
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA
URGENCIAS
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 los Servicios de Urgencias 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 urgencias del Hospital Clínico 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 durante la semana comprendida entre los días 10 y 16 de diciembre (incluidos ambos días). Para cada día de atención en urgencias, se han seleccionado a 15 pacientes, conformando una muestra final de 105 individuos. El marco muestral ha sido facilitado por la Unidad de Calidad Asistencial, en base a datos de los pacientes de urgencias,

TRABAJO DE CAMPO.

El trabajo de campo ha sido realizado por un equipo de operadoras telefónicas profesionales de IMAES desde su propia plataforma telefónica, con terminales informáticos en red donde se realiza grabación directa de la entrevista. El trabajo de campo se ha desarrollado entre los días 12 y 18 de diciembre, ambos incluidos, en horario ininterrumpido de mañana y tarde. No se ha registrado 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).

Las preguntas de la encuesta se agrupan según sus contenidos por dimensiones a fin de 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. En nuestra encuesta a Urgencias se consideran 6 dimensiones:

- Organización
- Trato
- Información
- Accesibilidad
- Competencia profesional
- Infraestructura

Además, la encuesta se interesa por:

- la satisfacción global, 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).
- 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

TASA DE RESPUESTA.

Se ha contactado o intentado contactar con 212 profesionales, y se ha entrevistado al 49,5% de ellos, es decir, las 105 encuestas establecidas inicialmente. El 50,5% de registros restantes, un total de 107, no han sido entrevistados por diversos motivos que se recogen en la tabla siguiente. La efectividad del contacto es pues moderada (49%). La tasa de respuesta tras el contacto es uniforme y elevada (95%).

	Urgencias General	Urgencias Maternal	Urgencias Infantil	Total
Teléfono erróneo	9	4	5	18
Imposible contactar	45	16	23	84
Negativa a contestar	2	2	1	5
Contesta	47	23	35	105
Total intentos	102	46	64	212
Efectividad del contacto	46,1%	50,0%	54,7%	49,5%
TASA DE RESPUESTA	95,9%	92,0%	97,2%	95,5%

La distribución final de los usuarios que contestan la encuesta es:

	Contesta la encuesta		Género		Grupo de edad		Total
	Paciente	Acompañante	Hombre	Mujer	Hasta 50a	Más de 50a	
Urgencias General	42	5	26	21	22	25	47 44,8%
Urgencias Infantil	8	27	10	25	28	7	35 33,3%
Urgencias Maternal	23			23	23		23 21,9%
Total encuestas	73	32	36	69	73	32	105
Porcentaje	69,5%	30,5%	34,3%	65,7%	69,5%	30,5%	

Dimensión ORGANIZACIÓN.

Se integra por las siguientes preguntas:

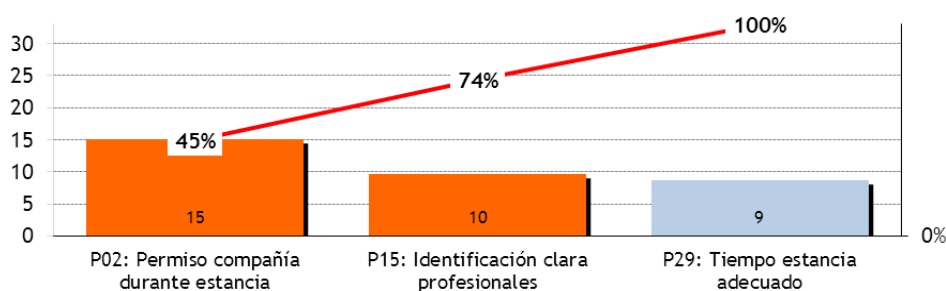
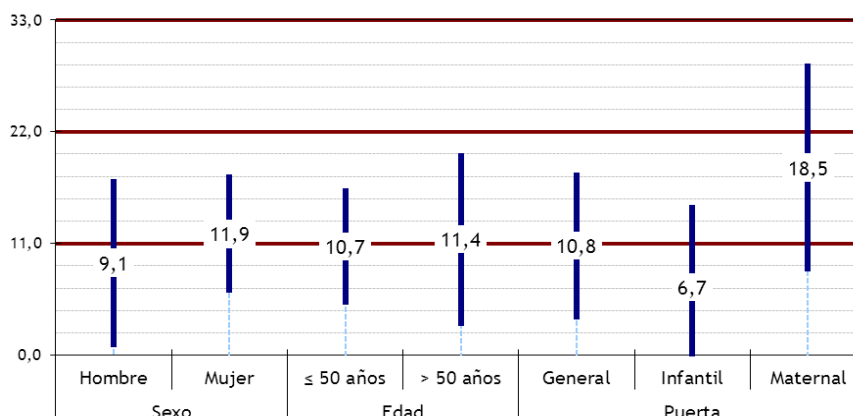
Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
2	¿Tuvo la oportunidad de estar con usted dentro de Urgencias algún familiar o acompañante?	4	1-2-3-4
15	Durante su estancia en urgencias pudo saber claramente si quienes le atendían eran médicos, enfermeros, celadores, etc ...	2	1-2
29	Con respecto al tiempo que estuvo en urgencias díganos que cree usted que ocurrió	2-3	1-2-3

Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
P02: Permiso compañía durante estancia	%	6,9	18,8	14,5	16,1	15,4	2,9	36,8	15,1
	IC95%±	9,2	9,6	8,8	12,9	11,3	5,5	21,7	7,3
P15: Identificación profesionales	%	11,4	8,7	9,7	9,4	8,7	8,6	13,0	9,6
	IC95%±	10,5	6,6	6,8	10,1	8,1	9,3	13,8	5,7
P29: Tiempo de estancia adecuado	%	8,6	8,8	8,3	8,8	8,9	8,7	8,7	8,7
	IC95%±	5,4	6,7	9,2	6,7	8,3	11,5	11,5	5,5

PROBLEMAS ORGANIZACIÓN	%	9,1	11,9	10,7	11,4	10,8	6,7	18,5	11,0
	IC95%±	8,3	5,8	5,7	8,5	7,2	8,0	10,2	4,8

La distribución es similar por estratos, aunque existe mayor tasa de problemas en la puerta de maternal, a expensas sobre todo del permiso para estar acompañado durante la estancia



Los motivos de la estancia inadecuada fueron:

P30: ¿POR QUÉ CREE QUE TARDÓ DEMASIADO?	N	%
-	96	91%
MUCHA ESPERA	6	6%
NO APARECIAN LOS DATOS DE LA PACIENTE EN EL ORDENADOR	1	1%
NO LE MANDARON AL MEDICO QUE PERTENECIA EN ESE MOMENTO	1	1%
TARDARON MUCHO CON EL PAPELEO PARA DARLE EL ALTA	1	1%
Total general	105	100%

Dimensión TRATO.

Se integra por las siguientes preguntas:

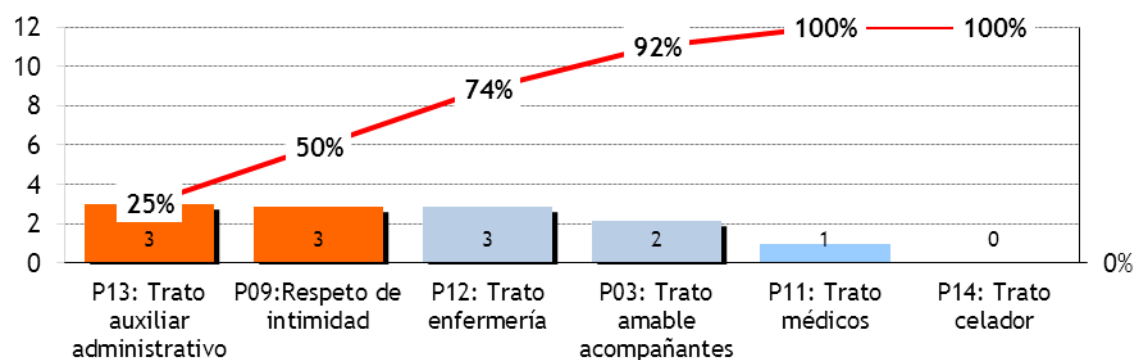
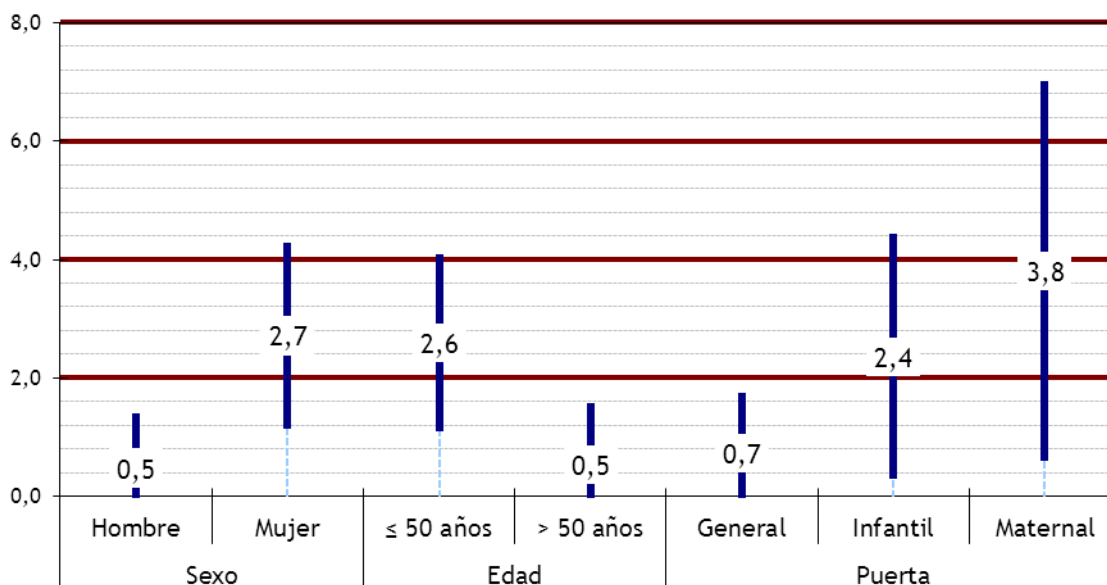
Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
3	Mientras usted permaneció en el área de urgencias ¿fueron tratados con amabilidad sus acompañantes por el personal del hospital?	2	1-2
9	Cree que se ha intentado, respetar su intimidad? (por ejemplo cerrando la cortina o la puerta, cubriéndole con una sábana... etc.)	2	1-2
11	Trato médico (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
12	Trato enfermería (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
13	Trato auxiliar administrativo (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
14	Trato celador (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5

Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
P03: Trato amable acompañantes	%	Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
	IC95%±	0,0	3,1	3,2	0,0	0,0	2,9	5,3	2,2
		0,0	4,3	4,4	0,0	0,0	5,5	10,0	2,9
P09: Respeto de intimidad	%	2,8	2,9	2,7	3,1	4,3	0,0	4,3	2,9
	IC95%±	5,4	4,0	3,7	6,0	5,8	0,0	8,3	3,2
P11: Trato médicos	%	0,0	1,4	1,4	0,0	0,0	2,9	0,0	1,0
	IC95%±	0,0	2,8	2,7	0,0	0,0	5,5	0,0	1,9
P12: Trato enfermería	%	0,0	4,3	4,1	0,0	0,0	5,7	4,3	2,9
	IC95%±	0,0	4,8	4,6	0,0	0,0	7,7	8,3	3,2
P13: Trato auxiliar administrativo	%	0,0	4,6	4,3	0,0	0,0	2,9	9,1	3,0
	IC95%±	0,0	5,1	4,7	0,0	0,0	5,7	12,0	3,3
P14: Trato celador	%	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

PROBLEMAS TRATO	%	0,5	2,7	2,6	0,5	0,7	2,4	3,8	2,0
	IC95%±	0,9	1,6	1,5	1,0	1,0	2,1	3,2	1,1

La distribución es similar por estratos.



Dimensión INFORMACIÓN.

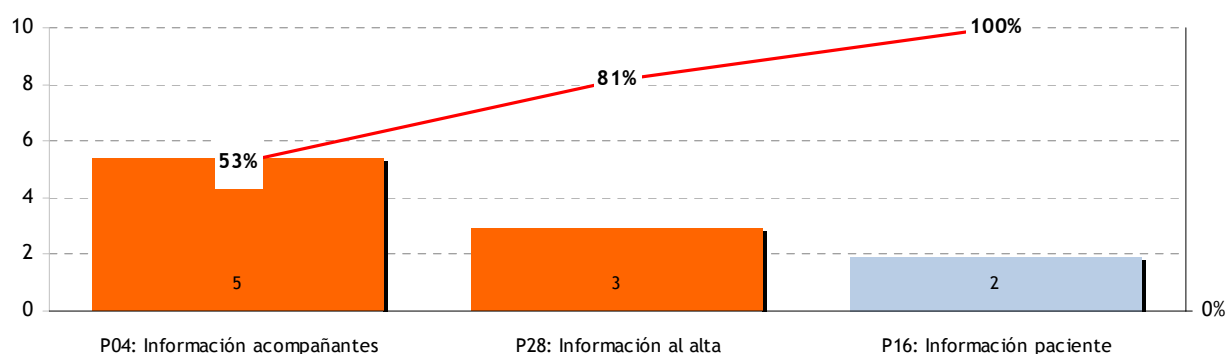
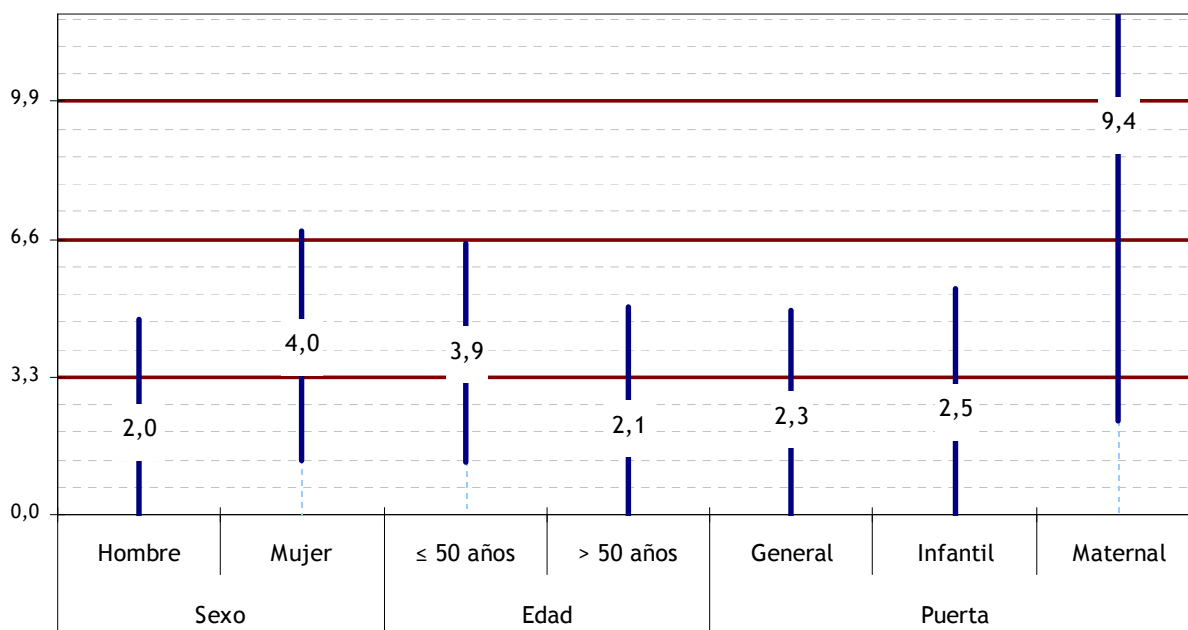
Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
4	Mientras permaneció en urgencias ¿cree que sus acompañantes tuvieron información suficiente de cómo le iban a usted las cosas?	2	1-2
16	¿Le explicaron en urgencias lo que le estaban haciendo?	4-5	1-2-3-4-5
28	¿Le explicaron antes de irse a casa el tratamiento y los cuidados que usted debía seguir en casa? (cuando debía ir al médico, tratamiento a seguir, etc.)	2-3	1-2-3

Los resultados son:

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
P04: Información acompañantes	%	0,0	7,8	6,5	3,2	0,0	2,9	21,1	5,4
	IC95%±	0,0	6,6	6,1	6,2	0,0	5,5	18,3	4,6
P16: Información paciente	%	2,8	1,5	2,7	0,0	2,2	0,0	4,3	1,9
	IC95%±	5,4	2,9	3,7	0,0	4,2	0,0	8,3	2,6
P28: Información al alta	%	2,8	3,0	2,8	3,0	4,4	4,5	4,5	2,9
	IC95%±	5,4	4,0	5,4	4,0	5,9	8,5	8,5	3,2
PROBLEMAS INFORMACIÓN	%	2,0	4,0	3,9	2,1	2,3	2,5	9,4	3,3
	IC95%±	2,7	2,7	2,6	2,9	2,6	3,0	7,1	2,0

La información a acompañantes presenta peores resultados, debida principalmente a la puerta de urgencias maternal. La información ofrecida al paciente también es peor valorada en esta puerta.



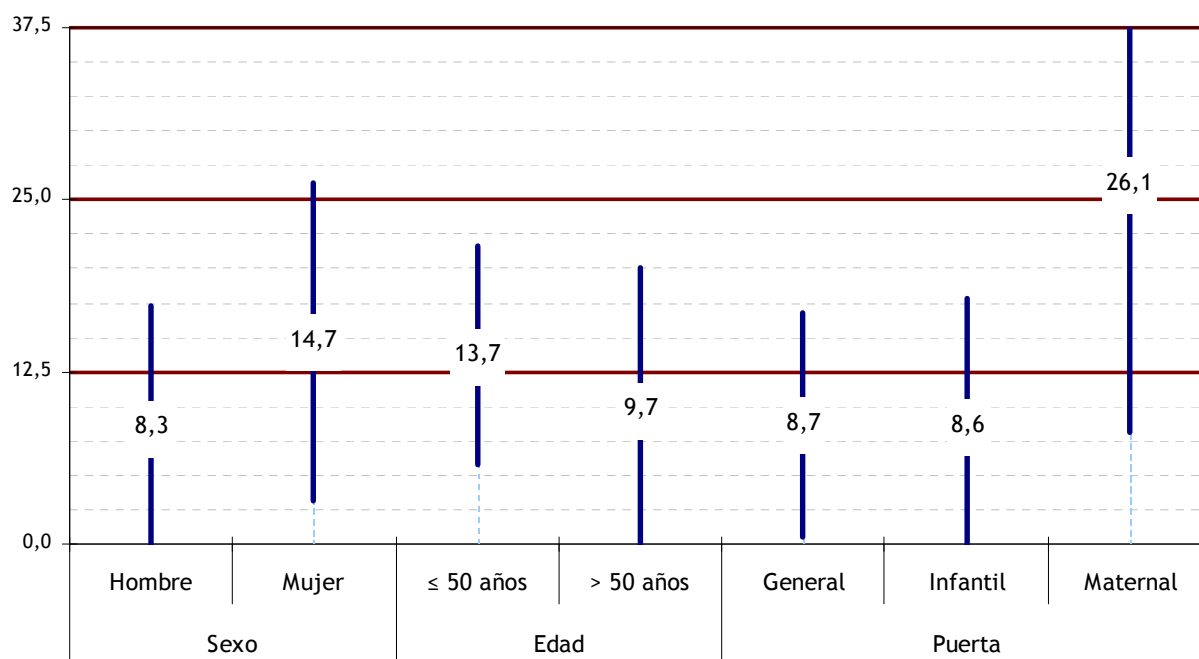
Dimensión ACCESIBILIDAD.

Se integra por la siguiente pregunta:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
8	Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia el tiempo que esperó para ese primer contacto le pareció...	4-5	1-2-3-4-5

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
PROBLEMAS ACCESIBILIDAD	%	8,3	14,7	13,7	9,7	8,7	8,6	26,1	12,5
	IC95%±	9,0	11,6	7,9	10,4	8,1	9,3	17,9	6,4

Distribución muy desigual sobre todo a expensas del área maternal



Dimensión COMPETENCIA PROFESIONAL.

Se integra por las siguientes preguntas:

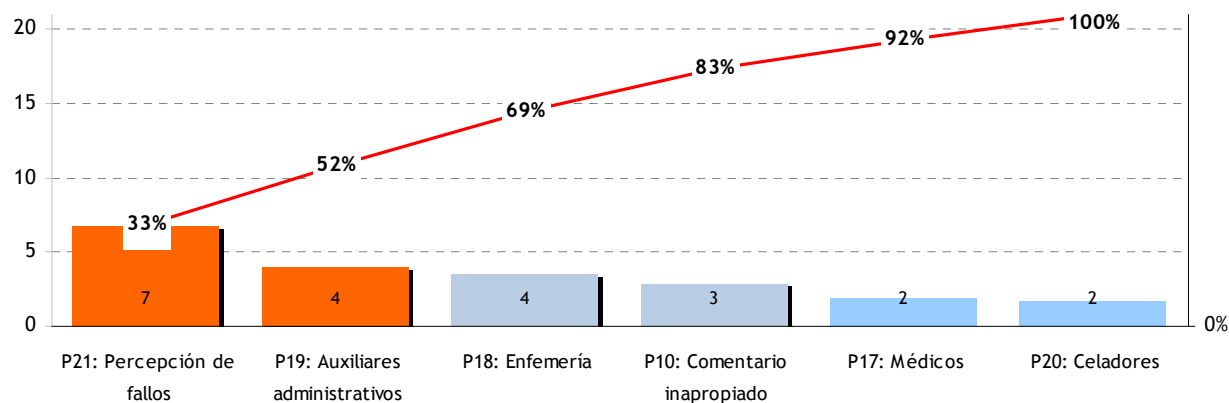
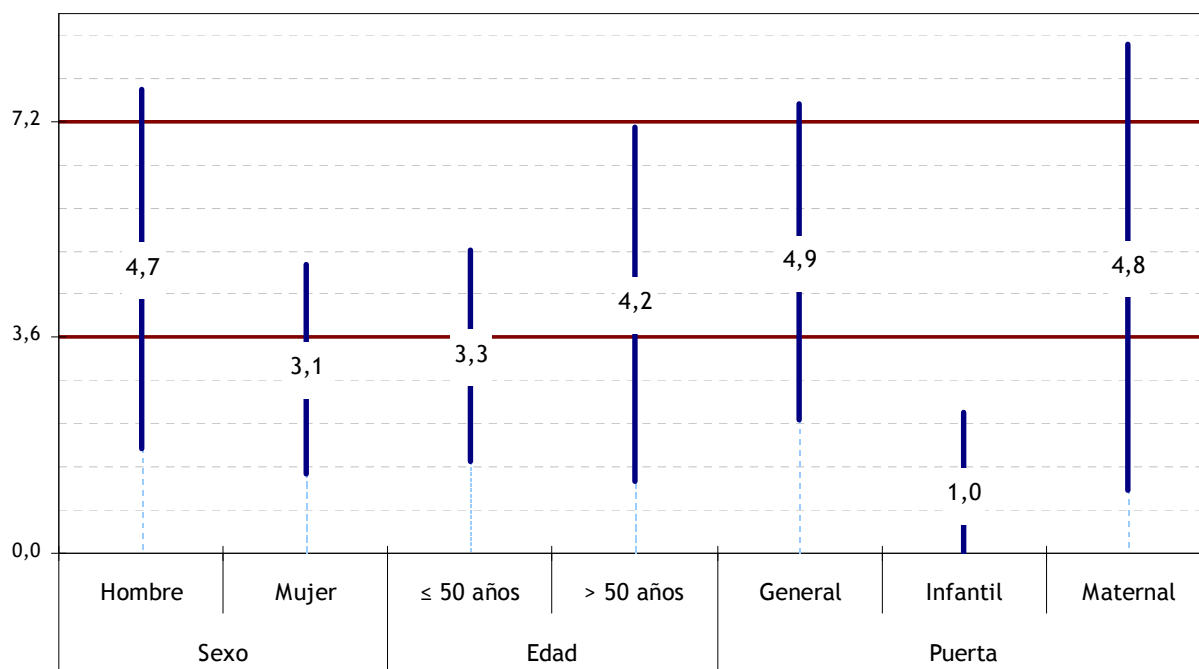
Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
10	¿Hizo el personal de urgencias algún tipo de comentario inapropiado sobre otro paciente estando usted presente?	1	1-2
17	Competencia profesional Médicos (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
18	Competencia profesional Enfermería (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
19	Competencia profesional Auxiliares Administrativos (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
20	Competencia profesional Celadores (escala de Likert de 5 ítems)	1-2	1-2-3-4-5
21*	Durante su estancia en urgencias ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo en su tratamiento, pruebas o cuidados?	1	1-2

* Las causas de fallo de la pregunta 21 se explicitan en la pregunta 22

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
P10: Comentario inapropiado	%	2,8	2,9	2,8	3,1	6,4	0,0	0,0	2,9
	IC95%±	5,4	4,0	3,8	6,0	7,0	0,0	0,0	3,2
P17: Médicos	%	2,8	1,4	1,4	3,1	2,1	0,0	4,3	1,9
	IC95%±	5,4	2,8	2,7	6,0	4,1	0,0	8,3	2,6
P18: Enfermería	%	7,1	2,3	2,9	4,5	3,6	5,6	0,0	3,5
	IC95%±	9,2	3,6	4,0	7,5	5,5	7,9	0,0	3,6
P19: Auxiliares administrativos	%	2,9	4,5	4,3	3,2	2,2	0,0	13,6	4,0
	IC95%±	5,5	5,0	4,7	6,2	4,3	0,0	14,3	3,8
P20: Celadores	%	5,0	0,0	0,0	5,0	3,4	0,0	0,0	1,7
	IC95%±	9,6	0,0	0,0	9,6	6,6	0,0	0,0	3,3
P21: Percepción de fallos	%	8,3	5,9	6,9	6,3	10,6	0,0	9,1	6,7
	IC95%±	9,0	5,6	5,9	8,4	8,8	0,0	12,0	4,8

PROBLEMAS COMPETENCIA PROFESIONAL	%	4,7	3,1	3,3	4,2	4,9	1,0	4,8	3,6
	IC95%±	3,0	1,7	1,8	2,9	2,6	1,4	3,7	1,5

La puerta de Infantil presenta menos problemas relacionados con la competencia profesional que el resto



P22: FALLOS PERCIBIDOS		N	%
-		98	93%
EL MEDICO NO ERA TRAUMATOLOGO		1	1%
NO ANOTAR TODA LA INFORMACION EN PARTE DE INGRESO		1	1%
NO ESCRIBIERON BIEN LAS INSTRUCCIONES PARA EL MEDICO DE FAMILIA		1	1%
NO PUSIERON BIEN LA EPIDURAL		1	1%
NO SE LE INFORMO EN CUALQUIER MOMENTO SU PROBLEMA		1	1%
REPETIR RADIOGRAFIAS		1	1%
UNA DEMORA DE TIEMPO EXAGERADA DE UNA PRUEBA A OTRA		1	1%
Total general		105	100%

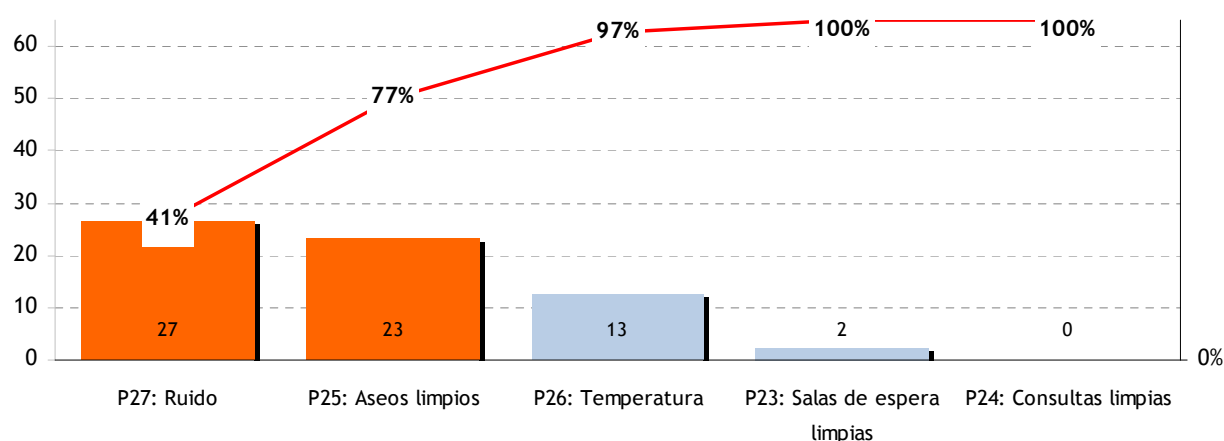
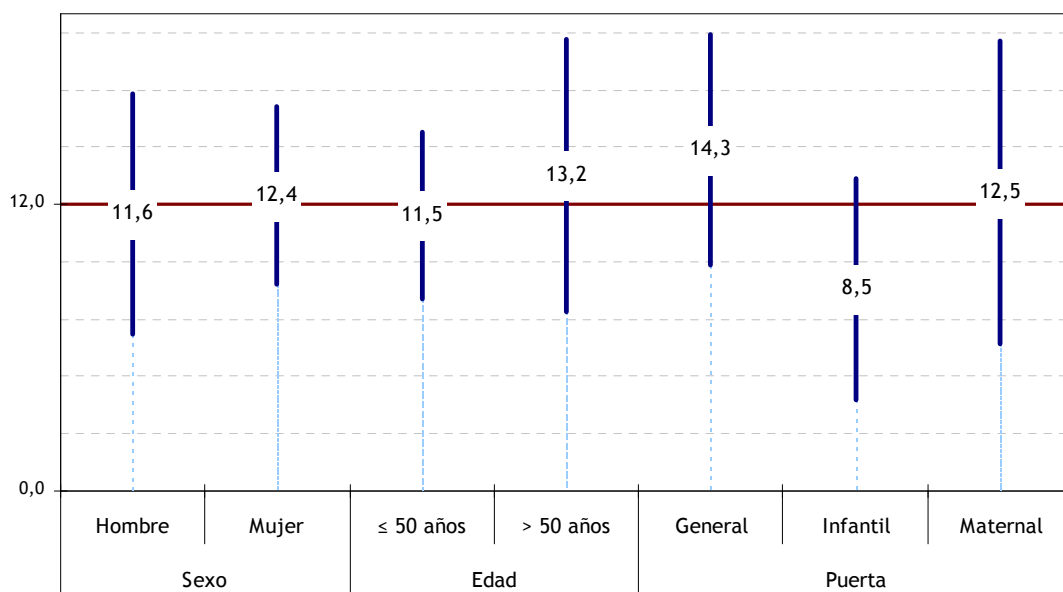
Dimensión INFRAESTRUCTURA.

Se integra por las siguientes preguntas:

Nº	Texto	Respuestas problema (numerador)	Respuestas válidas (denominador)
23	¿Estaban limpias las salas de espera?	2	1-2
24	¿Estaban limpias las consultas?	2	1-2
25	¿Estaban limpios los aseos?	2	1-2
26	¿La temperatura era buena?	2	1-2
27	¿Había mucho ruido?	1	1-2

% Respuestas problema		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
P23: Salas de espera limpias	%	0,0	3,4	0,0	7,4	4,9	0,0	0,0	2,2
	IC95%±	0,0	4,6	0,0	9,9	6,6	0,0	0,0	3,0
P24: Consultas limpias	%	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
P25: Aseos limpios	%	17,6	25,6	23,8	22,2	18,5	20,0	33,3	23,3
	IC95%±	18,1	13,0	12,9	19,2	14,7	20,2	21,8	10,7
P26: Temperatura	%	5,6	16,2	15,1	6,5	6,5	11,4	26,1	12,5
	IC95%±	7,5	8,8	8,2	8,6	7,1	10,5	17,9	6,4
P27: Ruido	%	36,1	21,7	21,9	37,5	44,7	17,1	4,3	26,7
	IC95%±	15,7	9,8	9,6	16,8	14,2	12,5	8,5	8,5
INFRAES-TRUCTURA	%	11,6	12,4	11,5	13,2	14,3	8,5	12,5	12,0
	IC95%±	5,0	3,7	3,5	5,7	4,8	4,6	6,4	3,0

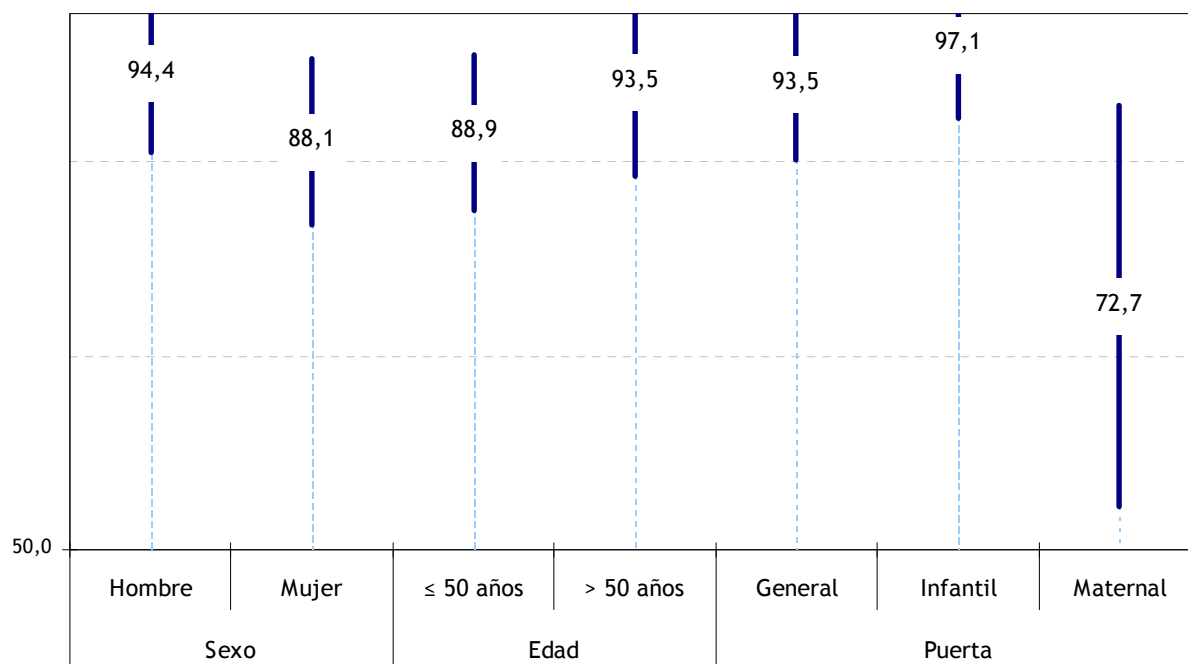
Distribución uniforme, con levemente mejores resultados en puerta infantil. Los problemas se concentran en la limpieza de los aseos y en el ruido (éste último sobre todo en la puerta de urgencias general)



SATISFACCIÓN.

Se evalúa por la satisfacción media y el porcentaje de puntuaciones excelentes. La puerta de maternal alcanza peores resultados

SATISFACCIÓN		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
SATISFACCIÓN MEDIA		8,9	8,9	8,8	9,1	9,1	9,0	8,4	8,9
% PUNTUACIONES EXCELENTES (≥8)	%	94,4	88,1	88,9	93,5	93,5	97,1	72,7	90,3
	IC95%±	7,5	7,8	7,3	8,6	7,1	5,5	18,6	5,7



OPORTUNIDADES DE MEJORA.

La pregunta 33 pide al entrevistado que señale uno sola cosa que mejoraría en la atención a urgencias en el hospital:

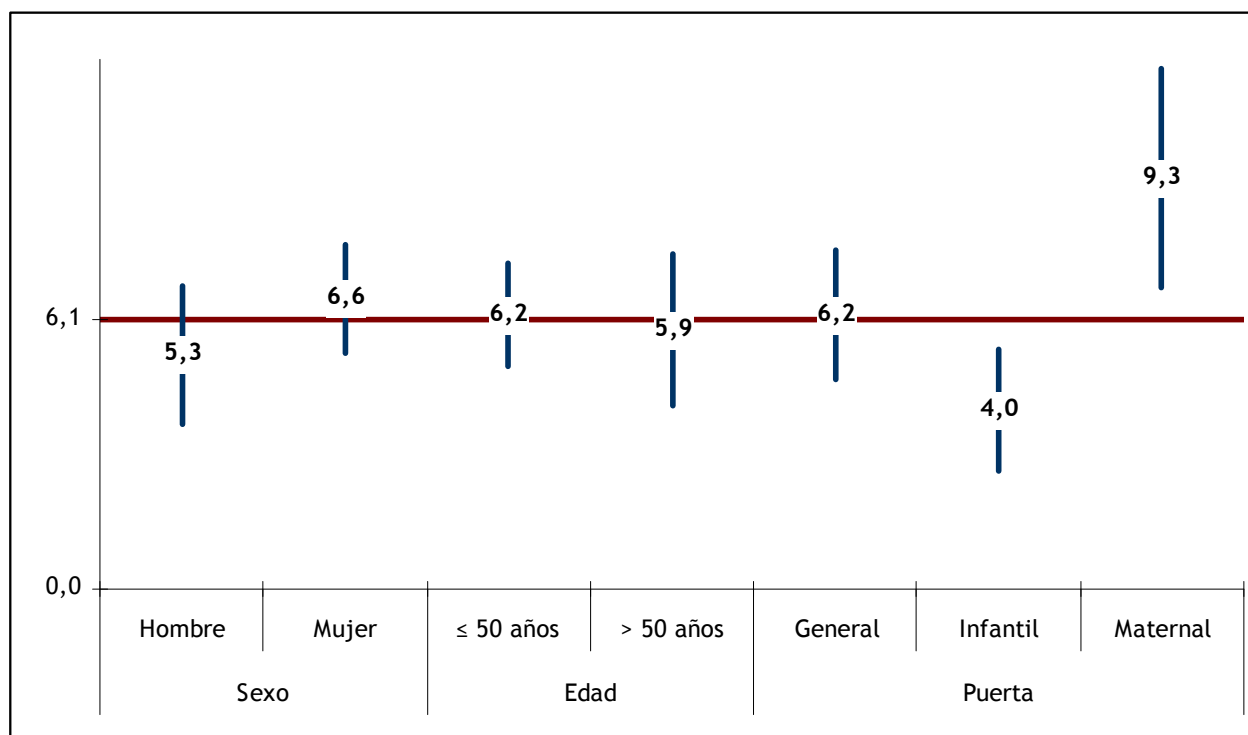
P33	Total	%
NS/NC	23	22%
NADA	22	21%
EL TIEMPO DE ESPERA	19	18%
SALA DE ESPERA	4	4%
TEMPERATURA ELEVADA	3	3%
MAS RAPIDEZ EN EL PRIMER CONTACTO	2	2%
PERSONAL ATENCION AL CLIENTE / RECEPCION	2	2%
QUE LOS FAMILIARES PUEDAN ESTAR MAS CON EL ENFERMO	2	2%
RUIDO	2	2%
APARTAR LAS COSAS GRAVES DE LA VISTA DEL RESTO DE PACIENTES	1	1%
ATENCION POR PARTE DE ENFERMEROS	1	1%
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS	1	1%
EL TIEMPO DE ESPERA CON EL MEDICO	1	1%
EL TIEMPO DE ESPERA DESDE EL TRIAJE HASTA SER ATENDIDO POR EL FACULTATIVO	1	1%
EL TIEMPO QUE PASA EL MEDICO CON EL PACIENTE ES ESCASO	1	1%
ENTRETENIMIENTO PARA NIÑOS	1	1%
HACER MAS PRUEBAS	1	1%
LA ACTITUD DEL PERSONAL DELANTE DE LOS PACIENTES	1	1%
LA AMABILIDAD EN EL TRATO	1	1%
MAS ATENCION PERSONAL NO SANITARIO	1	1%

MAS COORDINACION ENTRE EL PERSONAL	1	1%
MAS MEDICOS	1	1%
MAS PERSONAL	1	1%
MEJOR COORDINACION POR PARTE DE ENFERMERIA DE UN AREA A OTRA	1	1%
MEJOR TRATO CON NIÑOS	1	1%
MEJORA EN LA LIMPIEZA DE LOS BAÑOS DE LA SALA DE ESPERA	1	1%
PERSONAL DE RADIOLOGIA	1	1%
PRIORIZAR MEJOR LAS URGENCIA	1	1%
QUE EL MEDICO SE TOME SU TRABAJO MAS EN SERIO.	1	1%
QUE EL TIEMPO ENTRE UN ESPECIALISTA U OTRO NO SE DEMORE	1	1%
QUE EL TIEMPO ENTRE UNAS PRUEBAS Y OTRAS NO SE DEMORE TANTO	1	1%
QUE LOS PAPELES DE CADA PERSONA ESTEN EN SU SITIO Y NO SE TRANSPAPELEN	1	1%
QUE NO PASEN A LOS ENFERMOS EN CAMAS A LAS SALAS DE ESPERA	1	1%
TRATO DE ENFERMEROS	1	1%
TRATO HUMANO	1	1%
	105	100%

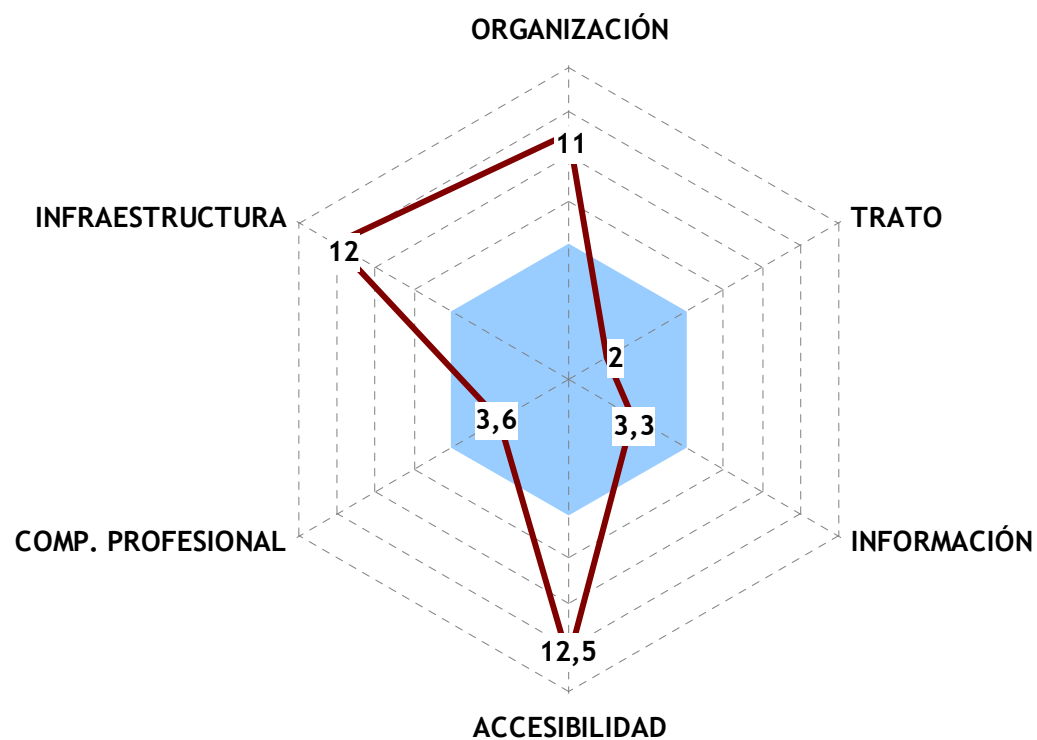
TASA DE PROBLEMAS.

La tasa global de problemas indica el porcentaje de defectos que afectan a cualquiera de las dimensiones de la encuesta. Es superior en la puerta de maternal e inferior en la de infantil.

DIMENSIONES		Sexo		Edad		Puerta de Urgencias			GLOBAL
		Hombre	Mujer	≤ 50 años	> 50 años	General	Infantil	Maternal	
PROBLEMAS ORGANIZACIÓN	%	9,1	11,9	10,7	11,4	10,8	6,7	18,5	11,0
	IC95%±	8,3	5,8	5,7	8,5	7,2	8,0	10,2	4,8
PROBLEMAS TRATO	%	0,5	2,7	2,6	0,5	0,7	2,4	3,8	2,0
	IC95%±	0,9	1,6	1,5	1,0	1,0	2,1	3,2	1,1
PROBLEMAS INFORMACIÓN	%	2,0	4,0	3,9	2,1	2,3	2,5	9,4	3,3
	IC95%±	2,7	2,7	2,6	2,9	2,6	3,0	7,1	2,0
PROBLEMAS ACCESIBILIDAD	%	8,3	14,7	13,7	9,7	8,7	8,6	26,1	12,5
	IC95%±	9,0	11,6	7,9	10,4	8,1	9,3	17,9	6,4
PROB. COMP. PROFESIONAL	%	4,7	3,1	3,3	4,2	4,9	1,0	4,8	3,6
	IC95%±	3,0	1,7	1,8	2,9	2,6	1,4	3,7	1,5
PROB. INFRA-ESTRUCTURA	%	11,6	12,4	11,5	13,2	14,3	8,5	12,5	12,0
	IC95%±	5,0	3,7	3,5	5,7	4,8	4,6	6,4	3,0
TASA GLOBAL DE PROBLEMAS	%	5,3	6,6	6,2	5,9	6,2	4,0	9,3	6,1
	IC95%±	1,6	1,2	1,2	1,7	1,5	1,4	2,5	1,0



Por dimensiones, las peor valoradas son la accesibilidad, infraestructuras y organización. Las mejor el trato, la información ofertada y la competencia profesional.

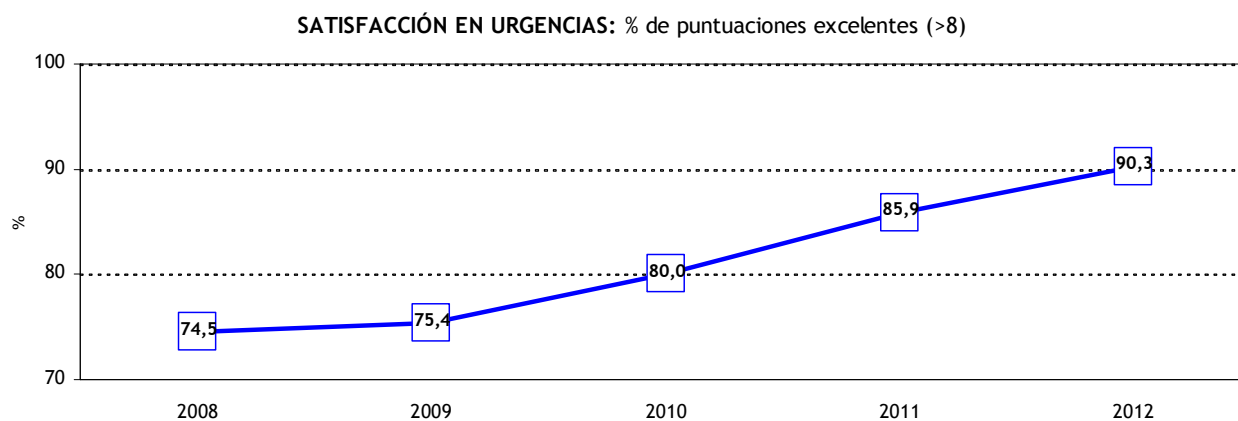
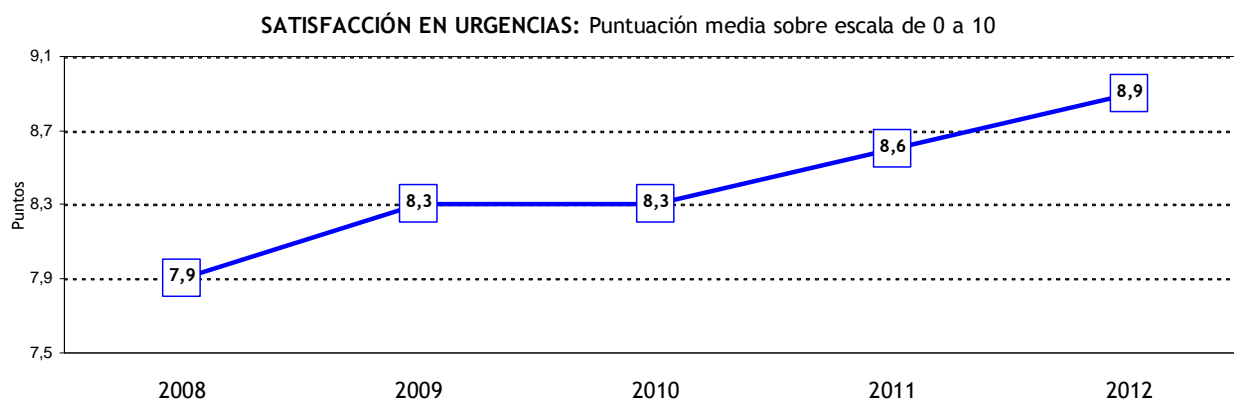


ANÁLISIS LONGITUDINAL.

La encuesta de calidad percibida por los pacientes que acuden a urgencias ha sido realizada de forma anual desde 2008 con esta misma estructura y cuestionario.

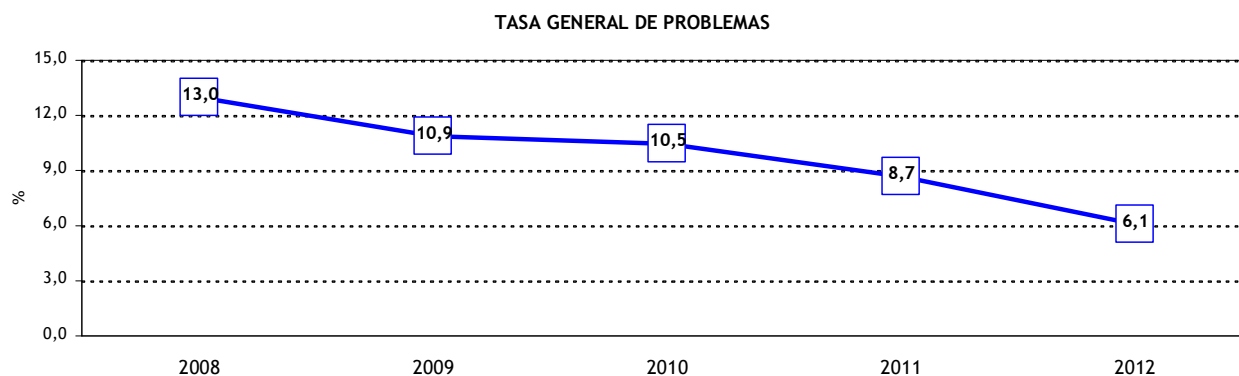
1. Satisfacción

Continúa la tendencia ascendente que hizo del hospital el mejor valorado del SMS en 2009. El porcentaje de puntuaciones de 8 ó más puntos mejora en más del 90%, y la puntuación media roza los 9 puntos.



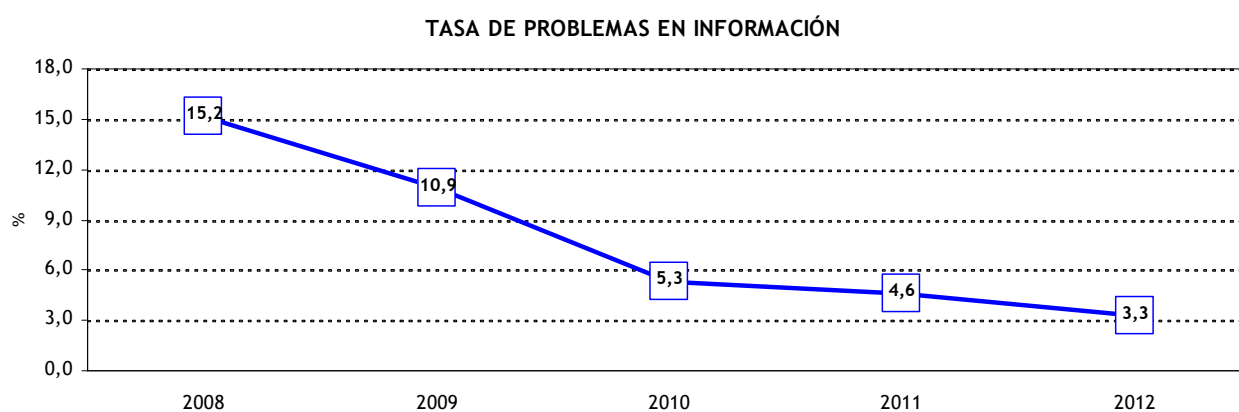
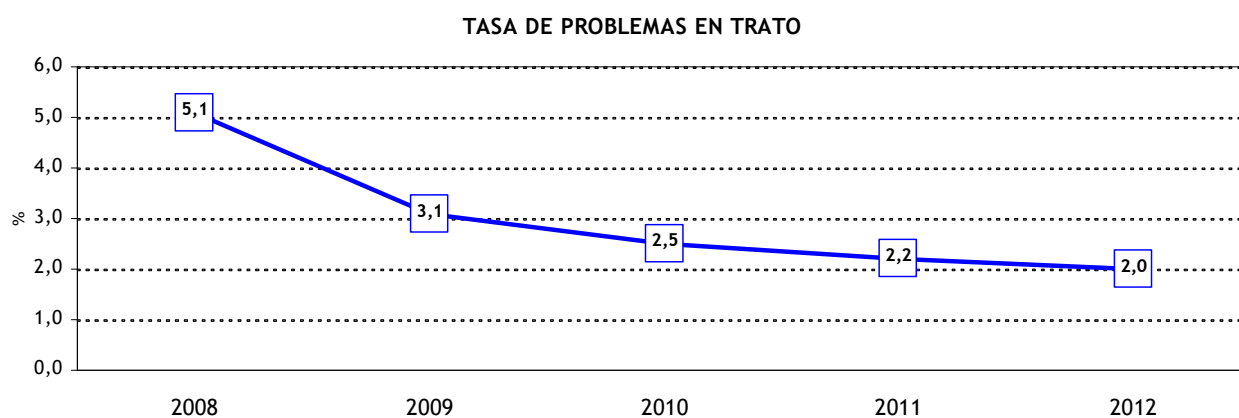
2. Tasa global de problemas

Continúa la tendencia a la mejora, situando la TGP cerca del 6%, más de un 50% inferior a 2008.

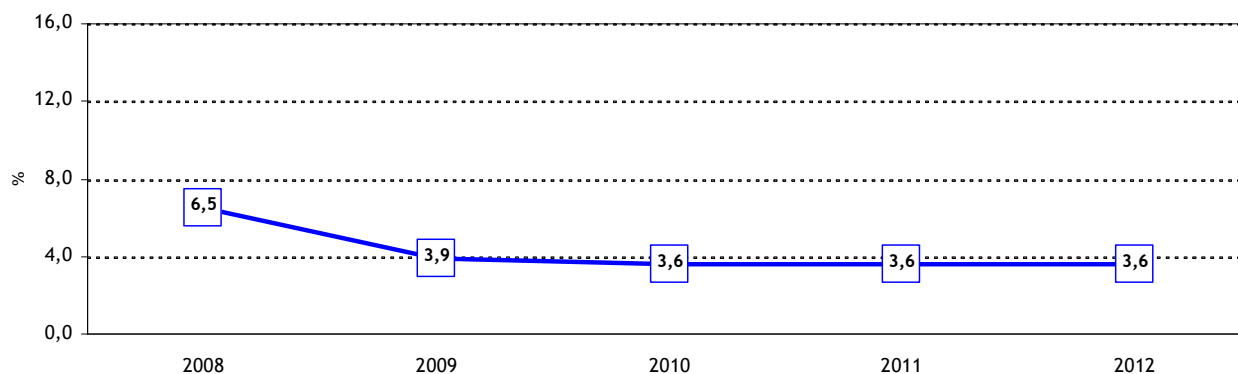


3. Dimensiones

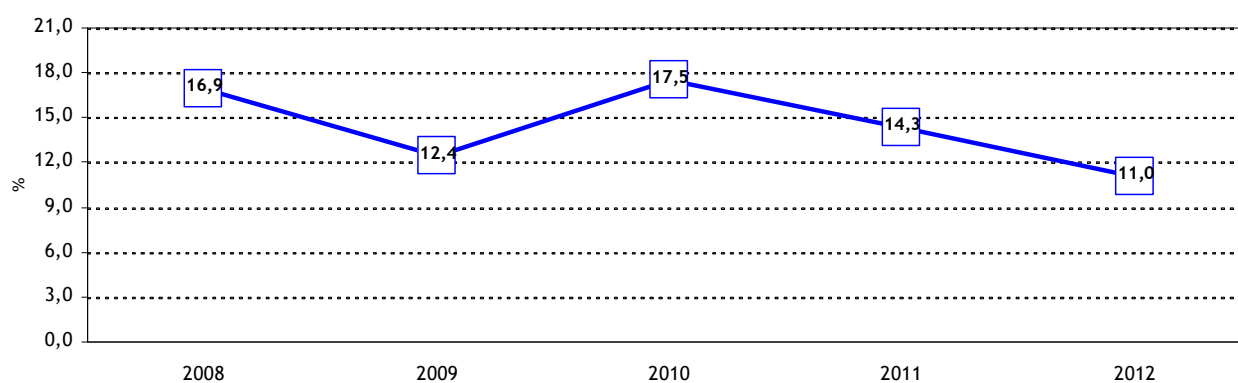
La evolución de las tasas de problemas por dimensiones es homogénea y hacia la mejora



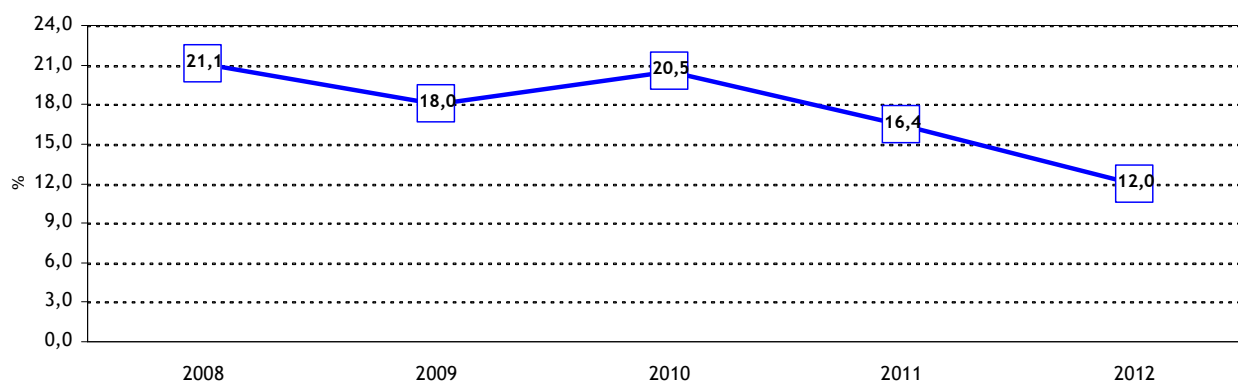
TASA DE PROBLEMAS EN COMPETENCIA PROFESIONAL

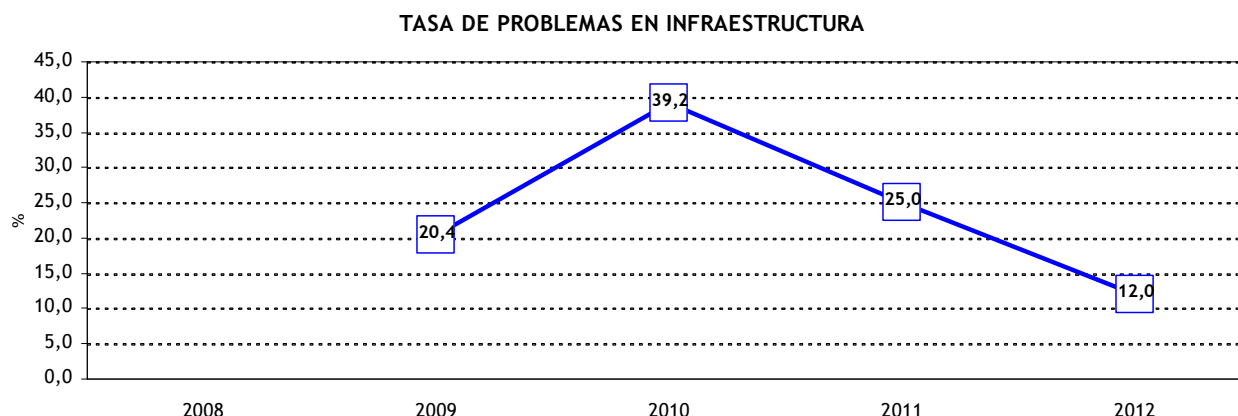


TASA DE PROBLEMAS EN ORGANIZACIÓN



TASA DE PROBLEMAS EN INFRAESTRUCTURA





La dimensión accesibilidad no fue valorada en 2008 porque la pregunta en la que se basa fue introducida en la edición de 2009.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Las principales conclusiones de los datos expuestos son:

- La Tasa Global de Problemas es baja y con tendencia favorable. Recíprocamente, la satisfacción es alta y con tendencia asimismo favorable. Los resultados son peores a los globales en la puerta del maternal y mejores en la del infantil
- Las dimensiones “competencia profesional”, “trato” e “información” muestran resultados excelentes, con tasas de problemas en general inferiores al 5% y tendencias favorables
- Las dimensiones “organización”, “accesibilidad” e “infraestructura” muestran tasas de problemas de rango medio con tendencia también favorable. La accesibilidad es peor en maternal.
- Los aspectos más mejorables en ellas son el ruido y la limpieza de los aseos (infraestructura), así como la posibilidad de presencia del acompañante y la identificación de los profesionales (organización).
- La dimensión accesibilidad es la peor valorada. El tiempo de espera es, con mucho, la opción de mejora priorizada por los encuestados.

Ante ellas la UCA recomienda:

- 1) Fijar objetivos explícitos para 2013
- 2) Formar un grupo de seguimiento y monitorizar el proceso “urgencias” vigente, a fin de priorizar e implementar nuevos ciclos de mejora
- 3) Ciclo de Mejora en la identificación de nuestros profesionales en las puertas de urgencia.
- 4) Reorganizar los procedimientos en la puerta del maternal a fin de mejorar la accesibilidad y el contacto con acompañantes.