



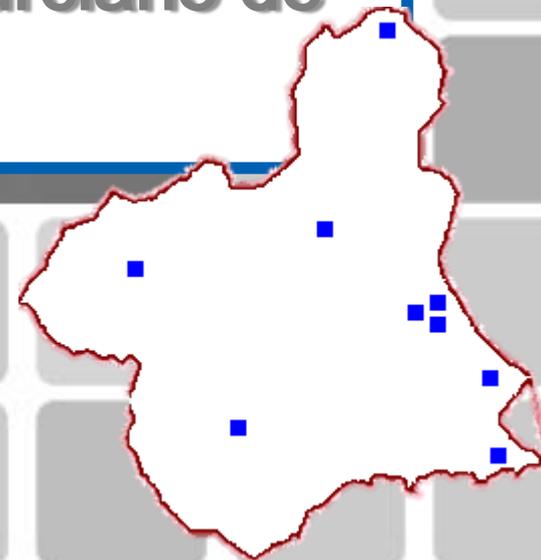
Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

EMCA
Gestión de la Calidad Asistencial



Calidad percibida por los usuarios de los Centros de Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud 2013



Introducción

La Calidad Percibida se incorpora en el año 2003 como una línea estratégica de gestión y evaluación de los centros asistenciales. En la actualidad los resultados obtenidos con el uso de los seis modelos de cuestionarios EMCA existentes, son utilizados como instrumentos importantes para conocer la valoración de la asistencia recibida por parte del paciente, así como para introducir planes de mejora concretos.

Desde el año 2005 se recoge la opinión de los usuarios que han sido atendidos en las Consultas de Atención Primaria del Servicio Murciano de Salud (SMS), habiendo sido entrevistados hasta la fecha más de 36.000 personas.

En este informe se presenta un resumen de los resultados más significativos de la encuesta realizada durante 2013, comparándolos, en algunos casos, con los obtenidos en años anteriores.



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



Notas Metodológicas

Universo	Usuarios de las consultas de Atención Primaria del SMS.		
Población a estudio	Usuarios con edad igual o superior a los 14 años, atendidos en los Centros de Salud del SMS.		
Muestreo	Muestreo sistemático con arranque aleatorio escogiendo un caso de cada K (fracción de muestreo) del registro de usuarios correspondiente a cada día de estudio, hasta completar el número de casos preciso.		
Muestra	8.000	Nivel de confianza del 95% $p=q=0,5$	Error muestral: 1,41
Características de la muestra	Media edad: 59,2 ã	Mujeres:60,5%	Sin o con estudios primarios: 58,0%
Tasa de respuesta	27%		
Herramienta	Cuestionario EMCA de Calidad Percibida y Satisfacción con las Consultas de Atención Primaria.		
Administración	Correo postal, tras ser atendido, con franqueo en destino.		
Periodo de Estudio	Del 8 al 12 de abril de 2013		



ATENCIÓN PRIMARIA

Obtención de cita y tiempo de espera

Satisfacción con la obtención de cita	78,7%
Esperaron poco o muy poco para entrar a la consulta del Médico	78,7%
Esperaron poco o muy poco para entrar a la consulta de Enfermería	93,7%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



ATENCIÓN PRIMARIA

Confort

Instalaciones en buenas condiciones

65,3%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



ATENCIÓN PRIMARIA

Confianza

	Siempre o casi siempre
Confianza en el Médico de Familia	87,1%
Confianza en el Personal de Enfermería	89,2%
Ausencia de trato discriminatorio	96,4%



ATENCIÓN PRIMARIA

Aclaración de dudas

	Siempre o casi siempre
Por el Médico de Familia	84,2%
Por el Personal de Enfermería	86,8%



ATENCIÓN PRIMARIA

Atención domiciliaria

	Muy buena y buena
Médico de Familia	88,5%
Personal de Enfermería	87,6%



ATENCIÓN PRIMARIA

Satisfacción con los profesionales

	Profesionalidad (muy buena y buena)	Trato (muy bueno y bueno)
Médico de Familia	91,5%	92,6%
Personal de Enfermería	90,5%	91,4%
Personal de Administración	72,0%	71,2%



ATENCIÓN PRIMARIA

Resultados globales

Satisfacción media con el Centro de Salud	7,9
Si pudieran elegir volverían al Centro de Salud	97,5%
Recomendarían el Centro de Salud	94,0%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



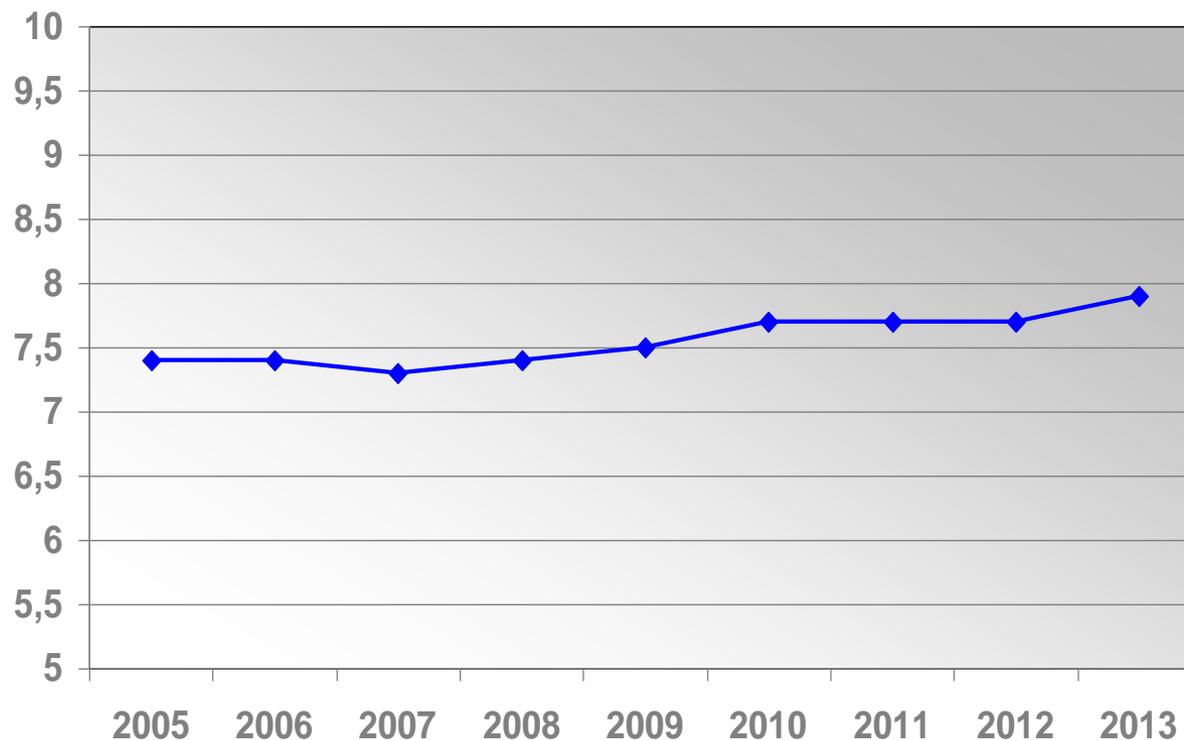
ATENCIÓN PRIMARIA

Valoración de la Satisfacción global

	Número de Centros de Salud
Aumenta la Satisfacción global	54
Disminuye la satisfacción global	27



Evolución de la Satisfacción media en Atención Primaria 2005-2013



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

