Las Palmas de Gran Canaria, 03 y 04 Diciembre de 2004
Hotel Meliá Las Palmas

Comité Organizador

Presidente:
Dr. D. Jose Miguel Marrero Monroy

Secretaria:
Dra. D^a Ana Castellot Martín

Tesorera:
Dra. D^a Mónica Peñate Bolaños

Vocales:
Dr. D. Jose Miguel Alonso Rivero
Dra. D^a Ana Cruz Bonilla
Dr. D. Ignacio Llorca Martínez
Dra. D^a Emilia García García
Dra. D^a Yolanda Rodríguez Díaz
Dr. D. Daniel Ceballos Santos
Dra. D^a Beatriz Velázquez González
Dra. D^a Violeta Malo de Molina Zamora
Dr. D. Woorym Chang Lee

Junta de Gobierno

Presidente:
Dr. D. Francisco Pérez Hernández

Vicepresidentes:
Dr. D. Jose Miguel Marrero Monroy
Dra. D^a Silvia Morales González

Secretaria:
Dra. D^a Ana Castellot Martín

Tesorero:
Dr. D. Alberto Pardo Balteiro

Vocales:
Dr. D. Juan Avilés Ruiz
Dra. D^a Concepción Modino Civeira
Dr. D. Enrique Moneva
Dr. D. Ildelfonso Quiñones Morales
Dr. D. Alberto Monescillo Francia
Dr. D. Manuel López Artímez
Dr. D. Antonio González Rodríguez
Dra. D^a Lucía Navazo Bermejo
Dra. D^a María José Palacios Fanlo
Dra. D^a Mónica Peñate Bolaños
Dra. D^a Milagros Vela González
Dr. D. Daniel Ceballos Santos

Tipo de presentación
preferida

- Oral
 Póster

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL PACIENTE EN ENDOSCOPIA DIGESTIVA PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA

S. Baudet, M. Rivas, M. Moreno, M.C. Dorta, A. Sánchez del Río, O. Alarcón.
Servicio de Digestivo. Red Hospiten Tenerife.

Objetivos: Analizar los resultados de los cuestionarios de calidad percibida por los pacientes que acudieron a una unidad de endoscopia digestiva. Seleccionar los aspectos que más contribuyeron a la insatisfacción del paciente para su mejora.

Pacientes y métodos: 537 pacientes (49 + 15 años, 53% mujeres) que acudieron a una unidad de endoscopia digestiva fueron entrevistados a las tres semanas de realizarse una endoscopia digestiva alta o una colonoscopia mediante el cuestionario GHAA-9 modificado al español previamente validado. El cuestionario consta de 7 preguntas evaluadas en escala ordinal (malo, regular, bueno, muy bueno, excelente). Seis sobre aspectos de la calidad percibida (espera para la cita, espera el día de la exploración, atención del médico, atención del personal, explicaciones y molestias durante la exploración) y la séptima sobre calidad global percibida.

Se definió al "paciente insatisfecho" como aquel que había puntuado malo, regular o bueno en la séptima cuestión (n= 8). Para detectar las principales causas de insatisfacción las otras seis variables fueron agrupadas en los niveles malo-regular y bueno-muy bueno-excelente y tratadas como variables categóricas. Se realizaron diagramas de Apertó, análisis univariante y multivariante mediante regresión logística para identificar las oportunidades de mejora.

Resultados: utilizando un diagrama de Apertó, para el grupo de pacientes insatisfechos las causas más frecuentes de insatisfacción fueron el tiempo de espera para la cita, las explicaciones sobre las exploraciones y las molestias durante la prueba. Mediante el análisis univariante se identificaron seis variables más frecuentes en el grupo "insatisfecho": espera para la cita, espera el día de la exploración, atención del médico, explicaciones y molestias durante la exploración. Mediante regresión logística solo tres variables fueron incluidas: espera para la cita, explicaciones sobre la exploración y molestias durante la exploración.

Conclusión: los cuestionarios sobre satisfacción o calidad percibida por el paciente, permiten identificar las principales causas de insatisfacción, que en nuestro centro fueron el tiempo de espera para la cita, las explicaciones sobre la exploración y las molestias durante la exploración.

Correspondencia:
Nombre: Mari Carmen Dorta Francisco
Dirección:

Ciudad: Santa Cruz de Tenerife
Teléfono:
Institución: Hospiten Bellevue

Fax:

CP:
E-mail: cdorta@hospiten.es