

EMCA



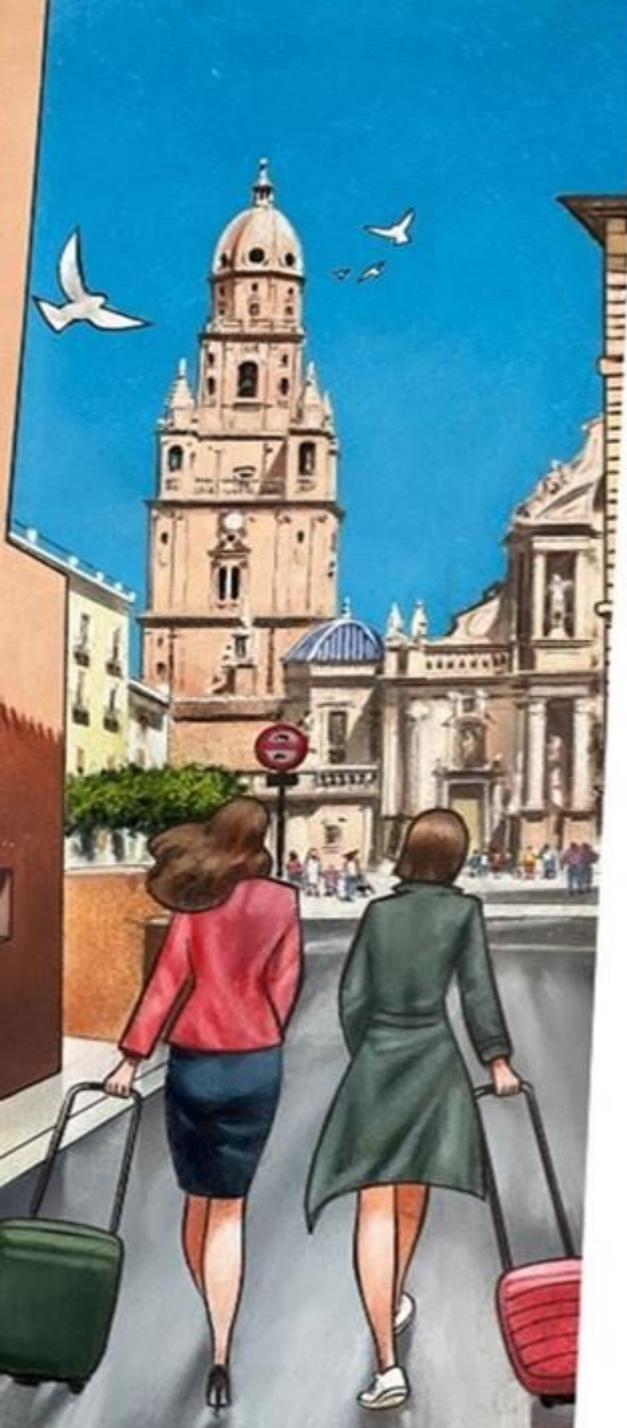
Consulta telemática *versus* consulta presencial: el paciente opina

Adelia Más, Pilar Nieto, José E. Calle, Teresa Ramón, J. Antonio Marqués, Concepción López.

Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.
Servicio Murciano de Salud.

XXXIV Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial
XIV Congreso Regional de Calidad Asistencial

Murcia 25-27 octubre 2023



EMCA



Consulta telemática versus consulta presencial: el paciente opina

Adelia Más, Pilar Nieto, José E. Calle, Teresa Ramón, J. Antonio Marqués, Concepción López.

Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.
Servicio Murciano de Salud.

XXXIV Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial
XIV Congreso Regional de Calidad Asistencial

Murcia 25-27 octubre 2023

Los modelos de atención no presenciales llevan años funcionando en la mayoría de los sistemas de salud, pero la pandemia COVID-19 incrementó su uso de forma exponencial. La teleconsulta permitió un acceso más seguro a la Atención Primaria, disminuyendo el riesgo de contagio.

Estos modelos han demostrado su utilidad para sustituir una parte importante de la actividad presencial. La teleconsulta ha mejorado la accesibilidad a la atención sanitaria en personas jóvenes o de mediana edad, con niveles socioeconómicos altos, aunque parece menos indicada para pacientes ancianos, con enfermedades complejas, o condiciones que precisan exámenes físicos y terapias que requieren una relación con el paciente.

Justificación (cont.)

El desarrollo de esta nueva herramienta plantea nuevos desafíos relacionados con la confidencialidad y seguridad del paciente que han llevado a elaborar una norma para regularla (Norma UNE 179011).

Algunos pacientes la ven como una barrera para mejorar sus resultados en salud y esto puede repercutir en la valoración que realizan de la atención recibida.

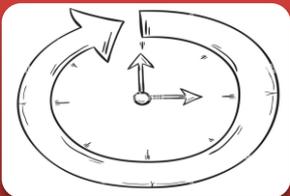
Comparar las percepciones y satisfacción de la población atendida en Atención Primaria mediante consulta telefónica (CT) y consulta presencial (CP):

-  En cada uno de los años valorados.
-  En relación con la consecución del modelo de cita solicitado para el global de los dos años.

-  Periodo de estudio: 2021 y 2022.
-  Herramienta: cuestionario EMCA de Calidad Percibida en Atención Primaria de adultos para las consultas médicas y de enfermería, adaptado según la consulta hubiera sido presencial o telefónica. En el año 2021 se utilizó un único cuestionario unificado para las consultas médicas y de enfermería.
-  Tamaño de la muestra: 10.200 usuarios de 14 años o más atendidos en los 85 centros de A. Primaria de las 9 áreas de salud de la Región de Murcia durante los años 2021 y 2022. La selección de muestra se realizó por muestreo aleatorio simple dentro de las semanas seleccionadas.

Metodología (cont.)

-  Se seleccionan para el estudio aquellas preguntas utilizadas en ambos años para los dos tipos de asistencia, presencial y telefónica, descartándose aquellas que no podían ser valoradas si el entrevistado no había estado de forma presencial en la consulta, como podían ser las de tiempos de espera o infraestructuras.
-  Las dimensiones analizadas fueron: tiempo dedicado, profesionalidad, trato recibido, información y satisfacción global.
-  Se consideró cumplimiento las opciones de respuesta muy buena o buena, muy bien o bien, y en la de satisfacción las respuestas de 8 o más.



¿Cómo valora el tiempo que le dedicó en la consulta el profesional que le atendió?

muy mal – muy bien



Decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la profesionalidad de la persona que le atendió?

muy mala- muy buena



Si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen a usted, la amabilidad y el interés que ponen ante sus palabras, ¿cómo calificaría el trato que recibió?

muy malo- muy bueno



¿Qué le parecen las explicaciones que le dio sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?

muy mal – muy bien



¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el centro de salud?

0 - 10

Resultados

Tabla 1. Comparación de las percepciones y satisfacción de la población atendida en Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud mediante consulta telefónica (CT) y consulta presencial (CP), en cada uno de los años valorados.

Valoración de la dimensiones estudiadas

Año	Solicitan consulta presencial	Reciben consulta presencial*	Tipo de consulta recibido	Tiempo dedicado	Profesionalidad	Trato	Información	Satisfacción global	Satisfacción global media
2021	53%	48%	CP 	94%**	94%	94%**	88%**	76%**	8,4
			CT 	92%	94%	92%	86%	70%	8,1
2022	69%	68%	CP 	96%**	96%**	96%**	95%**	74%	8,3
			CT 	92%	93%	94%	91%	74%	8,3

*Con independencia del tipo de consulta solicitada

**Mejor valoración, estadísticamente significativa, de la consulta presencial frente a la consulta telefónica

Resultados (cont.)

Tabla 2. Comparación de las percepciones y satisfacción de la población atendida en Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud en relación con la consecución del modelo de cita solicitado para el global de 2021-2022.

Valoración de la dimensiones estudiadas

Reciben el tipo de consulta solicitada	Tiempo dedicado	Profesionalidad	Trato	Información	Satisfacción global	Satisfacción global media
Sí 🤗	95%*	95%*	96%*	92%*	75%*	8,3
No 🤔	91%	92%	91%	88%	72%	8,1

*Mejor valoración, estadísticamente significativa, cuando el tipo de consulta solicitado era el obtenido

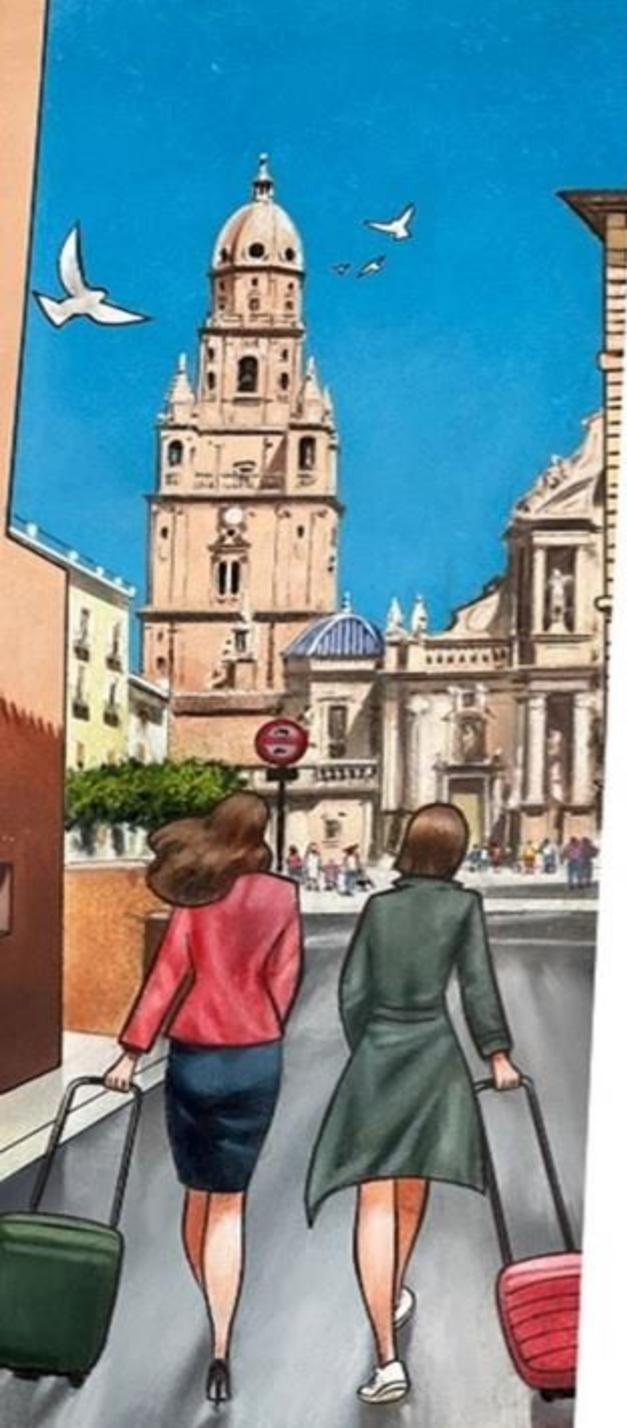
Conclusiones



Aunque la solicitud de consulta presencial ha aumentado frente a la telefónica, la ausencia de diferencia significativa en satisfacción global en 2022 entre ambos tipos de consulta, parecen indicar la aceptación, cada vez mayor, de las consultas telefónicas entre la población usuaria de estos servicios.



La obtención del tipo de consulta solicitada, sea presencial o telefónica, incrementa la valoración en todas las dimensiones analizadas, incluida la satisfacción global con la atención recibida.



*la Calidad Asistencial,
pilar de la sostenibilidad*

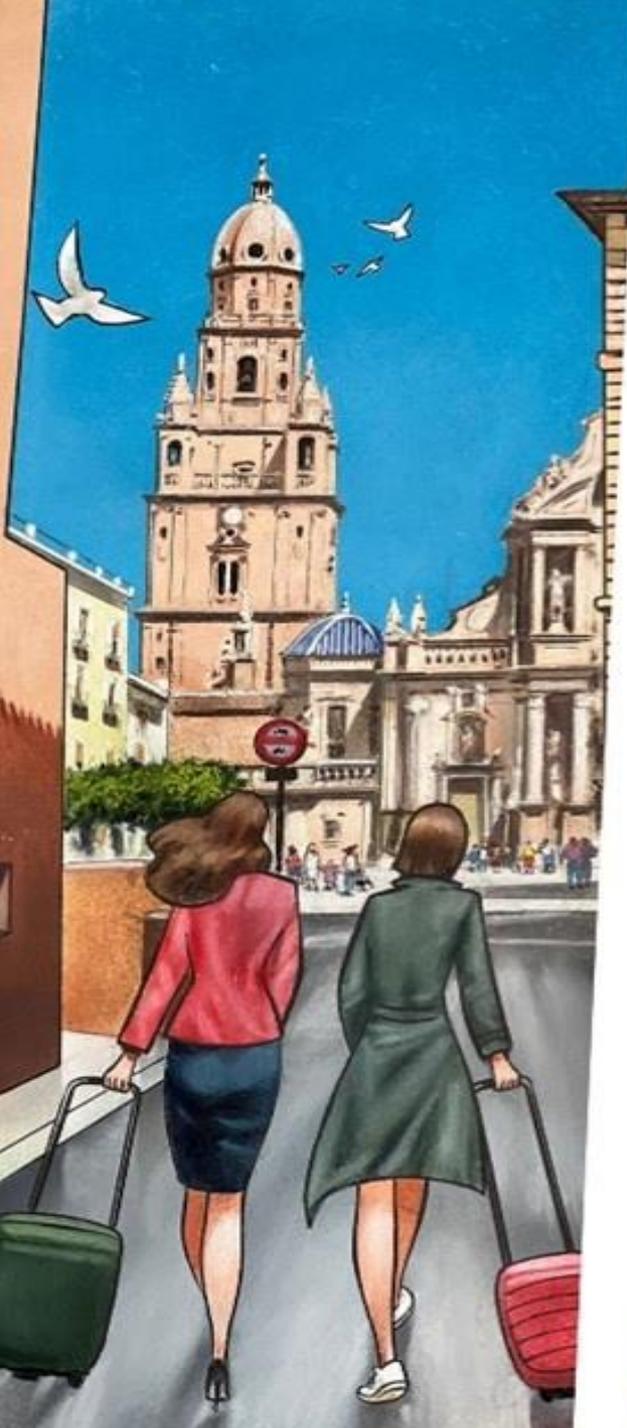
*¡¡Gracias
por vuestra
atención!!*



adelia.mas@carm.es

XXXIV Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial
XIV Congreso Regional de Calidad Asistencial

Murcia 25-27 octubre 2023



*La Calidad Asistencial,
pilar de la sostenibilidad*

*¡¡Gracias
por vuestra
atención!!*



adela.mas@carm.es

XXXIV Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial
XIV Congreso Regional de Calidad Asistencial

Murcia 25-27 octubre 2023