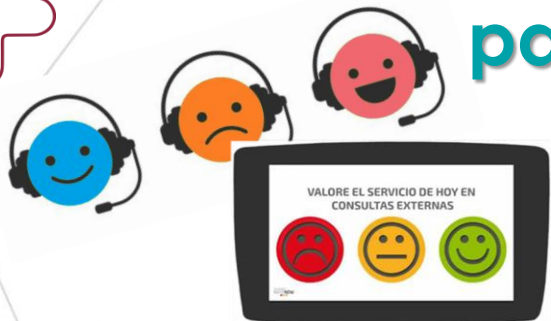


EMCA

Servicio
Murciano
de Salud




Encuesta de satisfacción mediante pantalla digital versus encuesta EMCA telefónica

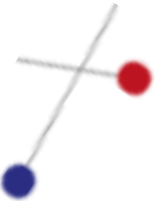
Más Castillo A, Calle Urra J E, Parra Hidalgo P, Nieto Martínez P,
Ramón Esparza T, López Rojo C.

Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación

Objetivos



Valorar si el perfil de los usuarios que responde y los resultados de los indicadores obtenidos con la encuesta digital - autoadministrada son similares a los obtenidos con la encuesta EMCA telefónica.



Valorar si la encuesta digital - autoadministrada es una herramienta útil para la toma de decisiones y puede ser una alternativa o complemento de la encuesta EMCA telefónica.

Métodos

Periodo de estudio: del 5/4 al 9/5 y del 6/9 al 10/10 de 2021 en dos Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud (SMS).

Cuestionarios utilizados: Atención Primaria, Consultas Externas y Urgencias Hospitalarias.

Indicadores analizados: tiempo de espera, información, satisfacción global con el centro/hospital, sensación de seguridad, recomendación del centro, funcionamiento del SMS durante la pandemia.

Métodos

Tamaño de la muestra:



Cuestionario	DIGITAL	EMCA	Total
Atención Primaria	2.432	1.340	3.772
Consultas Externas	2.474	305	2.779
Urgencias hospitalarias	669	200	869
	5.575	1.845	7.420



Métodos

- Análisis comparativo de los resultados obtenidos en los indicadores estudiados en la E. autoadministrada con los correspondientes al corte simultáneo en el tiempo de la E. EMCA.
- Se consideró que los resultados no presentan diferencias estadísticamente significativas si la “p bilateral” de la prueba de comparación de proporciones es menor o igual a 0,05.

Cuestionario de Atención Primaria

Se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en 5 de los 6 indicadores y en distintos sentidos. Se hallaron valores superiores en la encuesta autoadministrada en cuatro de ellos e inferiores en uno, encontrándose las mayores diferencias en la satisfacción con el tiempo de espera para entrar en la consulta (12,8 puntos) y en el funcionamiento del SMS durante la pandemia (14 puntos).

Resultados

Questionario de Atención Primaria	% 8-10 DIGITAL*	% 8-10 EMCA	Diferencia DIGITAL-EMCA	Valor de la "p" bilateral**	Interpretación de la p
Valore su grado de satisfacción con el tiempo que ha tenido que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que ha entrado en la consulta.	79,4	66,6	12,8	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Qué le parecen las explicaciones que le han dado sobre la enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	81,6	89,6	-8,0	<i>p<0,05</i>	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo de seguro/a se ha sentido hoy en su visita al Centro de Salud?	83,4	83,8	-0,4	No significativo	Sin diferencias
¿Cómo califica su satisfacción con el Centro de Salud?	80,7	73,2	7,5	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Con qué probabilidad le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	81,0	73,8	7,2	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud durante la pandemia?	64,6	50,6	14,0	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>

* En azul y negrita valor más alto, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA

* En rojo y negrita valor más bajo, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA

** $Z \geq 1,96$

Cuestionario de Consultas Externas

- Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en 4 de los 6 indicadores, valores superiores en la autoadministrada en relación con el funcionamiento del SMS durante la pandemia (11,9 puntos) y en la satisfacción con el tiempo de espera para entrar en la consulta (15 puntos), e inferiores en la sensación de seguridad (9,5 puntos) y en la satisfacción con la información recibida (6,8 puntos).

Resultados

Cuestionario de Consultas Externas	% 8-10 DIGITAL*	% 8-10 EMCA	Diferencia DIGITAL-EMCA	Valor de la "p" bilateral**	Interpretación de la p
Valore su grado de satisfacción con el tiempo que ha tenido que esperar desde la hora en la que tenía la cita hasta que ha entrado en la consulta.	68,0	53,0	15,0	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo califica su satisfacción con la información que le ha dado el médico sobre su enfermedad y el tratamiento que debe seguir?	78,3	85,1	-6,8	<i>p<0,05</i>	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo de seguro/a se ha sentido hoy en su visita al hospital?	76,8	86,3	-9,5	<i>p<0,05</i>	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo califica su satisfacción con la consulta?	79,6	75,7	3,9	No significativo	Sin diferencias
¿Con qué probabilidad le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?	77,8	74,6	3,2	No significativo	Sin diferencias
¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud durante la pandemia?	57,8	45,9	11,9	<i>p<0,05</i>	<i>Mejor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>

* En azul y negrita valor más alto, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA

* En rojo y negrita valor más bajo, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA

** $Z \geq 1,96$

● *Cuestionario de Urgencias Hospitalarias*

Todos los indicadores presentaron valores inferiores, estadísticamente significativos en la E. autoadministrada respecto a la E. EMCA. Las mayores diferencias aparecieron en la recomendación del servicio (22 puntos) y en la sensación de seguridad (20,6 puntos).

Resultados

Cuestionario de Urgencias Hospitalarias	% 8-10 DIGITAL*	% 8-10 EMCA	Diferencia DIGITAL-EMCA	Valor de la "p" bilateral**	Interpretación de la p
Valore su grado de satisfacción con el tiempo que ha tenido que esperar desde que ha llegado a la puerta de urgencias hasta que lo ha visto un sanitario por primera vez.	54,1	62,8	-8,7	p<0,05	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el Servicio de Urgencias del hospital?	57,3	77,9	-20,6	p<0,05	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo califica su satisfacción con el Servicio de Urgencias?	60,1	75,8	-15,7	p<0,05	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Con qué probabilidad le recomendaría este Servicio de Urgencias a sus amigos y familiares?	59,1	81,1	-22,0	p<0,05	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>
¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud durante la pandemia?	54,0	63,9	-9,9	p<0,05	<i>Peor en DIGITAL de forma estadísticamente significativa</i>

* En azul y negrita valor más alto, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA

* En rojo y negrita valor más bajo, de forma estadísticamente significativa, que en encuesta EMCA


** $Z \geq 1,96$

Perfil del usuario


No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto al sexo. La variable edad no se pudo comparar.



Conclusiones




De los 17 indicadores comparados se encuentran diferencias estadísticamente significativas en 14 de ellos y estas varían en un sentido u otro.




Los resultados obtenidos en ambos modos de administración no son los mismos, y por tanto el método autoadministrado mediante pantalla digital no puede sustituir al telefónico.

Conclusiones




Por su inmediatez y consecución en poco tiempo de muestras más extensas, el método autoadministrado puede permitir detectar precozmente defectos de la calidad y facilitar una exploración de los mismos más rápida, pudiendo ser una herramienta complementaria a la encuesta telefónica.



No se ha podido valorar si el perfil de usuario de ambas encuestas es similar.

Conclusiones



Se ha utilizado la encuesta EMCA como patrón para interpretar los resultados obtenidos con la autoadministrada por su validez y fiabilidad demostradas, pero no se puede afirmar que los resultados obtenidos con el método digital no sean los que realmente reflejen la realidad de la percepción del paciente en ese momento, lo que deja una futura línea de investigación abierta.