

CREACIÓN DE UN ÍNDICE GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES, A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE UNA ENCUESTA

A. Urkaregi¹, I. Irigoien² y J.I. Pijoan³

¹ Dpto. Matemática Aplicada, estadística e I.O. - UPV/EHU

² Dpto. de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial - UPV/EHU

³ Unidad de Epidemiología Clínica. Hospital de Cruces.

Osakidetza/Servicio Vasco de Salud

Disponemos de los datos relativos a un cuestionario que consta de 44 preguntas y que fue respondido por 964 pacientes.

De cara a la construcción de un score global que resuma la satisfacción de pacientes, realizamos un Análisis de Correspondencias Múltiples de estos datos, tomando como variables activas las 22 preguntas de valoración de la encuesta. Asignamos a cada modalidad de las 22 preguntas activas su primera coordenada factorial y a través de una transformación lineal de la media aritmética de dicha coordenada factorial de las modalidades elegidas en las diferentes preguntas obtenemos un score global de satisfacción en forma de una medida cuyos valores van de 0 a 100.

A partir del score global creado, se han evaluado factores que de forma empírica se asocian a diferentes niveles de satisfacción.

Mediante un Análisis de Componentes Principales hemos explorado la estructura factorial del concepto “satisfacción”, obteniendo diferentes áreas componentes, por lo que hemos construido también el score global por áreas, a partir de su contribución en el score global y su transformación en una escala de 0 a 100.