



CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE UN SERVICIO DE EMERGENCIA EXTRAHOSPITALARIO

Suárez Bustamante R, Benegas Bautista N, Ajates Gutiérrez B, Condes Moreira MD, Hernández Manzano J, Díaz González MA

Subdirección General de SAMUR-Protección Civil. Ayuntamiento de Madrid



INTRODUCCION Y OBJETIVOS

La calidad científico-técnica, la utilización adecuada de los recursos, la gestión del riesgo y la satisfacción del paciente conforman las cuatro dimensiones de la calidad asistencial. Describir el el grado de satisfacción percibida por los pacientes de SAMUR-Protección Civil y dar solución a las necesidades o problemas que expresan por nuestros clientes.

RESULTADOS

GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES	muy alto	alto	interm.	bajo	muy bajo	NS/NC	Total	% muyalto/alto
P2.-Tiempo de respuesta (n)	94	164	61	22	15	45	401	64,34%
(%)	23,44%	40,90%	15,21%	5,49%	3,74%	11,22%	100%	
P3.-Agilidad del Equipo (n)	231	141	17	2	6	4	401	92,77%
(%)	57,61%	35,16%	4,24%	0,50%	1,50%	1,00%	100%	
P4.-Competencia Técnica y profesional(n)	216	160	11	4	7	3	401	93,77%
(%)	53,87%	39,90%	2,74%	1,00%	1,75%	0,75%	100%	
P5.-Comunicación con el Equipo (n)	189	162	18	9	14	9	401	87,53%
(%)	47,13%	40,40%	4,49%	2,24%	3,49%	2,24%	100%	
P6.-Trato humano (n)	257	122	10	6	4	2	401	94,51%
(%)	64,09%	30,42%	2,49%	1,50%	1,00%	0,50%	100%	
P7.-Intimidad y respeto (n)	235	145	12	3	3	3	401	94,76%
(%)	58,60%	36,16%	2,99%	0,75%	0,75%	0,75%	100%	
P8.-Confort (n)	157	176	23	7	5	33	401	83,04%
(%)	39,15%	43,89%	5,74%	1,75%	1,25%	8,23%	100%	
P10.-Competencia en la Transf. Hospitalaria. (n)	75	100	4	0	2	8	189	92,59%
(%)	39,68%	52,91%	2,12%	0,00%	1,06%	4,23%	100%	
P11.- Calificación satisfacción global	Puntuación de la satisfacción global media de 8,74 (DE:1,63)							
P12.- Calificación percibida global previa	Puntuación de la satisfacción global media de 8,57 (DE:1,35)							

METODOLOGIA

Estudio descriptivo transversal / longitudinal mediante encuesta telefónica. Población atendida por SAMUR Protección Civil en el año 2004. Muestreo aleatorio simple. Variables: demográficas, accesibilidad, rapidez, seguridad, agilidad, comunicación, trato humano, ética, confort, competencia técnica-profesional, competencia específica en la transferencia hospitalaria y valoración global tras la intervención y la confianza que le transmitía el Servicio antes de la misma. EPIINFO Access 97 y SPSS.




Trato Humano: 94.51%

Intimidad y Respeto: 94.76%

SATISFACCIÓN ALTA/MUY ALTA:

CONCLUSIONES

La Encuesta de Percepción de Satisfacción de los clientes de SAMUR-PC es una herramienta indispensable en el entorno de la Política de Gestión de Calidad implantada en el Servicio. El establecimiento de indicadores de medida de la actividad asistencial precisos y fiables se planteó como un reto ineludible, entre éstos la Encuesta de Calidad Percibida por los pacientes de SAMUR-PC se ha consolidado como un método de detección de oportunidades de mejora, posibilitando la introducción de medidas de corrección en áreas como cambios en los vehículos o en la programación de formación del personal.

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 tercer año consecutivo.