



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Código identificativo

CBP 41/2023

Categoría

Gobernanza, Administración y normativa /Organización administrativa

Órgano responsable

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Dirección General de SAMUR-Protección Civil
sgsamurpc@madrid.es



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Descripción

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes asistidos por SAMUR-Protección Civil es fundamental para identificar posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la atención sanitaria prestada por este servicio.

Por ello, el Ayuntamiento de Madrid, a través de SAMUR-Protección Civil, ha implementado un nuevo sistema de recogida de información y comunicación precoz sobre la calidad percibida por el usuario en la atención recibida, que permite la participación e implicación de los ciudadanos a tiempo real en la mejora continua de este servicio de emergencias extrahospitalario.

En este sentido, se ha llevado a cabo una modificación en la estrategia histórica de recogida de la percepción de los ciudadanos atendidos, pasando de modelo de muestreo aleatorio de casos seleccionados y contactados tras 1 mes de la asistencia, a la utilización de un sistema universal de envío de la encuesta mediante SMS al teléfono del demandante del servicio o del paciente atendido, en los momentos posteriores a la asistencia sanitaria. Esta encuesta está traducida a varios idiomas para que pueda ser cumplimentada por personas atendidas de otras nacionalidades.

El conocimiento precoz de las percepciones de los usuarios del servicio de SAMUR- Protección Civil permite al Ayuntamiento detectar los aspectos que generan insatisfacción, así como los atributos de calidad que generan satisfacción y que deben ser valores del servicio a mantener y consolidar.

Estos datos sobre la calidad percibida en cada caso concreto se trasladan a los intervinientes con el fin de que se involucren en el proceso de mejora en futuros casos.

Los objetivos de esta buena práctica son aumentar la participación de los ciudadanos en el diseño del proceso asistencial y su control de calidad, a través de la incorporación de sus valoraciones sobre la asistencia recibida y aumentar la implicación de los intervinientes en la mejora del proceso asistencial tras el conocimiento de la satisfacción de los usuarios.

Esta buena práctica promueve la mejora y simplificación de los procesos internos, al permitir obtener datos de la calidad percibida por los usuarios del servicio SAMUR- Protección Civil sobre la atención recibida, lo que se traducirá en una adaptación de los procedimientos para mejorar la calidad asistencial.



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Implantación y desarrollo

Para la implantación de esta práctica se desarrollaron las siguientes actuaciones:

- Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción precedentes, con el objeto de optimizar el diseño y el rendimiento de la encuesta.
- Diseño de las encuestas en nueva plataforma online.
- Prueba piloto de encuesta de pacientes, con los casos atendidos en 15 días de noviembre para puesta en marcha en 2021.
- Encuesta de pacientes 2021 (desde 15 de febrero hasta la actualidad).
- Comunicación a los profesionales sobre las nuevas encuestas y el procedimiento de envío de las respuestas a cada interviniente.
- Estudio semestral de las respuestas a las encuestas, y envío de estas a los intervinientes para su análisis y realización de un informe sobre su opinión para poner en contexto lo ocurrido (aquellas que han supuesto insatisfacción por parte del usuario).
- Selección de casos que no cumplen con los estándares de calidad establecidos en el sistema de gestión de calidad de SAMUR-Protección Civil, que serán valorados como no conformidades del sistema, y analizados para determinar los factores implicados.
- Incorporación del análisis en las entradas del proceso de asistencia sanitaria (aprovechamiento del conocimiento colectivo) y otros.
- De forma secundaria, la implementación de medidas para minorar el efecto de los factores implicados en la insatisfacción de los usuarios como, por ejemplo, la realización de acciones formativas sobre competencias sociales o humanización.
- Análisis de la encuesta de 2022 en enero de 2023 obteniendo indicadores clave de la organización relativos a percepción de calidad recibida.
- Modificación de formato de encuesta para optimizar la respuesta ampliando el alcance (traducción a otros idiomas).



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Impacto

Aproximadamente un 4,5% de la población de la ciudad de Madrid es atendida por SAMUR-Protección civil. El 91.6% de los pacientes atendidos aportan su teléfono móvil para su posterior contacto. En el estudio piloto el porcentaje de contestación fue del 35% y en la encuesta del 2021 el porcentaje de contestación subió al 38%.

Los datos de participación son muy buenos ya que se trata de una actividad voluntaria realizada en un periodo de vulnerabilidad de las personas recientemente atendidas y con, posiblemente, poca disponibilidad o ganas tras una emergencia.

Los pacientes han sido segmentados por género, edad, tipo de acceso y otras circunstancias del caso atendido, permitiendo dirigir el servicio a las expectativas no cubiertas de segmentos concretos.

El cambio en la forma de realizar las encuestas ha sido entendido, por toda la organización, como una necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos. La integración de los profesionales al sistema ha sido muy buena, así como la necesidad de realizar esta actividad de forma continuada para garantizar el proceso. Ha supuesto un grado más de madurez en la cultura de calidad y de seguridad de los pacientes.

Con respecto a la participación e implicación de los profesionales (octubre a diciembre 2021):

- Encuestas con comentarios para la mejora a analizar: 154 (un 60% relativos a la percepción excesiva de tiempos, y un 40% relacionados con la calidad asistencial y el trato que perciben, telefónico o en la atención sanitaria).
- Envío de comentarios a los sanitarios intervinientes tras selección: 42
- Respuesta de los intervinientes mediante informe para contextualizar la situación que ha generado la insatisfacción: 40, en 3 casos se consideró que había habido una "no conformidad".
- Revisión de grabaciones y análisis de las llamadas con el personal de Central: 20. En esta fase, se analizan las llamadas que hayan podido generar una insatisfacción al paciente que ha llamado él mismo (contenido de la comunicación) y que hayan sido reflejadas en la encuesta como comentario para la mejora.

En 2022, la encuesta ha seguido realizándose, obteniendo los siguientes datos:

Total, de respuestas obtenidas: 9.684 respuestas

- Contestan completamente al cuestionario: 74 % (7.161)
- Porcentaje de respuesta sobre el total de encuestas enviadas: 47 % (en 2021: 33%)
- Se reciben 2548 comentarios libres que condicionaron el estudio de 60 de ellos por insatisfacción o queja con la asistencia recibida. El resto muestran comentarios con alto nivel de satisfacción.
- De estos 60 casos se solicita informe a los intervinientes para contextualizar la situación que ha condicionado la insatisfacción. En 10 de los casos se consideró que había habido una "no conformidad".



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Actores

Los actores que intervienen en esta buena práctica son:

- Profesionales sanitarios asistenciales del servicio SAMUR- Protección Civil.
- Personal de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil con funciones en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información.
- Personal al servicio de la Dirección General de Calidad y Transparencia.
- Los destinatarios de la asistencia sanitaria que cumplimentan las encuestas.



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Replicabilidad

Esta práctica puede ser fácilmente replicada en otras organizaciones públicas y privadas dedicadas a servicio y atención de usuarios, siempre y cuando se cuente con datos de contacto para la realización de estudios de percepción sobre la asistencia prestada y se cuente con autorización para su uso.

Habría que contar con la adaptación necesaria de cada servicio desde el punto de vista tecnológico.

Respecto al objetivo de implicación de profesional, se exige un desarrollo del sistema de gestión y de los procesos de evaluación de las organizaciones más evolucionado y, por tanto, más difícil de ser replicado.

En cuanto a los recursos necesarios para la puesta en marcha de la buena práctica se, requiere:

- Herramientas tecnológicas y plataforma de encuestas <https://app.encuesta.com/>, en la que se ha generado un cuestionario por parte de SAMUR-Protección civil con la siguiente funcionalidad. A través de una plataforma de envío de SMS del Ayuntamiento de Madrid se envía un enlace al cuestionario web a los pacientes que han sido atendidos por SAMUR-Protección civil. También se requiere el uso de los canales de comunicación de la red propia de la organización.
- Recursos humanos del servicio de SAMUR- Protección Civil.
- Recursos presupuestarios que ascienden a 1.089 €, como coste de la plataforma de uso compartido para todo el Ayuntamiento.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico que se encargue de la recogida y registro de los datos iniciales, así como el análisis y tratamiento de los datos para posteriormente dar la retroalimentación a los intervinientes.



Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Difusión y documentación

Los resultados de la encuesta se publican en la Página Web Municipal:

[2021_053_ESU. Informe Anual de Satisfacción de personas usuarias. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2021 - Ayuntamiento de Madrid](#)

La práctica queda consolidada en los procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiental del Servicio:

- Tablón de anuncio del servicio.
- En los cursos de formación continuada del servicio.
- Jornadas, actos institucionales
- Web SAMUR-Protección civil [SAMUR - Protección Civil - Ayuntamiento de Madrid](#)
- en [SAMUR - Protección Civil - Satisfacción de Pacientes - Calidad asistencial - Ayuntamiento de Madrid](#)

La buena práctica fue presentada en el año 2021 a la XIV edición del Premio Ciudadanía, promovido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.