



“ENCUESTA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE DETECCIÓN PRECOZ DE CÁNCER DE MAMA UNIDAD DE EXPLORACIÓN CÁDIZ – SAN FERNANDO”

Juan Nieto Vera, Rafael Pereiro Hernández, Fernando Forja Pajares
Distrito Sanitario Bahía de Cádiz – La Janda

OBJETIVO: Desde la nueva puesta en funcionamiento de la Unidad de Detección Precoz de cáncer de mama en las instalaciones del nuevo Distrito en 2003, nuestro interés era conocer la satisfacción con el servicio que estábamos ofertando y medir la opinión de nuestras usuarias. Se sabe que el nivel de satisfacción es resultado de las percepciones y expectativas que se tiene sobre los aspectos que conforman el servicio con el que se entra en contacto.

Se hizo una primera Encuesta - 2003 para medir el grado de satisfacción y trato percibido, la sensación de intimidad y la rapidez en el envío de resultados. El Objetivo perseguido es, en base a esa primera Encuesta - 2003, comparar en 2008, el grado de satisfacción de las usuarias una vez realizadas las correcciones y opiniones aportadas en aquella y cambios estructurales realizados.

METODOLOGÍA: Universo usuarias del programa de detección precoz cáncer de mama de Cádiz - San Fernando citadas durante el mes de septiembre. Se realiza muestreo consecutivo días alternos mañana / tarde hasta completar la muestra (N 75, nivel de confianza: 95% (e. 0.05), prevalencia esperada 80% de tener un buena impresión del Servicio). Cuestionario autoadministrado “ad hoc”.

Variables: edad, opinión sobre las instalaciones, trato, intimidad, satisfacción con el servicio, satisfacción con información / citación, y nivel de recomendación. **Escala** Likert 3-5 ítems. Pregunta abierta sobre posibles mejoras o cambios a realizar.

RESULTADOS: La edad media es de 56 años (rango 69-45), desv. típica 6,14. El 100% considera las instalaciones cómodas y agradables, y estar bien tratadas por el personal administrativo y técnico.

Todas las usuarias consideraron bueno o muy bueno el servicio; el 66,7% lo consideran “muy bueno” y el 33,3% “bueno”.

La rapidez en los resultados es positiva en un 82,7%. El 100% consideraron tener suficiente intimidad en la exploración y el 100% recomendaría este servicio.

En la encuesta hay una última pregunta libre sobre ¿qué desean que mejoremos del servicio?. El 90,6% de las encuestadas no manifiestan nada al respecto, y el resto escribe respuestas como: “Esta todo muy bien”, “todo correcto y adecuado”, “que fuese en cada localidad”

CONCLUSIONES: Se detecta un amplio grado de satisfacción de las usuarias con las mejoras efectuadas en la Unidad y con el trato recibido, de hecho solo hay 6 reclamaciones en 13 años de funcionamiento.

En comparación 2003, la satisfacción ha mejorado considerablemente, tanto en intimidad (100%), rapidez de resultados (82,7%), y en recomendarlo a conocidas (100%).



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD
Distrito Sanitario Bahía de Cádiz - La Janda
ENCUESTA A USUARIAS DEL PROGRAMA DE DETECCIÓN PRECOZ CA_MAMA

Estimada Señora, con el fin de mejorar el Servicio que le ofrecemos, le rogamos cumplimente esta encuesta de opinión de forma totalmente anónima (no ponga nombre ni firma), y márguelas al salir en el sobre que se facilita.
Muchas Gracias por su participación

- Escriba su edad en años: _____
- Escriba su municipio de procedencia: _____
- ¿Considera cómodas y agradables las instalaciones? (puede con un círculo su respuesta):
SI NO NS / NC
- ¿Qué le parece el servicio que se le presta? (puede con un círculo su respuesta):
MUY BUENO BUENO REGULAR MALO V
- ¿Cómo le ha tratado el personal administrativo que le ha preguntado sus datos? (puede con un círculo su respuesta):
BIEN MAL REGULAR NS / NC
- ¿Cómo le ha tratado la Técnico de Rayos que le ha realizado la mamografía? (puede con un círculo su respuesta):
BIEN MAL REGULAR NS / NC
- ¿Recomendaría este servicio a sus amigas y vecinas? (puede con un círculo su respuesta):
SI NO NS / NC
- ¿Le llega de rápido la información de citas, resultados...? (puede con un círculo su respuesta):
SI NO A VECES NUNCA NS / NC
- ¿Considera que tiene suficiente intimidad en la prueba? (puede con un círculo su respuesta):
SI NO NS / NC
- ¿Cuántas veces que le gustaría que mejoráramos: _____

