

**IX CONGRESO NACIONAL SCELE**

**COMUNICACIÓN CIENTÍFICA IX CONGRESO NACIONAL DE LA  
SOCIEDAD CIENTÍFICA ESPAÑOLA DE ENFERMERÍA – SCELE.  
Mayo de 2018. UNIVERSIDAD DE ALICANTE.**

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN DOS HOSPITALES CON  
DIFERENTES MODELOS DE GESTIÓN**

**V. Pérez Cantó**

**L. Maciá Soler**

**V. M. González Chordá**

Universidad de Alicante. Departamento de Enfermería

**PALABRAS CLAVE:**

Calidad asistencial Administración de servicios de salud, Calidad percibida, Satisfacción del paciente

**OBJETIVOS**

Comparar el grado de satisfacción de los usuarios en dos hospitales del entorno de Alicante con diferente modelo de gestión.

**MATERIAL Y MÉTODO**

Estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en dos Unidades de Hospitalización de Vinalopó e Imed Elche en pacientes dados de alta durante el mes de junio de 2017.

Para medir la satisfacción de los usuarios se ha seleccionado el cuestionario SERVQHOS, versión específica de encuesta posthospitalización y adaptación del SERVQUAL, de los más utilizados en sector servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes.

**RESULTADOS**

Se recogieron un total de 100 encuestas, 50 por hospital. Se analizaron las totalmente cumplimentadas, quedando la muestra en 75; 40 en H. Imed Elche y 35 en H. Vinalopó.

Ambos hospitales obtuvieron puntuaciones muy altas y similares entre sí, con una media de 4.18 en Imed Elche y 4.31 en Vinalopó sobre 5. La media de observaciones están situadas entre "mejor de lo que esperaba" (puntuación 4) y "mucho mejor de lo que esperaba" (puntuación 5).

Con respecto al nivel de satisfacción global con los cuidados recibidos, el 97% de los encuestados se mostraron satisfechos o muy satisfechos. El 62,8% en el caso de Vinalopó y el 60% en Imed se mostraron muy satisfechos y el 34,3% en Vinalopó y el 37,50% en Imed se mostraron satisfechos.

El 92,5% en Imed y el 97,14% en Vinalopó no dudarían en recomendar el hospital. Un 7,5% en Imed y un 2,8% en Vinalopó manifestaron tener dudas y ninguno de los encuestados en ambos hospitales nunca recomendaría el hospital.

Al comparar satisfacción y modelo organizativo, no se observan diferencias significativas entre ambos centros ( $p > 0.05$ ), pero sí destaca la diferencia al señalar la atención sanitaria "como me lo esperaba", siendo mayor en Imed que en Vinalopó.

**CONCLUSIONES**

La media de satisfacción es alta y ligeramente superior a otros estudios. Parece que los usuarios de un centro privado tienen menos margen entre expectativas y calidad percibida. Son importantes aspectos de calidad subjetiva, pero se observa una tendencia a situar entre los más predictivos, aspectos de calidad objetiva.

Podríamos interpretar que las expectativas de los usuarios de un hospital privado presupone aspectos más objetivos, por ello no son los más predictivos de calidad, al contrario de lo que ocurre en Vinalopó donde destacan puntualidad y facilidad de acceso que podría corresponderse con expectativas y experiencias previas. Predictores de calidad cada vez más ligados a factores objetivos, posiblemente por los cambios en las necesidades y expectativas de los usuarios.

Escasas experiencias que comparen sistemas y modelos de gestión diferentes. Podría ser un intento para seguir comparando y analizar qué opinan los usuarios y qué variables modulan los resultados.