

Resultados de una encuesta de opinión entre médicos clínicos sobre el presente y el futuro del servicio prestado por el laboratorio

M.Gomis¹, M.Macià², F.Recio³, R.Galimany⁴, C. Cabezas⁵

Resumen

La Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular ha elaborado un estudio de opinión con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los profesionales clínicos con respecto a los laboratorios clínicos actuales, y qué nuevas prestaciones deberían ofrecer los profesionales del laboratorio en los próximos años.

Para ello se ha llevado a cabo una encuesta dirigida a profesionales médicos de especialidades no quirúrgicas, de todo el estado español, principalmente de instituciones públicas con docencia acreditada.

Del estudio de opinión se desprende que el grado de satisfacción de los clínicos con respecto al laboratorio clínico es alto y que es necesario incidir en aspectos de comunicación y colaboración entre los servicios clínicos y los laboratorios para que la mejora en el trabajo participativo de estos estamentos sea más fructífero.

Palabras clave: laboratorio, encuesta, prestación, profesional clínico.

Summary: Results from an opinion survey among clinical professionals about the present and future of the service given by the laboratory

The Spanish Society for Clinical Biochemistry and Molecular Pathology has carried out an opinion study in order to know the level of satisfaction of clinical professionals about today's clinical laboratories, and what should be the service offered by the laboratory professionals in the next few years.

A survey was sent to non-surgical medical professionals around Spain, mainly of public institutions with accredited education programs.

The study shows a high degree of satisfaction about the clinical laboratory and a need to insist on communication and collaboration aspects between medical services and laboratories, in search for a closer and fruitful co-operation.

Key words: laboratory, survey, service, clinical professional.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales del laboratorio clínico, al analizar distintos aspectos inherentes a su profesión, creen necesario conocer el estado de opinión de los distintos profesionales de especialidades médicas respecto al funcionamiento actual del laboratorio y con relación a un futuro de los laboratorios clínicos. Para ello se ha realizado un estudio de opinión mediante una encuesta que sirva de base para analizar la percepción de los clínicos sobre el servicio que prestan los profesionales del laboratorio y conocer las inquietudes que manifiestan respecto a la relación que debería existir entre el laboratorio, la clínica y las entidades docentes y de investigación (1,2).

MATERIAL Y MÉTODOS

Un grupo de trabajo de la Comisión «Laboratorio del siglo XXI» de la Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular diseña una encuesta que se envía a distintos centros asistenciales del Estado Español que son clientes de

laboratorios clínicos con al menos un miembro de la SEQC (3,6). Los centros se pueden dividir en tres segmentos principales: Atención primaria, Especialidades extrahospitalarias y Hospitales de 1er., de 2º y de 3er. nivel. En cada centro se seleccionaron 30 participantes entre los profesionales médicos de especialidades no quirúrgicas.

Se enviaron 1015 encuestas y la recogida de información fue mediante cuestionario autoadministrado.

La realización del trabajo de campo tuvo lugar desde abril de 2000 hasta febrero de 2001.

Análisis realizados: Consistencia interna de la encuesta.

Media, desviación estándar e intervalo de confianza del 95% para cada uno de los ítems.

Análisis de cada ítem según segmento de la población.

Entre las comparaciones entre grupos se utilizaron pruebas paramétricas o no paramétricas según el tipo de distribución. En todos los casos se trabajó con un nivel de significación alfa bilateral de 0,05.

RESULTADOS

La consistencia interna de la encuesta fue óptima: alfa de Cronbach de 0,8472.

Se han recibido 293 encuestas contestadas sobre un total de 1015 enviadas (tasa de respuesta aproximada del 28,9%).

¹Laboratori Clínic l'Hospitalet. Barcelona

²Hospital de Viladecans. Barcelona

³Hospital de Valme. Sevilla.

⁴Hospital Vall d'Hebron. Barcelona

⁵Fundació Jordi Gol, Centre Corporatiu. Institut Català de la Salut. Barcelona

Tabla I. Opinión sobre el «Funcionamiento actual del laboratorio clínico» con el que trabajan habitualmente. Escala del 0 al 10 para valoración de cada uno de los aspectos.

	Atención primaria + Hospital 1º nivel	Hospital 2º nivel	Hospital 3º nivel	TOTAL \bar{x} (s)	IC 95%
Fiabilidad de los resultados analíticos	8,40	8,19	8,52	8,37 (1,28)	8,22-8,52
Facilidad para consultar dudas administrativas	7,66	7,89	7,38	7,59 (2,02)	7,36-7,82
Circuitos de programación y extracción	7,67	7,61	7,33	7,55 (1,70)	7,35-7,75
Accesibilidad para realizar consultas clínicas al laboratorio	8,09	7,87	8,11	7,97 (2,03)	7,73-8,20
Calidad de la respuesta a las consultas clínicas	8,18	7,81	7,96	7,95 (1,63)	7,76-8,14
Tiempo de entrega habitual de los resultados	7,19	7,64	7,61	7,42 (1,95)	7,20-7,65
Tiempo de entrega de los resultados analíticos que implican una actuación urgente	7,93	7,57	7,92	7,79 (2,04)	7,55-8,02
Información sobre las novedades/cambios en el laboratorio	5,75	5,91	5,73	5,69 (2,53)	5,39-5,98
Practicabilidad de la hoja de solicitud analítica	6,89	7,54	6,90	7,03 (2,08)	6,79-7,27
Participación de los profesionales del laboratorio en las actividades de formación continuada de su servicio o unidad	4,29	3,87	3,86	3,98 (2,91)	3,64-4,32
Participación de los profesionales del laboratorio en las actividades de investigación de su servicio o unidad	4,51	5,19	4,91	4,91 (3,08)	4,54-5,27

Tabla II. Opinión sobre el «Perfil de futuro de los laboratorios clínicos». Valoración de la ayuda que les reportaría en su toma de decisiones el hecho que el laboratorio clínico les diera la siguiente información juntamente con el resultado de las pruebas analíticas. Escala del 0 al 10 para valoración de cada uno de los aspectos

	Atención primaria + Hospital 1º nivel	Hospital 2º nivel	Hospital 3º nivel	TOTAL \bar{x} (s)	IC 95%
Sensibilidad, especificidad y valor predictivo de las magnitudes analíticas	8,25	8,21	8,15	8,20 (1,69)	8,01-8,40
Intervalos de referencia según tipos de población (grupos de edad, sexo, patología, etc.)	8,27	8,24	8,55	8,36 (1,56)	8,18-8,54
Resumen de resultados analíticos anteriores	7,66	7,98	8,12	7,91 (2,11)	7,67-8,16
Variabilidad analítica y biológica de las magnitudes analíticas en resultados <i>borderline</i>	7,91	7,76	7,95	7,88 (1,76)	7,67-8,09
Interpretación / comentarios en las pruebas poco habituales	8,77	8,38	8,72	8,64 (1,66)	8,45-8,83
Posibilidad de generar nuevas pruebas desde el laboratorio para completar el diagnóstico/seguimiento	8,96	8,48	8,65	8,71 (1,47)	8,54-8,88
Coste económico de las pruebas solicitadas	7,19	6,96	6,96	7,05 (2,38)	6,77-7,33

La edad media de los que han contestado la encuesta era de 44,1 años ($s=8,2$).

La media de años transcurridos desde la licenciatura era de 19,7 ($s=8,0$).

La mediana de años de antigüedad en el lugar de trabajo era de 11 años.

La distribución por sexo fue: mujer 30% y varón 70%.

El número de encuestas para Atención primaria y Hospital de 1er nivel fue 105, mientras que para Hospital de 2º y 3er. nivel fue de 88 y 99, respectivamente.

La titularidad de los centros de trabajo era pública en un 85%, concertada en un 6% y privada en un 9%.

El 84% eran centros con docencia acreditada.

En el 89% el laboratorio clínico pertenecía al propio centro.

En las tablas I, II, III y IV se exponen las opiniones de los encuestados frente a los diferentes aspectos tratados.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos respecto a la situación actual podemos concluir que:

1-Los clínicos otorgan una alta puntuación a la calidad analítica de los resultados y consideran importante mantener esta fiabilidad.

Tabla III. Opinión sobre la «Importancia que conceden a la puesta en marcha de las siguientes actividades por parte del laboratorio clínico» (se especificaba que si el laboratorio clínico ya las tenía en funcionamiento se valorará la importancia que se les otorgaba). Escala del 0 al 10 para valoración de cada uno de los aspectos

	Atención primaria + Hospital 1º nivel	Hospital 2º nivel	Hospital 3º nivel	TOTAL \bar{x} (s)	IC 95%
Circuito de atención telefónica o personal para las informaciones relacionadas con las solicitudes analíticas	8,68	8,38	8,52	8,53 (1,51)	8,36-8,71
Pruebas de química seca que se pueden realizar en el punto de atención al paciente (<i>Point of care</i>)	7,32	7,09	7,51	7,31 (2,27)	7,03-7,59
Posibilidad de realizar pruebas urgentes «Vía rápida» (30 minutos) en el laboratorio sin programación previa	8,76	8,73	9,09	8,86 (1,49)	8,68-9,03
Comunicados Informativos o boletín escrito de Información sobre novedades o cambios del laboratorio	8,19	8,45	8,40	8,33 (1,43)	8,17-8,50
Sesiones clínicas conjuntas de profesionales clínicos y de laboratorio	8,15	8,14	7,84	8,05 (1,78)	7,84-8,25
Trabajos de investigación conjuntos entre profesionales clínicos y de laboratorio	8,06	8,21	8,43	8,22 (1,66)	8,02-8,41
Página WEB (Internet o Intranet) que permita consultar la guía de servicios del laboratorio, indicaciones de las pruebas, valores de referencia, variabilidad y otras características de las magnitudes, profesionales de referencia, etc.	7,49	8,26	8,19	7,95 (2,19)	7,70-8,21
Existencia de un/os profesional/es de referencia para atender las posibles consultas	8,31	8,40	8,49	8,40 (1,61)	8,21-8,59

Tabla IV. Opinión sobre algunas «Afirmaciones sobre los laboratorios clínicos». Escala del 0 al 10 para valoración de cada uno de los aspectos

	Atención primaria + Hospital 1º nivel	Hospital 2º nivel	Hospital 3º nivel	TOTAL \bar{x} (s)	IC 95%
El trabajo del laboratorio es sólo técnico	2,43	2,99	2,82	2,73 (2,47)	2,44-3,02
Los clínicos poseen suficiente información para hacer un «buen uso» del laboratorio	4,95	4,77	4,76	4,84 (2,36)	4,57-5,12
Los profesionales de laboratorio deben participar con los clínicos en la elaboración de las guías de práctica clínica	8,73	8,51	8,53	8,59 (1,50)	8,42-8,77
El laboratorio debe informar de la «evidencia» (pruebas) en que está basado el uso de las magnitudes analíticas	7,84	7,78	7,74	7,78 (1,89)	7,56-8,00
El laboratorio necesita disponer de datos clínicos relevantes del paciente	8,02	7,75	7,63	7,80 (1,75)	7,60-8,01
El laboratorio debe participar en la formación de los clínicos enseñando a utilizar bien el proceso analítico	8,30	8,17	8,16	8,21 (1,60)	8,02-8,39
Antes de introducir una prueba nueva el laboratorio debe consensuarlo con los clínicos	7,91	7,97	7,82	7,89 (2,0)	7,66-8,12
Los profesionales del laboratorio pueden asesorar puntualmente a los clínicos	8,55	8,44	8,63	8,54 (1,42)	8,37-8,71

2-Consideran que poseen una baja información sobre las novedades y cambios que se producen en el laboratorio y que sus profesionales participan poco en las actividades de formación continuada y de investigación de los servicios clínicos.

Con relación al perfil de futuro del laboratorio clínico podemos concluir que:

1-Los clínicos han puntuado de gran interés la colaboración del laboratorio en la interpretación de las pruebas poco habituales y la posibilidad de generar nuevas pruebas desde el laboratorio para completar el diagnóstico.

2-Los clínicos consideran que el trabajo del laboratorio no es sólo técnico, que no poseen suficiente información para hacer buen uso del laboratorio y creen necesaria una mayor

participación de los profesionales del laboratorio en el proceso diagnóstico así como en actividades de formación e investigación.

3-Los clínicos consideran fundamental el papel del profesional del laboratorio como asesor de los clínicos.

Correspondencia:
Magda Macià Montserrat
Sociedad Española de Bioquímica
Clínica y Patología Molecular
Padilla, 323. Despacho 68
08025 Barcelona
mmacia@hv.scs.es

BIBLIOGRAFÍA

1. Puig-Junoy J, Ortún V, Ondategui S. Conocimientos, valores y políticas en economía de la salud. *Gac Sanit* 2000; 14: 378-385.
2. Deniel J, Prat JLL, March L, Romeu M, Ramon MA. Optimización de la utilización del laboratorio clínico en atención primaria: hacia una relación eficiente. *Cuadernos de Gestión*, 1999; 159-167.
3. Hayes, B. 1992. Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. 2.ª Edición. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1999.
4. Rojas, A.; Fernández, J.; Pérez, C. 1998. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. 1.ª Edición. Madrid: Editorial Síntesis S.A., 1998.
5. Streiner DL, Norman GR. Health Measurement scales: a practical guide to their development and use. 2ª ed. Oxford: Oxford University Press, 1995.
6. Mira JJ, Buil JA, Aranaz J, Vitaller S, Lorenzo S, Ignacio E, *et al.* ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales. *Gac Sanit* 2000; 14: 291-3.