

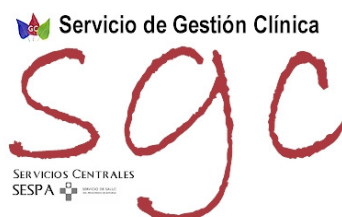


## Informe de Evaluación Satisfacción de usuarios en la Gestión Clínica 2011

**Junio de 2012**

Informe elaborado por: Oscar Suárez Álvarez  
Revisado por: Carmen Díaz Corte  
Área de Planificación. Servicio de Gestión Clínica

**Versión 1, 29/06/2012**





## Introducción

Durante el año 2009 se pone en marcha el Modelo Asturiano de Gestión Clínica. En el año 2011 se encuentran trabajando dentro del modelo 32 Unidades y Áreas de Gestión Clínica (UGCs/AGCs); 8 de ellas pertenecientes al ámbito de la Atención Primaria, 7 pertenecientes a Salud Mental y 17 al resto de especializada.

Dentro de la sistemática de seguimiento de trabajo realizado para las UGCs se lleva a cabo la evaluación de su acuerdo de gestión, estructurado a través de tres bloques: contrato programa y actividad, calidad asistencial y gestión económica.

En paralelo al desarrollo de este proceso de evaluación se plantea la necesidad de evaluar el impacto que el desarrollo del modelo tiene en la satisfacción percibida por los usuarios de los diferentes centros sanitarios, observando cómo evoluciona ésta en función de los años de implantación del modelo.

A continuación se muestra un resumen con los principales resultados de satisfacción de los usuarios de las unidades y área de gestión clínica (UGCs/AGCs)

## Objetivo

### General

- Evaluar el grado de satisfacción percibida de los usuarios de las unidades y áreas de gestión clínica integradas en el SESPA

### Específicos

- Comparar los resultados obtenidos entre las UGCs y AGCs durante el primer y segundo años para el ámbito de Atención Especializada y de segundo y tercer año para el ámbito de Atención Primaria.

## Metodología

Diseño: estudio descriptivo transversal

Universo: todos los usuarios de las UGCs/AGCs.

### Muestra:

Se ha llevado a cabo el cálculo del tamaño de muestra para cada UGC/AGC para un nivel de confianza del 95%, un riesgo  $\alpha$  de 0,05 y un error de precisión máximo fijado en el 10%,  $e = 0,1$ .

En el caso de la representatividad de la muestra para el conjunto de la población en Asturias el error máximo de precisión es del 3%.

### Análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo univariante de todas las variables recogidas y análisis bivariante utilizando como variables independientes los años de implantación dentro del modelo de gestión clínica.

Una vez comprobada la normalidad de la muestra mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov se realizó la *t de Student* para comparar muestras independientes para cada uno de los ítems y se muestran los resultados más relevantes con media, desviación estándar,  $p$ , y el IC 95% de la diferencia de medias. Se considera que existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos cuando  $p < 0,05$ .

Se muestran la distribución de frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas y medias y desviaciones estándar para las variables cuantitativas.



## Herramientas

Para llevar a cabo la recogida de datos se utilizaron diferentes instrumentos en función del ámbito de actuación y el nivel de encuadramiento. La encuesta se realizó mediante cuestionario validado que podía ser realizado por personal ajeno al centro o autocumplimentada.

A continuación mostramos una tabla resumen con la propuesta de realización para cada UGC/AGC en función de su nivel de encuadramiento en calidad (a-básico, b-avanzado, c-excelente) y del ámbito de actuación.

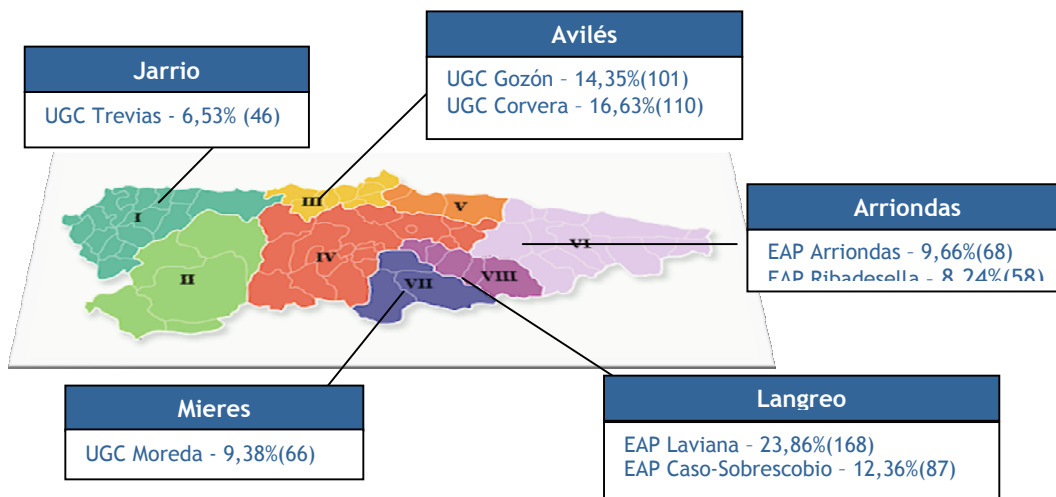
Tipos de encuesta		
Atención Primaria	Atención Especializada	Salud Mental
Encuesta de satisfacción para usuarios	Encuesta satisfacción para Consultas Externas ó SERVQHOS	Encuestas de satisfacción para consultas externas

## Resultados

### Atención Primaria

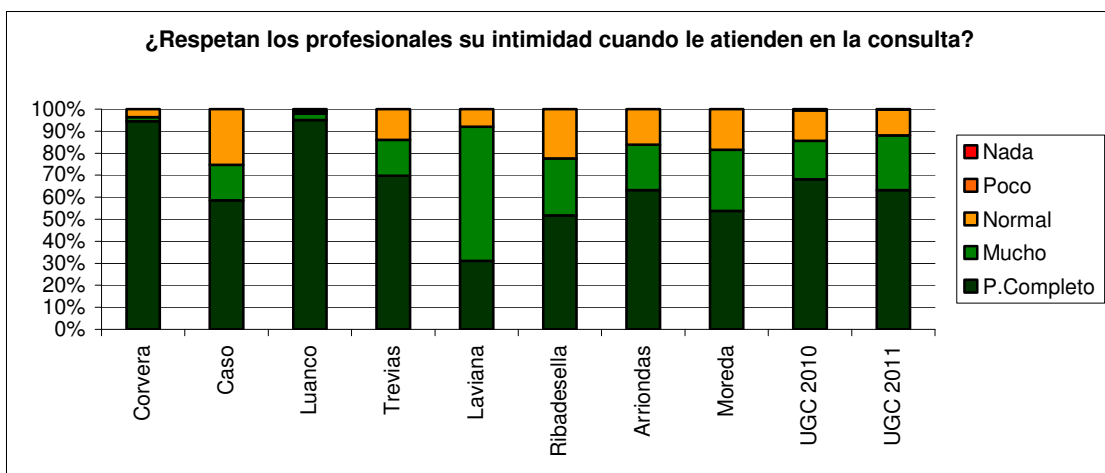
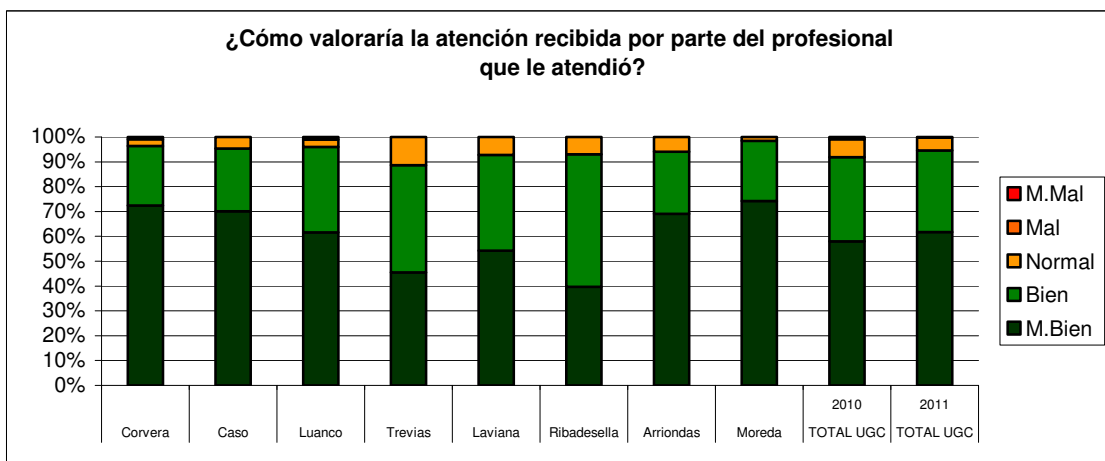
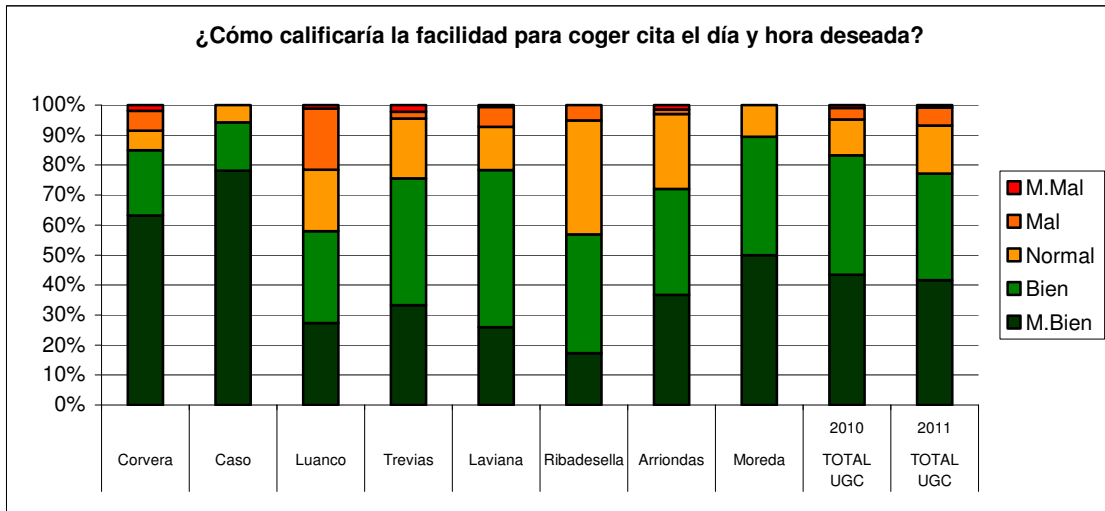
En el estudio participan un total 704 usuarios con una edad media de 53±17,67 años. El 38% (268) de la muestra eran hombres y el 62% (436) mujeres.

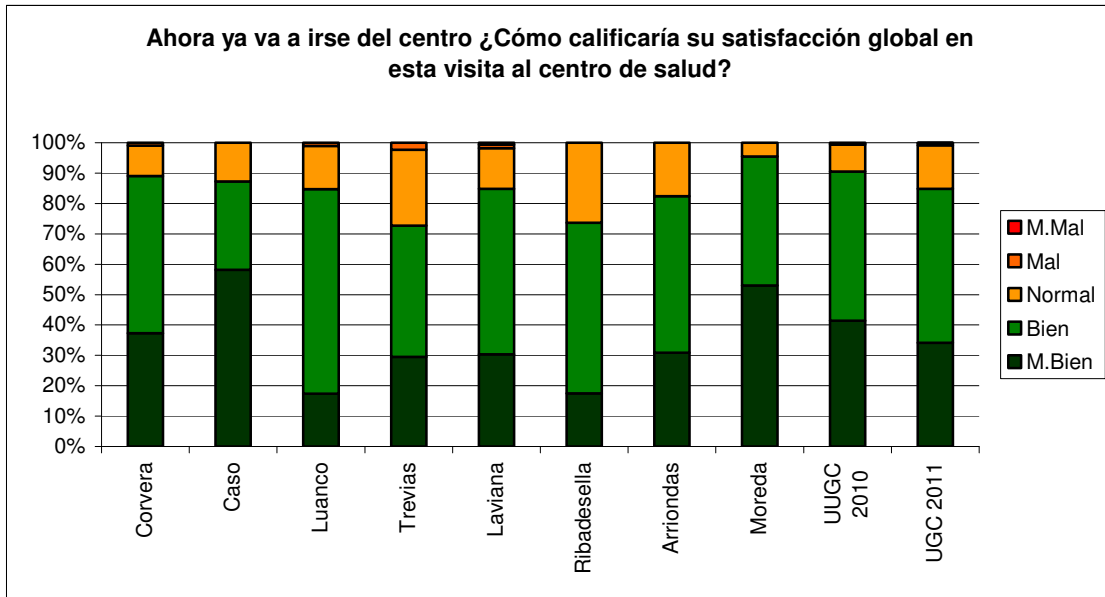
A continuación mostramos un resumen con el número de participantes por UGC de AP



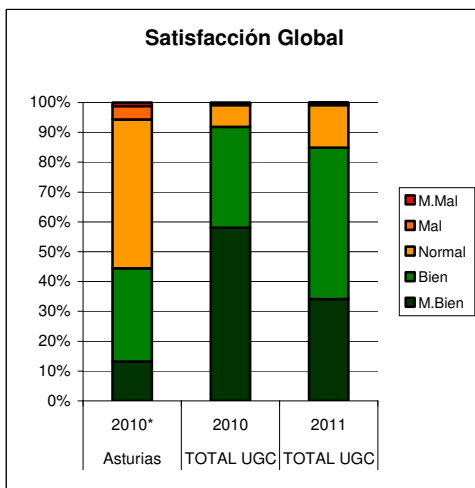
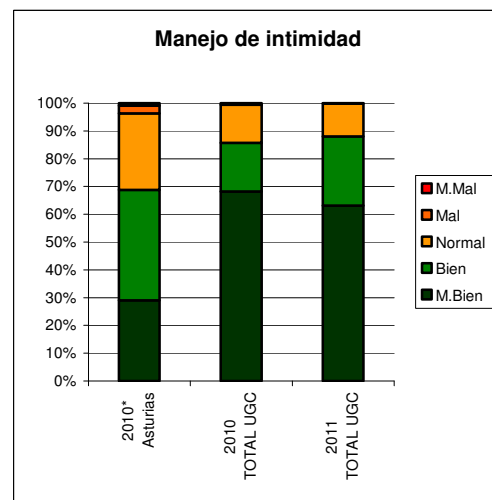
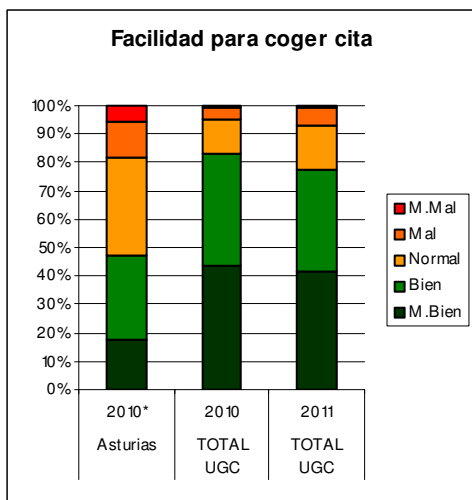


Las siguientes tablas muestran los resultados principales a través de gráficos agrupados en cuatro ítems: valoración de la atención recibida, facilidad para coger cita y hora el día deseado, respeto a la intimidad en la atención prestada en la consulta, y satisfacción global. Las últimas dos columnas muestran los resultados globales para los años 2010 y 2011.





A continuación mostramos un análisis comparativo de la evolución de los 4 ítems en el año 2009 y 2010 introduciendo una comparativa con el estudio realizado para el total de la población de Asturias Telecyl, 2010.



En ninguno de los 3 ítems en los que se ha podido establecer una prueba de comparación hemos detectado diferencias estadísticamente significativas entre los resultados obtenidos por las UGCs en el año 2011, frente a los mismos resultados en el 2010.

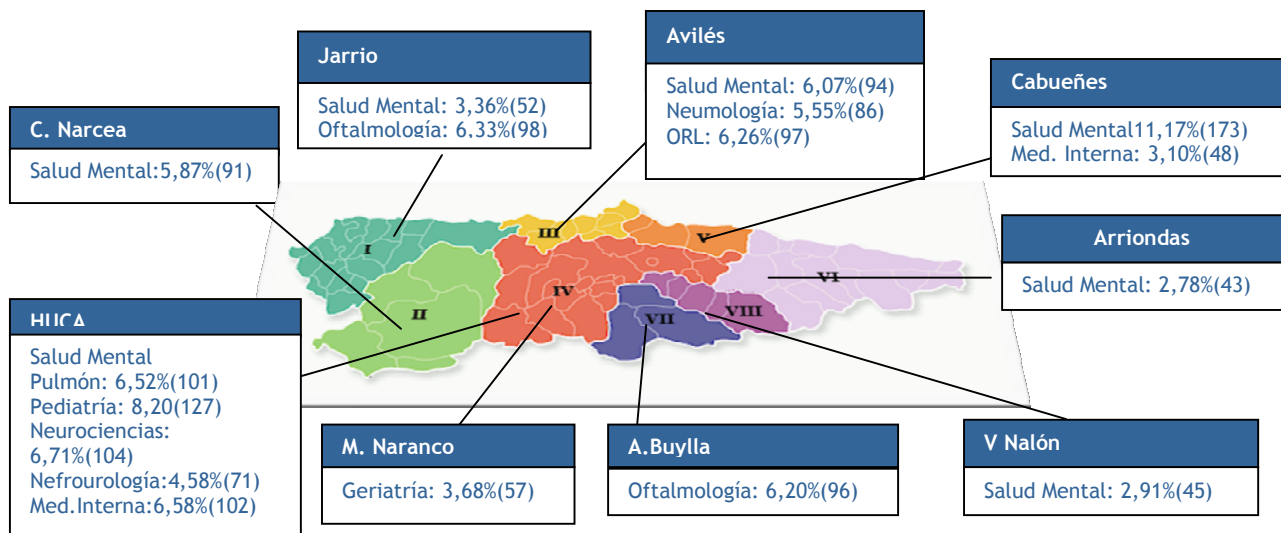
Esta situación nos sugiere una tendencia a la consolidación de los índices de satisfacción en los usuarios de dichos servicios.

### Atención Especializada

En el estudio participaron un total de 1549 usuarios. El 42,42% (632) de la muestra eran hombres y el 57,58% (858) mujeres. El 30,86% (478) de los usuarios fueron evaluados en UGCs/AGCs encuadradas en el nivel a de calidad, mientras que el 69,14% (1071) restante fueron evaluados en UGCs/AGCs pertenecientes al nivel b de despliegue de la calidad.

El 67,66%(1048) de los pacientes fueron encuestados tras acudir a alguno de los dispositivos de consultas externas, y el 32,34% (501) participaron después de haber requerido algún tipo de hospitalización en alguna de las unidades o áreas.

A continuación mostramos un resumen con el número de participantes por UGC/AGC de AE



Para llevar a cabo la evaluación en el ámbito de atención especializada se utilizaron dos herramientas, una de ellas adaptada para la evaluación de consultas externas y la otra diseñada para dispositivos de hospitalización (SERVQHOS).

En el caso de consultas externas además de los resultados relativos al estudio descriptivo se muestra un resumen con aquellas variables en las que hemos detectado diferencias estadísticamente significativas entre el primer y segundo año de implantación.

En el caso de los pacientes atendidos en unidades de hospitalización no ha sido posible realizar esta comparativa porque no disponemos de un tamaño de muestra suficiente que nos permita comparar los resultados en las unidades de hospitalización en función del año de implantación.

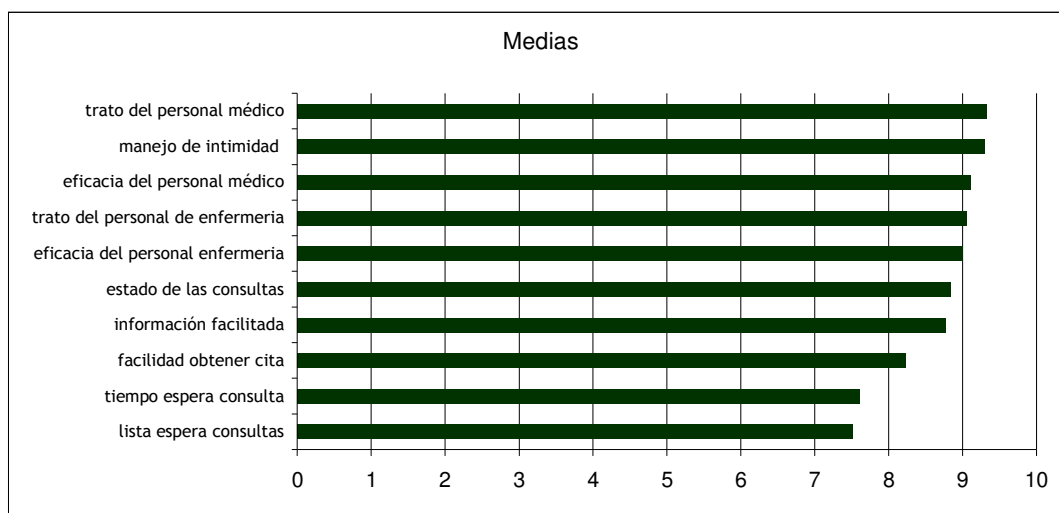


### -Resultados para consultas externas

En el estudio participan un total 1048 usuarios distribuidos en las 8 áreas sanitarias. La edad media de la muestra fue de  $51,20 \pm 17,82$ . El 40,2% (421) eran hombres y el 59,80% (627) mujeres.

El 34,9% (366) de los usuarios fueron entrevistados en una UGC/AGC de nivel a en el desarrollo de la calidad y el 65,1% (682) en una UGC/AGC de nivel b.

La siguiente tabla resume los principales hallazgos. La tabla muestra las puntuaciones medias obtenidas en una escala likert (0-10 puntos) para cada uno de los ítems ordenados de mayor a



menor valoración.

A continuación mostramos una tabla resumen con las variables en las que hemos detectado diferencias estadísticamente significativas entre el primer y segundo año de implantación.

Para cada variable se muestran las medias en el primer y segundo año así como el intervalo de confianza para la diferencia de las medias.

	Nivel		Sig.	IC 95% para la diferencia	
	1año	2años		Superior	Inferior
estado de las consultas	8,62	8,97	0,002	-0,570	-0,123
tiempo de espera para consulta	7,31	7,77	0,002	-0,743	-0,161
eficacia del personal médico	8,95	9,20	0,018	-0,443	-0,042
trato del personal de enfermería	8,83	9,18	0,001	-0,540	-0,146
eficacia del personal personal enfermería	8,84	9,09	0,015	-0,455	-0,049
información facilitada	8,57	8,88	0,009	-0,540	-0,076
satisfacción global	8,93	9,13	0,042	-0,405	-0,008

En el resto de variables no se detectan diferencias en función del año de implantación.

### -Resultados para hospitalización - SERVQHOS

En el estudio participan un total 501 usuarios distribuidos en 3 áreas sanitarias (IV, V, VI). La edad media de la muestra fue de  $52,76 \pm 25,95$ . El 47,1% (236) eran hombres y el 52,9% (265) mujeres.

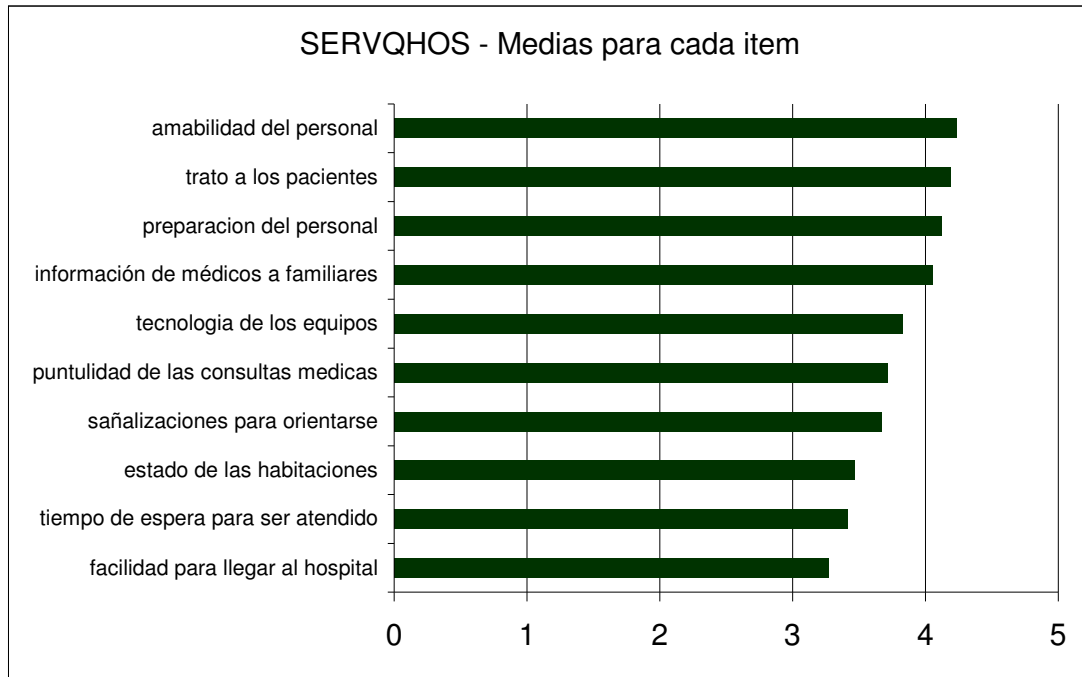
El 22,4% (112) de los usuarios fueron entrevistados en una UGC/AGC de nivel a en el desarrollo de la calidad y el 77,6% (389) en una UGC/AGC de nivel b.



Respecto a la media de ingresos en los últimos 12 meses fue de  $1,44 \pm 1,76$ . El 24,7% (104) de los ingresos fueron urgentes y el 75,3% (317) programados.

El 92% de la muestra afirmaba que no se había realizado ningún tipo de prueba sin solicitar previamente su consentimiento.

Respecto al resto de variables evaluadas en el cuestionario SERVQHOS la tabla siguiente resume los principales hallazgos. La tabla muestra las puntuaciones medias obtenidas en una escala likert (0-5 puntos) para cada uno de los ítems ordenados de mayor a menor valoración.







## Conclusiones

### Atención Primaria

En la mayor parte de los ítems evaluados la satisfacción percibida por parte de los usuarios la definen como buena o muy buena.

En los ítems evaluados no se detectan diferencias estadísticamente significativas en relación al año 2010. Este hecho nos sugiere que se está produciendo una consolidación de los resultados en términos de índices de satisfacción por parte de los usuarios.

Respecto a la comparativa establecida para centros fuera del ámbito de la gestión clínica (Encuesta Telecyl 2010) los datos obtenidos sugieren **resultados en términos de valoración muy superiores para los centros que se encuentran trabajando dentro de la gestión clínica**, que en algunos casos llegan a duplicarse. A modo de ejemplo la satisfacción global percibida por los usuarios de la GC definida como Buena o Muy Buena es del 90,53% , mientras que en la encuesta Telecyl 2010 para los mismos términos es del 44,38%. Este hecho es relevante, aunque parte de las diferencias detectadas podrían ser debidas a la metodología empleada en la recogida de la información.

### Atención Especializada

Al igual que en el caso de Atención Primaria la mayor parte de los ítems evaluados en torno a la satisfacción percibida por parte de los usuarios es buena o muy buena.

En todos los casos, tanto para el ámbito de consultas externas, como para atención especializada **los ítems mejor valorados son aquellos que tienen que ver como lo que podríamos definir como acto sanitario**: manejo de la intimidad, eficacia percibida por parte del personal que lo atendió, trato con el paciente,...

Respecto a los ítems peor valorados observamos una patrón que se repite al igual que en el caso anterior para los dos ámbitos de evaluación. En este caso reciben una peor valoración aquellos elementos que tienen que ver con el entorno de la asistencia: señalización, equipos, estado de las habitaciones,.... así como los ítems relacionados con los tiempos de espera para ser atendidos.

En el análisis bivalente para consultas externas en función del año de implantación del modelo **se detectan mejorías en la mayor parte de los ítems a favor de las UGCs/AGCs en el segundo año de funcionamiento**. Este hecho nos sugiere que la consolidación del trabajo en gestión clínica dentro de las UGCs, y especialmente en el ámbito de calidad, puede facilitar un incremento de los índices de satisfacción de los usuarios que acuden a esos dispositivos.

De cara al futuro se detecta la necesidad de unificar criterios tanto para Atención Primaria como para Especializada en la sistemática de evaluación para toda la red de dispositivos integrados en el SESPA, de manera que se puedan establecer comparaciones con el rigor metodológico suficiente que permitan comparar los índices de satisfacción percibida en aquellos centros de la red que se encuentran trabajando dentro del modelo de gestión clínica frente aquellos que no lo están.



### **Documentación accesoria**

“Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Sanitarios de Atención Primaria”  
Base: 813. Telecyl Estudios. 2010.