

¿Son capaces las Unidades de Gestión Clínica de mejorar la satisfacción del usuario?



OBSERVATORIO DE SALUD EN ASTURIAS

Mario Margolles (1), Ignacio Donate (1), Pedro Margolles (2)

(1) Consejería de Sanidad. Gobierno del Principado de Asturias. Observatorio de Salud en Asturias
(2) Facultad de Psicología. UNED

OBJETIVO

Se pretende conocer si la conversión en UGC de los EAP genera cambios en la satisfacción de los usuarios de los mismos en las distintas variables y dimensiones abordadas en la Encuesta de Satisfacción de usuarios del Principado de Asturias.

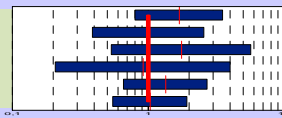
RESULTADOS

Los resultados de este estudio revelan que no existen diferencias significativas entre casi todos los resultados de satisfacción de usuarios en EAP con o sin UGC. Únicamente se observan mejoras en EAP con UGC en el caso de la valoración del tiempo de espera entre hora de cita y el acceso a la consulta (t de Student, 2,13 p=0,043) y en la valoración del tiempo de espera (t de Student, p=0,035).

En el resto de variables (63 variables y dimensiones) no se presentan diferencias estadísticamente significativas aunque la magnitud de la asociación suele ser grande. No obstante, en estos casos una proporción considerable de variables presenta resultados positivos hacia la satisfacción en Unidades de Gestión Clínica lo que genera una buena tendencia para las mismas. La ausencia de significación estadística está influenciada por el tamaño muestral, que es relativamente pequeña (dado el escaso número de EAP con UGC). En este caso el estudio no tenía como objeto este tipo de análisis y para llegar a conclusiones más potentes debería usarse una muestra de estudio en UGC más potente con la que muchas más variables podrían lograr resultados estadísticamente significativos.

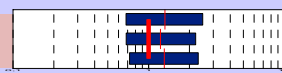
ESTRUCTURA, INSTALACIONES

Comodidad del horario de atención del Centro de Salud
Comodidad de la ubicación del Centro de Salud
Señalización de las instalaciones del Centro de Salud (consultas, aseos, etc.).
Limpieza del Centro de Salud
Equipamiento e instalaciones del Centro de Salud
Comodidad y tranquilidad de la sala de espera



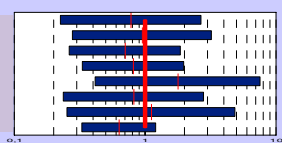
VALORACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y NO SANITARIO:

Amabilidad de la persona que le atendió por teléfono
Amabilidad del personal no sanitario (celadores, recepción, administrativos, etc.)
Eficacia de los administrativos para resolver sus problemas



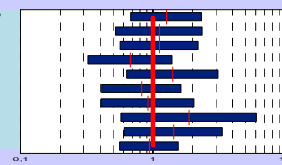
VALORACIÓN PERSONAL DE ENFERMERÍA:

Amabilidad y cortesía de su enfermero/a
Eficacia y resolución de sus problemas de salud por parte de su enfermero/a
Preocupación de enfermero/a por su problema de salud
Tiempo dedicado por el enfermero/a durante la consulta
Confianza y seguridad que le inspira el enfermero/a
Claridad con la que el enfermero/a le explicó su problema de salud
Intimidad durante las exploraciones físicas o al hablar de temas confidenciales
¿Recomendaría su enfermero/a a otras personas?



VALORACIÓN PERSONAL MÉDICO:

¿Interrumpió el médico/a la consulta porque le llamaron por teléfono o le reclamó otra persona?
Preocupación del médico/a o pediatra por su problema de salud
Tiempo dedicado por el médico/a o pediatra durante la consulta
Amabilidad y cortesía del médico/a o pediatra
Confianza y seguridad que le inspira el médico/a o pediatra
Claridad con la que el médico/a o pediatra le explicó su problema de salud
Intimidad durante las exploraciones físicas o al hablar de temas confidenciales
Información recibida sobre cómo seguir el tratamiento
Eficacia y resolución de sus problemas de salud por parte del médico/a o pediatra
¿Recomendaría su médico/a o pediatra a otras personas?



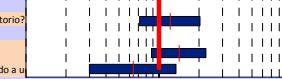
ATENCIÓN URGENTE:

Valoración de la atención recibida en el Centro de Salud / Consultorio al acudir por urgencias?
¿Cuál fue el resultado de la atención que recibió en esa urgencia de Atención Primaria?



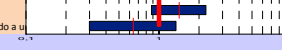
ATENCIÓN DOMICILIARIA:

Atención domiciliaria porque tenía un problema que le impedía acudir al Centro de Salud/Consultorio?



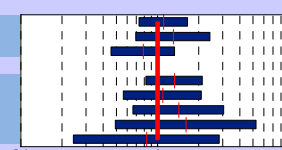
INTERCONSULTAS:

¿Alguna vez el médico de familia / pediatra le ha enviado a un médico especialista?
¿Considera usted que, siempre que ha sido necesario, el médico de familia / pediatra le ha enviado a un...



OTRAS VALORACIONES:

El tiempo de espera para los resultados de las pruebas médicas (análisis, placas)
La identificación del personal del centro (nombre, cargo, uniforme)
El nivel de organización general del personal y del Centro de Salud



ACTIVUD ANTE EL CAMBIO:

Se han incorporado nuevos profesionales en Atención Primaria, ¿está afectado por el cambio?
¿Y por el cambio de enfermero/a?
¿Cómo le ha afectado este cambio/s?
¿Recomendaría usted su Centro de Salud a otras personas?
¿Su satisfacción global con su visita al Centro de Salud es...?

MÉTODO

Estudio transversal descriptivo a partir de los datos de la Encuesta de satisfacción de usuarios en Asturias, 2011 en su dimensión de AP. Por tanto, no es una muestra expuesta para este estudio. Se han obtenido 945 entrevistas en usuarios de la AP de las que 105 corresponden a usuarios que viven en ZBS con EAP convertido en UGC (CS Trevias, CS Luanco, CS La Fresneda, CS Arriondas, CS Ribadesella, CS Cervera, CS Moreda, CS Laviana, CS Caso-Sobrescobio). Se analizan todas las dimensiones de satisfacción comparándolas entre centros con UGC y sin ella mediante regresión logística binaria con el programa SPSS v15. Se ha calculado el OR y el intervalo de confianza del 95% para el OR o calculado la t de Student.

CITAS:

- En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces ha acudido a su Centro de Salud a consulta?
- La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer?
- Obtención de la cita, ¿valoración facilidad para conseguir la cita en el día y a la hora que quería?
- Cuando se encuentra mal y solicita ser atendido, ¿le atienden ese mismo día...?

Tiempo de espera entre hora de cita y hora de entrada a consulta (minutos):

Valoración del tiempo de espera

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,475 | 0,975 | 2,233 | NS |
| 1,650 | 0,731 | 3,692 | NS |
| 1,545 | 0,757 | 3,153 | NS |
| 1,162 | 0,687 | 1,966 | NS |

UGC: 12,8 NO UGC: 16,81 p=0,043 (T de Student) ****

UGC: 0,84 NO UGC: 0,75 p=0,035 (T de Student) ****

ESTRUCTURA DE INSTALACIONES:

- Comodidad del horario de atención del Centro de Salud
- Comodidad de la ubicación del Centro de Salud
- Señalización de las instalaciones del Centro de Salud (consultas, aseos, etc.).
- Limpieza del Centro de Salud
- Equipamiento e instalaciones del Centro de Salud
- Comodidad y tranquilidad de la sala de espera

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,692 | 0,799 | 3,581 | NS |
| 1,005 | 0,388 | 2,604 | NS |
| 1,757 | 0,535 | 5,772 | NS |
| 0,917 | 0,207 | 4,068 | NS |
| 1,246 | 0,658 | 2,754 | NS |
| 1,035 | 0,548 | 1,957 | NS |

VALORACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y NO SANITARIO:

- Amabilidad de la persona que le atendió por teléfono
- Amabilidad del personal no sanitario (celadores, recepción, administrativos, etc.)
- Eficacia de los administrativos para resolver sus problemas

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,319 | 0,682 | 2,548 | NS |
| 1,224 | 0,684 | 2,257 | NS |
| 1,306 | 0,723 | 2,361 | NS |

VALORACIÓN PERSONAL DE ENFERMERÍA:

- Amabilidad y cortesía de su enfermero/a
- Eficacia y resolución de sus problemas de salud por parte de su enfermero/a
- Preocupación de enfermero/a por su problema de salud
- Tiempo dedicado por el enfermero/a durante la consulta
- Confianza y seguridad que le inspira el enfermero/a
- Claridad con la que el enfermero/a le explicó su problema de salud
- Intimidad durante las exploraciones físicas o al hablar de temas confidenciales
- ¿Recomendaría su enfermero/a a otras personas?

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 0,781 | 0,225 | 2,714 | NS |
| 0,953 | 0,278 | 3,265 | NS |
| 0,704 | 0,263 | 1,889 | NS |
| 0,814 | 0,331 | 2,003 | NS |
| 1,785 | 0,415 | 7,675 | NS |
| 0,820 | 0,237 | 2,839 | NS |
| 1,118 | 0,253 | 4,935 | NS |
| 0,633 | 0,328 | 1,223 | NS |

VALORACIÓN PERSONAL MÉDICO:

- Interrumpió el médico/a la consulta porque le llamaron por teléfono o le reclamó otra persona?
- Preocupación del médico/a o pediatra por su problema de salud
- Preocupación de enfermero/a por su problema de salud
- Amabilidad y cortesía del médico/a o pediatra
- Confianza y seguridad que le inspira el médico/a o pediatra
- Claridad con la que el médico/a o pediatra le explicó su problema de salud
- Intimidad durante las exploraciones físicas o al hablar de temas confidenciales
- Información recibida sobre cómo seguir el tratamiento
- Eficacia y resolución de sus problemas de salud por parte del médico/a o pediatra
- ¿Recomendaría su médico/a o pediatra a otras personas?

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,268 | 0,679 | 2,366 | NS |
| 1,118 | 0,522 | 2,393 | NS |
| 1,124 | 0,565 | 2,236 | NS |
| 0,677 | 0,323 | 1,419 | NS |
| 1,415 | 0,635 | 3,154 | NS |
| 0,824 | 0,41 | 1,657 | NS |
| 0,918 | 0,406 | 2,077 | NS |
| 1,879 | 0,573 | 6,163 | NS |
| 1,439 | 0,608 | 3,405 | NS |
| 0,942 | 0,561 | 1,583 | NS |

ATENCIÓN URGENTE:

- ¿Ha acudido en los últimos 12 meses a urgencias de un Centro de Salud?
- ¿Cómo valoró la atención recibida en el Centro de Salud / Consultorio al acudir por urgencias?
- ¿Cuál fue el resultado de la atención que recibió en esa urgencia de Atención Primaria?

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,881 | 0,559 | 6,326 | NS |
| 0,679 | 0,356 | 1,292 | NS |

ATENCIÓN DOMICILIARIA:

- Atención domiciliaria porque tenía un problema que le impedía acudir al Centro de Salud/Consultorio?
- ¿Y cómo valoró la atención recibida del personal sanitario en su domicilio?

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,215 | 0,715 | 2,066 | NS |

INTERCONSULTAS:

- ¿Alguna vez el médico de familia / pediatra le ha enviado a un médico especialista?
- ¿Considera usted que, siempre que ha sido necesario, el médico de familia / pediatra le ha enviado a un...

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,418 | 0,878 | 2,289 | NS |
| 0,639 | 0,299 | 1,363 | NS |

OTRAS VALORACIONES:

- El tiempo de espera para los resultados de las pruebas médicas (análisis, placas)
- La identificación del personal del centro (nombre, cargo, uniforme)
- El nivel de organización general del personal y del Centro de Salud

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,111 | 0,732 | 1,686 | NS |
| 1,307 | 0,694 | 2,458 | NS |
| 0,787 | 0,457 | 1,356 | NS |

ACTIVUD ANTE EL CAMBIO:

- Se han incorporado nuevos profesionales en Atención Primaria, ¿está afectado por el cambio?
- ¿Y por el cambio de enfermero/a?
- ¿Cómo le ha afectado este cambio/s?
- ¿Recomendaría usted su Centro de Salud a otras personas?
- ¿Su satisfacción global con su visita al Centro de Salud es...?

| OR | IC 95% inf | IC 95% sup | NS |
|-------|------------|------------|----|
| 1,332 | 0,822 | 2,158 | NS |
| 1,094 | 0,562 | 2,128 | NS |
| 1,431 | 0,66 | 3,101 | NS |
| 1,619 | 0,491 | 5,34 | NS |
| 0,834 | 0,242 | 2,871 | NS |

VALORACIÓN DE DIMENSIONES: (escala 1-10):

- Facilidad para conseguir cita
Ubicación, comodidad, estado y limpieza del Centro de Salud
Tiempo de espera para entrar en la consulta (minutos)
Trato del personal no sanitario (celadores, administrativos, etc.)
Eficacia y competencia profesional del personal no sanitario
Tiempo dedicado por el personal médico durante la consulta
Tiempo dedicado por el personal de enfermería durante la consulta
Información facilitada sobre su problema de salud
Trato del personal de enfermería
Eficacia y competencia profesional del personal de enfermería
Trato del personal médico (médico/a de familia/pediatra)
Eficacia y competencia profesional del personal médico

| UGC | NO UGC | p (T Student) | NS |
|------|--------|---------------|----|
| 8,24 | 7,95 | NS | NS |
| 8,64 | 8,7 | NS | NS |
| 7,83 | 7,64 | NS | NS |
| 8,54 | 8,28 | NS | NS |
| 8,49 | 8,31 | NS | NS |
| 8,66 | 8,78 | NS | NS |
| 8,67 | 8,74 | NS | NS |
| 9 | 8,9 | NS | NS |
| 8,98 | 8,89 | NS | NS |
| 8,83 | 8,98 | NS | NS |
| 9,1 | 9,06 | NS | NS |
| 6,9 | 6,84 | NS | NS |

CONCLUSIONES

Salvo en 2 variables (tiempo de espera y espera para acceder a consulta) no se observan mejoras sustanciales de la percepción del ciudadano en cuanto a satisfacción sobre el servicio recibido en la mayoría de las variables. Es posible que el escaso recorrido de las UGC hasta el momento de estudio no haya conseguido cambios sustanciales, aún, en la percepción del usuario. Los autores consideran que se debe integrar la dimensión del ciudadano en las actuaciones futuras de los contenidos de las UGC.

La satisfacción del usuario es un elemento muy importante que debería evaluarse a través de encuestas periódicas con muestras suficientes para llegar a conclusiones más afinadas.

Para más información: mariomargolles@gmail.com

Declaración de conflictos de interés: Sin conflictos de interés