



Determinación de la percepción del trabajador sobre su servicio de Vigilancia de la Salud

Camarero N, Ruiz R, García-Perea MD

Introducción: La calidad de los servicios prestados a la población ha sido históricamente uno de los puntos más débiles en materia de gestión de la calidad. Los últimos modelos identifican al usuario como una parte clave en este análisis interno, del cual los servicios de Vigilancia de la Salud no deben estar exento.

Objetivo general: Medir el nivel de satisfacción de los trabajadores del hospital con los servicios prestados por Vigilancia de la Salud, así como identificar los puntos de mejora.

Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal. La muestra final fue de **432 trabajadores del Área Sanitaria del Hospital Universitario Virgen Macarena**. Se identificaron siete variables cualitativas de estudio (sexo, edad, categoría, antigüedad en la empresa, tipo de contrato, **nivel satisfacción cuestionario SERVPERF** y global), recogidas en un cuestionario heteroadministrado y anónimo, entregado desde el 01/08/2022 al 31/03/2023.

Resultados: El 72,24% de los participantes fueron mujeres con una edad entre los 46-59 años y una antigüedad en la empresa de entre 11-25 años. **Las mejores puntuaciones se obtuvieron en términos de fiabilidad, empatía, atención individualizada y seguridad**, llegándose a obtener la mejor puntuación en el ítem de disponibilidad del servicio para prestar ayuda, con un 74,04% de acuerdo. Sin embargo, hasta un 61,63% de los encuestados consideraban las instalaciones y el horario de atención como menos positivos. **En global, un 74,27% valoró su nivel de satisfacción con la puntuación mas alta.**

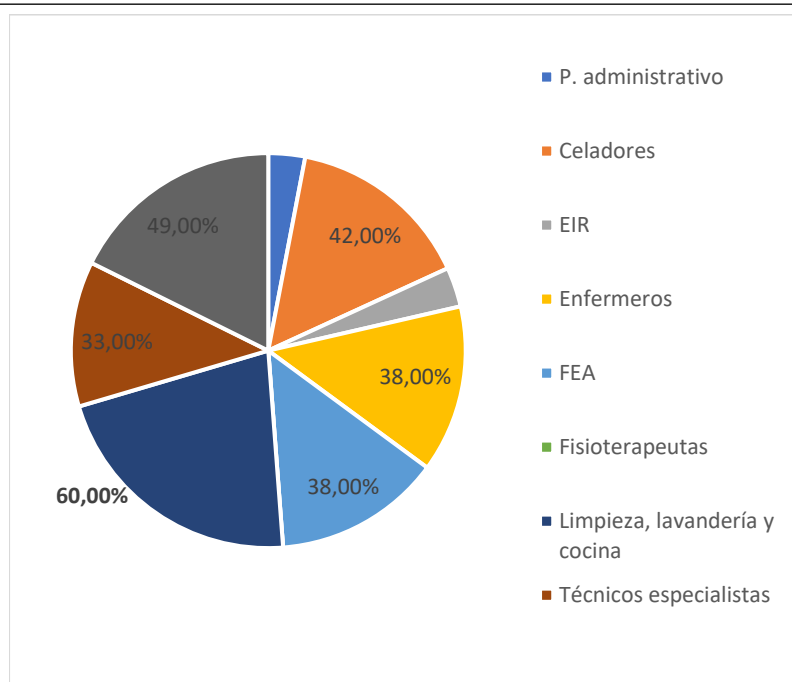


Gráfico. Nivel de satisfacción global máximo desglosado por categoría profesional.

Conclusiones: El apartado de elementos tangibles es el que peor resultados muestra junto con la capacidad de respuesta, específicamente en lo que a cumplimiento de plazos y rapidez de respuesta se refiere. En cuanto a la fiabilidad, las mejores puntuaciones son obtenidas en el interés y la óptima orientación ofrecida por el equipo. En cuanto a la satisfacción global casi $\frac{3}{4}$ partes de la muestra la valora con las puntuaciones más excelentes.

1. Díaz R. La calidad percibida en la sanidad pública. Rev Calidad Asistencial. 2005;20(1):35-42.

2. Martínez B. Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? An Pediatría Contin. 2008;6(5):313-318.

3. Gonçalves L, Sala R. Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. Rev Asoc Esp Med Trab. 2021;30(2):151-160.

4. Burr H, Berthelsen H, Moncada S, Nübling M, Dupret E, Demiral Y et al. The third version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Saf Health Work. 2019;10:482-503.

5. Wagner A, Rieger MA, Manser T, Sturm H, Hardt J, Martus P. Healthcare professionals' perspectives on working conditions, leadership, and safety climate: a cross-sectional study. BMC Health Services Research. 2019;19:1-14.