

Las encuestas empezarán a realizarse esta semana y serán aleatorias y representativas por zonas territoriales

---

## La Comunidad de Madrid evaluará la percepción de los usuarios de la Atención Primaria en la región

- Se enviarán cada mes 20.000 mensajes SMS para conocer la experiencia de los pacientes en la consulta de Medicina de Familia o de Enfermería
- El objetivo es desarrollar acciones que incrementen la calidad de la asistencia en esta especialidad

**28 de marzo de 2022.**- La Comunidad de Madrid inicia esta semana un proyecto para evaluar la percepción de los usuarios y de sus acompañantes atendidos presencialmente en las consultas de Medicina de Familia o de Enfermería en los centros de salud de la región.

En concreto, se enviarán cada mes 20.000 mensajes SMS a usuarios mayores de 18 años de forma aleatoria, segmentada por profesional (médico de familia o enfermera) y representativa de cada Dirección Asistencial, es decir, cada una de las siete zonas territoriales en las que se distribuyen los centros de salud de la Comunidad de Madrid. En la encuesta se formulan 13 sencillas preguntas que se contestan en menos de un minuto.

Este novedoso proyecto, puesto en marcha a través de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria de la Consejería de Sanidad, tiene como objetivo obtener información sobre la experiencia del paciente para poner en marcha medidas de mejora que incrementen la calidad en la atención asistencial.

En el estudio que se llevará a cabo se pregunta al paciente sobre la facilidad para conseguir la cita (desde que se pide hasta el día en que es atendido), así como el tiempo de espera para entrar en consulta. También se le interpela por su percepción del tiempo, así como sobre la claridad de la información, el trato recibido y la confianza en el profesional.

Una de las preguntas es el Net Promoter Score (NPS), un indicador internacional y de gran uso en las encuestas de experiencia de paciente. El NPS se utiliza en muchas organizaciones sanitarias y permite de forma muy sencilla conocer el índice de recomendación de los pacientes sobre los servicios asistenciales que utilizan. La monitorización de los resultados servirá para conocer la evolución en cada uno de los aspectos que se preguntan relacionados con la experiencia del usuario.

Cada Dirección Asistencial de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria podrá visualizar y analizar mensualmente sus resultados correspondientes y desarrollar acciones de mejora. También participará en el análisis la Comisión de Calidad Percibida y Humanización de la Gerencia, que podrá realizar propuestas de mejora.

## **EI PACIENTE, LÍNEA PRIORITARIA**

La incorporación de la 'Experiencia del Paciente' es una línea priorizada por la Gerencia Asistencial de Atención Primaria para realizar una atención centrada en la persona. De ahí que, con las encuestas, se pretenda medir el grado de satisfacción del usuario cuando entra en contacto con el servicio sanitario.

En este sentido, cada vez hay más estudios que demuestran la relación directa entre la experiencia del paciente y las variables de resultado clínico y seguridad del paciente. Por tal motivo, se están ampliando las mediciones y trabajos sobre esta variable, en un contexto en el que los afectados son además más activos y participativos en la demanda de calidad.