

EVALUACIÓN Y MEJORA EN EL ENVÍO DE ENCUESTAS DE CALIDAD PERCIBIDA AL USUARIO DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Arellano C, Nieto P, Hukelová H, Carnicero MC, Hernández P, Ramón T

OBJETIVO: Mejorar el tiempo de envío de encuestas de calidad percibida y satisfacción con la atención sanitaria recibida, a los usuarios de los centros de salud del Servicio Murciano de Salud (SMS)

Diseño del estudio



- Dimensión: calidad científico-técnica
- Tipo de datos: proceso
- Unidades de estudio: profesionales del equipo procesador de datos

- Tamaño muestral: 77 centros de salud
- Tipo de evaluación: interna y retrospectiva

Criterios de Calidad



C1 > Tiempo necesario para la selección de pacientes de cada centro igual o menor a una hora



C2 > El etiquetado y ensobrado de cada lote de 50 encuestas debe realizarse en cuarenta y cinco minutos o menos



C3 > Las encuestas están listas para su envío postal en un tiempo máximo de siete días laborables

Intervenciones

INT1 > Realización de un cartel con el diagrama de flujo del proceso

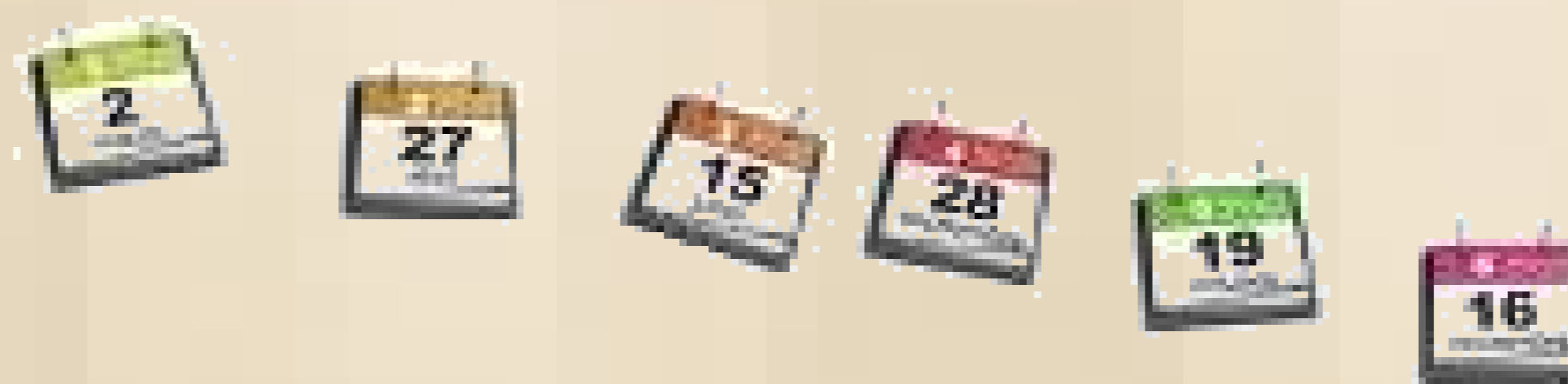
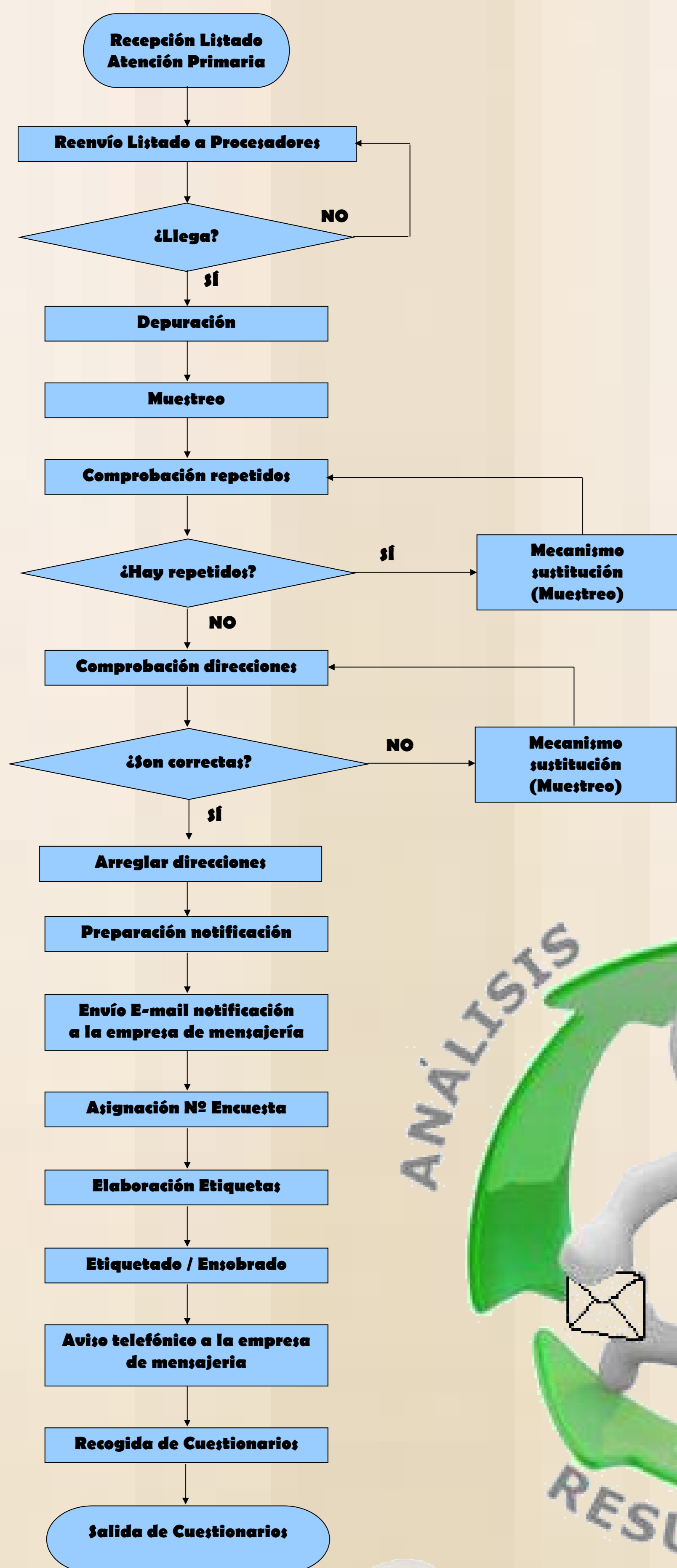
INT2 > Organización del trabajo por bloques de tareas diarias

INT3 > Designación de un responsable de unificación y cierre de tareas realizadas en cada jornada

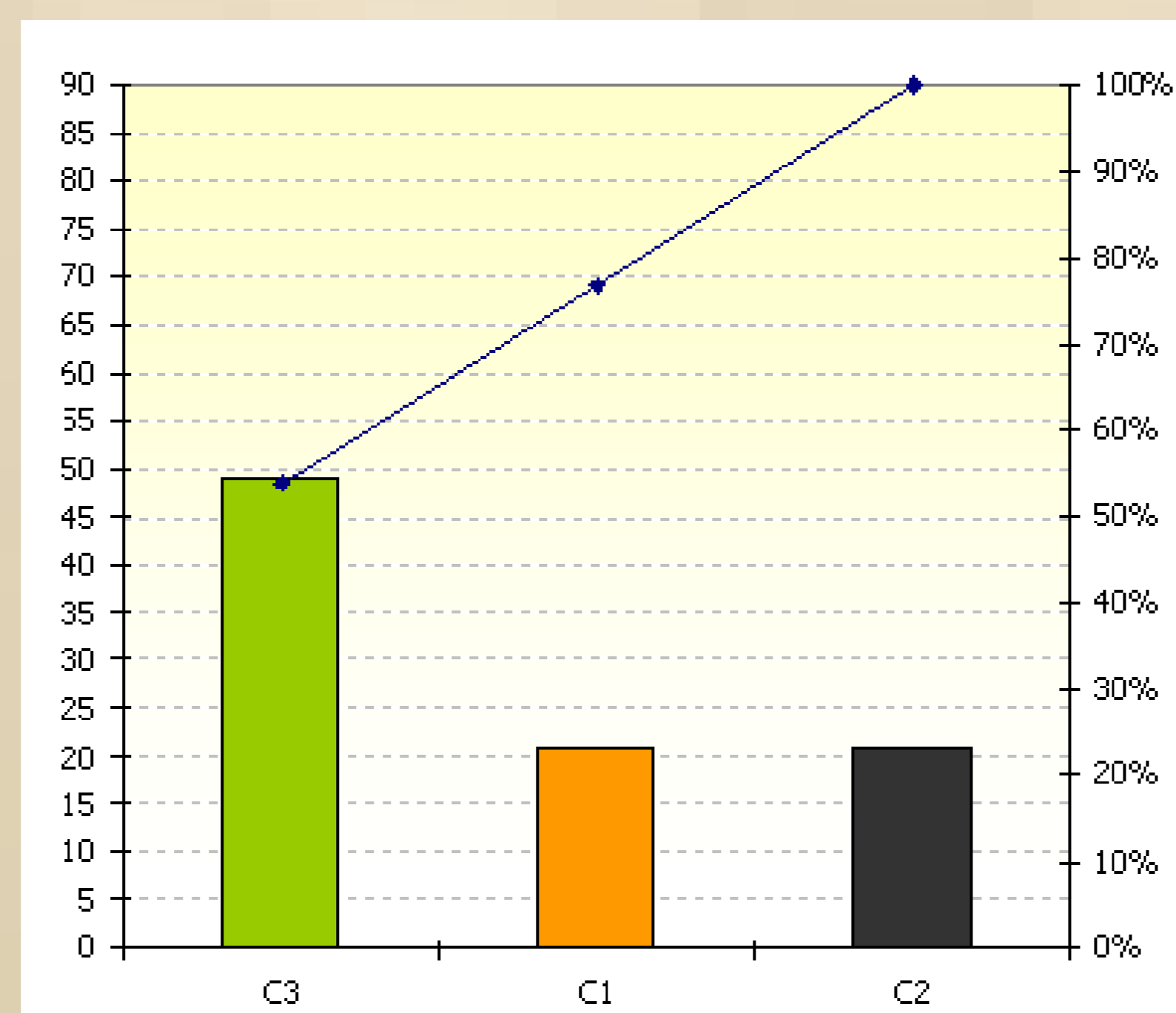
INT4 > Creación de una hoja de registro diario del trabajo realizado

INT5 > Elaboración del documento de normalización para corrección de direcciones postales

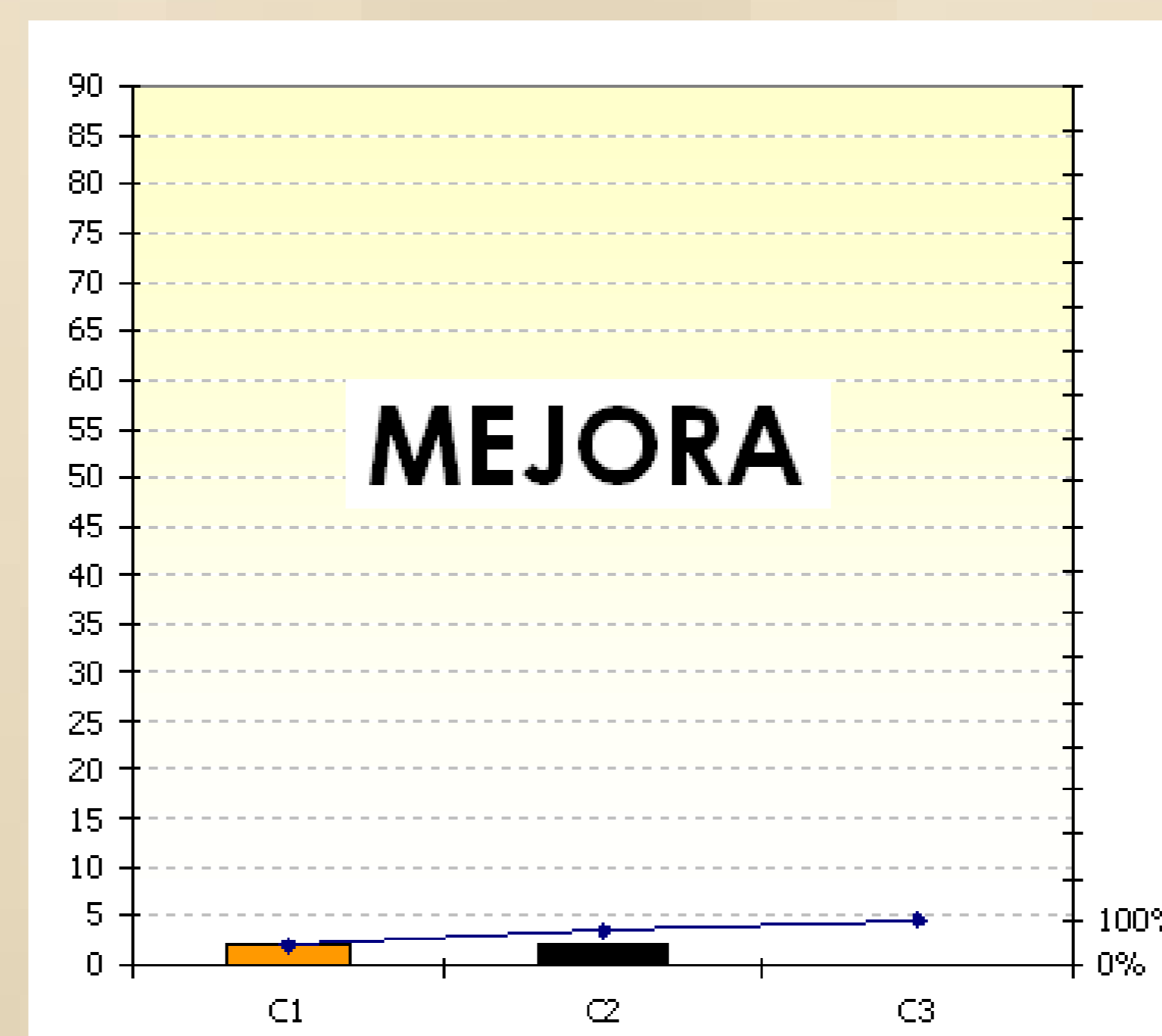
INT6 > Utilización de un software con alarma de las tareas a realizar



Primera Evaluación



Segunda Evaluación



CONCLUSIONES: Mediante el análisis y la aplicación de medidas correctoras, basadas principalmente en la protocolización del proceso de preparación de encuestas, se ha reducido considerablemente el tiempo de envío de las mismas a los usuarios de atención primaria del SMS.