



ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD A UN SERVICIO DE EMERGENCIA EXTRAHOSPITALARIA DESDE LA OPINIÓN DE SUS USUARIOS

Vargas Román MI, Suárez Bustamante R, López Valtierra E, Pacheco Tabuenca T, Pérez Villa-Landa E, Vilchez Espada J

Subdirección General de SAMUR -Protección civil. Ayuntamiento de Madrid



INTRODUCCION Y OBJETIVOS

Dentro del marco de mejora de la calidad asistencial, la valoración de los ciudadanos con relación al acceso a los servicios sanitarios se hace imprescindible. Son objetivos de este trabajo conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los usuarios de SAMUR-Protección Civil con relación a la accesibilidad al servicio e Identificar posibles necesidades/problemas en la accesibilidad al Sistema de emergencias sanitarias.

METODOLOGIA

Descriptivo transversal retrospectivo mediante encuesta telefónica. El cuestionario sería respondido directamente por la persona que contactó con el Sistema de Emergencia. Población: personas que demandaron la asistencia sanitaria para él o para otra/s. Se utilizó una "escala Likert" con 5 alternativas. Criterio de inclusión: total de activaciones realizadas por SAMUR Protección Civil durante el periodo de estudio en las cuales constaba el teléfono móvil de contacto del usuario/demandante asistencial. El tamaño muestral se estimó en 384 pacientes, para una proporción esperada de satisfacción del 50%, con una precisión del 5 % y con un nivel de confianza del 95 %. Se seleccionó un periodo de estudio de una semana al azar entre los meses de noviembre y diciembre de 2004 y llamada en la semana siguiente del suceso para minimizar el sesgo de olvido. Validación de la muestra. Para valorar la muestra se ha comparado con el estudio de perfil de intervención sanitaria de SAMUR-Protección Civil en el año 2004. Variables: sexo, lugar de la demanda asistencial, etc. EPIINFO 2000, Access 97 y SPSS. Significación estadística si p<0,05. Se cuidaron los aspectos éticos y legales.



RESULTADOS

SATISFACCIÓN ALTA/MUY ALTA:

Amabilidad e Interés: 91%

Rapidez y Agilidad: 87,6%

Los usuarios de SAMUR-Protección Civil que directamente acceden por teléfono al sistema de emergencia mayoritariamente son hombres 65,3%.

El 83,3% de los usuarios son particulares que a través de teléfono móvil acceden desde la vía pública, seguido del acceso desde su domicilio en un 5,4%, resto disperso.

Existe asociación entre el tiempo empleado por la unidad móvil en llegar al suceso y la percepción que tiene el usuario del tiempo transcurrido (p< 0.001).

El 29,5% de los encuestados manifiestan que los operadores de SAMUR Protección Civil se pusieron nuevamente en contacto con ellos antes de llegar la unidad móvil. Su grado de satisfacción con respecto a los parámetros amabilidad e interés rapidez y agilidad en esta rellamada es similar a la expresada con el primer contacto telefónico.

CONCLUSIONES

Las encuestas de satisfacción de usuarios/pacientes son herramientas básicas de las políticas de Gestión de Calidad de los servicios sanitarios. Su principal utilidad radica en la posibilidad de detectar oportunidades de mejora. En el caso de SAMUR-Protección Civil el grado de satisfacción global de los demandantes de asistencia sanitaria urgente se puede considerar aceptable, aunque mejorable, especialmente en el parámetro "tiempo desde la llamada hasta la llegada de asistencia". Los resultados de esta encuesta han confirmado la utilidad del "Protocolo de Reclamada", como instrumento de optimización de recursos operativos.

Agradecimientos a todos los miembros de SAMUR-Protección Civil por su esfuerzo y profesionalidad permanente, lo que hizo posible la obtención de tan excelentes resultados por segundo año consecutivo.