

# La Calidad Percibida en los tiempos de COVID-19

Más Castillo A\*, Parra Hidalgo P, Calle Urra JE, Nieto Martínez P  
Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación.

## JUSTIFICACIÓN

Ante la pandemia de COVID-19 el Servicio Murciano de Salud (SMS) ha tenido que modificar la forma habitual de ofertar los servicios asistenciales. Esto podría haber motivado un cambio en la percepción de la calidad y la seguridad que el SMS deseaba saber.

## OBJETIVO

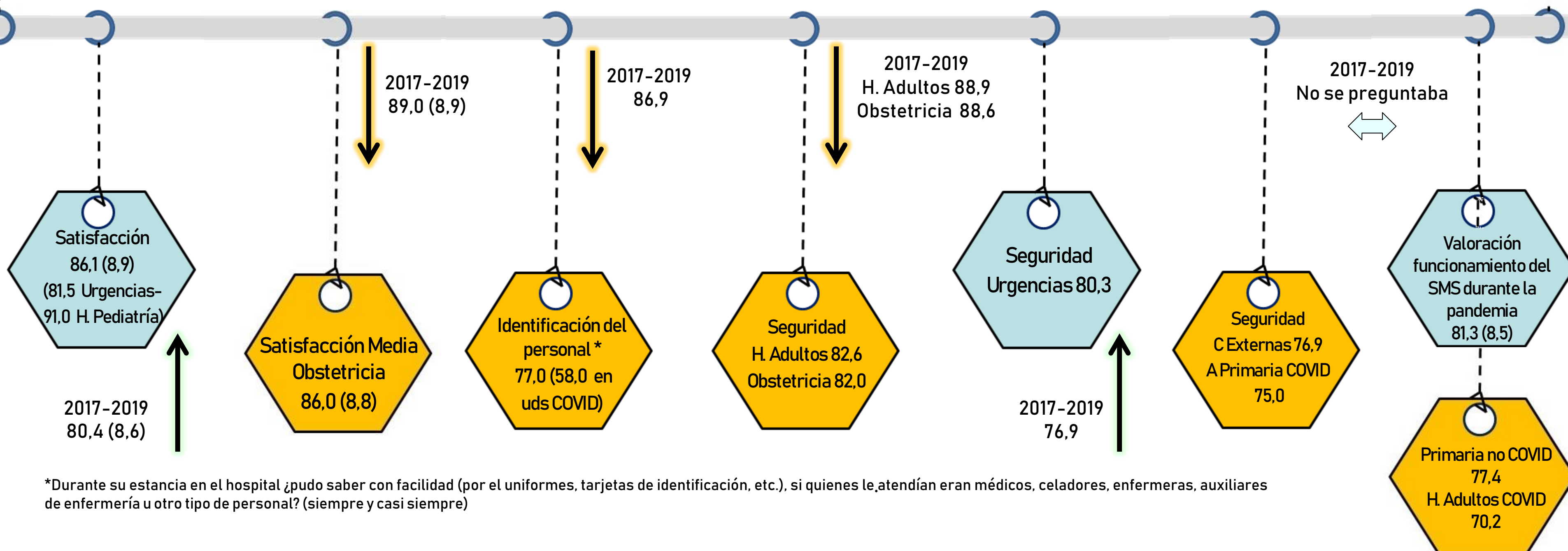
- Conocer la calidad percibida por los pacientes de la atención recibida.
- Comparar los resultados de los indicadores con los obtenidos en las encuestas realizadas en los años 2017-2019.

## MÉTODOS

- Periodo de estudio: 15 de marzo al 15 abril de 2020.
- Tamaño de la muestra: 2.100 usuarios.
- Niveles asistenciales valorados: Hospitalización de Adultos (unidades COVID-19 y resto de unidades), Hospitalización Pediátrica, S. Obstétricos, S. Urgencias Hospitalarios, C. Externas y A. Primaria (consultas por casos posibles o contactos COVID-19 y resto de consultas).
- Tipo de muestreo: aleatorio simple y proporcional al número de pacientes atendidos en cada nivel asistencial y Área de Salud en el periodo de tiempo analizado.
- Instrumento: Cuestionario **EMCA** modificado y adaptado en 2020,
- Recogida de datos: entrevista telefónica asistida (CATI)

## RESULTADOS

### 2020 COVID vs promedio 2017-2019 % valoración 8 y más (media)



## CONCLUSIONES

- Incremento de la satisfacción global con la atención recibida.
- Disminución de la sensación de seguridad en todos los niveles asistenciales, salvo en urgencias hospitalarias.
- Puntuación media de notable para el funcionamiento del SMS durante la pandemia,

-¿Y hasta cuándo cree usted que podemos seguir en este ir y venir del carajo? -le preguntó.  
Florentino Ariza tenía la respuesta preparada desde hacía cincuenta tres años, siete meses y once días con sus noches.  
- Toda la vida -respondió.

Gabriel García Márquez,  
EL AMOR EN LOS TIEMPOS DEL CÓLERA

agc