

Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental

José Camilo Vázquez Caubet⁽¹⁾ y Francisco Javier Sanz Fuentenebro⁽²⁾

¹Psiquiatra. Programa de Atención Integral al Profesional Sanitario Enfermo (PAIPSE). Dirección General de Recursos Humanos, Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

²Psiquiatra. Jefe de Sección, Centro de Salud Mental Usera. Área de Gestión Clínica de Psiquiatría y Salud Mental del Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid.

Correspondencia:

José Camilo Vázquez Caubet

PAIPSE (Programa de Atención Integral al Profesional Sanitario Enfermo) C/ Modesto Lafuente nº 21, 3ª planta. Madrid.

Correo electrónico: josecamilo.vazquez@salud.madrid.org

La cita de este artículo es: J C Vázquez et al. Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental. Rev Asoc Esp Espec Med Trab 2019; 28: 300-310

RESUMEN.

Resumen: La satisfacción de los usuarios constituye un valioso indicador de la calidad asistencial ofrecida desde los Centros de Salud Mental (CSM). La satisfacción de los propios profesionales se evalúa con menos frecuencia a pesar de su posible influencia sobre dicha calidad asistencial. Consideramos relevante la evaluación de riesgos psicosociales en los trabajadores de salud mental por su metodología de trabajo y el tipo de problemática atendida. **Objetivo:** El objetivo del presente estudio es evaluar y mostrar en un corte transversal la satisfacción de los usuarios de un CSM, así como la satisfacción y niveles de desgaste profesional de su plantilla. **Método:** se entregó a cada trabajador del centro de salud mental un conjunto de cuestionarios validados así como una encuesta de satisfacción profesional diseñada para el presente estudio. **Resultados:** Los

SATISFIED USERS AND BURNED-OUT PROFESSIONALS. EVALUATING SATISFACTION IN A MENTAL HEALTH CENTER.

ABSTRACT

Objective: Satisfaction perceived by service users constitutes a valuable indicator of the quality of care offered in Mental Health Centers. Professionals satisfaction, however, is evaluated less frequently despite its possible influence on healthcare quality. We consider of particular relevance the evaluation of psychosocial risks in mental health workers due to their work methodology and the type of problems they address daily. **Objective:** The objective of the present cross-section study is to assess the satisfaction of the users of a Mental Health Center, as well as the satisfaction and levels of professional burnout of its staff. **Method:** a set of validated questionnaires as well as a professional satisfaction survey designed for the present study

resultados mostraron niveles elevados de satisfacción por parte de los usuarios, pero también una elevada presencia de desgaste profesional y baja satisfacción en el equipo profesional. Se discute la posible relación entre estos resultados así como las implicaciones tanto para la salud de los profesionales como para la calidad asistencial.

Palabras clave: Satisfacción, Síndrome de Burnout, Calidad Asistencial, Salud Mental, Trabajo en equipo.

were delivered to each worker of the Mental Health Center. **Results:** The results show high satisfaction perceived by users, but also a relevant rate of burnout among the workforce in the Mental Health Center. We discuss the possible relationship between these results as well as the implications for both the health of professionals and the quality of care.

Keywords: Satisfaction, Burnout Syndrome, Quality of Health Care, Mental Health, Teamwork.

Fecha de recepción: 28 de agosto de 2019

Fecha de aceptación: 18 de diciembre de 2019
