



CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

A. Más, P. Parra, R. Gomis, J. E. Calle, T. Ramón, P. Nieto

Subdirección General de Calidad Asistencial



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Consumo

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

OBJETIVOS

- Medir la calidad percibida y la valoración global de la satisfacción con la atención recibida por los usuarios de los Servicios de Urgencias del Servicio Murciano de Salud (SMS).
- Identificar Oportunidades de Mejora para incluirlas en los contratos de gestión que el Servicio Murciano de Salud establece con sus centros.

MATERIAL Y MÉTODO I

- Población: Pacientes atendidos en los Servicios de Urgencias de los hospitales del SMS los días 24, 25, 27, 29, y 30 de mayo y 2 y 4 de junio de 2008.
- Muestreo: Sistemático con arranque aleatorio por día de la semana.
- Tamaño de la muestra: 1.800 entrevistas, 200 por hospital.

MATERIAL Y MÉTODO II

- Instrumento: Cuestionario estructurado elaborado por la Subdirección de Calidad Asistencial, cumplimentado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).





33 preguntas:

- Tipo Informe
- Valoración subjetiva y global de la satisfacción , profesionalidad y trato
- Pregunta abierta
- Datos Sociodemográficos



Dimensiones:

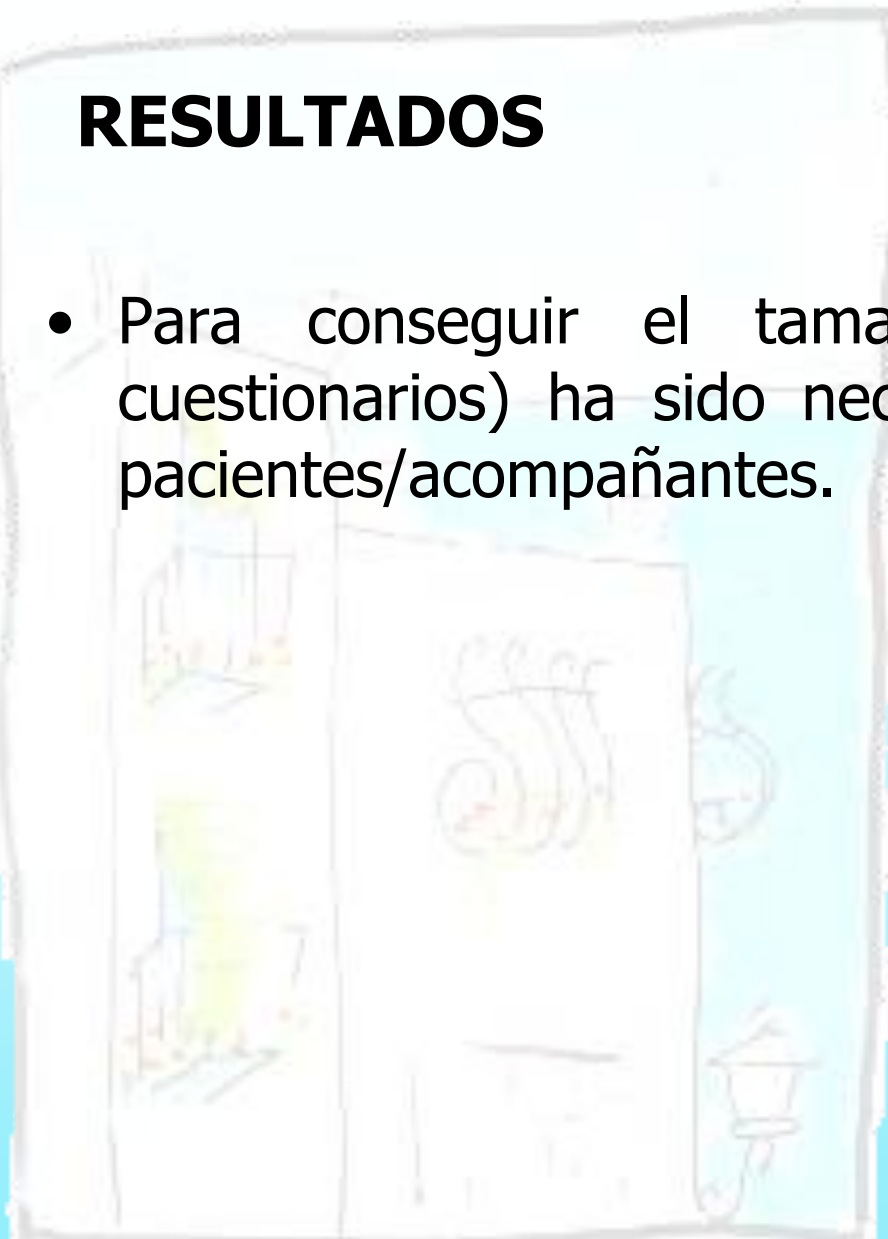
- Accesibilidad
- Tiempo de espera
- Calidad científico-técnica
- Información
- Trato
- Instalaciones

MATERIAL Y MÉTODO II

- Instrumento: Cuestionario estructurado elaborado por la Subdirección de Calidad Asistencial, cumplimentado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
- Las llamadas se realizaron a las 48h de haberse producido la visita.
- El trabajo de campo se realizó durante los días 26 de mayo a 7 de junio.

RESULTADOS

- Para conseguir el tamaño de la muestra (1800 cuestionarios) ha sido necesario contactar con 3.372 pacientes/acompañantes.



SITUACIÓN GLOBAL/ TRABAJO DE CAMPO

CONCEPTOS	NÚMERO DE CASOS		%
	PARCIAL	ACUMULADO	
Se realiza entrevista a persona especificada en listado.	1.225	1.800	36,3
Se realiza entrevista a persona que acompañó a persona especificada en listado.	575		17,1
Teléfono corresponde a Fax o a contestador.	264	1.572	7,8
Teléfono/s no corresponde a persona especificada en listado facilitado.	213		6,3
Imposible contactar (no descuelgan o persona indicada no está).	906		26,9
Rechazo a ser entrevistado	157		4,7
Registro o persona repetida.	19		0,6
Persona ha fallecido.	1		0,0
No procede, ya que no asistió a urgencias.	12		0,4
TOTAL REGISTROS	3.372		100,0

RESULTADOS

- Para conseguir el tamaño de la muestra (1800 cuestionarios) ha sido necesario llamar a 4.214 pacientes/acompañantes.
- Características de la muestra: 54,7% mujeres, 20,1% con 65 años o más, 62,4% sin estudios o con estudios primarios.
- Satisfacción media: 8,1 sobre 10.

RESULTADOS:

PUNTOS FUERTES (cumplimientos > 85%)

Calidad científico-técnica:

- Profesionalidad buena o muy buena :
 - médico: 90,5%
 - enfermería: 92,4%
 - administrativo: 93,2%
 - celador: 95,4%
- Ausencia de fallos o errores en la atención: 95,6%

Información:

- Información suficiente a los acompañantes durante la estancia en urgencias: 87,1%
- Explicación clara de tratamiento y cuidados que debía seguir en casa: 91,3%

RESULTADOS

PUNTOS FUERTES (cumplimientos > 85%)

Trato: bueno o muy bueno

administrativo: 93,6%

celador: 96,2

enfermería: 94,4%

médico: 92,3%

Amable al acompañante: 96,6

Intimidad:

- 89,1% de los pacientes consultados opinan que se respetó su intimidad.
- 97,2% ausencia de comentarios inapropiados sobre pacientes

RESULTADOS

PUNTOS FUERTES (cumplimientos > 85%)

Instalaciones:

- Salas de espera limpias: 91,9%
- Consultas limpias: 97,6
- Temperatura buena: 87,9

Organización:

- Posibilidad de estar acompañado: 90,7%

RESULTADOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA (incumplimientos > 15%)

Accesibilidad:

Un 80,6% de los encuestados manifiestan que fueron a urgencias por iniciativa propia o de un familiar

Tiempos de espera:

17,4 % opinan que estuvieron más o menos tiempo del adecuado en urgencias (15,1% más tiempo del necesario)

Identificación del personal:

20,8% no pudieron saber claramente si quienes les atendían eran médicos, enfermeros, celadores...

RESULTADOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA (incumplimientos > 15%)

- **Información:**

- Falta de información sobre los tratamientos o pruebas que estaban recibiendo: 15,9%



- **Instalaciones:**

- 23,4 % consideran que había problemas en la limpieza de los aseos
- 19,7%: excesivo ruido ambiental

- **Satisfacción global:**

26,5% de pacientes califican con menos de 8 su satisfacción con la atención

CONCLUSIONES

-  La herramienta permite conseguir información actual de la calidad percibida por los usuarios, identificar las oportunidades de mejora existentes y recomendar la puesta en marcha de medidas de intervención en cada centro.
-  Estas medidas de intervención deben ir orientadas hacia la mejora de los Tiempos de espera, Identificación del personal y la Coordinación interniveles

CONCLUSIONES

- Tras la medición en marcha (mayo 2009) se podrá comprobar la eficacia de las medidas de intervención y establecer comparaciones intracentro y a nivel Regional.