

---

## ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA CONSULTAS EXTERNAS 2012

### 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, la Unidad de Calidad Asistencial 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. Hay que destacar la importante colaboración encontrada por parte de los entrevistados, de manera que las negativas a participar en el estudio han sido reducidas, mostrándose la gran mayoría de las personas consultadas interesadas en ser entrevistadas, y que la información facilitada sirva para mejorar el servicio.

El Universo Objeto de Estudio de la encuesta está constituido por los pacientes atendidos en el servicio de Consultas Externas del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca, para lo que ha sido seleccionada, de forma aleatoria, una muestra representativa de pacientes atendidos en dicho centro, en concreto de entre los atendidos entre los días 10 y 14 de diciembre (incluidos ambos días). Para cada día de atención en consultas externas, se han seleccionado a 20 pacientes, conformando una muestra final de 100 individuos. El marco muestral ha sido facilitado por la Unidad de Calidad Asistencial, en base a datos de los pacientes citados.

Las preguntas 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
- Desarrollo de la consulta (organización)
- Infraestructura
- Competencia profesional
- Trato

Además, la encuesta se interesa por:

- Satisfacción: La pregunta 26 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 27 indaga si el paciente volvería o probablemente volvería a la consulta si pudiera elegir.
- Oportunidades de mejora: La pregunta 28 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, entre los días 12 y 18 de diciembre, 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 llamadas, 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.

De los 152 registros con los que se ha intentado contactar, se ha entrevistado al 65,8% de ellos, es decir, los 100 cuestionarios cumplimentados. La efectividad del contacto es pues alta y la tasa de respuesta una vez contactados, prácticamente universal. Tal y como estaba previsto, la entrevista se le ha realizado al acompañante sólo en caso de imposibilidad del propio paciente de ponerse al teléfono y en caso de que el paciente fuera menor de 16 años (17 casos).

	Area Médica	Area Quirúrgica	Area Ginecológica	Area Infantil	Total
Teléfono erróneo	3	0	1	0	4
No acudió a la cita	0	2	0	0	2
Imposible contactar	13	22	5	5	45
Negativa a contestar	0	1	0	0	1
Contesta	40	41	9	10	100
Total intentos	56	66	15	15	152
Efectividad del contacto	71,4%	62,1%	60,0%	66,7%	65,8%
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>100,0%</b>	<b>97,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,0%</b>

	Paciente	Acompañante	Hombres	Mujeres	Hasta 50 años	Mayores 50 años
Contacto conseguido	84	17	43	58	54	55
Contestan la encuesta	83	17	42	58	54	46
Total intentos	127	25	66	90	85	67
Efectividad del contacto	66,1%	68,0%	65,2%	64,4%	63,5%	82,1%
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>98,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>97,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,6%</b>

## Dimensión ACCESIBILIDAD.

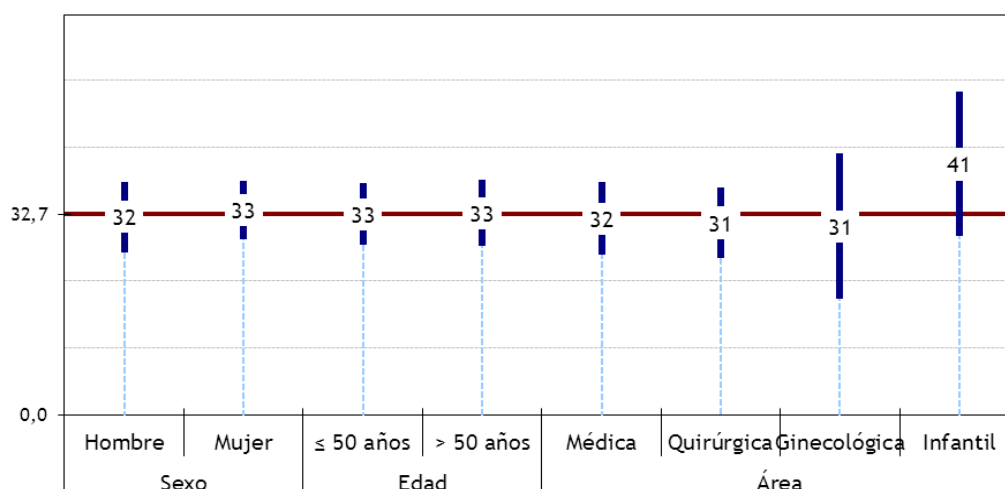
Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
2	Ha tenido alguna dificultad para obtener la cita con el especialista?	1	1-2
3	¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?	2	1-2
4	¿Le venía bien la fecha de consulta que le dieron?	2	1-2
5	¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?	2	1-2
6	¿Le venía bien el horario de la consulta que le dieron?	2	1-2
7	¿Cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?	3-4	1-2-3-4
8	El tiempo que tuvo que esperar le pareció a Ud. ...	4-5	1-2-3-4-5

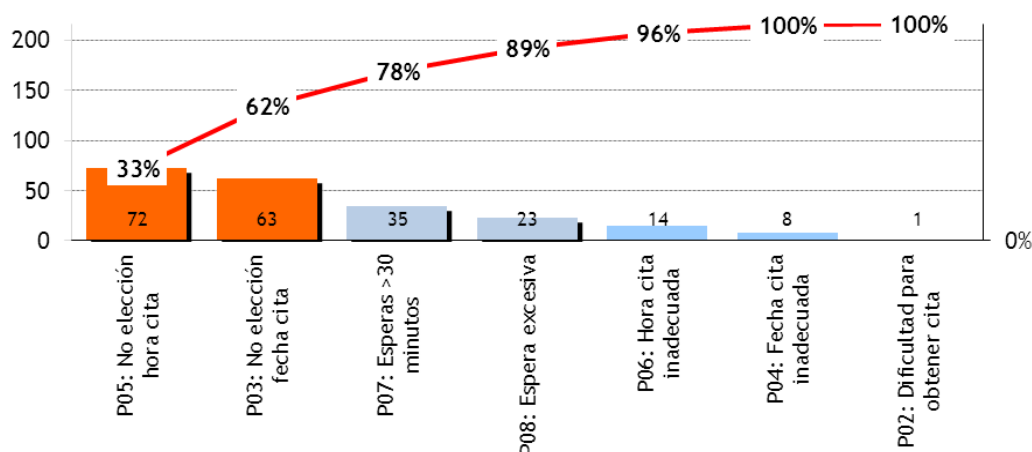
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
P02: Dificultad obtener cita	%	2,4	1,7	1,8	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	1,0
	IC95%±	4,6	3,4	3,5	0,0	0,0	4,6	0,0	0,0	2,0
P03: No elección fecha	%	65,8	60,3	54,7	72,1	60,3	60,3	60,3	60,3	62,5
	IC95%±	15,1	12,6	13,4	13,4	12,6	12,6	12,6	12,6	9,7
P04: Fecha cita inadecuada	%	16,0	2,9	10,3	6,5	8,3	8,7	0,0	20,0	8,3
	IC95%±	14,4	5,5	11,1	8,6	11,1	11,5	0,0	35,1	7,0
P05: No elección hora	%	70,0	73,7	67,9	77,3	73,7	65,9	100,0	70,0	72,2
	IC95%±	14,2	11,4	13,8	12,4	14,0	14,5	0,0	28,4	8,9
P06: Hora cita inadecuada	%	18,5	11,9	19,4	9,1	14,8	11,1	0,0	42,9	14,5
	IC95%±	14,7	9,8	12,9	9,8	13,4	6,3	0,0	36,7	8,3
P07: Esperas >30 minutos	%	27,5	39,7	35,8	33,3	36,8	31,0	33,3	44,4	34,7
	IC95%±	13,8	12,6	12,9	13,8	15,3	14,0	30,8	32,5	14,8
P08: Espera excesiva	%	19,0	25,9	25,5	20,0	17,9	23,8	22,2	40,0	23,0
	IC95%±	11,9	11,3	11,5	11,7	12,0	12,9	27,2	30,4	8,2
PROBLEMAS ACCESIBILIDAD	%	32,2	33,3	32,7	32,9	32,0	31,3	30,7	40,8	32,7
	IC95%±	5,7	4,8	5,0	5,4	5,9	5,7	11,7	11,7	3,7

La gráfica muestra los resultados por estrato analizado, bastante homogéneo. El aparente peor dato de las consultas pediátricas no es estadísticamente significativo.

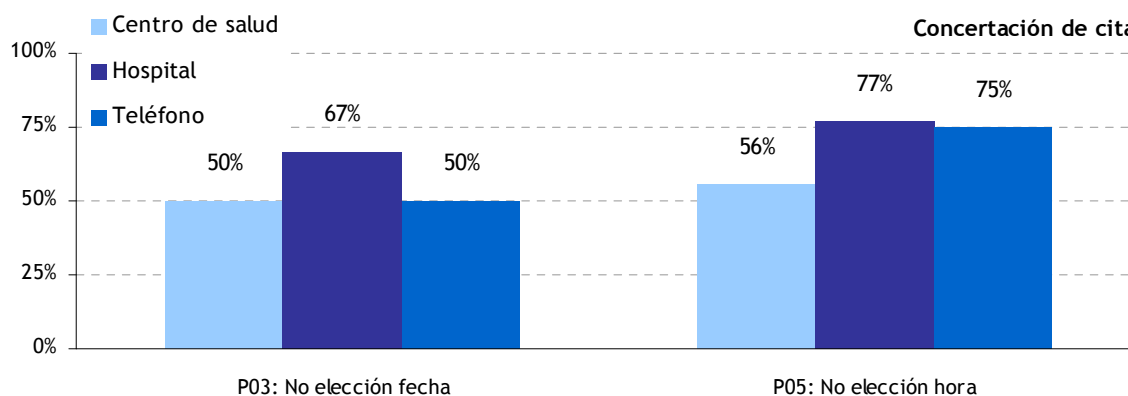


La mayoría de los problemas en esta dimensión (62%) residen en los dos componentes que se interesan en la posibilidad de elección de fecha y hora de la cita:



Las

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). Existen diferencias de accesibilidad arrojando en general peores resultados las citas concertadas en el hospital:



## Dimensión DESARROLLO DE CONSULTA (ORGANIZACIÓN).

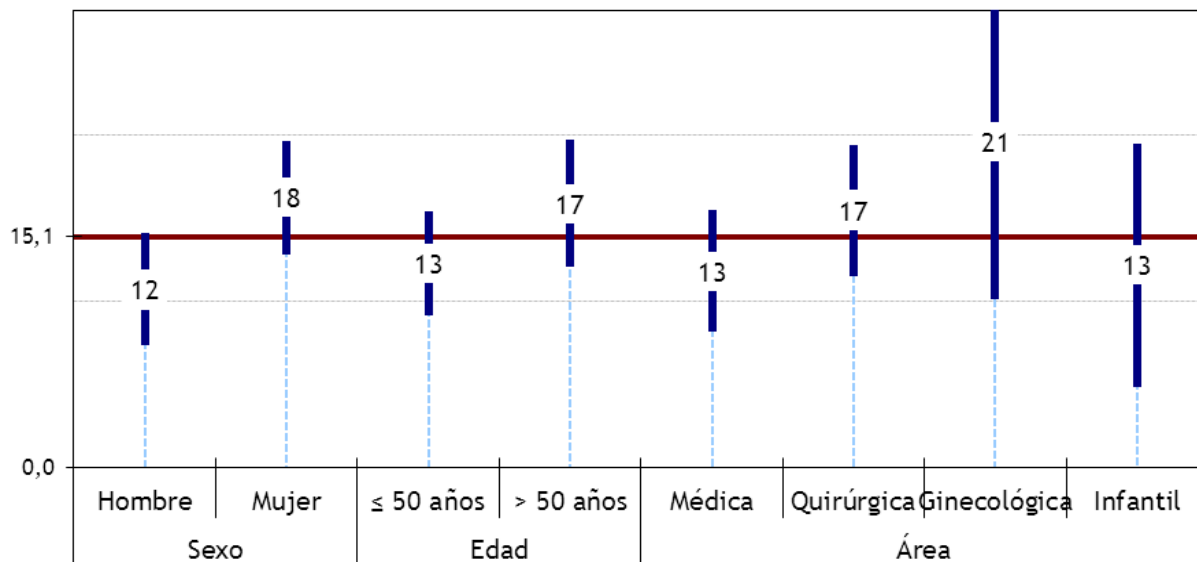
Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
9	¿Conoce el nombre del médico que le atendió?	2	1-2
10	¿El médico disponía de su historial cuando usted entró en la consulta?	2	1-2
11	Si le habían pedido en una consulta anterior algunas pruebas o análisis, ¿el médico tenía sus resultados durante la consulta?	2	1-2-3-8
12	¿Cree usted que su médico se preocupó por aclararle todas las dudas sobre su enfermedad?	2	1-2-8
13	Si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le ha dado el especialista las recetas de los mismos?	2	1-2-8
14	¿En el momento de reconocerle (explorarlo) ¿sintió que se respetaba su intimidad?	2	1-2-8
15	¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?	2	1-2

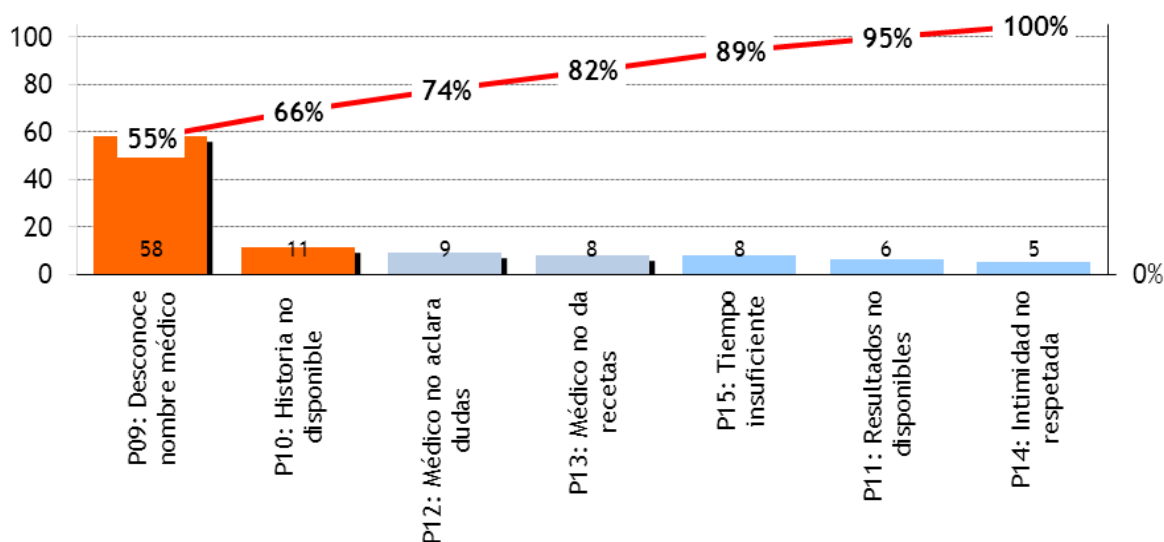
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
P09: Desconoce nombre médico	%	47,6	65,5	56,4	60,0	46,2	64,3	77,8	60,0	58,0
	IC95%±	15,1	12,2	13,1	14,3	15,6	14,5	27,2	30,4	9,7
P10: Historia no disponible	%	9,8	12,7	11,5	11,4	12,7	12,7	12,7	12,7	11,5
	IC95%±	9,1	8,8	8,7	9,4	8,8	8,8	8,8	8,8	6,4
P11: Resultados no disponibles	%	7,3	5,3	1,8	11,6	5,3	9,8	0,0	0,0	6,1
	IC95%±	8,0	5,8	3,5	9,6	7,1	9,1	0,0	0,0	4,7
P12: Médico no aclara dudas	%	2,4	14,0	11,1	6,7	5,1	9,5	37,5	0,0	9,1
	IC95%±	4,8	9,0	9,2	7,3	6,9	8,9	33,5	0,0	5,7
P13: Médico no da recetas	%	4,8	10,3	1,8	15,6	15,4	4,8	0,0	0,0	8,0
	IC95%±	6,4	7,8	3,5	10,6	11,3	4,2	0,0	0,0	5,3
P14: Intimidación no respetada	%	4,8	5,2	0,0	11,1	2,6	9,5	0,0	0,0	5,0
	IC95%±	6,4	5,7	0,0	9,2	5,0	8,9	0,0	0,0	6,6
P15: Tiempo insuficiente	%	4,8	10,3	10,9	4,4	2,6	7,1	22,2	20,0	8,0
	IC95%±	6,4	7,8	8,2	6,0	5,0	7,8	27,2	24,8	5,3
PROBLEMAS ORGANIZACIÓN	%	11,6	17,7	13,4	17,3	12,9	16,9	21,3	13,3	15,1
	IC95%±	3,7	3,7	3,4	4,2	4,0	4,3	10,3	8,0	2,7

La gráfica muestra los resultados por estrato analizado, bastante homogéneo. El aparente peor dato de las consultas ginecológicas y mejor en el caso de los pacientes varones no son estadísticamente significativos.



La mayoría de los problemas en esta dimensión (55%) se deben a que muchos pacientes desconocen el nombre del médico que le trata.



## Dimensión INFRAESTRUCTURA.

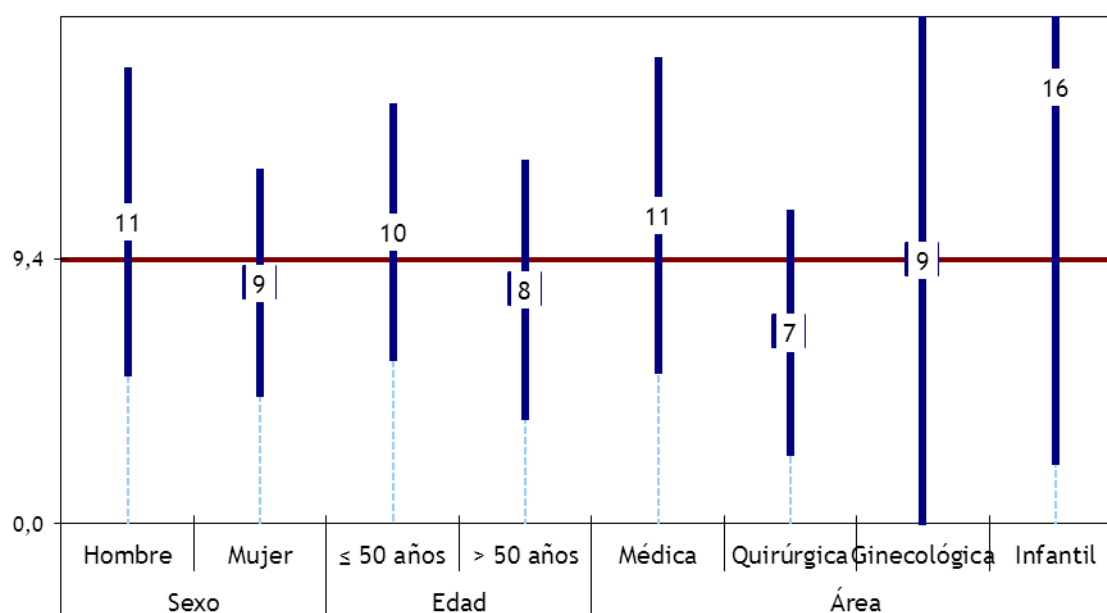
Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
16	¿Estaban limpias las consultas?	2	1-2
17	¿Estaban limpios los aseos?	2	1-2
18	¿La temperatura era buena?	2	1-2
19	¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?	2	1-2

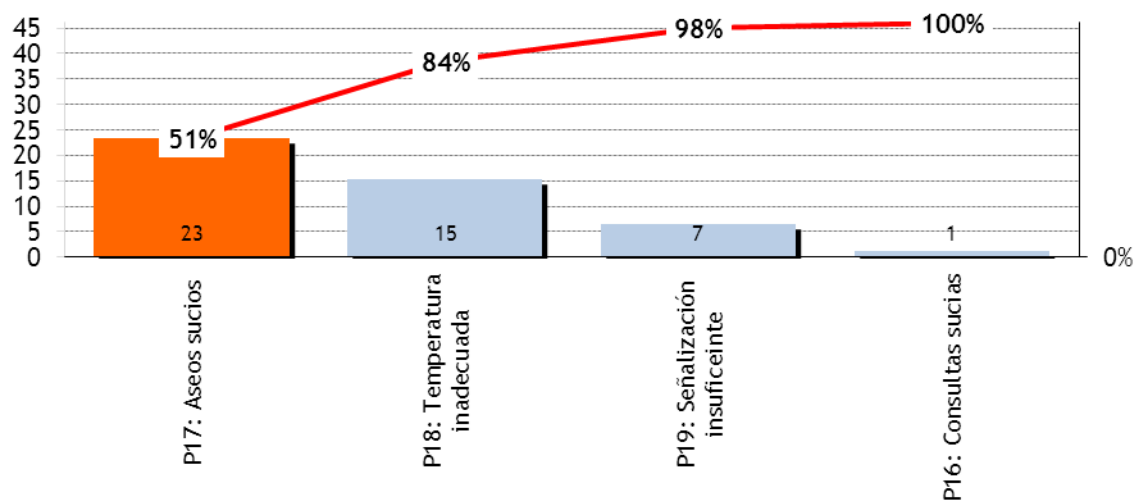
Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
P16: Consultas sucias	%	2,6	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	1,1
	IC95%±	5,1	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	20,5	2,1
P17: Aseos sucios	%	23,5	23,1	20,0	26,1	31,3	15,8	20,0	33,3	23,3
	IC95%±	20,2	16,2	17,5	17,9	17,8	14,0	15,4	18,1	12,6
P18: Temperatura inadecuada	%	19,0	12,3	16,4	13,6	23,1	9,8	11,1	10,0	15,2
	IC95%±	11,9	8,5	9,8	10,1	13,2	9,1	20,5	18,6	7,1
P19: Señalización insuficiente	%	5,4	7,3	9,6	2,5	0,0	7,1	11,1	22,2	6,5
	IC95%±	7,3	6,9	9,1	4,8	0,0	7,8	20,5	27,2	5,0
PROB. INFRA-ESTRUCTURA	%	10,7	8,6	10,4	8,3	10,9	6,8	9,4	15,5	9,4
	IC95%±	5,5	4,1	4,6	4,6	5,6	4,4	10,1	13,4	3,3

La gráfica muestra los resultados por estrato analizado, bastante homogéneo. El aparente peor dato de las consultas pediátricas no es estadísticamente significativo.



La mayoría de los problemas en esta dimensión (55%) se debe al mal estado de limpieza de los aseos.





## Dimensión COMPETENCIA PROFESIONAL.

Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
20	Competencia profesional Médicos (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5
21	Competencia profesional Enfermería (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5
22	Competencia profesional Auxiliares Administrativos (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5

Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
P20: Competencia Médicos	%	2,4	1,8	3,7	0,0	0,0	0,0	11,1	10,0	2,1
	IC95%±	4,7	3,5	5,0	0,0	0,0	0,0	20,5	18,6	2,8
P21: Competencia enfermería	%	0,0	1,9	2,2	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	1,1
	IC95%±	0,0	3,7	4,2	0,0	0,0	0,0	20,5	0,0	2,2
P22: Competencia auxiliares	%	0,0	2,2	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	1,3
	IC95%±	0,0	4,2	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	29,8	2,5
PROB. COMPETENCIA PROF.	%	0,9	1,9	2,8	0,0	0,0	0,0	8,3	8,7	1,5
	IC95%±	1,8	2,2	2,7	0,0	0,0	0,0	11,1	11,5	1,5

Los resultados por estrato son homogéneos y excelentes. El aparente peor dato de las consultas pediátricas y ginecológicas no es estadísticamente significativo y se debe al reducido tamaño de la muestra.

## Dimensión TRATO.

Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
23	Trato Médicos (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5
24	Trato Enfermería (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5
25	Trato Auxiliares Administrativos (escala de Likert de 5 ítems)	4-5	1-2-3-4-5

Los resultados son:

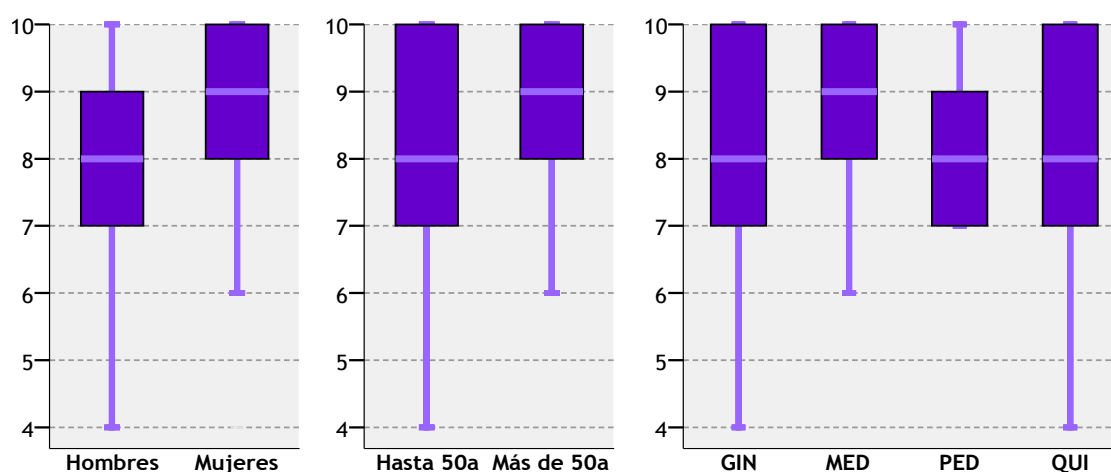
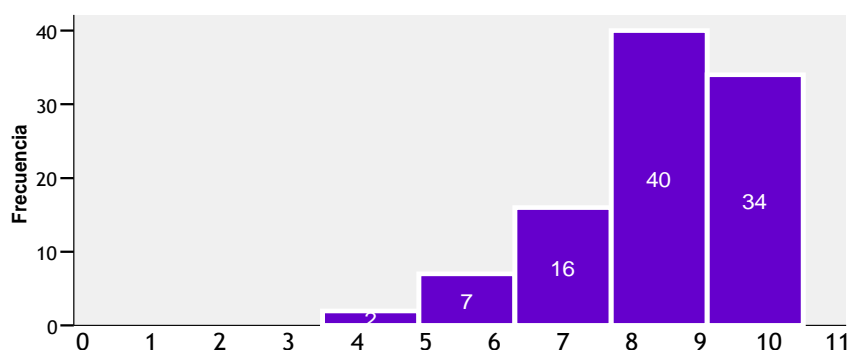
% Respuestas problema		Sexo		Edad		Area				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
P23: Trato Médicos	%	2,4	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	1,0
	IC95%±	4,6	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	18,6	2,0
P24: Trato enfermería	%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	IC95%±	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P25: Trato auxiliares	%	0,0	2,1	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	1,3
	IC95%±	0,0	4,1	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	29,8	2,4
PROBLEMAS TRATO	%	0,9	0,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,7
	IC95%±	1,7	1,2	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,2	1,0

Los resultados por estrato son homogéneos y excelentes. El aparente peor dato de las consultas pediátricas no es estadísticamente significativo y se debe al reducido tamaño de la muestra.

## SATISFACCIÓN.

La satisfacción es alta y significativamente superior tanto en mujeres como en las consultas de especialidades médicas ( $p < 0,05$ )

		Media	Mediana	Desviación	% $\geq 8$ (excelentes)
Sexo	Hombre	8,05	9,00	1,53	66,7
	Mujer	8,70	8,00	1,41	80,7
Edad	$\leq 50$ años	8,22	8,00	1,62	70,9
	$> 50$ años	8,68	9,00	1,29	79,5
Área	Médica	8,95	8,00	1,19	84,6%
	Quirúrgica	8,10	9,00	1,59	68,3%
	Ginecológica	7,89	8,00	2,03	66,7%
	Pediatría	8,20	8,00	1,13	70,0%
GLOBAL		8,42		1,42	74,7



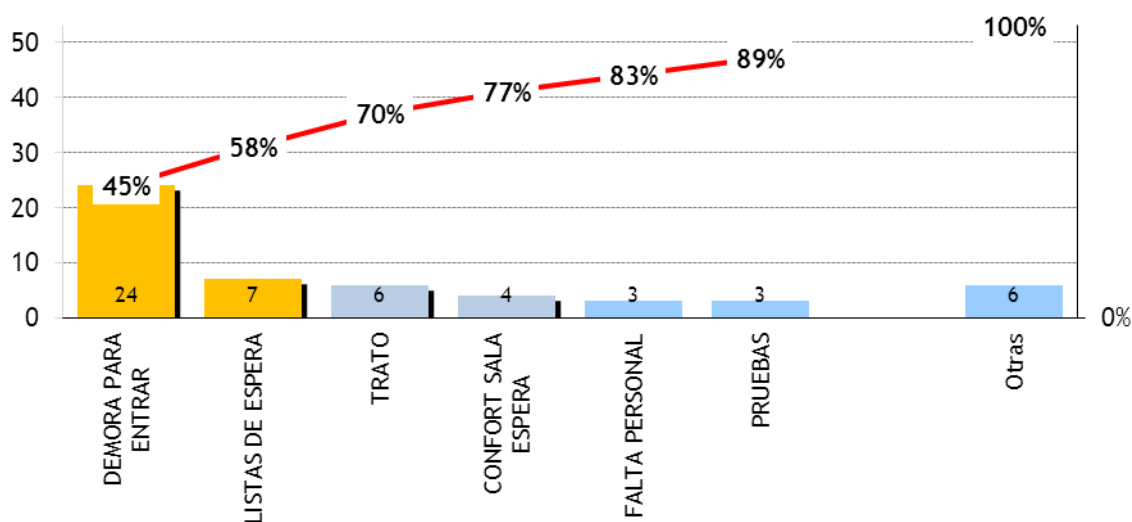
## FIDELIZACIÓN.

La fidelización es alta y sin diferencias significativas entre estratos.

		% pacientes que volverían	IC 95% ±
Sexo	Hombre	95,2	6,4
	Mujer	94,8	5,7
Edad	≤ 50 años	92,7	6,9
	> 50 años	97,8	4,3
Área	Médica	97,4	5,0
	Quirúrgica	95,2	6,4
	Ginecológica	88,9	20,5
	Pediatría	90,0	18,6
GLOBAL		95,0	4,3

## OPORTUNIDADES DE MEJORA.

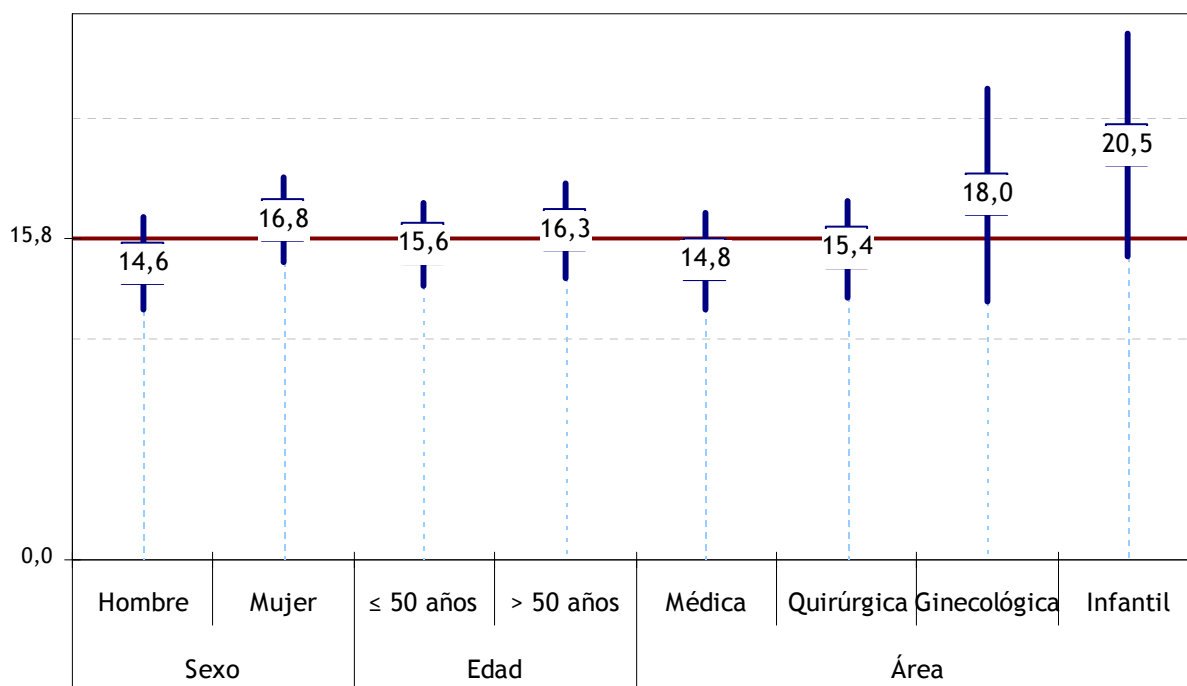
53 encuestados expresaron el aspecto de la consulta que mejorarían en primer en lugar, siendo el principal las demoras para entrar a consulta y las listas de espera.



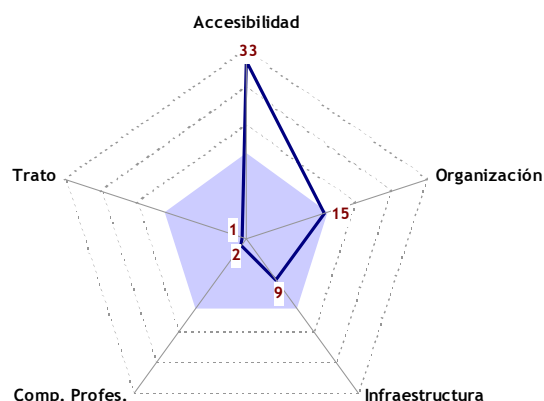
## TASAS DE PROBLEMAS.

La tasa global de problemas indica el porcentaje de defectos que afectan a cualquiera de las dimensiones de la encuesta. La TGP es 15,8%, media-baja y sin diferencias por estratos.

Tasas de problemas		Sexo		Edad		Área				GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	Médica	Quirúrgica	Ginecológica	Infantil	
ACCESIBILIDAD	%	32,2	33,3	32,7	32,9	32,0	31,3	30,7	40,8	32,7
	IC95%±	5,7	4,8	5,0	5,4	5,9	5,7	11,7	11,7	3,7
ORGANIZACIÓN	%	11,6	17,7	13,4	17,3	12,9	16,9	21,3	13,3	15,1
	IC95%±	3,7	3,7	3,4	4,2	4,0	4,3	10,3	8,0	2,7
INFRAESTRUCTURA	%	10,7	8,6	10,4	8,3	10,9	6,8	9,4	15,5	9,4
	IC95%±	5,5	4,1	4,6	4,6	5,6	4,4	10,1	13,4	3,3
COMPETENCIA PROFESIONAL	%	0,9	1,9	2,8	0,0	0,0	0,0	8,3	8,7	1,5
	IC95%±	1,8	2,2	2,7	0,0	0,0	0,0	11,1	11,5	1,5
TRATO	%	0,9	0,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,7
	IC95%±	1,7	1,2	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,2	1,0
TASA GLOBAL PROBLEMAS		14,6	16,8	15,6	16,3	14,8	15,4	18,0	20,5	15,8
		2,3	2,1	2,1	2,3	2,4	2,4	5,3	5,5	1,5



La comparación de las tasas de problemas por dimensión entre sí y frente a la tasa general revela a la accesibilidad como la dimensión con mayor problema (33%), seguida de los problemas relacionados con el proceso de organización de consulta e infraestructura. Por el contrario, las dimensiones de trato y competencia profesional muestran resultados excelentes.



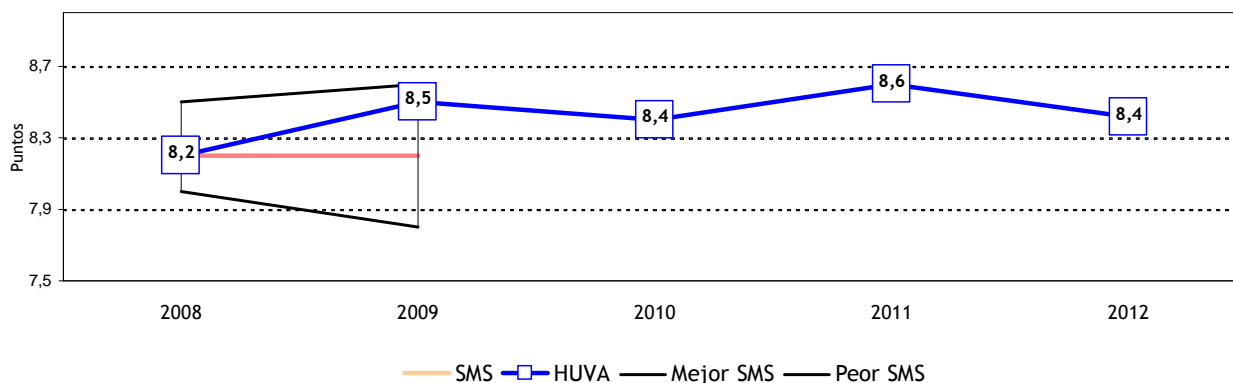
## ANÁLISIS LONGITUDINAL.

Las encuestas de calidad percibida en consulta externa de 2008 y 2009 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 así los años siguientes.

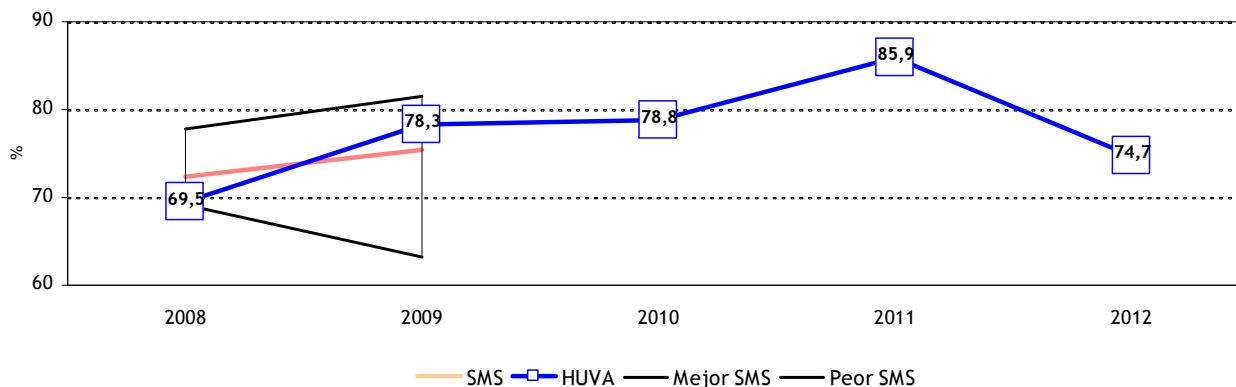
### 1. Satisfacción

La puntuación media pierde 2 décimas y queda en 8,4, pero el porcentaje de puntuaciones de 8 ó más puntos desciende de forma notoria.

SATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA: Puntuación media sobre escala de 0 a 10

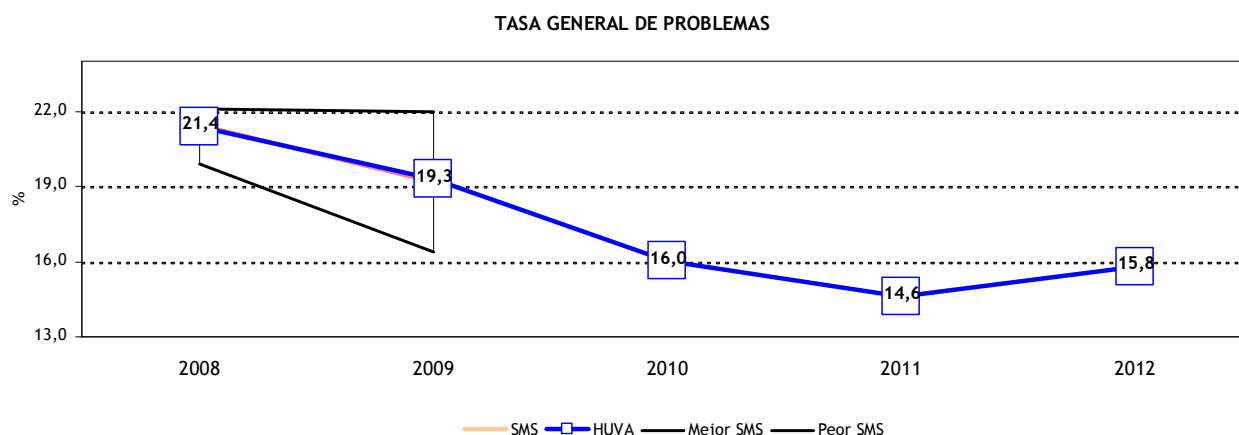


SATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA: % de puntuaciones excelentes (>8)



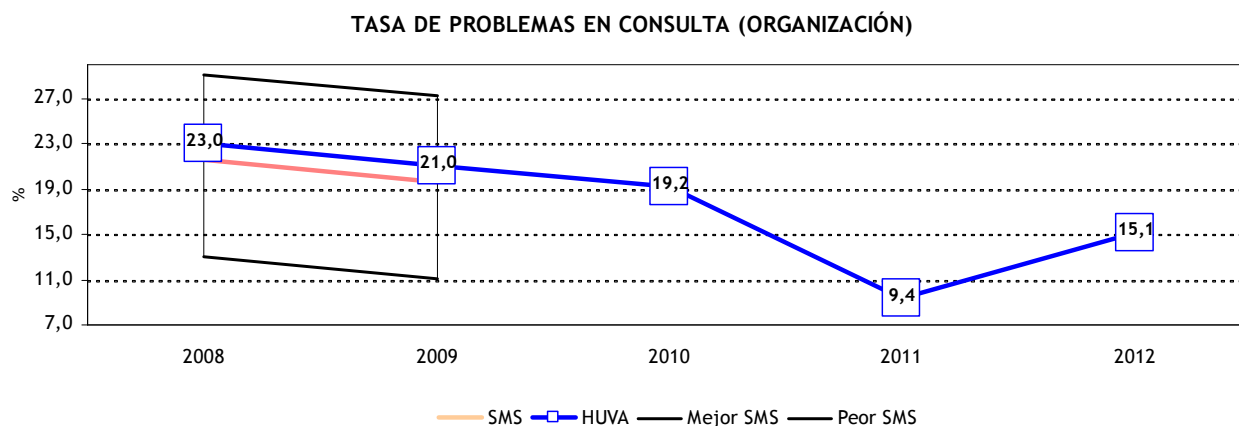
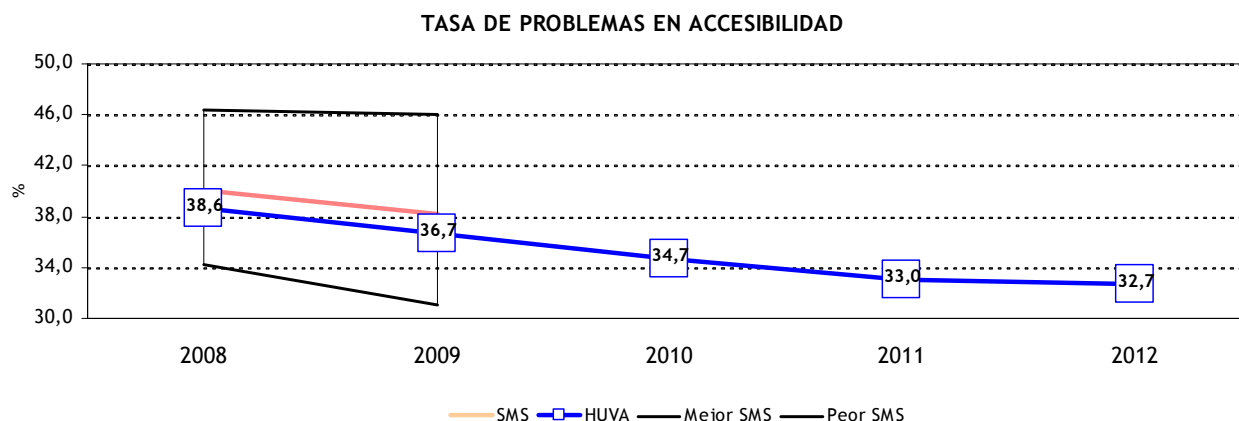
## 2. Tasa global de problemas

Interrumpe su dinámica de mejora regresando a niveles del 2011.

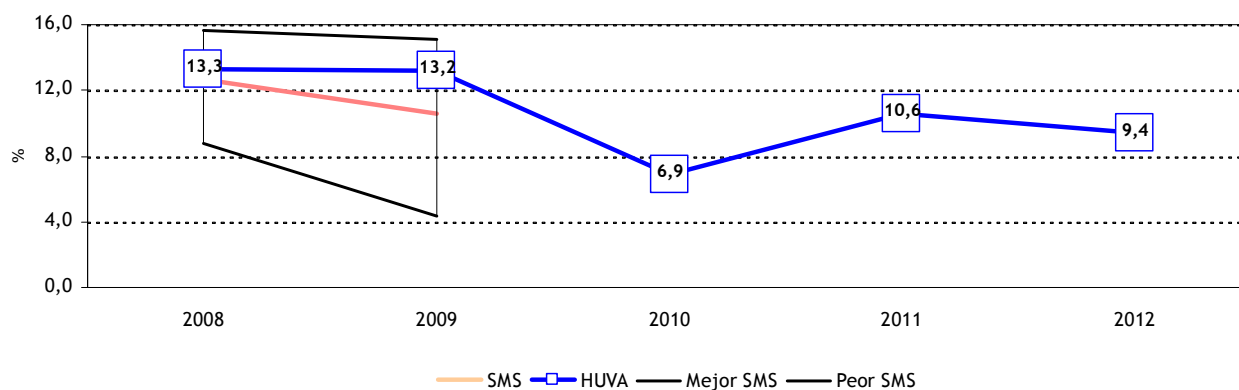


## 3. Dimensiones

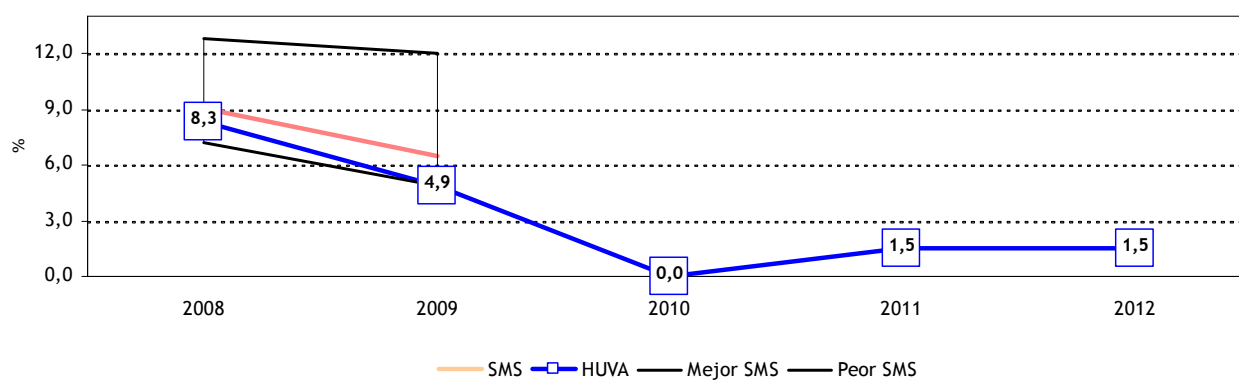
La dimensión competencia profesional se mantiene. El dato más llamativo es el empeoramiento de la organización (desarrollo de la consulta). Por lo demás, la evolución de las tasas de problemas ofrece tendencia positiva en accesibilidad, infraestructura y trato.



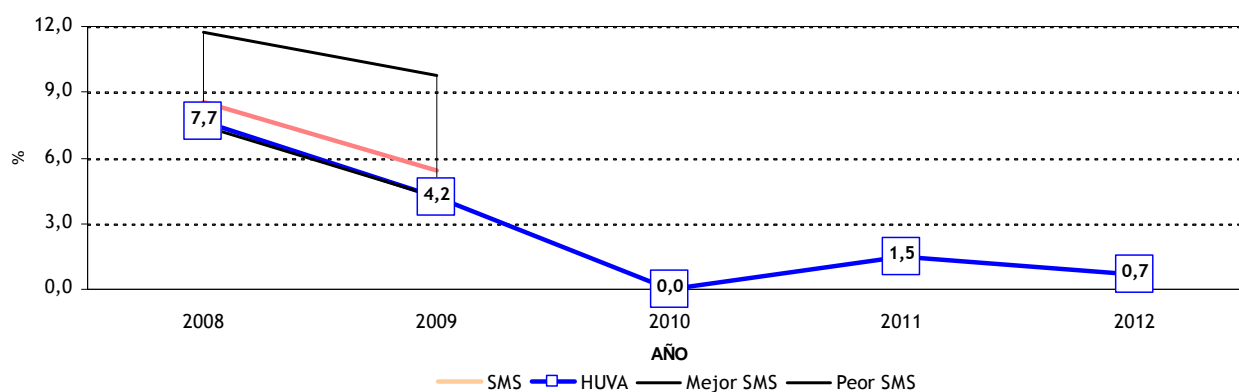
### TASA DE PROBLEMAS EN INFRAESTRUCTURA



### TASA DE PROBLEMAS EN COMPETENCIA PROFESIONAL



### TASA DE PROBLEMAS EN TRATO





## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.

Las principales conclusiones de los datos expuestos son:

- Aunque tanto la satisfacción como la Tasa Global de Problemas son buenas, ambas han empeorado este año. En el caso de la TGP, ha sido a expensas de la dimensión de organización (desarrollo de la consulta) y ésta a su vez debido al desconocimiento del nombre del médico por parte de muchos pacientes.
- La dimensión “accesibilidad”, aunque mantiene tendencias favorables, es la peor valorada por los pacientes. Está condicionada sobre todo por la dificultad que tienen para elegir fecha y hora de consulta, que aumenta cuando la petición de cita se realiza desde el hospital y mejora al hacerlo desde los centros de salud. Respecto a los tiempos de espera para entrar a consulta, los problemas aparecen cuando ésta rebasa los 30 minutos.
- El principal aspecto que los pacientes mejorarían es el respeto por las horas de cita, tal que demora para ser atendido el día de la consulta triplica la preocupación por las listas de espera.

**Ante ellas la UCA recomienda:**

1. Fijar objetivos explícitos para 2013
2. Rediseñar 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. Mejorar la adecuación entre la hora de cita y la hora real de entrada en consulta.
4. Ciclo de Mejora en la identificación de nuestros profesionales en consulta.