



Región de Murcia  
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación Sociosanitaria,  
Farmacia y Atención al Ciudadano

**EMCA**  
Gestión de la Calidad Asistencial



# ¿ESTAN MÁS SATISFECHOS LOS PACIENTES QUE UTILIZAN “LA PRIVADA”?

Más Castillo A\*, Parra Hidalgo P, García Ruiz MC,  
Ramón Esparza JM, Rodríguez Molina MC, Calle Urra JE.

# JUSTIFICACIÓN

---

En la Región de Murcia las encuestas de Calidad Percibida recogen la satisfacción de los pacientes desde el año 2002.

El año 2012 aparece por primera vez un barómetro sanitario de la asistencia privada.

Es el momento de conocer cómo nos encontramos con respecto a este tipo de atención desde el punto de vista del paciente.



# OBJETIVO

---

Comparar los resultados obtenidos a nivel nacional por el Barómetro de la Sanidad Privada (IDIS) y los obtenidos por el Servicio Murciano de Salud (SMS) mediante los cuestionarios utilizados para valoración de calidad percibida (EMCA), durante los dos últimos años de utilización.



# MATERIAL Y MÉTODOS

---

- ❖ Se ha procedido a comparar aspectos metodológicos e indicadores comunes en cuanto a resultados de Calidad Percibida, en la Sanidad Privada, a nivel nacional, y en la Sanidad Pública, a nivel regional.
- ❖ El estudio se ha desarrollado en el ámbito de Atención Hospitalaria y Atención Ambulatoria durante los años 2012 y 2013.



# RESULTADOS

Metodología	IDIS	EMCA
Población	Población residente de 18 años y más que tienen un seguro privado de salud	<ul style="list-style-type: none"><li>- A. Primaria (AP): <b>usuarios</b> de los C. de Salud del SMS de 14 años y más.</li><li>- A. Hospitalaria (AH) : Pacientes <b>dados de alta</b> en S. médicos, quirúrgicos y puérperas de los Hospitales de Agudos del SMS de 18 años y más.</li><li>- C. Externas (CE): <b>usuarios</b> de 18 años y más.</li><li>- Urgencias (U): <b>usuarios</b> todas las edades.</li></ul>
Tamaño de la muestra	<p><b>2012:</b> N =2.179 España</p> <p><b>2013:</b> N = 2.556 España n = 101 R. Murcia</p>	<p><b>2012:</b> N = 2.136 R. Murcia</p> <p><b>2013:</b> N = 7.244 R. Murcia</p>



# RESULTADOS

Metodología	IDIS	EMCA
Periodo de referencia	2012: no consta en informe 17 enero a 14 febrero 2013.	5 de marzo a 8 de julio 2012 8 de abril a 8 de septiembre 2013
Muestreo	Afijación no proporcional de la muestra	Muestreo sistemático con arranque aleatorio escogiendo un caso de cada K (fracción de muestreo) del registro de usuarios correspondiente a cada día de estudio, hasta completar el número de casos preciso
Error muestral (nivel de confianza 95%)	$\pm 1,98$ a nivel nacional	$\pm 2,11$ Atención Primaria $\pm 3,32$ S. Médicos $\pm 3,51$ S. Quirúrgicos $\pm 4,11$ S. Obstétricos $\pm 2,32$ C. Externas $\pm 2,20$ S. Urgencias



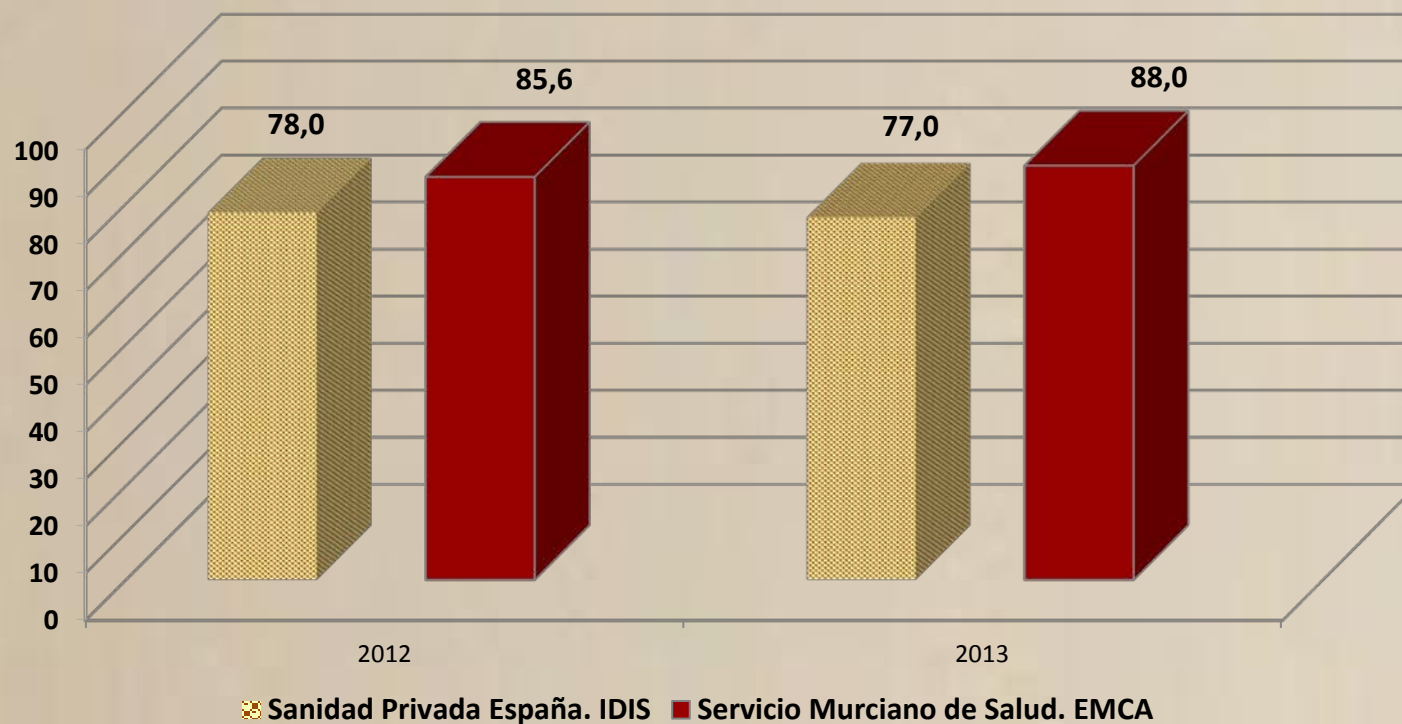
# RESULTADOS

Metodología	IDIS	<i>EMCA</i>
Cuestionario	Estructurado y cerrado en su mayor parte, utilizando dos escalas Lickert (1-5 ; 1-10)	Cuestionario <i>EMCA</i>
Administración	Entrevista telefónica (CAWI)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Correo postal con carta recordatorio en AP e ingreso hospitalario</li><li>- Entrevista telefónica (CATI) para C. Externas y Urgencias</li></ul>
Tasa de respuesta	No figura negativa a contestar	35,4 % correo postal 5,8 % rechazo a contestar



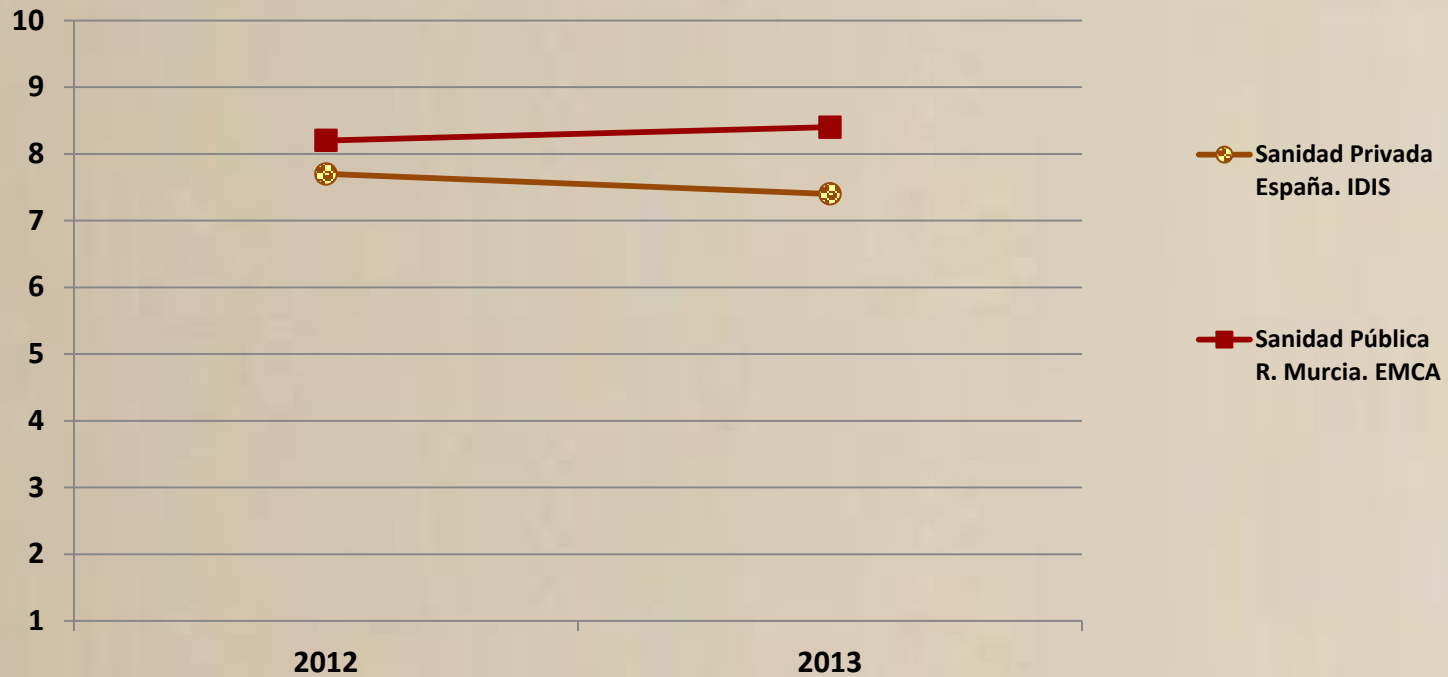
# RESULTADOS

**Porcentaje de personas que puntúan con 7 y más su Satisfacción con la atención sanitaria. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Años 2012-2013**



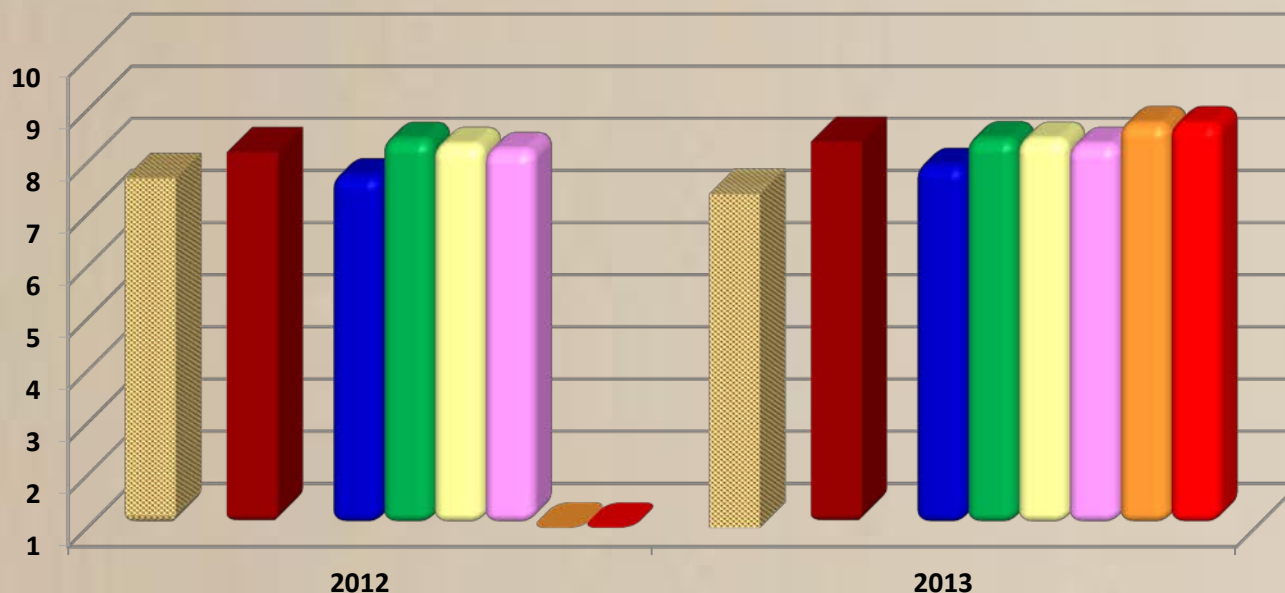


## Satisfacción media con la atención sanitaria. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Años 2012-2013



# RESULTADOS

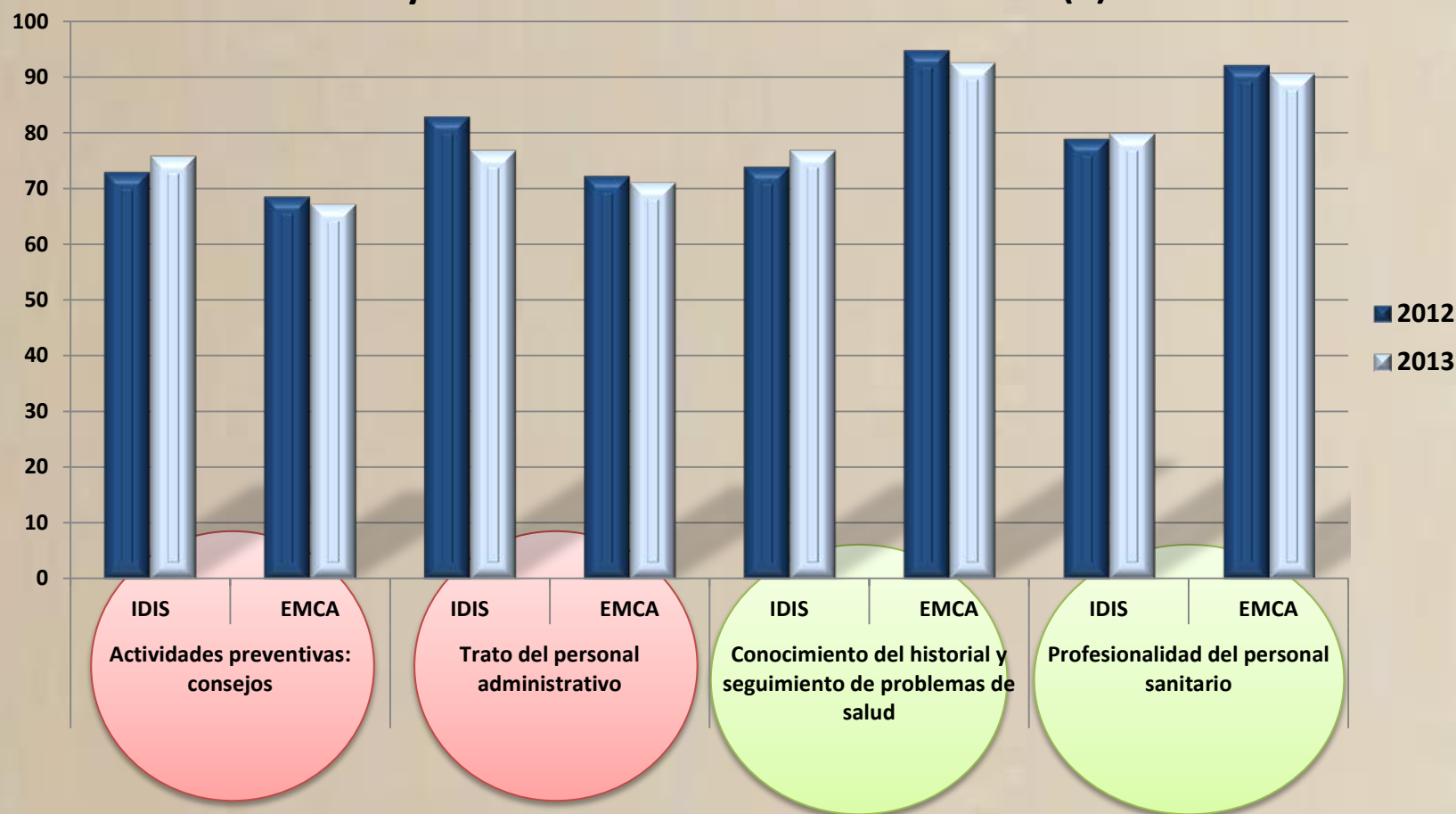
## Satisfacción con la atención sanitaria. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Años 2012- 2013



	2012	2013
Sanidad Privada España. IDIS	7,7	7,4
Sanidad Pública R. Murcia. EMCA	8,2	8,4
Atención Primaria Servicio Murciano de Salud. EMCA	7,7	7,9
Hospitalización Quirúrgica Servicio Murciano de Salud. EMCA	8,4	8,4
Hospitalización Médica Servicio Murciano de Salud. EMCA	8,3	8,4
Atención Obstétrica Servicio Murciano de Salud. EMCA	8,2	8,3
Consultas Externas Servicio Murciano de Salud. EMCA	--	8,7
Urgencias Hospitalarias Servicio Murciano de Salud. EMCA	--	8,7

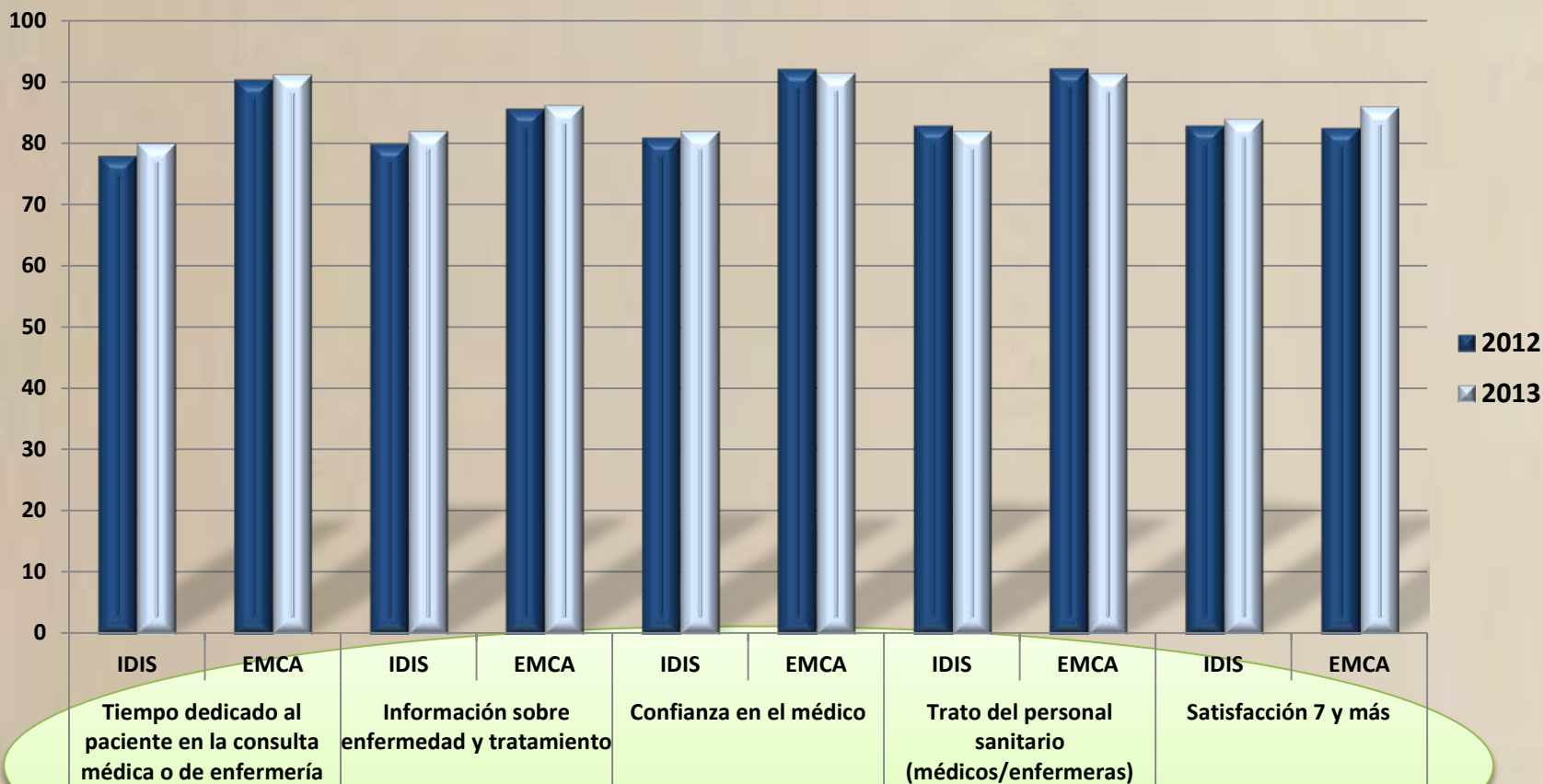
# RESULTADOS

## Satisfacción con A. Primaria/C. Externas. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Año 2012 - 2013 (1)



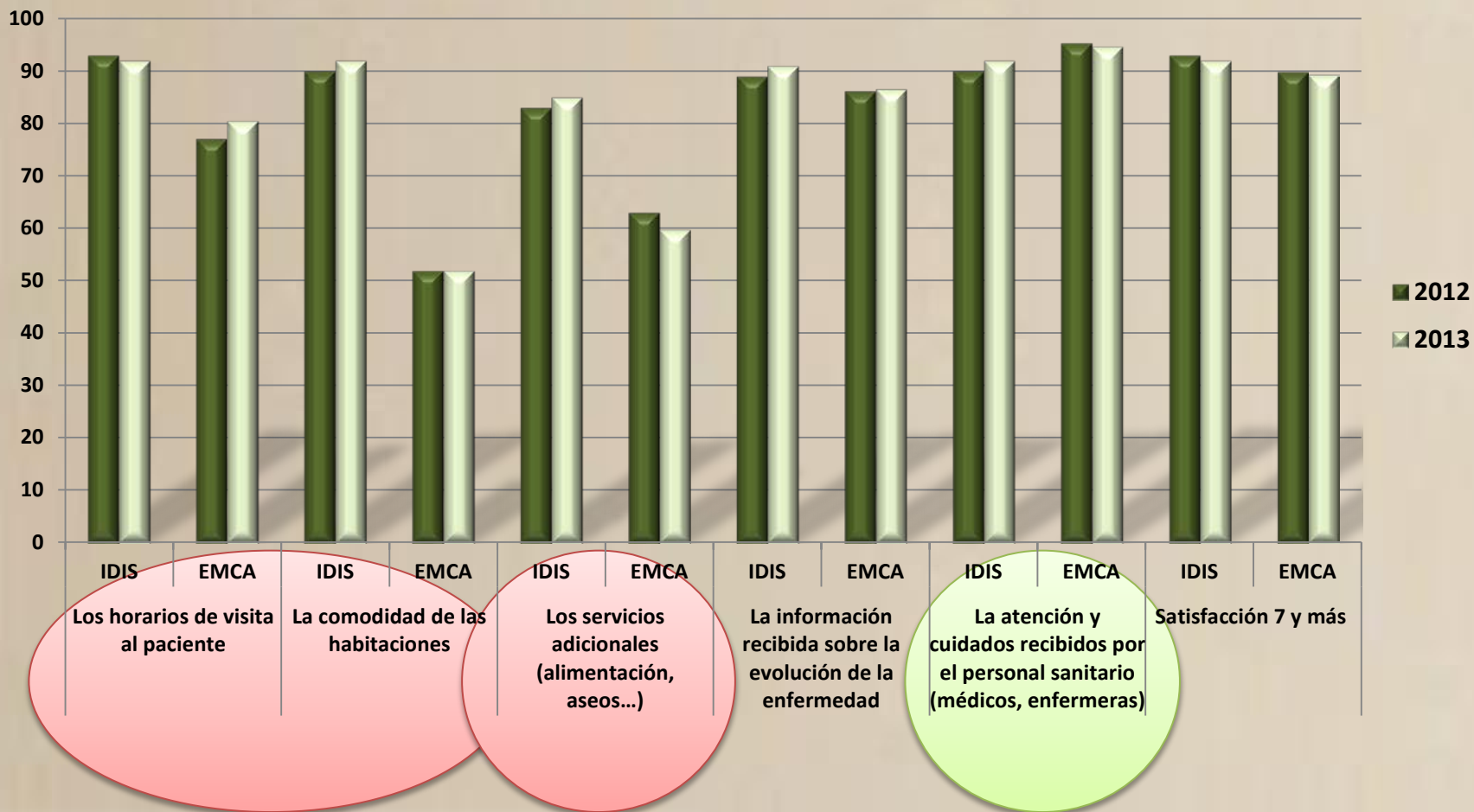
# RESULTADOS

## Satisfacción con A. Primaria/C. Externas. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Año 2012 - 2013 (2)



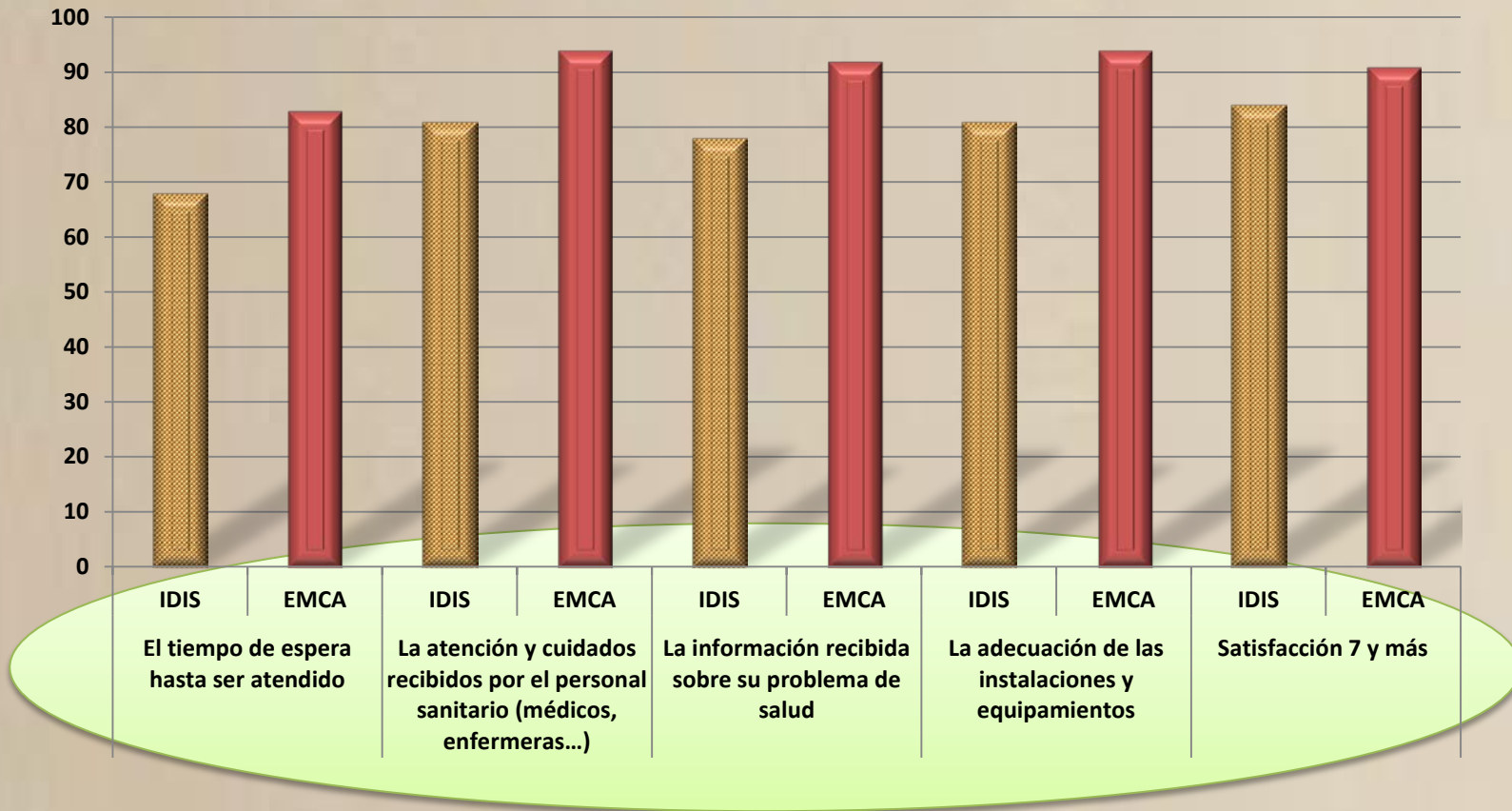
# RESULTADOS

## Satisfacción con la atención en la estancia Hospitalaria. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Año 2012 - 2013

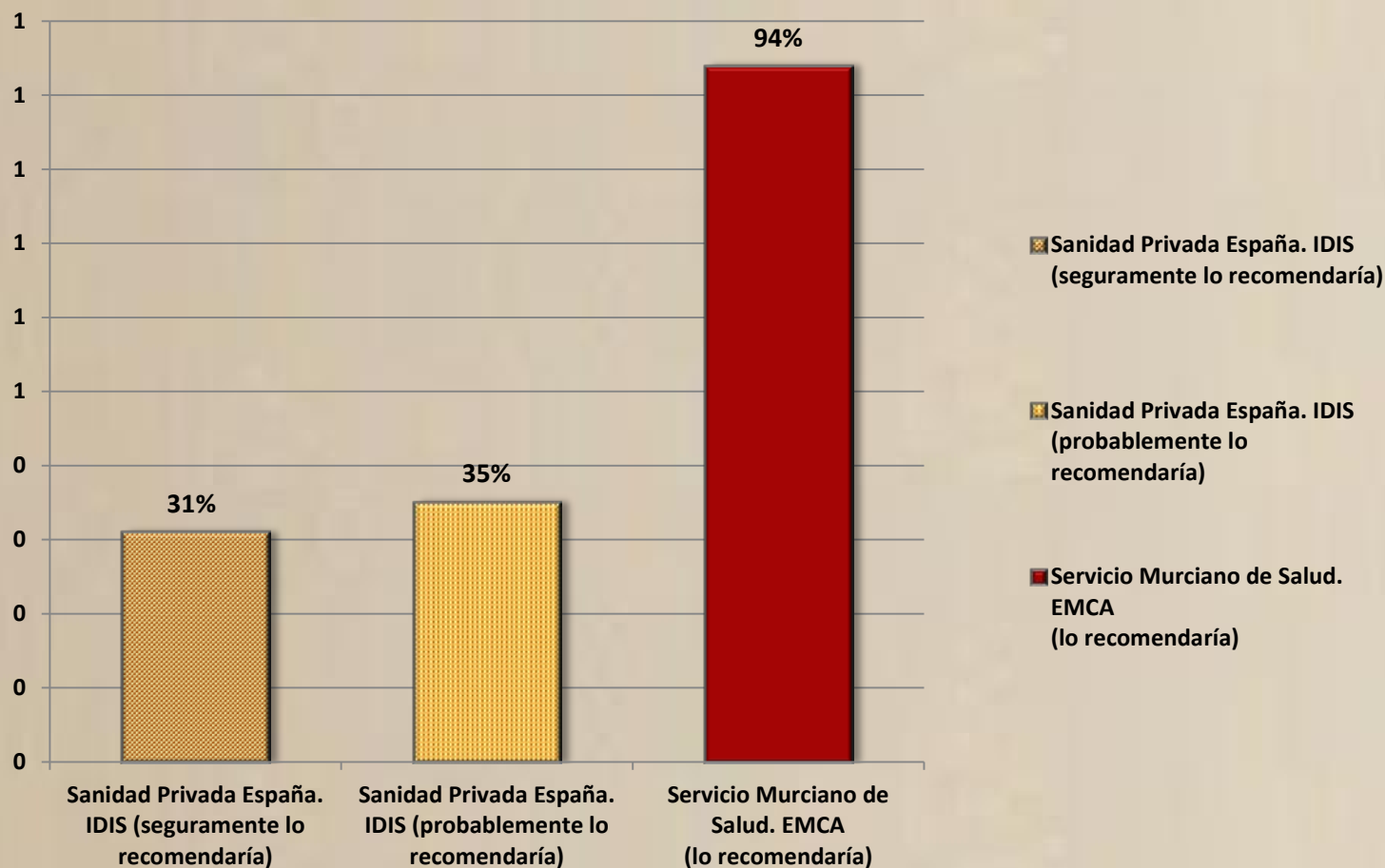


# RESULTADOS

## Satisfacción con la atención en Urgencias Hospitalarias. Sanidad Privada España y Pública R. Murcia. Año 2013



## Recomendarían el Centro/Hospital. Año 2013



# CONCLUSIONES

---

La **metodología** EMCA utilizada por los Servicios de Salud de la Comunidad Autónoma de Murcia presenta como ventajas frente a la utilizada por el IDIS:

- ❖ Se encuesta a personas que han utilizado los servicios por los que se les interroga y por tanto son conocedoras de ellos.
- ❖ Se formulan preguntas sobre situaciones reales, en las que el encuestado tiene experiencia.





# CONCLUSIONES

---

- ❖ Las muestras utilizadas son, además de representativas de la población, suficientes para poder extrapolar datos y detectar diferencias entre centros.
  
- ❖ Los periodos de tiempo desde el hecho acaecido y el momento de preguntar sobre él no superan los 9 días, minimizándose el sesgo del recuerdo.



# CONCLUSIONES

---

Respecto a los **resultados** tras la comparación, y con las cautelas pertinentes por las limitaciones del estudio, se puede concluir que:



# CONCLUSIONES

---

- ❖ Se detectan como oportunidades de mejora en el SMS con respecto a la asistencia privada:
  - ✓ A nivel ambulatorio la valoración del trato recibido por el personal administrativo.
  - ✓ En la estancia hospitalaria la comida, la comodidad de las habitaciones y el control de las visitas.



# CONCLUSIONES

---

- ❖ En el resto de ítems comparados, la satisfacción media global es mayor en los pacientes que utilizan la sanidad pública.
- ❖ Un 94% de los pacientes que han utilizado los servicios públicos recomendarían el centro u hospital a sus familiares y amigos.





[adelia.mas@carm.es](mailto:adelia.mas@carm.es)



Skylines de Valencia  
2012

Solo