

## Análisis de la Satisfacción del usuario de Catlab

Durante los meses de octubre y noviembre de 2024, se llevó a cabo una nueva edición de la encuesta de satisfacción del cliente de Catlab. El objetivo de la encuesta es conocer el grado de satisfacción de los profesionales y detectar posibles puntos de mejora.

A diferencia de años anteriores, esta edición se enmarca dentro del nuevo plan bienal de evaluación, que implica un aumento en la frecuencia de recogida de datos y una mayor cobertura de los perfiles encuestados.

Las encuestas se dirigieron al personal médico de las siguientes instituciones:

- Hospital Universitario Mútua de Terrassa (HUMT)
- Consorcio Sanitario de Terrassa (CST)
- Fundació Hospital Sant Joan de Déu de Martorell (FHSJDM)
- Instituto Catalán de la Salud (ICS)

El formulario fue enviado de forma online mediante Google Forms y distribuido a través de los canales habituales, promoviendo la difusión interna. La encuesta se realizó utilizando una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 corresponde a "totalmente en desacuerdo" y 5 a "totalmente de acuerdo". Además, se complementó con un espacio para comentarios abiertos. Cabe destacar que la versión de la encuesta destinada al servicio de Urgencias incluía ligeras variaciones adaptadas a las particularidades del servicio, por lo que el análisis final se realizó sobre 18 afirmaciones.

Los resultados fueron recopilados y analizados mediante hojas de cálculo. En total, participaron 157 profesionales médicos, distribuidos del siguiente modo:

Centro / Servicio	Total de encuestados	Atención Primaria (AP)	Servicio de Urgencias (URG)	Consultas Externas y Hospitalización (CEX/H)
HUMT	65	28	7	30
CST	45	12	6	27
FHSJDM	26	N/A	15	11
ICS	21	21	N/A	N/A
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>68</b>

N/A: No aplica

El listado de los ítems de la encuesta se encuentra en el anexo I, y los resultados, en el anexo II.

A continuación, se presenta el análisis general de las respuestas obtenidas.

# Catlab Informa

## Resultados generales

### Satisfacción global y fiabilidad del servicio

La satisfacción global con el servicio prestado por Catlab alcanza una media de 4,29, lo que indica una elevada satisfacción general. Atención Primaria es el área con mejores resultados (4,36), con ICS a la cabeza (4,62). En contraste, Urgencias es el ámbito menos satisfecho (3,96), condicionado por los valores bajos de HUMT (3,14).

La fiabilidad de los resultados es uno de los pilares mejor valorados (4,67), con mínimas diferencias entre centros, lo que confirma la confianza consolidada en la calidad analítica de Catlab. Asimismo, la adecuación del catálogo de pruebas obtuvo 4,42, lo que evidencia que los servicios clínicos encuentran cubiertas sus necesidades diagnósticas. Finalmente, la ampliación de pruebas complementarias según resultados iniciales alcanzó la media más alta de este bloque (4,74), lo que indica la utilidad clínica de esta práctica.

### Comunicación y relación con el laboratorio

La comunicación con los facultativos del laboratorio recibió una media de 4,36. Aunque el resultado global es positivo, se observan diferencias: ICS obtuvo las mejores valoraciones (4,62), mientras que HUMT y FHSJDM presentan cifras más bajas.

La notificación de valores críticos fue considerada imprescindible por los profesionales encuestados, con una media de 4,70 sobre 5. No obstante, algunos comentarios señalaron la importancia de mejorar la comunicación de ciertos avisos.

El acceso al servicio de atención al cliente, en cambio, presenta una mayor variabilidad (media 4,06). HUMT (4,10) e ICS (4,24) obtuvieron resultados aceptables, mientras que FHSJDM registró la puntuación más baja (3,64), evidenciando la necesidad de revisar los canales de comunicación y la accesibilidad del Servicio.

### Herramientas y soportes de información

Los informes de resultados son valorados como claros y bien estructurados (4,56), lo que facilita su interpretación clínica. En contraste, la página web recibió la puntuación más baja de la encuesta (3,68). Las urgencias de CST (2,83) y HUMT (3,00) mostraron los niveles más bajos de satisfacción, mientras que ICS alcanzó el máximo con 4,14. Es importante señalar que en junio de 2025 se lanzó una nueva web con mejoras importantes.

El boletín "Catlab Informa" presenta un conocimiento desigual: un 29,5% lo considera siempre útil, mientras que un 24,8% lo desconoce. ICS muestra la mayor aceptación, mientras que FHSJDM refleja un bajo nivel de visibilidad (55% lo desconoce). Se considera necesario implementar acciones de comunicación que incrementen la visibilidad del boletín en los entornos con menor alcance. La nueva web permite suscribirse para recibir directamente las notificaciones de Catlab Informa, facilitando así que los usuarios estén al día con la información más relevante.

# Catlab Informa

Finalmente, la necesidad de formación periódica fue valorada con 4,11, con mayor interés en Atención Primaria e ICS, lo que abre la oportunidad de planificar nuevas actividades formativas.

## Resultados en Urgencias

Los resultados reflejados a continuación pueden verse condicionados por la baja participación en algunas áreas (HUMT 7, FHSJDM 15, CST 6).

### Satisfacción y adecuación del servicio

La satisfacción general en Urgencias es más baja que en otros ámbitos (3,93). FHSJDM obtiene las mejores valoraciones (4,27), mientras que HUMT y CST presentan resultados más discretos (3,43 y 3,60, respectivamente). En cuanto a la adecuación del servicio, la media asciende a 4,07, liderada nuevamente por FHSJDM (4,40). CST se sitúa en el extremo inferior (3,40), sugiriendo que sus necesidades no están siendo completamente cubiertas.

### Organización y tiempos de respuesta

La figura del facultativo localizable de guardia es valorada como muy necesaria (media 4,11), con CST alcanzando 4,60. En contraste, los tiempos de respuesta son percibidos como insuficientes (media 3,48), con HUMT en 2,71, la puntuación más baja de la encuesta. El tiempo de notificación de valores críticos también refleja esta disparidad, con FHSJDM en 4,27 y HUMT en 2,86. Estos resultados apuntan a la necesidad de revisar los circuitos existentes y realizar un seguimiento de los tiempos de respuesta.

### Formación y conocimiento específico

La información recibida sobre las causas de la hemólisis y sus consecuencias en las muestras es el aspecto peor valorado en Urgencias (media 3,26). CST registra la valoración más baja (2,20), seguido de HUMT (2,86). Estos resultados indican la necesidad de reforzar la formación y los protocolos de comunicación relacionados con la hemólisis, especialmente en estos centros.

## Comentarios abiertos

Finalmente, se presenta un análisis de los comentarios libres recogidos, enfocándonos en los temas recurrentes y en aquellos que aportan valor añadido a la interpretación de los datos:

### 1. Comunicación y circuitos de notificación

A partir de las encuestas realizadas a los clientes, se identificaron oportunidades de mejora en los circuitos que garanticen la notificación directa y oportuna al médico responsable. También se detectó falta de claridad en la asignación de destinatarios, ya que, en algunos casos, los avisos no se remiten al servicio solicitante debido a la ausencia de respuesta.

Otro aspecto señalado fue que ciertos resultados críticos corresponden a valores crónicos o esperados para el paciente, lo que genera avisos innecesarios.

# Catlab Informa

Tras la encuesta, en el área de HUMT (origen de la mayoría de los comentarios) se implementó un nuevo protocolo de notificación de valores críticos, que ha demostrado ser altamente efectivo y beneficioso, mejorando la rapidez y la trazabilidad de las comunicaciones.

Se obtuvieron valoraciones positivas sobre el servicio en general y se destacó en muchos casos la buena comunicación.

## 2. Tiempos de entrega de resultados

Se recibieron observaciones sobre retrasos en analíticas ordinarias y en el envío de resultados críticos de analíticas programadas, que en ocasiones se emiten con retraso.

En Catlab trabajamos continuamente en la optimización de los tiempos de respuesta, los cuales seguimos mediante indicadores mensuales. Todos los valores críticos se envían de forma inmediata una vez validados por el facultativo. En el caso de analíticas no solicitadas como urgentes, el tiempo de procesamiento puede variar, afectando así la generación y validación del resultado.

## 3. Acceso y sincronización de resultados

Se recibieron comentarios sobre diferencias entre los petitorios y el catálogo web, así como sobre la visualización de resultados en distintos formatos y colores.

Si bien el catálogo de Catlab es extenso, cada área define el contenido de sus petitorios según sus necesidades, por lo que las modificaciones no dependen directamente de Catlab. Del mismo modo, la forma en que los resultados se muestran en los sistemas informáticos hospitalarios tampoco es gestionada por el laboratorio.

## 4. Formación y colaboración

Asimismo, se solicitó aumentar las sesiones formativas y de actualización, reforzar la formación de residentes y habilitar canales de comunicación para recoger necesidades y sugerencias de los servicios.

## Conclusiones

Los resultados de la encuesta reflejan que los profesionales confían en la calidad analítica de Catlab y valoran positivamente sus servicios principales. Las debilidades detectadas —tiempos de respuesta en urgencias, accesibilidad de la web y difusión de herramientas de información— ofrecen una guía clara para orientar próximas acciones de mejora. El reto es convertir estas oportunidades en logros tangibles, reforzando el compromiso de Catlab con la excelencia asistencial.

**Rodrigo N. Merizaldi**

Responsable Extraanalítica - CATLAB

Tel. 93.748.56.00 ext 35005 / 676.63.38.82

[rnmerizaldi@catlab.cat](mailto:rnmerizaldi@catlab.cat)

[www.catlab.cat](http://www.catlab.cat)

---

# Catlab Informa

## Anexo I

### Afirmaciones generales

Afirmación 1. Está satisfecho con el servicio prestado por el laboratorio.

Afirmación 2. Las pruebas que ofrece Catlab en su catálogo son adecuadas para su servicio.

Afirmación 3. La fiabilidad de nuestros resultados es un elemento esencial para el correcto diagnóstico del paciente.

Afirmación 4. Estoy satisfecho con la comunicación con los facultativos del laboratorio cuando se presenta algún problema o duda.

Afirmación 5. La notificación de los valores críticos es imprescindible.

Afirmación 6. La estructura del informe de Catlab es ordenada y clara.

Afirmación 7. La ampliación de pruebas por parte del laboratorio en función de los resultados es de utilidad clínica.

Afirmación 8. Es fácil contactar con el servicio de atención al cliente de Catlab.

Afirmación 9: Utilidad de la web de Catlab como herramienta de consulta.

Afirmación 10. El contenido de "Catlab Informa" es de interés para mi práctica profesional.

Afirmación 11. Considero necesario que Catlab realice sesiones periódicas para ampliar mi formación sobre el laboratorio.

Afirmación 12- La formación que he recibido en aspectos relacionados con el laboratorio es suficiente.

### Afirmaciones urgencias

Afirmación 13 - Estoy satisfecho con el servicio prestado por el laboratorio de urgencias.

Afirmación 14 – La atención recibida por el laboratorio de urgencias se adecua a mis necesidades.

Afirmación 15 – El facultativo de guardia localizable es una figura necesaria para el servicio de urgencias.

Afirmación 16 – El tiempo de respuesta establecido para las diferentes pruebas es adecuado.

Afirmación 17 – El tiempo de notificación de los valores críticos es adecuado a sus necesidades.

Afirmación 18 – Estoy informado sobre la afectación por hemólisis en las muestras y sus causas.

# Catlab Informa

## Anexo II

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P11
<b>Promedio Total</b>	4,29	4,42	4,67	4,36	4,70	4,56	4,74	4,06	3,68	4,11
<b>Promedio Urgencias</b>	3,96	x	4,39	x	x	x	x	x	3,36	x
<b>Urgencias CST</b>	4,17	x	4,33	x	x	x	x	x	2,83	x
<b>Urgencias FHSJDM</b>	4,27	x	4,60	x	x	x	x	x	3,73	x
<b>Urgencias HUMT</b>	3,14	x	4,00	x	x	x	x	x	3,00	x
<b>Promedio CEX/H</b>	4,37	4,40	4,76	4,41	4,63	4,56	4,81	3,97	3,57	3,93
<b>CEX/H CST</b>	4,33	4,33	4,67	4,26	4,67	4,41	4,74	3,85	3,44	4,26
<b>CEX/H FHSJDM</b>	4,18	4,45	4,73	4,45	4,18	4,64	4,82	3,64	3,27	3,73
<b>CEX/H HUMT</b>	4,47	4,43	4,87	4,53	4,77	4,67	4,87	4,20	3,80	3,70
<b>Promedio Primaria</b>	4,36	4,44	4,69	4,30	4,77	4,56	4,67	4,16	3,95	4,31
<b>Primaria CST</b>	4,42	4,42	4,83	4,67	4,92	4,83	4,83	4,42	3,83	4,17
<b>Primaria HUMT</b>	4,14	4,29	4,54	3,89	4,68	4,43	4,50	4,00	3,86	4,21
<b>Primaria ICS</b>	4,62	4,67	4,81	4,62	4,81	4,57	4,81	4,24	4,14	4,52
<b>Total HUMT</b>	4,18	4,36	4,63	4,22	4,72	4,55	4,69	4,10	3,74	3,95
<b>Total CST</b>	4,33	4,36	4,67	4,38	4,74	4,54	4,77	4,03	3,47	4,23
<b>Total FHSJDM</b>	4,23	4,45	4,65	4,45	4,18	4,64	4,82	3,64	3,54	3,73
<b>Total ICS</b>	4,62	4,67	4,81	4,62	4,81	4,57	4,81	4,24	4,14	4,52

Afirmaciones realizadas únicamente en urgencias:

	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
<b>Promedio Urgencias</b>	3,93	3,93	4,07	4,11	3,48	3,78	3,26
<b>Urgencias CST</b>	4,00	3,60	3,40	4,60	3,20	3,60	2,20
<b>Urgencias FHSJDM</b>	4,27	4,27	4,40	4,00	3,93	4,27	3,80
<b>Urgencias HUMT</b>	3,14	3,43	3,86	4,00	2,71	2,86	2,86
<b>Total HUMT</b>	3,14	3,43	3,86	4,00	2,71	2,86	2,86
<b>Total CST</b>	4,00	3,60	3,40	4,60	3,20	3,60	2,20
<b>Total FHSJDM</b>	4,27	4,27	4,40	4,00	3,93	4,27	3,80