

# LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON ENFERMEDAD MENTAL: INDICADOR DE CALIDAD DEL SISTEMA DE SALUD

Francisco Javier Gil Pérez, Elisa Pulido Albertus, María Dolores Roca Roca, Juan José Martínez Miñano, Ana González Fajardo, Sandra Belén Murcia Sánchez  
ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN SALUD MENTAL



## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes es un aspecto de creciente importancia como indicador de calidad de los servicios de salud y como medida del resultado del proceso asistencial. El presente estudio es una revisión que trata de analizar cómo se utiliza la satisfacción de los pacientes con enfermedad mental como una de las medidas de resultado, qué factores están relacionados con ella, cuáles son los tipos de estudios sobre satisfacción se realizan, la metodología que utilizan y su finalidad en el sistema sanitario (1) (2).

## OBJETIVOS

### Generales:

-Analizar la finalidad, la metodología y la aplicabilidad de los estudios sobre satisfacción de pacientes con enfermedad mental como indicadores de calidad en el sistema de salud.

### Específicos:

- Determinar la naturaleza de los resultados de satisfacción en los pacientes de servicios psiquiátricos.
- Conocer el impacto de los resultados de satisfacción sobre la calidad asistencial.

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la búsqueda bibliográfica, utilizando los descriptores MESH, "Quality of health care", "Satisfaction", "Psychiatry", y sus traducciones en castellano en las bases de datos Cochrane, Tripdatabase, Medline, LILACS, CINAHL y CUIDEN; comprendidos entre los años 1999 y 2014. Se seleccionaron 21 artículos por su especial relevancia y relación con el tema objeto de esta revisión.

Para examinar la calidad metodológica de cada trabajo aplicamos los criterios propuestos para la elaboración de informes de evaluación de tecnologías sanitarias de la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias del Instituto de Salud Carlos III (3).

## CONCLUSIONES

El análisis de los estudios revisados nos llevan a concluir que:

- Existen pocas evidencias publicadas que relacionen un cambio en la disposición de los servicios de salud en función de los estudios sobre la satisfacción de los pacientes psiquiátricos;
- La satisfacción en psiquiatría es un concepto multidimensional, y de indudable valor para evaluar la calidad asistencial pero no existe una herramienta universalmente definida que haga comparable los resultados de los diferentes estudios. Todo lo expuesto anteriormente nos lleva a la necesaria homogenización de un instrumento de valoración; así como la de las variables comparadas que concluyan cambios en la planificación de servicios de salud.

## BIBLIOGRAFÍA

- Längle, G., et al., Indicators of Quality of In-patients Psychiatric Treatment: the Patients' View, International Journal for Quality in Health Care 2003; vol. 15 (3).p. 213-221.
- Sartorius, N., Sanz, J., Pérez, R., Cuestionarios de satisfacción en psiquiatría. Ventajas y controversias Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq 2006; vol 26(98).p. 289-301, ISSN 0211-5735.
- Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (AETS). Instituto de Salud Carlos III-Ministerio de Sanidad y Consumo. Guía para la Elaboración de Informes de Evaluación de Tecnologías Sanitarias. Madrid: AETS-Instituto de Salud Carlos III, 1999. p. 34-42.