



Región de Murcia
Consejería de Sanidad

es+salud

Informativo de la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia
■ N.º 2 ■ Febrero 2007 ■



En la próxima década, la sanidad murciana será más accesible para los ciudadanos y responderá a sus necesidades con mayor rapidez.

Los ciudadanos, motor de la sanidad murciana

Una meta prioritaria de las estrategias es otorgar a los ciudadanos una presencia activa en la organización del sistema sanitario

Cuando comience la próxima década, los ciudadanos de la Región de Murcia tendrán una presencia activa en la organización del sistema sanitario y en su capacidad de influir en su propia salud. Este es sin lugar a dudas uno de los grandes retos que se derivan del documento de Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad 2005-2010. Con estas premisas, los ciudadanos serán los auténticos protagonistas de este proceso de mejora en la

atención a los problemas de salud.

Esta participación se apreciará en tres ámbitos: la accesibilidad de los ciudadanos a los centros sanitarios, la capacidad de resolver los problemas de los pacientes y en promover la participación de los ciudadanos para conseguir una atención de calidad. Al final de este periodo la sanidad murciana será más accesible para los ciudadanos y estará en condiciones de responder con mayor rapidez a sus nece-

sidades. Entre los objetivos más relevantes del Plan Estratégico destacan el compromiso de garantizar la atención en los centros de salud con una demora máxima de 24 horas, conseguir que la atención en consultas especializadas se realice con un tiempo medio de quince días y de veinte días para la realización de pruebas complementarias.

En la Estrategia se incluye el procedimiento de atención ante la sospecha de una enfermedad grave, garantizando a los afect-

ados unos tiempos de espera máximo para realizar el diagnóstico e iniciar el tratamiento. Igualmente incorpora entre sus objetivos conseguir una auténtica continuidad en los cuidados que reciben los pacientes y mejorar la coordinación entre la atención ofrecida en los centros de salud y en los hospitales. Para ello, se promueve abordar las enfermedades desde el modelo de la gestión por proceso y fomentar los autocuidados en los pacientes.

Un modelo sanitario para el siglo XXI

Estamos asistiendo a la génesis del nuevo modelo que gobernará la salud y los sistemas sanitarios en el siglo XXI. Se trata del papel fundamental que van a tomar los ciudadanos en todos los ámbitos que conciernen a la salud, y que será determinante para culminar este proceso imparable en la transformación de los sistemas sanitarios.

Una participación activa en la toma de decisiones en la gestión pública del diseño y la organización de los programas sanitarios es una propuesta para mejorar y profundizar en nuestros hábitos democráticos y una práctica que permita a los ciudadanos participar en la necesidad de establecer prioridades en el ámbito de la provisión sanitaria pública ante la desproporción existente entre fines y medios. Así, se requiere la constitución de foros de decisión con representación de ciudadanos y pacientes, vías para garantizar información transparente y de calidad y facilitar su incorporación en las estructuras de gobierno.

Los ciudadanos han de tener la consideración de usuarios del sistema sanitario. Ellos son los receptores y beneficiarios finales en materia de salud. Por tanto, en la concepción organizativa de los servicios adquiere gran importancia conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como su grado de satisfacción. El sistema sanitario debe estar en condiciones de recabar la opinión activa y directa de los ciudadanos de manera periódica, y capacitado para generar cambios y transformaciones en sus métodos de trabajo. En definitiva, preparado para responder a las demandas de sus usuarios. No es posible concebir un sistema sanitario como una estructura rígida, inmóvil e insensible a las demandas de los ciudadanos.

Se trata de una apuesta por promover la participación de los ciudadanos en su propia salud. Educar e impulsar los autocuidados en salud y en la generalización de las prácticas y estilos de vida saludables como estrategia para ganar en salud. Porque el modelo de salud orientado hacia la curación resulta insuficiente e incapaz de responder a las enfermedades actuales, relacionadas con los estilos de vida, los comportamientos, el envejecimiento y con la necesidad de mantener prácticas que eviten los progresivos estados de dependencia. En cualquiera de estos casos, resulta imprescindible incorporar la participación activa y el compromiso de los ciudadanos con su propia salud.

La salud ha entrado en la era de los ciudadanos. Las respuestas sólo podrán venir con su activa y comprometida participación. Todo un reto para políticos, gestores, profesionales sanitarios y la sociedad en su conjunto.

Encuestas de satisfacción ciudadana para mejorar la atención en los centros sanitarios

Recabar la opinión de los pacientes sobre la calidad de la atención, el trato recibido o la competencia profesional, clave para mejorar

La consejera de Sanidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, María Teresa Herranz, presentó el pasado 13 de diciembre en el Consejo Asesor del Plan es+SALUD los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, realizadas en el primer semestre del 2006.

Una de las líneas estratégicas destacadas en las Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad 2005-2010 es la recogida sistemática de la opinión de los usuarios de la sanidad murciana. Este trabajo tiene como objetivo disponer de información sobre las diferentes necesidades que plantean los ciudadanos sobre la salud, con el

fin de adaptar, en consecuencia, la atención que se ofrece desde los centros sanitarios.

La Subdirección General de Calidad Asistencial de la Consejería de Sanidad tiene entre sus funciones realizar con periodicidad la recogida sistemática, mediante encuestas, de las opiniones de los pacientes atendidos en los diferentes centros asistenciales de la Región.

Las encuestas de satisfacción son enviadas a domicilio de una muestra representativa de los pacientes que han sido atendidos durante el periodo analizado. Desde el año 2004 se vienen realizando de manera sistemática a los usuarios que reciben atención en los centros de salud y en los servicios de cirugía, medicina y maternidad de todos los hospitales de la Región.

Los resultados son utilizados por los profesionales y las direcciones de los centros sanitarios para mejorar la atención que reciben los pacientes. En todo este procedimiento se garantiza la confidencialidad de los datos facilitados por los participantes.

Uno de los retos de las Estrategias para el Desarrollo Sostenible de la Sanidad es la recogida sistemática de la opinión de usuarios

Los pacientes valoran la calidad de la atención sanitaria recibida

Los resultados obtenidos abordan prácticamente todos los aspectos relacionados con la atención sanitaria. Uno de los datos destacables indica que el 83,2% de los pacientes atendidos en los centros de salud valoran la calidad de atención como buena o muy buena. En los centros hospitalarios, el 92,4% de las personas que estuvieron ingresadas en servicios quirúrgicos y el 92,9% de los ingresados en servicios médicos califican como buena o muy buena la calidad de la atención. Este porcentaje es del 83,5% de las mujeres ingresadas en los servicios de maternidad.

Cuando se comparan estas cifras con las recabadas en el año 2005, la opinión sobre la calidad de la atención se mantiene en los servicios de medicina y cirugía,

produciéndose un aumento de los indicadores en lo que se refiere a los servicios de maternidad y Atención Primaria.

Los cuestionarios realizados preguntan acerca de la satisfacción general del usuario, por lo que se le pide al encuestado que valore este indicador en una escala comprendida entre uno y diez puntos. El 70,7% de los pacientes que han ingresado en los servicios de cirugía de los hospitales valoran la atención recibida con ocho o más puntos. Esta misma valoración la dan, asimismo, el 69,3% de los pacientes atendidos en los servicios de especialidades médicas, el 53,3% de las mujeres ingresadas en unidades de maternidad y el 57,6% de las personas que han acudido a los centros de salud.

Atención Primaria y Atención Especializada (2006)				
Indicadores (valoración buena o muy buena; 8 o más)	AP*	Cirugía	Médica	Partos
Indicador simple de calidad	83,2	92,4	92,9	83,5
Indicador simple de satisfacción	57,6	70,7	69,3	53,3

*AP: ATENCIÓN PRIMARIA

Atención Primaria y A. Especializada (2006)

Indicadores (valoración de 8 o más sobre 10)	AP*	Cirugía	Médica
Indicador simple de Urgencias	84,9		

Indicadores (valoración buena o muy buena)	AP*	Cirugía	Médica
Atendidos con la suficiente rapidez	75,6	80,6	
Efecto tranquilizador del personal	74,0	78,1	

*AP: ATENCIÓN PRIMARIA

La efectividad de Urgencias en los centros sanitarios

Otro de los temas analizado es la atención recibida en los servicios de Urgencias de los centros sanitarios. Un 83,9% de los pacientes valoran con un ocho o más puntos (la valoración máxima es diez) la atención recibida en los centros de salud. En cuanto a la atención en los servicios de urgencia de los hospitales, un 80,6% de los encuestados califica la rapidez de la atención como buena o muy bien y un 78,1% considera que el trato recibido por el personal del hospital les ayudó a sentirse más tranquilos y calmados.



El trato de los profesionales y su efecto tranquilizador

Un aspecto importante en las encuestas de satisfacción está relacionado con el trato que reciben los pacientes y las relaciones interpersonales que mantienen con los profesionales sanitarios. Los datos de las encuestas del primer semestre de 2006 indican que el 91,7% de los pacientes con problemas de cirugía, el 87,6% de pacientes con problemas médicos y el 74,8% de las mujeres atendidas en maternidad destacan que el trato recibido durante el periodo en el que estuvieron hospitalizados fue bueno o muy bueno. Además, el 84,9% de las personas atendidas en los centros de salud valoran entre ocho y diez puntos la relación interpersonal con los profesionales.



Atención Primaria y Atención Especializada (2006)

Indicadores (valoración de 8 o más sobre 10)	AP*	Cirugía	Médica	Partos
Relación interpersonal global	84,9			

Indicadores (valoración buena o muy buena)	AP*	Cirugía	Médica	Partos
Sin problemas con el trato recibido	91,7	87,6	74,8	
Efecto tranquilizador del personal	75,4	81,0	58,7	

*AP: ATENCIÓN PRIMARIA



María Teresa Herranz, consejera de Sanidad, impartiendo una clase en la Facultad de Medicina de la Universidad de Murcia sobre la formación de los médicos en la Región y el futuro profesional del sector.

Adelia Mas

RESPONSABLE DEL PROYECTO DE ENCUESTACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD ASISTENCIAL

«Los encuestados son una muestra representativa de toda la población»

Como responsable del proyecto, Adelia Mas desvela algunas de las claves del origen y la aplicación de las encuestas de satisfacción entre los pacientes.

¿Cuál es el origen de las encuestas que se utilizan para medir la satisfacción de los pacientes con la atención que reciben?

En 1998 la Universidad de Murcia y el antiguo Insalud firmaron un convenio para elaborar conjuntamente una encuesta posthospitalización, con el propósito de monitorizar la calidad percibida por el usuario y su satisfacción con la atención recibida durante su estancia en el hospital. El equipo investigador fue dirigido desde el Programa EMCA (Gestión de la Calidad).

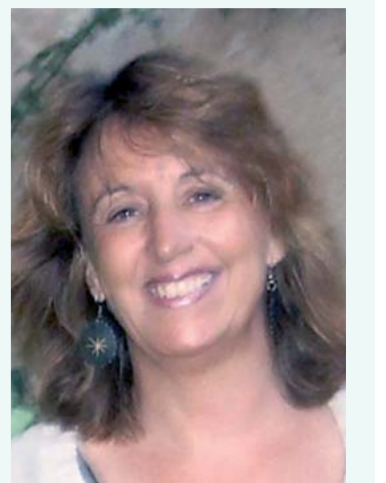
Se escogieron siete hospitales de distinto tamaño y distinta localización geográfica como representativos de todo el territorio Insalud, creándose en cada uno de ellos un equipo de trabajo. Se realizaron numerosas reuniones en varias ciudades de España (grupos focales) con pacientes que habían estado ingresados para conocer las vivencias que experimentaron, aquellos aspectos de la hospitalización que les habían impactado, así como para recoger las palabras y expresiones con las que mostraban sus emociones.

Posteriormente toda la información se plasmó en tres cuestionarios para Atención Especializada: uno para los servicios médicos, otro para los quirúrgicos y un tercero para utilizar con mujeres que habían dado a luz. Unos años más tarde, con un proceso similar, se obtuvo el cuestionario para conocer la calidad percibida de los usuarios de las consultas médicas y de enfermería de Atención Primaria.

¿Podemos estar seguros de que estas encuestas recogen con garantías la opinión de los murcianos?

La herramienta utilizada ha demostrado ser válida, fiable y consistente, y la muestra utilizada es representativa de la población murciana que utiliza los Servicios de Salud, lo que nos garantiza que las opiniones recogidas son las de los murcianos que han tenido contacto con la sanidad pública.

Con la utilización de estas encuestas la Consejería de Sanidad y el Servicio Murciano de Salud miden la calidad percibida y la satisfacción con la atención recibida en los centros asistenciales de la Región, identificando oportunidades de



mejora y poniendo en práctica medidas correctoras.

¿Cuándo se iniciaron las encuestas y cuántas se han realizado hasta la fecha?

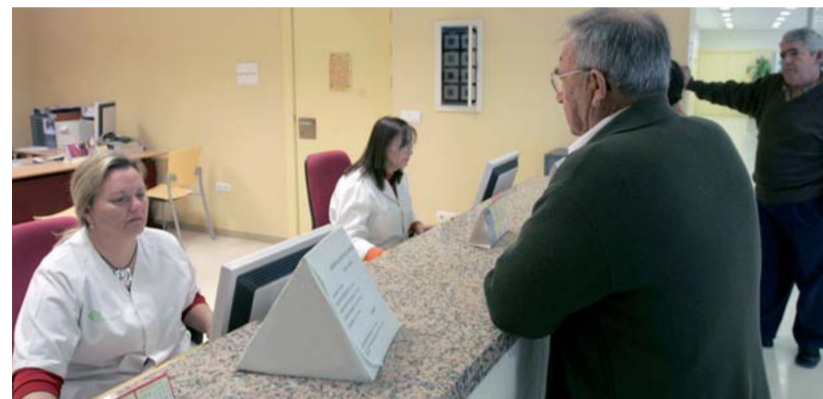
Las encuestas a pacientes posthospitalización se están utilizando desde el año 2002 y hasta la fecha se han remitido un total de 17.796 cuestionarios (7.370 de los servicios quirúrgicos, 7.011 de los servicios médicos y de 3.415 mujeres que han dado a luz). Para conocer la calidad percibida de los usuarios de los Centros de Salud de la Región se han remitido desde el año 2004 hasta la fecha 26.168 cuestionarios. Se han obtenido un total de 18.053 cuestionarios cumpli-

«La Subdirección está elaborando nuevas encuestas para los usuarios de consultas externas»

mentados, considerándose la tasa de respuesta más alta de la esperada habitualmente para este tipo de encuesta y método de entrega (autocumplimentado y enviado por correo postal). Habitualmente se venía realizando un corte anual hasta el año 2006, en el que se ha efectuado un corte por trimestre a fin de tener información más frecuente e iniciar las actuaciones de mejora con más prontitud.

¿Tiene prevista la Consejería disponer de cuestionarios nuevos para conocer la opinión de otros servicios?

La Subdirección está trabajando, utilizando la misma metodología empleada anteriormente, para elaborar nuevos cuestionarios a fin de conocer la opinión de los usuarios de consultas externas de los hospitales y de los servicios de urgencia con el fin de mejorar la atención prestada en los mismos.



Puérperas a las que se preguntó si querían la epidural						89,6	89,7
Pacientes que no tuvieron problemas con el trato recibido en su estancia	91,3	91,7	89,0	87,6	72,6	74,8	
Efecto tranquilizador de su médico o del personal de Enfermería	76,9	75,4	82,1	81,0	49,1	58,7	
Consideran que el trato recibido no fue distinto al de otros pacientes	97,7	97,3	96,7	96,6	89,1	89,6	
Se respetó su intimidad en los reconocimientos, curas o aseos	98,3	98,2	96,0	95,7	86,7	81,9	
No encontraron problemas con las comidas durante su estancia	54,6	62,6	52,0	54,8	55,0	52,4	



Puérperas que creen que el método de identificación de bebés es suficiente						77,0	85,3
Opinan que estuvieron el tiempo necesario en el hospital	88,4	89,1	87,5	87,8	87,0	85,6	
En urgencias les atendieron con los medios que necesitan	92,3	91,8	95,6	97,8			
En urgencias les informaron de lo que les estaban haciendo	78,4	72,4	72,2	73,8			
Sus acompañantes tuvieron información de su estado	69,5	64,1	70,3	65,8			



Una ley regional garantizará los derechos y deberes de los pacientes

El ámbito de aplicación de la norma incluye los centros públicos y privados

Concretar y regular los derechos y deberes de los beneficiarios de la sanidad regional es el objetivo del Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia, elaborado por la Consejería de Sanidad y conocido en primera lectura por el Consejo de Gobierno a finales de enero. Una normativa cuyo ámbito de aplicación incluye, con carácter general, todos los centros sanitarios públicos y privados de la Comunidad Autónoma.

El anteproyecto incluye los principios rectores, criterios y ámbitos de protección que deben favorecer el ejercicio de los deberes y derechos del usuario de la sanidad, así como el diseño e impulso de las acciones y medidas necesarias para su protección y garantía.

Su finalidad esencial es la promoción, salvaguarda y cumplimiento de los derechos y obligaciones relacionadas con el ámbito de la salud, de conformidad con la Constitución Española, en la legislación básica estatal aplicable, así como en los tratados y acuerdos internacionales existentes en materia sanitaria.

El texto garantiza los derechos relacionados con la promoción de la salud y la asistencia sanitaria, la intimidad, la confidencialidad, la información y participación sanitaria, la autonomía de la decisión y derechos en materia de documentación sanitaria. También determina las obligaciones de los usuarios respecto de su salud indivi-



Centros sanitarios públicos y privados de la Región compondrán el ámbito de aplicación de la nueva normativa.

dual y colectiva, así como de aquellos otros deberes exigibles en el acceso y uso de los servicios sanitarios como la presentación de la tarjeta sanitaria individual, la aceptación del informe de alta previo a la marcha del paciente del centro sanitario y avisar al sistema sanitario de la imposibilidad de acudir a una cita o servicio sanitario previamente programado.

La ley incluirá acciones para humanizar la sanidad con la atención personalizada a los colectivos de especial protección

Esta ley persigue disponer de un único texto legal que reúna los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario, así como los mecanismos de protección y garantía. También busca promover la difusión de los derechos y de los cauces para su garantía y salvaguarda, involucrar a todos los profesionales sanitarios e implicar a los propios usuarios. Asimismo persigue

reforzar el compromiso de la Administración sanitaria por garantizar la efectividad de esos derechos y velar por el cumplimiento de las obligaciones que tienen los ciudadanos como usuarios de la sanidad, así como promover la humanización de la asistencia sanitaria.

Humanizar la asistencia

Entre las novedades del anteproyecto, los destinatarios distinguirán entre derechos y deberes aplicables en todo el sistema sanitario regional y aquéllos que son exigibles en el ámbito del sistema sanitario público. Y se potenciará el papel de los profesionales en el respeto y cumplimiento de los derechos de los usuarios y pacientes.

Igualmente, se impulsarán acciones para humanizar la asistencia sanitaria con la promoción de la atención personalizada a aquellos usuarios pertenecientes a colectivos de especial protección (mayores, discapacitados, personas con enfermedades mentales, en especial si están en situación de dependencia, menores de edad, enfermos crónicos, enfermedades raras, terminales, víctimas de maltrato, drogodependientes y, en general, grupos de riesgo o exclusión social).

El texto reconoce el derecho a la asistencia sanitaria pública a todos aquellos extranjeros que, sin derecho a cobertura asistencial y sin recursos, se encuentren en la Comunidad Autónoma.

También incluye la promoción del derecho de participación sanitaria de los ciudadanos, tanto en el ámbito individual como en el colectivo o social, en especial, en el fomento de la participación de las asociaciones de enfermos y de voluntariado. También reconoce el deber de la Administración de promover líneas de actuación para mejorar los servicios sanitarios, los sistemas de información sanitaria y la ética asistencial.

Pablo Fernández ■ SECRETARIO AUTONÓMICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENACIÓN SANITARIA Y DROGODEPENDENCIAS

«Las personas son las protagonistas de las políticas en el ámbito de la salud»

Como gran conocedor del Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios, Fernández expone algunas de las claves para comprender esta importante iniciativa legal.

☞ ¿Puede decirse que es un proyecto innovador en España?

☞ En general se han desarrollado leyes de derechos y deberes por parte de las diferentes comunidades autónomas, pero la futura ley regional ofrece la inclusión de un apartado relativo a la humanización de la asistencia sanitaria, por el que se impulsan acciones y medidas para proporcionar una atención personalizada tanto a los colectivos de especial protección como a los extranjeros que, sin tener derecho a dicha asistencia, podrán

“La estrategia en es+salud tiene como objetivo establecer un sistema sanitario ágil, eficiente, autónomo y participativo”

acceder a los servicios a través de la llamada tarjeta solidaria.

Para la cobertura de dicho sistema se han definido tanto los rasgos característicos o principios a los que habrán de acogerse los titulares de derechos reconocidos constitucionalmente, al margen de privilegios o discriminaciones, como su efectivo ejer-

cicio, amparados por los principios generales enunciados en nuestro Estatuto de Autonomía.

☞ ¿Qué nos diferencia de otras regiones en este campo?

☞ La estrategia en es+salud en la Región de Murcia tiene como objetivo el establecimiento de un sistema sanitario ágil y eficiente, descentralizado y autónomo, ampliamente responsable, con capacidad de financiación y participativo, creando un marco de referencia legal suficientemente amplio. Se trata de situar al ciudadano en el centro del sistema sanitario como una expresión más de que la población, las personas, individual y colectivamente, son el objetivo y los protagonistas de las políticas en el ámbito de la salud.



Pablo Fernández.

☞ ¿Cree que los usuarios del sistema conocen sus derechos y deberes como pacientes?

☞ Estamos trabajando para que así sea, para ello desde esta Secretaría Autonómica potenciamos que los usuarios y profesionales asuman como básica la dignidad humana e intimidad, la autonomía de la voluntad y la no discriminación. Igualmente ponemos al servicio de los ciu-

dadanos la siguiente información: guía sobre sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos formuladas por los usuarios de servicios sanitarios; guía de información sobre la garantía de tiempo máximo de acceso a las prestaciones del sistema sanitario público de la Región; comités de ética asistencial al servicio del ciudadano; guía de derechos y deberes del usuario en los servicios de salud en la Región, y guía sobre voluntades anticipadas, etc.

☞ ¿Quién ha participado en la elaboración de este proyecto?

☞ Profesionales de los diferentes centros sanitarios y colegios profesionales. Además, el Consejo de Gobierno ha acordado someter este anteproyecto al informe o consulta de todas las consejerías y de los agentes sociales, así como solicitar informe preceptivo a los consejos regionales de Ética Asistencial, Salud, Consumo, Económico y Social, Cooperación Local y Jurídico.