
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA CONSULTAS EXTERNAS 2013

AREA I - MURCIA-OESTE

METODOLOGÍA.

A fin de conocer la calidad percibida y el nivel de Satisfacción de los pacientes del Hospital Virgen de la Arrixaca durante su estancia en las consultas externas del Hospital, el SMS encarga a IMAES, Instituto de Marketing y Estudios, S.L., la realización del trabajo de campo, validación y depuración de la matriz de datos mediante encuesta telefónica.

El Universo Objeto de Estudio de la encuesta está constituido por los pacientes atendidos en el servicio de Consultas Externas de todos los hospitales del SMS, para lo que ha sido seleccionada, de forma aleatoria, una muestra representativa de pacientes atendidos en dicho centro entre los días 14, 16, 18, 22 y 24 de octubre. La muestra final fue de 1.710 individuos, 190 por área de salud.

Las preguntas de la encuesta se han actualizado en la presente edición de la encuesta. Se agrupan según sus contenidos en 5 dimensiones para realizar un análisis conjunto, habitualmente mediante el cálculo de tasas de problemas. En ellas se considera que existe un problema si la respuesta obtenida a cada una de las preguntas que conforman la dimensión no es la deseada. Estas dimensiones son:

- Accesibilidad (adecuación de la cita y tiempos de espera)
- Desarrollo de la consulta (organización)
- Infraestructura
- Competencia profesional
- Trato

Además, la encuesta se interesa por:

- Satisfacción: La pregunta 28 indaga la satisfacción global con la consulta utilizando una escala de Likert de 11 ítems (0 a 10). Con ella se construye la satisfacción media y el porcentaje de puntuaciones excelentes (valoraciones de 8 ó más puntos).
- Fidelización: La pregunta 29 indaga si el paciente volvería o probablemente volvería a la consulta si pudiera elegir.
- Oportunidades de mejora: La pregunta 30 es abierta y pide al entrevistado que, según su experiencia, elija una sola cosa que el hospital debería mejorar en las consultas

TRABAJO DE CAMPO.

El trabajo de campo ha sido realizado por un equipo de operadoras telefónicas profesionales de IMAES desde su plataforma telefónica, con grabación directa de la entrevista en el terminal

informático de cada operador, a lo largo de 5 días en horario ininterrumpido de mañana y tarde y no registrándose ningún tipo de incidencia a lo largo de su desarrollo.

A efectos de realización de rellamadas, se han considerado dos tramos horarios: el de mañana, comprendido entre las 9:00 y las 14:30 horas del mediodía, y el tramo de tarde, que es el comprendido entre las 15:30 y las 20:00 horas. Se ha procedido a la sustitución del paciente seleccionado en primera opción cuando había fallecido, el teléfono era erróneo o pertenecía a un fax o contestador, cuando rechazaba ser entrevistado. Del mismo modo, también se ha producido sustitución de la persona seleccionada en primera opción cuando ha sido imposible contactar tras dos intentos realizados en distintos momentos del día (mañana y tarde).

TASA DE RESPUESTA.

Fueron sustituidos 1.151 usuarios aplicando los siguientes criterios de sustitución:

- Imposible contactar tras dos llamadas a distintas horas del día (no descuelgan o la persona indicada no está, 64,5%).
- Rechazo del paciente a ser entrevistado (7,1%).
- Teléfono no corresponde a la persona especificada (3,7%).
- Teléfono corresponde a Fax o contestador (3,7%).
- El paciente no asistió a consulta (18,3%).
- Registro o persona repetida (0,5%).
- Paciente no entiende español y no fue acompañado o el acompañante no se puede poner (2,1%)

Dimensión ACCESIBILIDAD.

Se integra por las siguientes preguntas:

Número y texto:		Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
2	Indíquenos, por favor, su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fue al especialista	3,4	1,2,3,4
8	Teniendo en cuenta la hora de la cita que le dieron, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta con su médico?	1,2,3,4	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

La satisfacción para obtener la cita (P02) se analiza además en función de:

Número y texto:		Opciones
1	Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?	1 - En el centro de salud 2 - En el hospital 3 - Por teléfono
3	¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?	1 - Sí 2 - No
4	¿Le venía bien la fecha de consulta que le dieron?	
5	¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?	
6	¿Le venía bien el horario de la consulta que le dieron?	

Los resultados son:

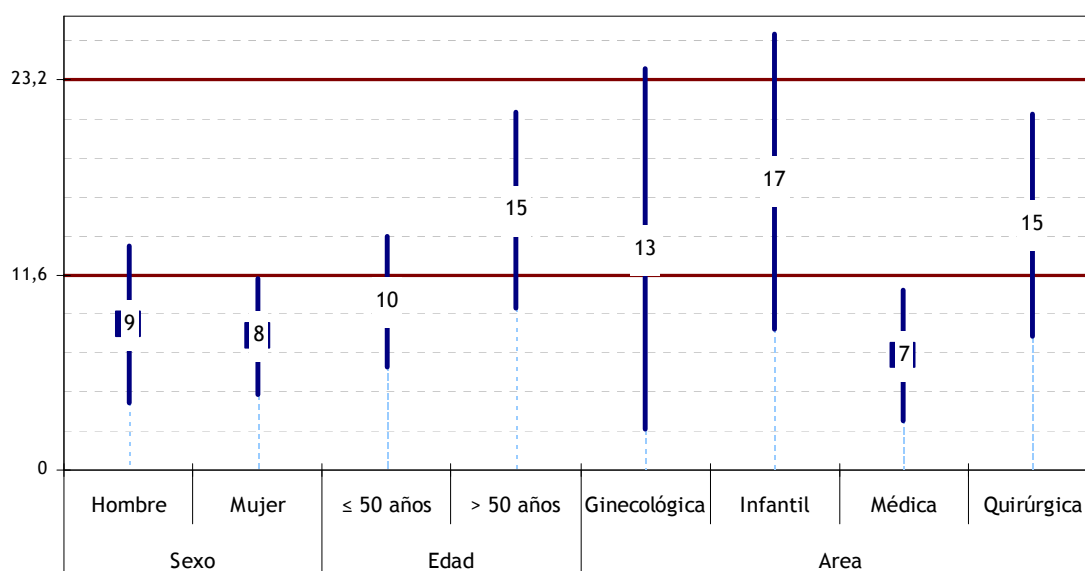
% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Gineco-lógica	Infantil	Médica	Quirúr-gica	
P02: Satisfacción cita obtener cita	%	5,8	2,5	5,2	1,4	5,3	5,7	3,8	1,8	3,7
	IC95%±	5,5	2,8	4,1	2,4	10,0	7,7	4,2	3,5	2,7
P08: Espera excesiva	%	11,4	24,2	19,1	20,0	21,1	28,6	9,9	27,3	19,5
	IC95%±	7,5	7,7	7,2	7,2	18,3	15,0	6,5	11,8	5,6

PROBLEMAS ACCESIBILIDAD	%	8,6	7,9	10,0	15,5	13,2	17,1	6,8	14,5	11,6
	IC95%±	4,7	3,4	3,9	5,8	10,7	8,8	3,9	6,6	3,2

Comparación con el resto del SMS:

Accesibilidad	Tasa de Problemas	IC95%±	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	11,6	3,2	8°
Mejor Hospital SMS	7,4	2,7	1°
Media en SMS	10,6	1,1	

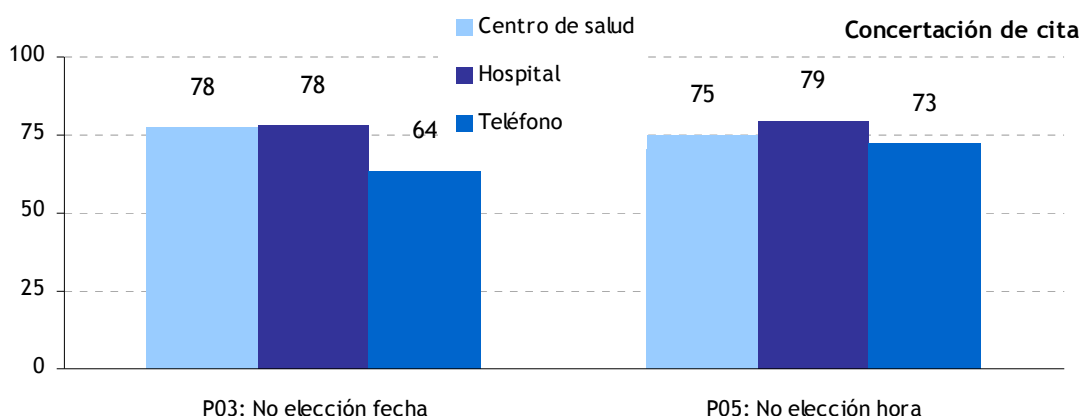
La gráfica muestra los resultados por estrato analizado. Las mujeres y los que acuden a una consulta médica tienen menos problemas de accesibilidad que el resto.



La satisfacción para obtener la cita (P02) se analiza en función de:

Número y texto:		Opciones
1	Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?	1 - En el centro de salud 2 - En el hospital 3 - Por teléfono
3	¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?	1 - Sí 2 - No
5	¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?	

Las preguntas que hacen referencia a la concertación de cita se analizan también según el lugar donde se hizo (centro de salud, hospital o vía telefónica). Existe poca posibilidad de elegir fecha y hora de consulta, sin diferencias entre los métodos de petición:



Dimensión DESARROLLO DE CONSULTA (ORGANIZACIÓN).

Se integra por las siguientes preguntas:

Número y texto:		Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
9	¿Conoce el nombre del médico que le atendió?	2	1,2
11	Analíticas y pruebas complementarias: ¿el médico tuvo esos resultados durante la consulta?	2	1,2,3
13	¿Cree usted que su médico le aclaró esas dudas sobre su enfermedad?	2	1,2
15	Si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le dieron las recetas de los mismos?	2	1,2
16	¿Con qué grado de intimidad cree usted que se ha desarrollado la consulta	1,2	1,2,3,4,5
17	¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?	2	1,2

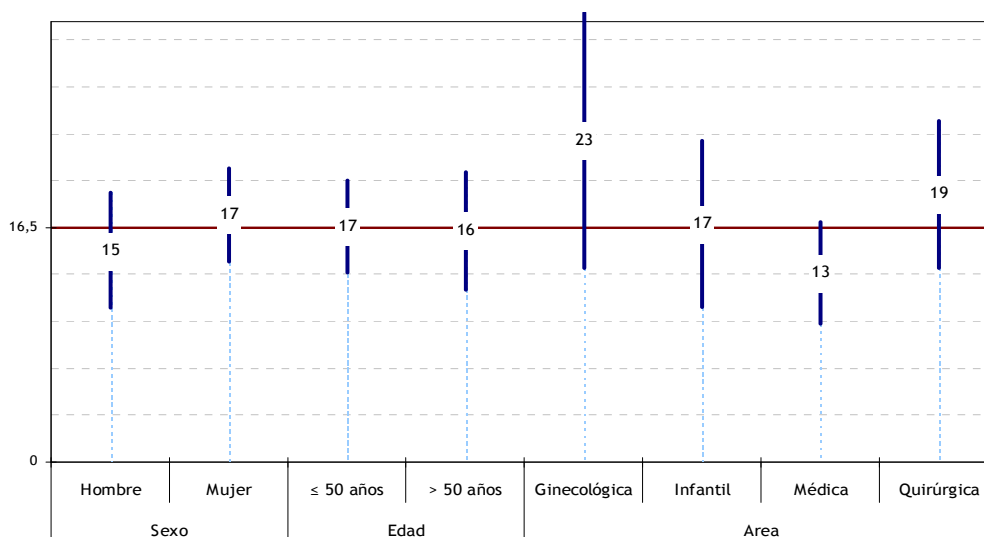
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Gineco-lógica	Infantil	Médica	Quirúr-gica	
P09: Desconoce nombre médico	%	40,6	42,9	41,7	42,5	68,4	42,9	35,0	42,6	42,0
	IC95%±	11,6	8,9	9,0	11,3	20,9	16,4	10,5	13,2	7,1
P11: Resultados no disponibles	%	9,7	2,0	5,9	3,3	0,0	6,7	5,4	5,6	4,9
	IC95%±	10,4	3,9	6,5	6,4	0,0	12,6	7,3	10,6	4,7
P13: Médico no aclara dudas	%	6,1	9,9	6,2	12,8	9,1	6,9	8,2	9,7	8,3
	IC95%±	6,7	6,9	5,2	10,5	17,0	9,2	7,7	10,4	4,9
P15: Médico no da recetas	%	35,7	32,0	42,3	33,3	40,0	33,3	27,3	63,6	38,6
	IC95%±	25,1	17,5	19,0	21,8	42,9	37,7	18,6	28,4	14,4
P16: Intimidación no respetada	%	4,3	4,0	2,6	2,7	0,0	2,9	0,0	7,3	2,6
	IC95%±	4,7	2,3	2,9	3,6	0,0	5,5	0,0	6,9	2,3
P17: Tiempo insuficiente	%	4,3	12,9	11,5	6,9	15,8	14,3	7,8	7,4	9,7
	IC95%±	4,8	6,1	5,9	5,9	16,4	11,6	6,0	7,0	4,3
PROBLEMAS ORGANIZACIÓN	%	14,9	17,4	16,6	16,3	22,6	16,8	13,3	18,8	16,5
	IC95%±	4,0	3,3	3,3	4,1	8,9	5,9	3,6	5,1	2,6

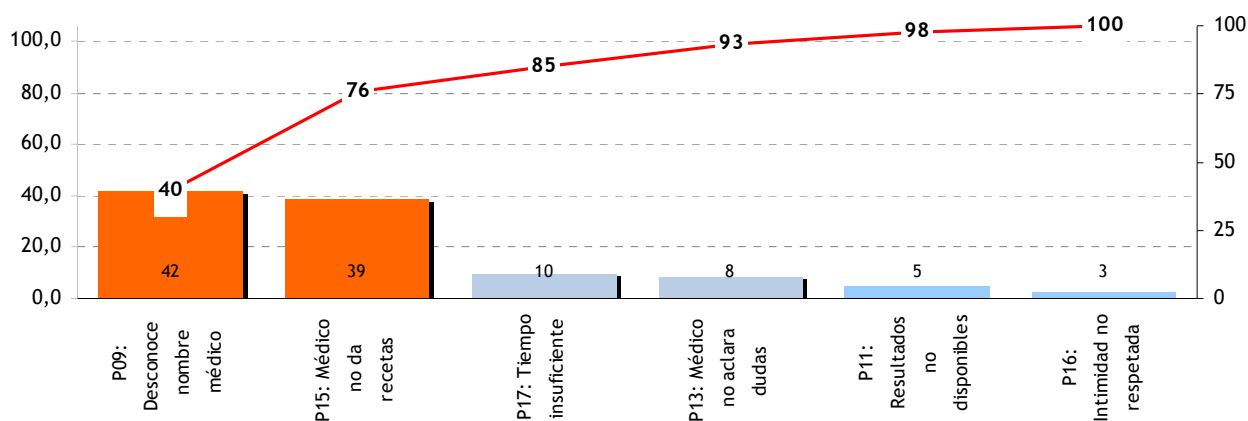
Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	Tasa de Problemas	IC95%±	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	16,5	2,6	7°
Mejor Hospital SMS	12,6	2,3	1°
Media en SMS	15,5	0,8	

La gráfica muestra los resultados por estrato analizado. La consulta de servicios médicos muestra menor tasa de problemas, pero no es significativo.



La mayoría de los problemas en esta dimensión (42%) se deben a que muchos pacientes desconocen el nombre del médico que le trata, en especial en el área de ginecología, donde llega hasta el 68% de las consultas). El segundo problema más importante es no hacer las recetas de los medicamentos que se prescriben (39%), sobre todo en el área quirúrgica donde alcanza el 64%.



Dimensión INFRAESTRUCTURA.

Se integra por las siguientes preguntas:

Número y texto:		Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
18	¿Estaban limpias las consultas?	2	1,2
19	¿Estaban limpios los aseos?	2	1,2
20	¿La temperatura era buena?	2	1,2
21	¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?	2	1,2

Los resultados son:

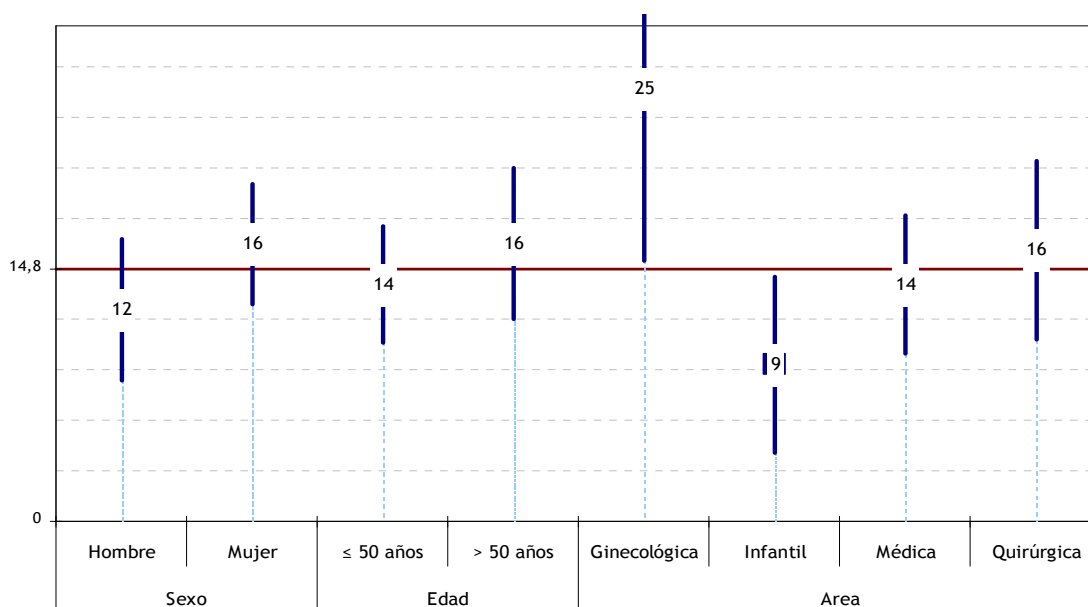
% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Gineco-lógica	Infantil	Médica	Quirúr-gica	
P18: Consultas sucias	%	1,4	4,3	3,5	2,8	5,3	0,0	3,8	3,8	3,2
	IC95%±	2,8	3,7	3,3	3,8	10,0	0,0	4,2	5,1	2,5
P19: Aseos sucios	%	17,6	28,6	20,8	29,5	35,7	12,5	14,6	42,3	24,7
	IC95%±	12,8	11,2	10,9	13,5	25,1	16,2	10,8	19,0	8,6
P20: Temperatura inadecuada	%	8,7	12,5	12,3	9,3	15,8	5,9	11,1	12,7	11,1
	IC95%±	6,6	5,9	6,0	6,6	16,4	7,9	6,8	8,8	4,5
P21: Señalización insuficiente	%	24,3	32,0	22,6	28,0	47,4	20,0	25,9	18,2	24,7
	IC95%±	10,0	7,7	7,6	10,2	22,5	13,3	9,5	10,2	6,1

PROB. INFRA-ESTRUCTURA	%	12,4	16,2	13,9	16,2	25,4	9,2	13,8	15,9	14,8
	IC95%±	4,2	3,5	3,4	4,4	10,1	5,2	4,0	5,2	2,7

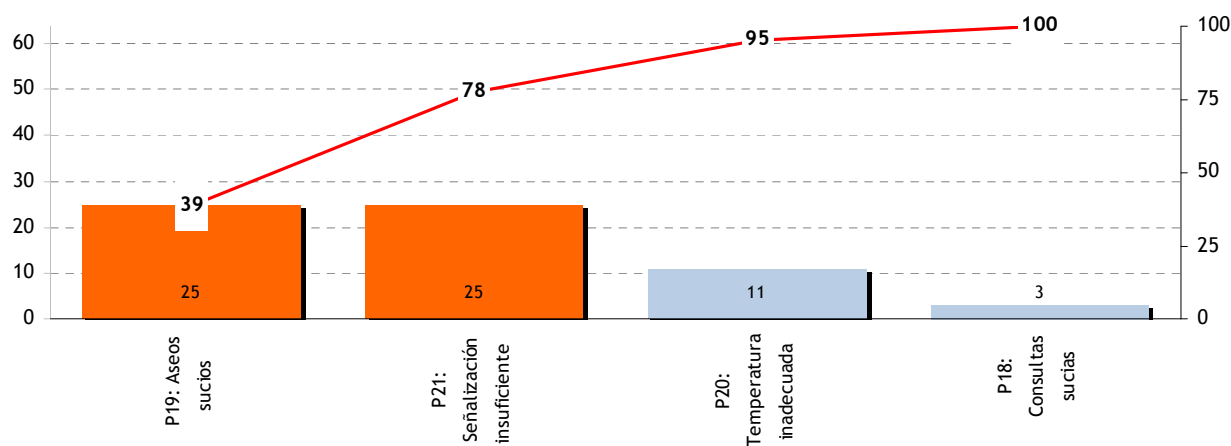
Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	Tasa de Problemas	IC95%±	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	14,8	2,7	8°
Mejor Hospital SMS	6,3	1,9	1°
Media en SMS	11,5	0,8	

La gráfica muestra los resultados por estrato analizado, peor en consultas del maternal y mejor en las del infantil.



La mayoría de los problemas en esta dimensión (55%) se debe al mal estado de limpieza de los aseos y la señalización insuficiente, ambas sobre todo en hospital maternal.



Dimensión COMPETENCIA PROFESIONAL.

Se integra por las siguientes preguntas:

Número y texto:		Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
22	Profesionalidad personal médico	4,5	1,2,3,4,5
23	Profesionalidad personal enfermería	4,5	1,2,3,4,5
24	Profesionalidad personal auxiliar	4,5	1,2,3,4,5

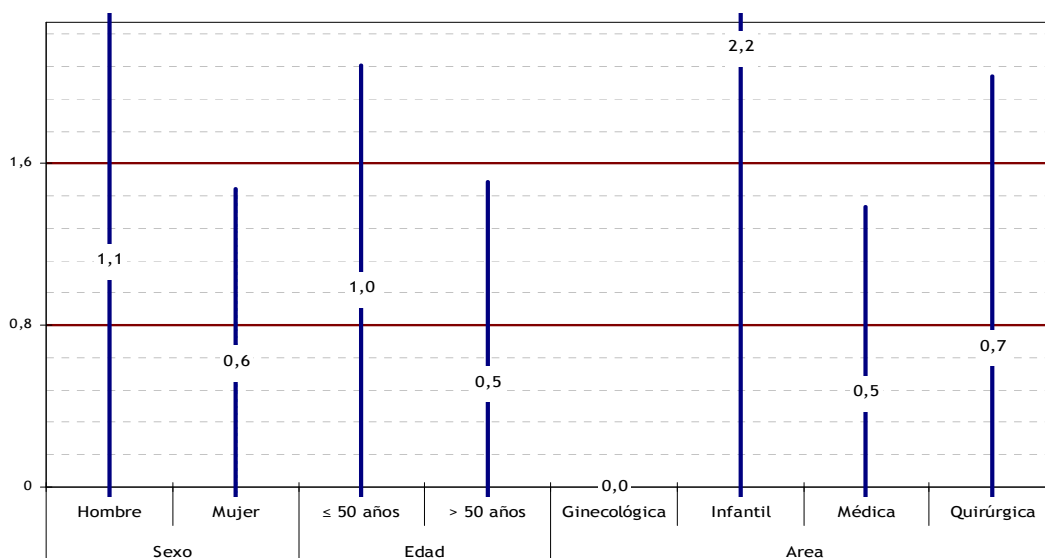
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Gineco-lógica	Infantil	Médica	Quirúr-gica	
P22: Competencia Médicos	%	3,0	0,8	1,8	1,4	0,0	2,9	1,3	1,9	1,6
	IC95%±	4,1	1,6	2,5	2,7	0,0	5,7	2,5	3,6	1,8
P23: Competencia enfermería	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	IC95%±	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P24: Competencia auxiliares	%	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,7
	IC95%±	0,0	2,1	2,2	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0	1,4
PR. COMPET. PROFESIONAL	%	1,1	0,6	1,0	0,5	0,0	2,2	0,5	0,7	0,8
	IC95%±	1,5	0,9	1,1	1,0	0,0	3,0	0,9	1,3	0,8

Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	Tasa de Problemas	IC95%±	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	0,8	0,8	5º
Mejor Hospital SMS	0,0	0,0	1º
Media en SMS	1,1	0,3	

Los resultados por estrato son excelentes, aunque la competencia es peor valorada para el hospital infantil (n.s.).



Dimensión TRATO.

Se integra por las siguientes preguntas:

Número y texto:		Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
25	Trato personal médico	4,5	1,2,3,4,5
26	Trato personal enfermería	4,5	1,2,3,4,5
27	Trato personal auxiliar	4,5	1,2,3,4,5

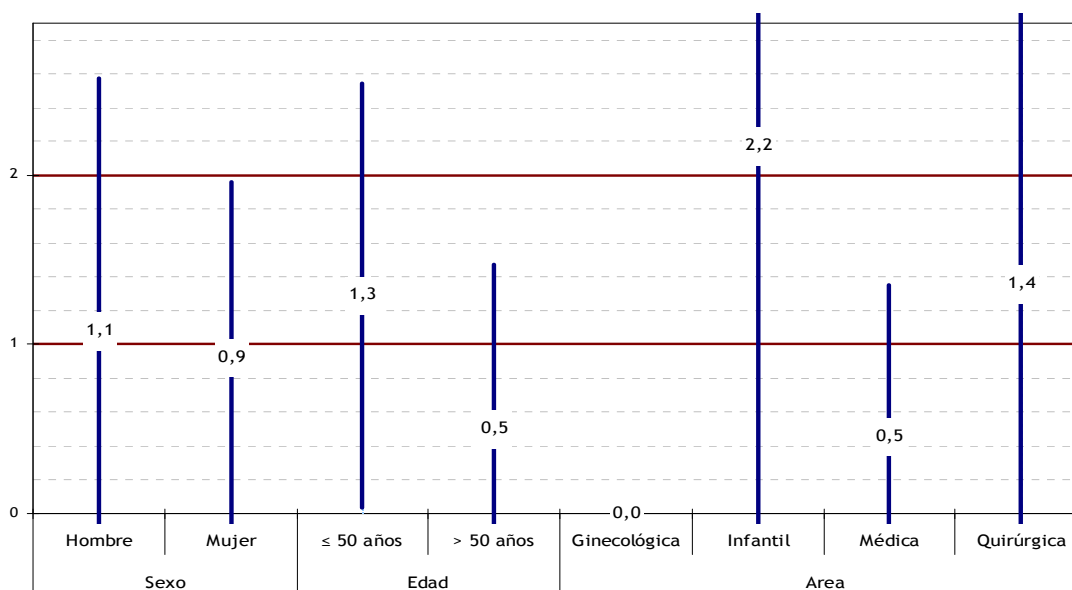
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Área				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Ginecológica	Infantil	Médica	Quirúrgica	
P25: Trato Médicos	%	1,4	0,8	1,7	0,0	0,0	2,9	0,0	1,8	1,1
	IC95%±	2,8	1,6	2,4	0,0	0,0	5,5	0,0	3,5	1,5
P26: Trato enfermería	%	0,0	0,9	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	2,0	0,6
	IC95%±	0,0	1,7	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0	3,9	1,1
P27: Trato auxiliares	%	2,0	1,1	2,3	0,0	0,0	4,0	1,6	0,0	1,4
	IC95%±	3,9	2,1	3,1	0,0	0,0	7,7	3,1	0,0	1,9
PROBLEMAS TRATO	%	1,1	0,9	1,3	0,5	0,0	2,2	0,5	1,4	1,0
	IC95%±	1,5	1,0	1,3	1,0	0,0	3,0	0,9	1,9	0,9

Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	Tasa de Problemas	IC95%±	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	1,0	0,9	5°
Mejor Hospital SMS	0,0	0,0	1°
Media en SMS	1,2	0,3	

Los resultados por estrato son excelentes, aunque los hombres menores de 50 años y las consultas del área infantil muestran peores resultados (n.s.)



SATISFACCIÓN.

La satisfacción es alta y significativamente superior en mayores de 50 años. Por tipo de consulta, los servicios médicos obtienen mejores resultados, y las áreas maternal e infantil peores.

		Media	Mediana	% ≥8 (excelentes)
Sexo	Hombre	8,5	1,4	78,9
	Mujer	8,2	1,9	75,4
Edad	≤ 50 años	8,0	1,7	70,7
	> 50 años	8,7	1,7	85,7
Área	Ginecológica	7,7	1,7	68,4
	Infantil	7,9	1,8	65,7
	Médica	8,6	1,7	87,7
	Quirúrgica	8,3	1,7	74,5
GLOBAL		8,3	1,7	77,9

Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	Media	% ≥8 (excelentes)	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	8,3	77,9	10º
Mejor Hospital SMS	8,9	87,4	1º
Media en SMS	8,7	83,5	

FIDELIZACIÓN.

La fidelización es alta. Por tipo de consulta, los servicios médicos obtienen mejores resultados, y las áreas maternal e infantil peores.

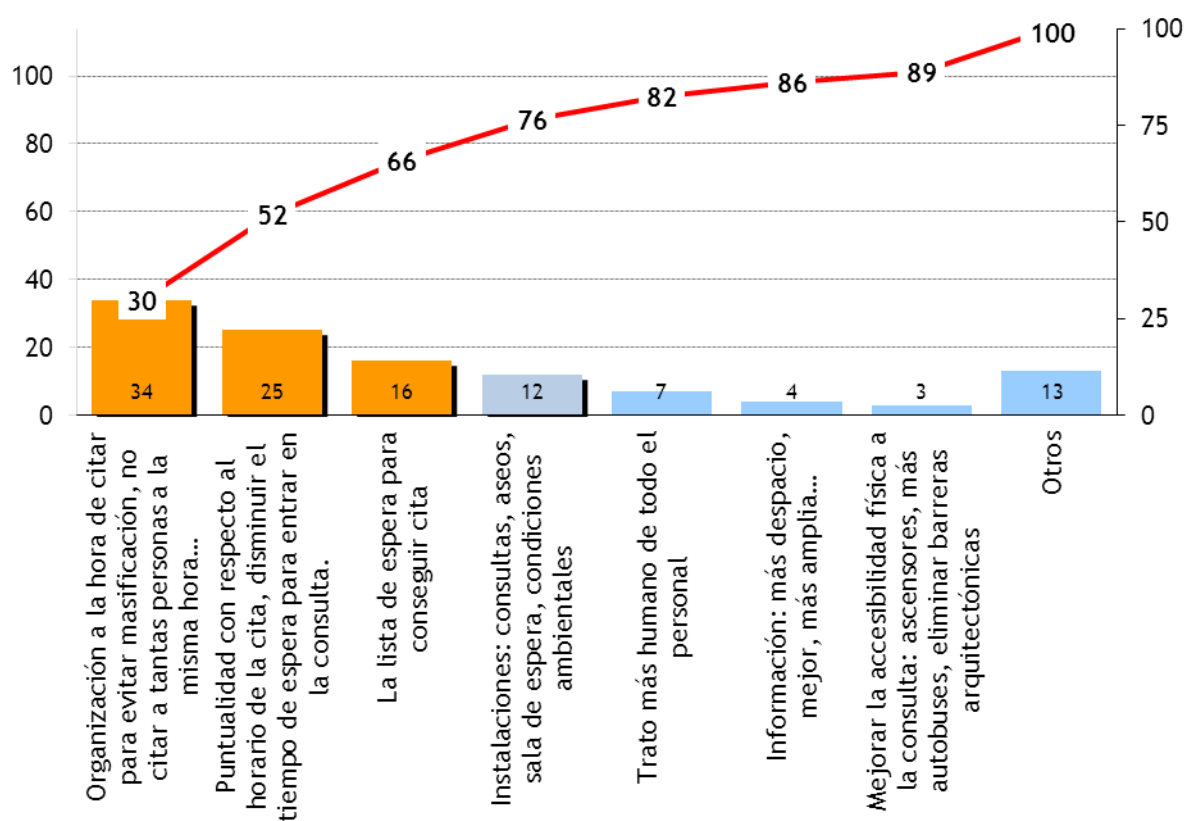
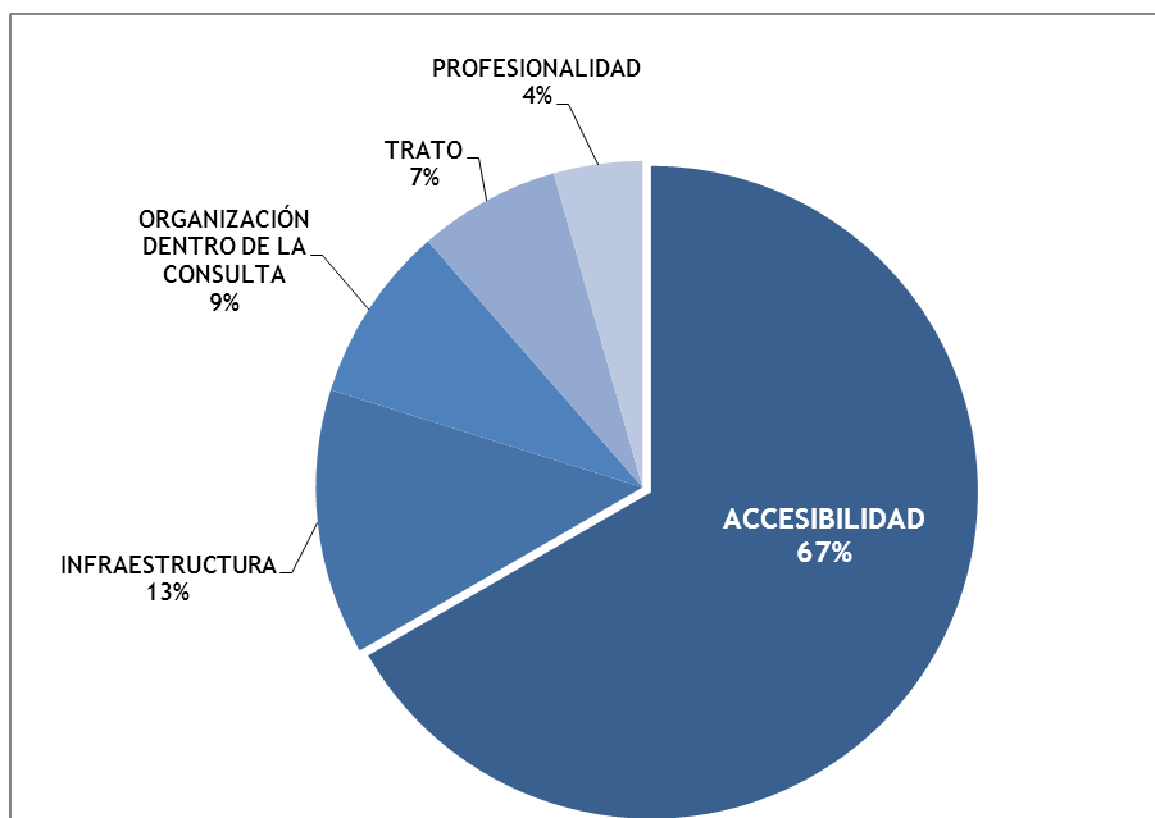
		% pacientes que volverían	IC 95% ±
Sexo	Hombre	94,2	5,5
	Mujer	90,6	5,3
Edad	≤ 50 años	90,3	5,5
	> 50 años	94,5	5,2
Área	Ginecológica	84,2	16,4
	Infantil	85,7	11,6
	Médica	97,4	3,5
	Quirúrgica	90,7	7,7
GLOBAL		91,9	3,9

Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	VALOR	IC	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	91,9	3,9	9º
Mejor Hospital SMS	95,7	2,9	1º
Media en SMS	94,2	1,1	

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

De los 190 encuestados del área I, 114 (60%) expresaron alguna oportunidad mejora. Las dos terceras partes de oportunidades de mejora se relacionan con la accesibilidad, en especial con la organización a la hora de citar para evitar masificación (no citar a tantas personas a la misma hora), la puntualidad con respecto al horario de la cita y disminuir el tiempo de espera para entrar en la consulta, y la lista de espera para conseguir cita.

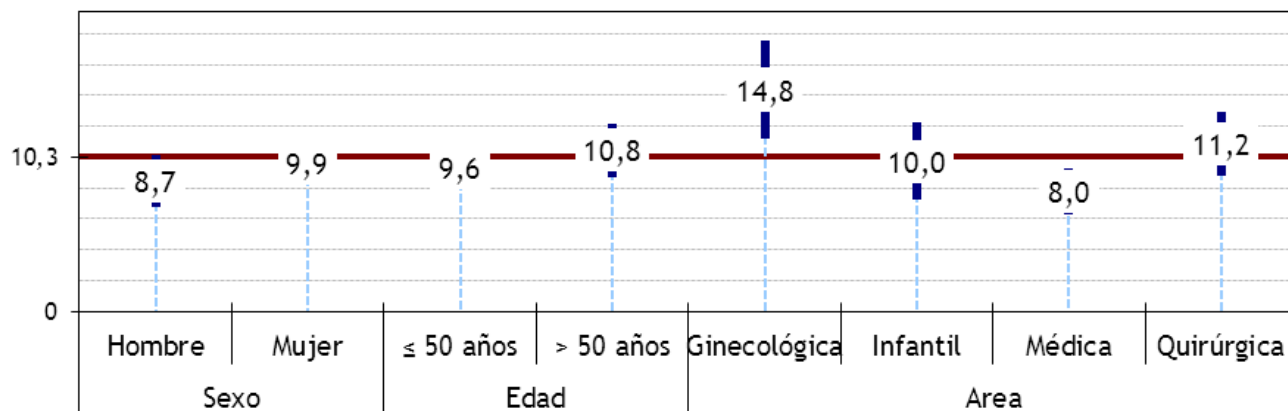


TASAS DE PROBLEMAS.

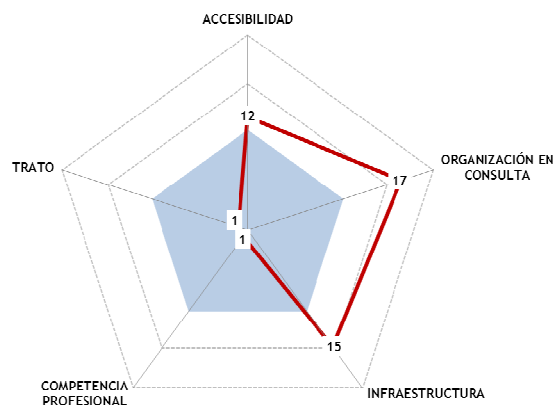
La tasa global de problemas indica el porcentaje de defectos que afectan a cualquiera de las dimensiones de la encuesta. La TGP es 10,3%, mayor en el área de ginecología y menor en la consulta de servicios médicos.

Tasas de problemas		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Gineco-lógica	Infantil	Médica	Quirúr-gica	
ACCESIBILIDAD	%	8,6	7,9	10,0	15,5	13,2	17,1	6,8	14,5	11,6
	IC95%±	4,7	3,4	3,9	5,8	10,7	8,8	3,9	6,6	3,2
ORGANIZACIÓN EN CONSULTA	%	14,9	17,4	16,6	16,3	22,6	16,8	13,3	18,8	16,5
	IC95%±	4,0	3,3	3,3	4,1	8,9	5,9	3,6	5,1	2,6
INFRAES-TRUCTURA	%	12,4	16,2	13,9	16,2	25,4	9,2	13,8	15,9	14,8
	IC95%±	4,2	3,5	3,4	4,4	10,1	5,2	4,0	5,2	2,7
COMPETENCIA PROFESIONAL	%	1,1	0,6	1,0	0,5	0,0	2,2	0,5	0,7	0,8
	IC95%±	1,5	0,9	1,1	1,0	0,0	3,0	0,9	1,3	0,8
TRATO	%	1,1	0,9	1,3	0,5	0,0	2,2	0,5	1,4	1,0
	IC95%±	1,5	1,0	1,3	1,0	0,0	3,0	0,9	1,9	0,9

TASA GLOBAL PROBLEMAS	%	8,7	9,9	9,6	10,8	14,8	10,0	8,0	11,2	10,3
	IC95%±	1,7	1,4	1,4	1,8	3,3	2,6	1,5	2,2	1,0



La comparación de las tasas de problemas por dimensión entre sí y frente a la tasa general revela a la organización de consulta, infraestructura y accesibilidad como las dimensiones con mayores problemas, seguida las dimensiones de trato y competencia profesional, que muestran resultados excelentes.



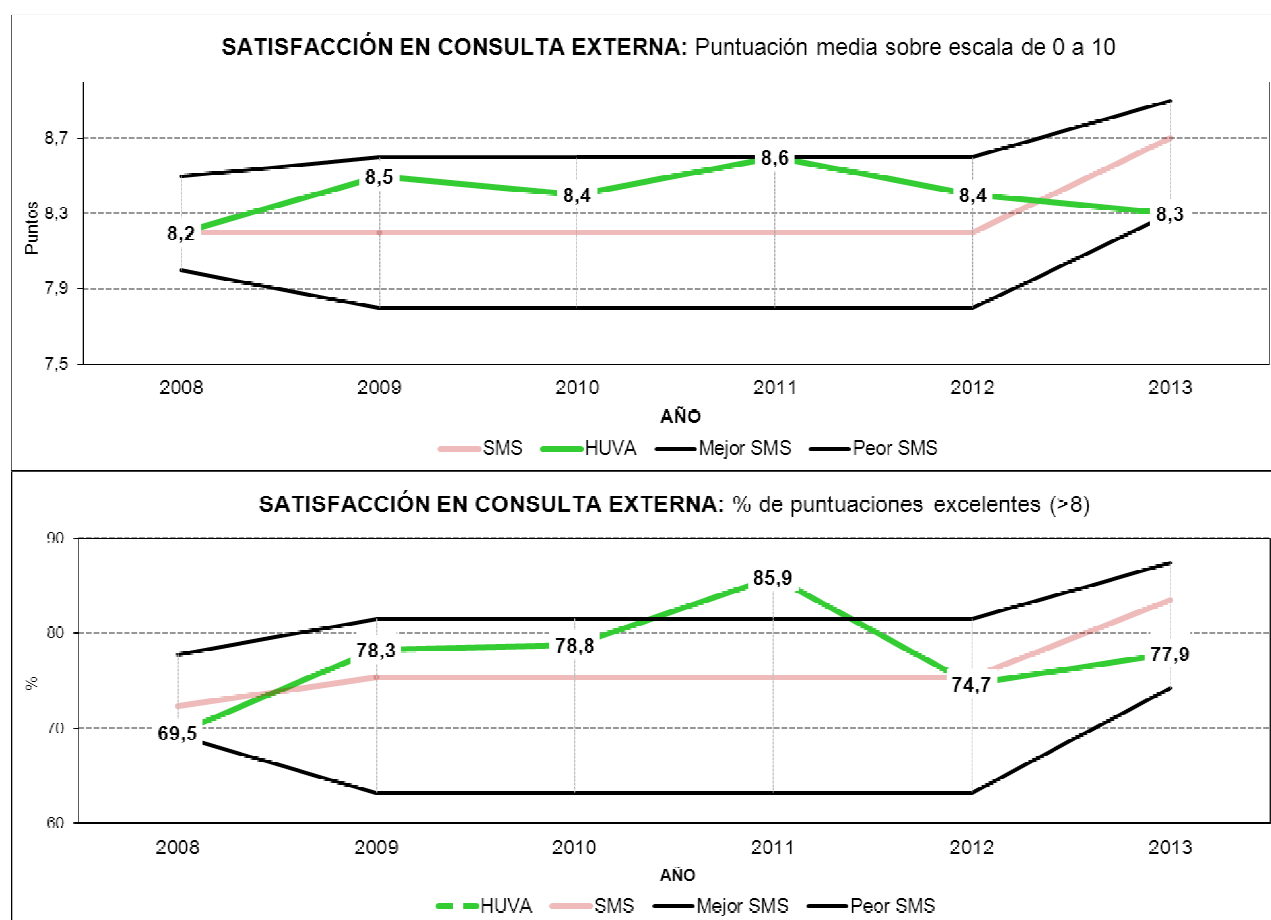
Comparación con el resto del SMS:

ORGANIZACIÓN	VALOR	IC	Puesto (sobre 10 h)
Hospital ARRIXACA	10,3	1,0	9º
Mejor Hospital SMS	7,3	0,9	1º
Media en SMS	8,9	0,4	

ANÁLISIS LONGITUDINAL.

Las encuestas de calidad percibida en consulta externa de 2008, 2009 y ésta de 2013 fueron realizadas por el programa EMCA de la Subdirección General de Calidad Asistencial para todos los hospitales del SMS, por lo que disponemos de datos comparativos. No sucede en el intervalo entre ellos.

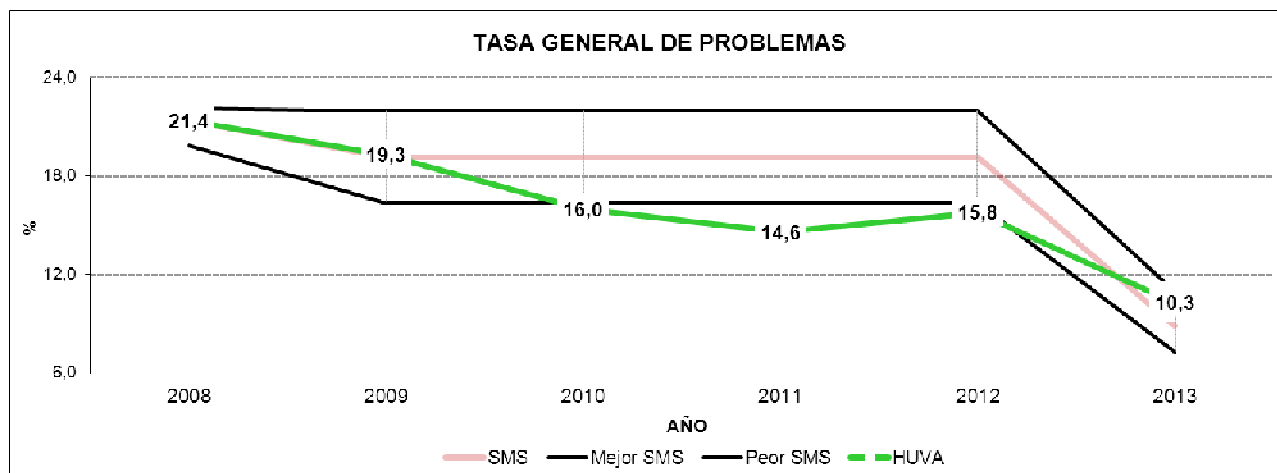
1. Satisfacción



Se pierde 1 décima respecto al año anterior, aunque se ganan más de 2 puntos porcentuales en puntuaciones excelentes. Respecto al resto del SMS, peores datos que la media, situándonos entre los peor valorados de toda la red.

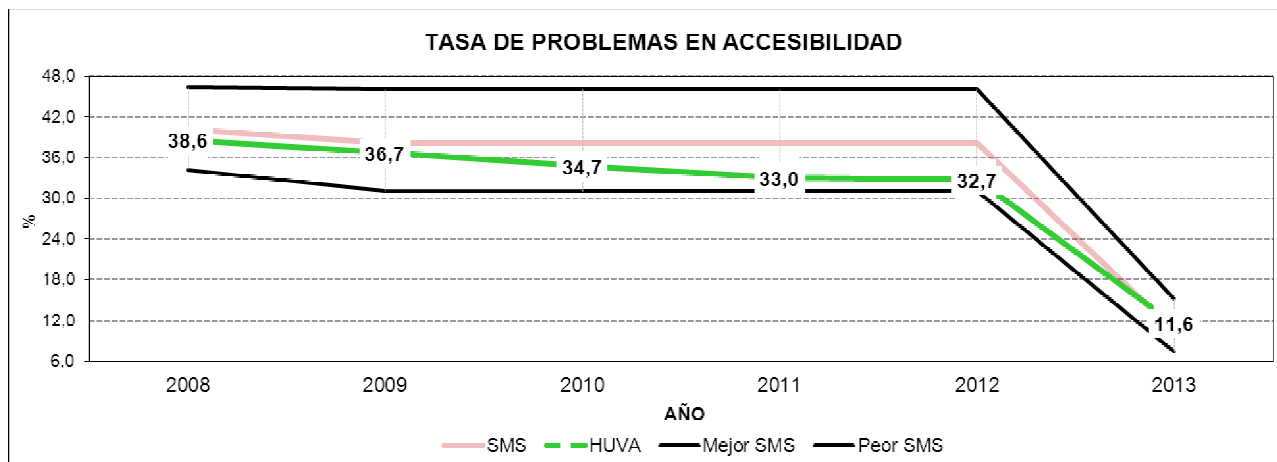
2. Tasa global de problemas

Mejora a expensas de la modificación de la encuesta en 2013, al igual que sucede en todos los hospitales. Respecto al resto del SMS, peores datos que la media, situándonos entre los peor valorados de toda la red.

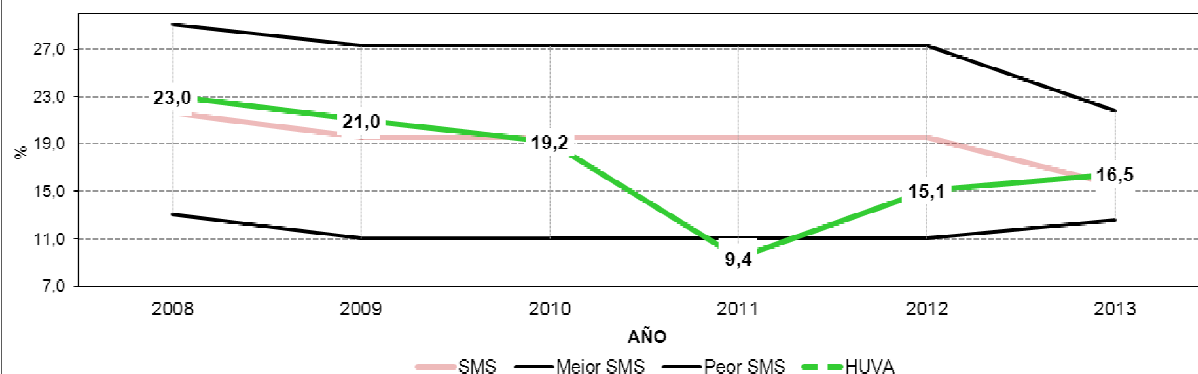


3. Dimensiones

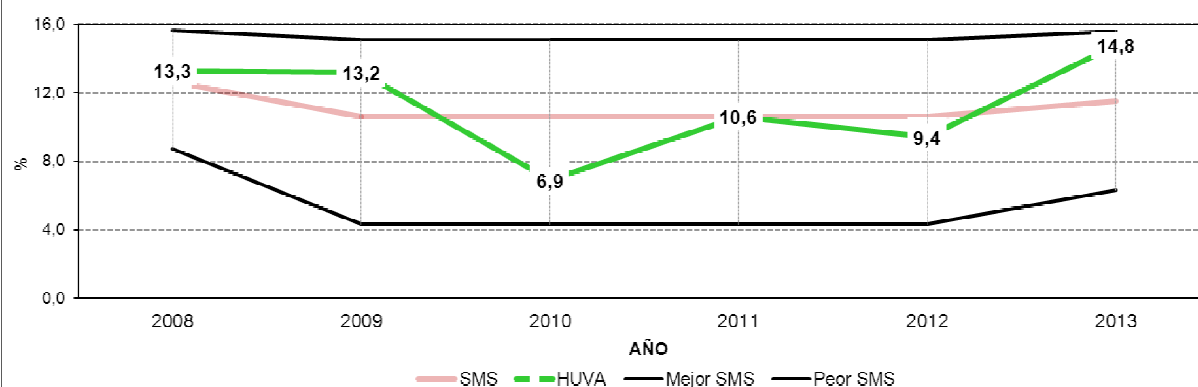
Empeoramiento en todas las tasas, a excepción de accesibilidad, a expensas de la modificación de la encuesta en 2013, al igual que sucede en todos los hospitales.



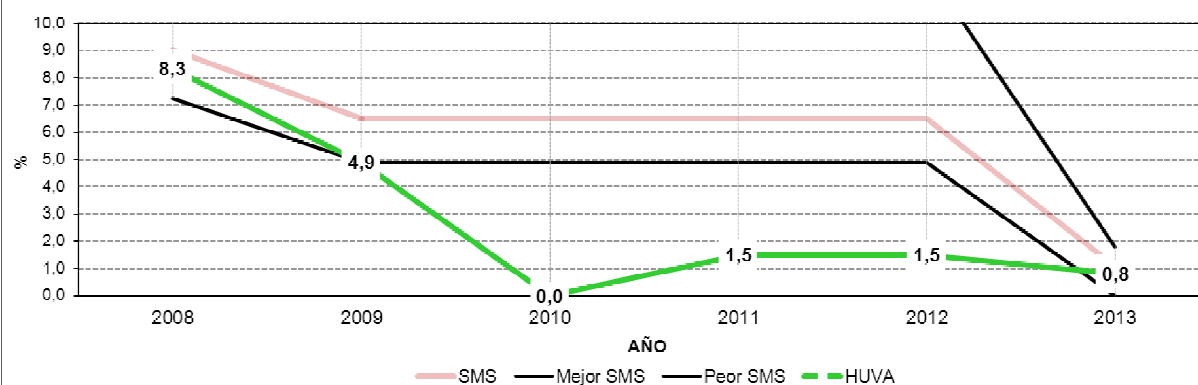
TASA DE PROBLEMAS EN CONSULTA (ORGANIZACIÓN)



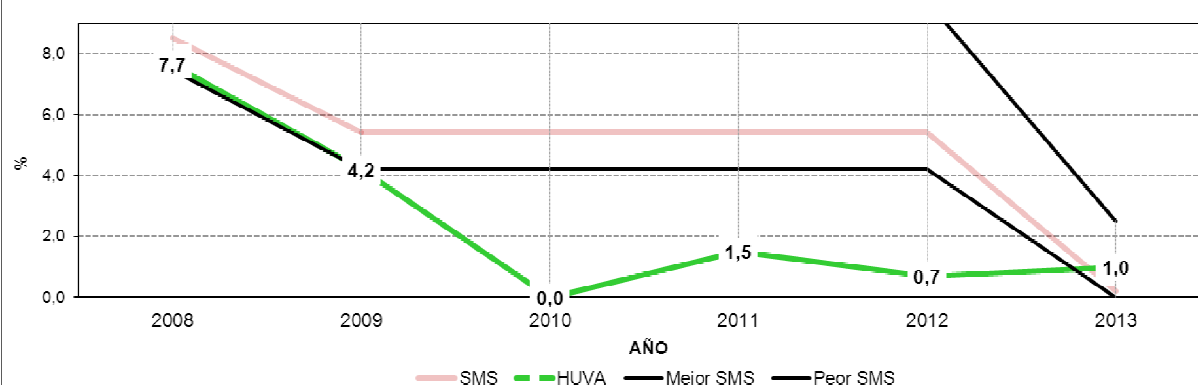
TASA DE PROBLEMAS EN INFRAESTRUCTURA



TASA DE PROBLEMAS EN COMPETENCIA PROFESIONAL



TASA DE PROBLEMAS EN TRATO



CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.

- Malos resultados en general, con empeoramiento en todos los índices, a excepción de los problemas de accesibilidad, aunque esta mejora se debe a cambios estructurales en la encuesta y se repite por tanto en todos los hospitales evaluados. Se explica también así la mejora en la tasa global de problemas, que por tanto no es consecuencia de una mejor calidad percibida por los pacientes.
- Mal posicionamiento frente al resto de hospitales de la red, situándonos entre los que obtienen peores resultados. Así, somos el segundo hospital con mayor tasa de problemas, y el último en satisfacción media.
- En general, las consultas del área ginecológica muestran peores resultados que el resto; al contrario que las de servicios médicos del hospital general
- La accesibilidad es la característica peor valorada por los pacientes. Está condicionada sobre todo por la dificultad que tienen para elegir fecha y hora de consulta, y por la masificación y tiempos de espera para entrar a consulta.
- En cuanto a la organización en el interior de la consulta, la mayoría de los problemas se deben a que muchos pacientes desconocen el nombre del médico que le trata, en especial en el área de ginecología. El segundo problema más importante es no hacer las recetas de los medicamentos que se prescriben, sobre todo en el área quirúrgica.

Ante ellas la UCA recomienda:

Activar la gestión del proceso de consulta externa. La dirección debe impulsar que el grupo de seguimiento del proceso “consulta”

1. Fije objetivos explícitos para 2013 en función de los resultados obtenidos, y con especial interés en el área ginecológica.
2. Rediseñe el procedimiento de citación a fin adaptar la fecha y hora de cita a las expectativas del paciente, potenciando la citación desde el centro de salud o por vía telefónica.
3. Mejore la adecuación entre la hora de cita y la hora real de entrada en consulta.
4. Mejore la identificación de nuestros profesionales en consulta, y la prescripción en receta oficial.

Documento/versión	Aprobado	Difusión	Pág. 17 / 17
Encuesta de Calidad Percibida CONSULTAS EXTERNAS 2013 v. 131223	Unidad de Calidad Asistencial, Dic. 2013	Arrinet Dirección Grupo del proceso “CONSULTA”	