

# La Voz del Paciente de las Consultas Externas de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud

Más A, Parra P, Gomis R, Calle JE, Ramón T, Nieto P





Región de Murcia  
Consejería de Sanidad y Consumo




Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y Farmacéutica e Investigación




# OBJETIVO

-  Medir la calidad percibida y la valoración global de la satisfacción con la atención recibida por los usuarios de las Consultas Externas de los Hospitales de agudos 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: Usuarios de Consultas Externas de todos los hospitales del SMS que han acudido a consulta durante los días 14, 16, 18, 22, y 24 de enero 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). Las llamadas se realizaron a las 48h de haberse producido la visita.

# CUESTIONARIO



## 29 preguntas

- Tipo Informe
- Valoración subjetiva y global de la satisfacción , profesionalidad y trato


## Apartados:

- Adecuación de la cita
- Tiempo de espera
- Interior de la consulta
- Aspectos del local
- Valoración Global
- Datos sociodemográficos

## 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 desarrolló del 17 al 31 de enero.




# RESULTADOS

-  Para conseguir el tamaño de la muestra (1800 cuestionarios) ha sido necesario llamar a 3.148 pacientes/acompañantes.

CONTACTOS	NÚMERO DE CASOS		
	PARCIAL	ACUMULADO	%
Se realiza entrevista a persona especificada en listado.	1.440	1.800	45,7
Se realiza entrevista al acompañante de la persona especificada en listado.	360		11,4
Teléfono corresponde a Fax o a contestador.	79	1.348	2,5
Teléfono/s no corresponde a persona especificada en listado facilitado.	101		3,2
Imposible contactar (no descuelgan o persona indicada no está).	908		28,8
Rechazo a ser entrevistado.	153		4,9
Registro o persona repetida.	3		0,1
No procede, ya que no asistió a la consulta.	104	3,3	
<b>TOTAL</b>		<b>3.148</b>	<b>100,0</b>



# RESULTADOS

-  Para conseguir el tamaño de la muestra (1800 cuestionarios) ha sido necesario llamar a 3.148 pacientes/acompañantes.
-  Características de la muestra: 62,3% mujeres, 32,7% con 65 años o más, 61,3% sin estudios o con estudios primarios.
-  Satisfacción media: 8,74 sobre 10.

# RESULTADOS

## PUNTOS FUERTES (cumplimientos > 85%)

### Accesibilidad:

- Ninguna dificultad para obtener la cita: 94,3%
- Día de cita adecuado: 92,8%
- Hora de la consulta adecuada: 91,3%

### Calidad científico-técnica:

- Profesionalidad buena o muy buena del p. sanitario: 92,3%
- Preocupación del médico por aclarar las dudas: 88,6%
- Dedicación del tiempo que precisan: 89,5%

# RESULTADOS

## PUNTOS FUERTES (cumplimientos > 85%)

**Trato:** valorado como bueno o muy bueno

89,0% administrativo

93,7% enfermería

91,7% médico

### **Intimidad:**

97,8% de los pacientes consultados opinan que se respetó en el momento de explorarles o atenderles.

### **Infraestructura:**

Un 96,2% y un 87,4 de los encuestados manifiestan que las consultas y aseos se encontraban limpios.

Volverían a la misma consulta 92,2%

# RESULTADOS

## OPORTUNIDADES DE MEJORA (incumplimientos > 15%)

### Tiempos de espera:

36,7,% esperan más de 30 minutos.

21,0% el tiempo de espera les parece mucho o muchísimo

### ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo que esperar

¿Cuánto tiempo que tuvo que esperar?	%Muy poco	%Poco	%Regular	%Mucho	%Muchísimo
Menos de 15 minutos	37,1	54,6	8,1	0,2	0,0
De 16 a 30 minutos	3,9	53,6	38,0	4,4	0,2
De 31 a 45 minutos	0,0	19,9	57,1	22,1	0,9
Más de 45 minutos	0,0	6,4	21,0	38,0	34,6

# RESULTADOS

## OPORTUNIDADES DE MEJORA (incumplimientos > 15%)

### Tiempos de espera:

36,7,% esperan más de 30 minutos.

21,0% el tiempo de espera les parece mucho o muchísimo

### Identificación del personal:

51,0% no conocen el nombre del médico que les atendió.

### Infraestructura:

- 15,7%: Temperatura desagradable
- 18,5%: Cartelería no clara y poco útil

# RESULTADOS

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA** (incumplimientos > 15%)

### ▪ **Organización:**

- El médico no dispone de su historial, incluyendo los resultados de pruebas solicitadas: 17,5%
- Un 42,8% abandonan la consulta sin la receta del medicamento que precisaban.

### • **Satisfacción global:**

27,7% de pacientes califican con menos de 8 su satisfacción con la atención.

# CONCLUSIONES

Esta nueva herramienta permite:

- Conseguir información actual de la calidad percibida por los usuarios de las Consultas Externas en los hospitales del SMS.
- Identificar las oportunidades de mejora existentes
- Establecer indicadores que se evalúan cada año en el contrato de gestión entre SMS y cada centro.



Felices por encontrar muchos puntos fuertes ...



The New York Times

...pero sin dormirnos en los laureles.



Nuestro agradecimiento a los pacientes por su “paciencia” y a Charles Ebbets por sus fotografías.





Región de Murcia  
Consejería de Sanidad y Consumo

Dirección General de Planificación, Ordenación  
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

**EMCA**  
Gestión de la Calidad Asistencial

Servicio  
**Murciano**  
de Salud

**EMCA**  
Gestión de la Calidad Asistencial

Servicio  
**Murciano**  
de Salud