

# Sugerencias de los pacientes para mejorar la atención en las Consultas Externas de su Hospital

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



## OBJETIVO

Identificar las oportunidades de mejora manifestadas por los pacientes tras la atención recibida en las Consultas Externas del Servicio Murciano de Salud.

## METODOLOGÍA

Análisis descriptivo de las respuestas a la pregunta abierta del cuestionario EMCA, administrado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI), a una muestra de 1800 usuarios del total que fueron atendidos en Consultas Externas los días 14, 16, 18, 22 y 24 de enero de 2008, seleccionados mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio por día de la semana.

## RESULTADOS

De los 1.394 pacientes que han opinado, **949 solicitan mejoras**

## CONCLUSIONES

La dimensión con mayor margen de mejora es "**Tiempos de Espera**" muy relacionada con el resto de problemas detectados en la organización, hacia donde deben orientarse los esfuerzos de los responsables de los centros si se quiere aumentar la calidad percibida y la satisfacción de los pacientes.

