

**COMISIÓN CENTRAL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE
LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS- EMPRESA U.T.E GASMEDI
2000 S.A.U./AIR LIQUIDE MEDICINAL S.L.U.**

REUNIÓN ORDINARIA DE 27 DE MARZO DE 2017

Acta Nº 6

ASISTENTES

D. César Pascual Fernández.- Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.
D. Francisco Merino López.- Gerente Adjunto de Ordenación Asistencial e Innovación. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.
D. Alfonso Delso.- Gerencia Asistencial de Atención Primaria. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.
D^a Victoria Rubio.- Subdirección de Análisis de Costes. Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.
D. Mariano Villanueva Hurtado.- Inspector del Área de Evaluación Sanitaria. Dirección General de Inspección y Ordenación.
D. José Miguel Rodríguez González-Moro.- Jefe de Servicio de Neumología del Hospital Universitario Príncipe de Asturias.
D. Fernando González Torralba.- Médico especialista en Neumología. Representante de la Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (NEUMOMADRID).
D^a Piedad Navarro.- Directora Comercial y de Relaciones Institucionales VitalAire.
D. Alejandro García González.- Director Autonómico Madrid Air Liquide Healthcare.

Secretaria: D^a. María Jesús Fernández López

En Madrid, a las 10:30 horas del día 27 de marzo de 2017 en la sede de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, en la Plaza de Carlos Trías Bertrán, 7, 7^a planta-sala 706, se reúnen las personas relacionadas al margen al objeto de celebrar la reunión de la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de las Terapias Respiratoria Domiciliarias, constituida según Resolución 418/2015, de 2 de noviembre, de la Viceconsejería de Sanidad, por la que modifica la Resolución 162/2014, de 24 noviembre, sobre instrucciones para su creación.

Disculpan su asistencia D^a M. Luz de los Mártires Almingol.- Gerente Asistencial de Atención Hospitalaria. D^a Marta Sanchez-Celaya del Pozo.- Gerente Asistencial de Atención Primaria, en cuyo nombre asiste D. Alfonso Delso. D^a Belén Alonso.- Subdirectora de Análisis de Costes, en cuyo nombre asiste D^a Victoria Rubio.

Pasan a tratarse los asuntos relacionados con el Orden del día.

Se trata en primer lugar el último punto quinto del Orden del Día: **Programa Informático OXITER**, ya que hay un tema importante que el Gerente Adjunto de Ordenación quiere tratar de forma prioritaria y que es la implantación del programa informático Oxiter en los Centros Hospitalarios correspondientes a la empresa U.T.E Gasmedi 2000 S.A.U./Air Liquide Medicinal S.L.U. pues, al parecer, la empresa está

cambiando su sistema informático y sus plazos de conexión con OXITER no se ajustan al calendario previsto por la Administración.

D. Alejandro García indica que existen dos posibilidades, una que sería conectar con OXITER a mediados de junio de 2017, con el sistema del que disponen en la actualidad y que implicaría un gasto para la empresa de 70.000 euros y, la segunda, que supondría empezar con OXITER a mediados de septiembre de 2017, conectando con el sistema nuevo. Asimismo, refiere que su decisión es conectar con el sistema antiguo a mediados de junio.

D. Francisco Merino indica que es conveniente conectar a primeros de junio para evitar más demoras. La formación del personal empezaría antes, según se indicará en un cronograma que se tiene previsto realizar la semana próxima con la DGSIS.

Primero: Lectura y aprobación, si procede, del acta de la reunión anterior

Se aprueba el acta de la reunión celebrada el 7 de abril de 2016, por acuerdo de los asistentes.

Segundo: Evolución de indicadores de seguimiento de la prestación

D. José Miguel Rodríguez González-Moro, presenta los datos de los indicadores de seguimiento anual de terapias respiratorias domiciliarias del año 2016, comparados con los del 2015, aportados por la empresa U.T.E Gasmedi 2000 S.A.U./Air Liquide Medicinal S.L.U., del nº total de tratamientos por modalidad terapéutica.

Se adjunta al acta, como Anexo I, la presentación de los indicadores, en la que se aprecia un aumento del número total de tratamientos en todas las modalidades terapéuticas durante los años analizados, destacando un crecimiento importante de concentradores de oxígeno portátil y de aerosoles, en especial los de malla.

Tercero: Evaluación de la calidad de la prescripción y prestación de terapias respiratorias domiciliarias.

D. Mariano Villanueva informa que durante los años 2017 y 2018 se tiene previsto la realización de las auditorias que aparecen en el Plan de Auditorias 2017-2018 y que afectan a los cuatro Hospitales de Gestión Indirecta (H. Torrejón, Villalba, Rey Juan Carlos e Infanta Elena) dos con convenio singular (Fundación Jiménez Díaz y Gómez Ulla) y ocho de Gestión Directa (Hospital Infanta Leonor, Sureste, La Princesa, La Paz, Infanta Sofía, Fundación Alcorcón, Getafe y 12 de Octubre).

Tres de los hospitales concesionados tienen contratado el servicio de Terapias Respiratorias Domiciliarias con la empresa Linde, pero, según informa el Dr. Villanueva, el criterio de evaluación será el mismo que el empleado con el resto de los Hospitales evaluados hasta el momento, ya que la prestación, en todos ellos, se debe realizar acorde con las Instrucciones para la regulación de las técnicas de terapias respiratorias domiciliarias en el Servicio Madrileño de Salud.

Se evalúan tres bloques dentro del proceso de auditoría:

1.- Grado de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las características técnicas y los requisitos mínimos más relevantes.

2.- Grado de cumplimiento de las instrucciones elaboradas por el SERMAS para la regulación de las técnicas de terapia respiratorias a domicilio, por parte de los Centros prescriptores.

Las prescripciones suelen hacerse de forma correcta por parte de los médicos prescriptores, excepto en el caso del tratamiento con oxígeno portátil. Se revisan las Historias Clínicas y se comprueba que el cumplimiento de las horas necesarias con oxígeno estacionario no es el que debería y que, en la mayoría de los casos, no está justificada la actividad que desarrolla el paciente fuera de su domicilio.

3.- Niveles de cumplimiento terapéutico de los pacientes.

En cuanto al tratamiento con oxígeno, los pacientes incumplen la terapia en un 75% aproximadamente, por lo que indica que, a su juicio, habría que implicar a los clínicos en este tipo de situaciones, para que se retiren a los pacientes los equipos que no se utilizan.

En el tratamiento de la apnea-hipopnea del sueño, los cumplimientos están por encima del 70% aunque, desde su punto de vista, el consumo aceptable se queda escaso (3 h/día).

Cuarto. Actividades previstas para 2017

Se informa que las actividades previstas para el año en curso son las siguientes:

1.- Revisión de las “Instrucciones para la regulación de las técnicas de terapias respiratorias domiciliarias y otras técnicas de respiración asistida en el Servicio Madrileño de Salud”.

Dado que Neumomadrid ha creado una Comisión para el estudio de los indicadores de Terapias Respiratorias Domiciliarias, se acuerda que esta misma Comisión revise y actualice el documento de Instrucciones para la regulación de las técnicas de terapias respiratorias domiciliarias que se realizó en el 2013.

2.- Revisión y actualización del documento informativo dirigido a los pacientes y/o familiares.

Durante el año 2016 ya se realizó la revisión de dichos documentos, quedando por terminar el proceso para su difusión.

3.- Encuestas de satisfacción a usuarios.

La empresa U.T.E Gasmedi 2000 S.A.U./Air Liquide Medicinal S.L.U realizará una encuesta a los usuarios de tratamientos de Aerosolterapia y Ventilación Mecánica durante el presente año.

Se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción a usuarios realizada en el año 2016, de los tratamientos de Oxigenoterapia y Apnea-hipopnea del sueño con resultados satisfactorios, que se adjuntan al acta, como Anexo II.

4.- Tratamiento de la cefalea en racimos.

Durante el año 2016 la Gerencia Adjunta de Ordenación Asistencial e Innovación Organizativa mantuvo varias reuniones con distintos Departamentos de la Consejería de Sanidad para revisar el Protocolo de cefaleas en racimos, pero debido a la inminente implantación del Programa Informático Oxiter, que modifica la forma de prescribir la oxigenoterapia para este tipo de patologías, es necesario una nueva revisión antes de su aprobación y difusión.

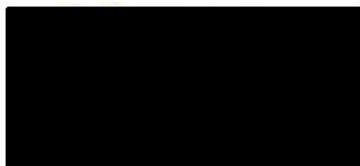
Sexto Ruegos y preguntas

Se produce un debate respecto al papel que el médico de las residencias privadas tiene respecto a la prescripción de oxigenoterapia, acordando finalmente que los facultativos de dichas residencias deben contactar con el médico de Atención Primaria para que este prescriba el oxígeno de forma provisional y envíe al paciente a revisión por el neumólogo antes de los tres meses.

Se hace referencia a las funciones que están desempeñando los Puntos Inspira en los centros en los que se han establecido, en cuanto a la entrega de aparatos y escuelas de CPAP, solicitando que se incluyan en los Pliegos de los próximos contratos.

Y sin otros asuntos que tratar, se dio por finalizada la sesión a las 11:30 horas, de todo lo cual se extiende el presente acta, que como Secretaria certifico.

LA SECRETARIA



María Jesús Fernández López

**VºBº
EL PRESIDENTE**



D. César Pascual Fernández

Este documento es copia del original firmado. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.

ANEXO I

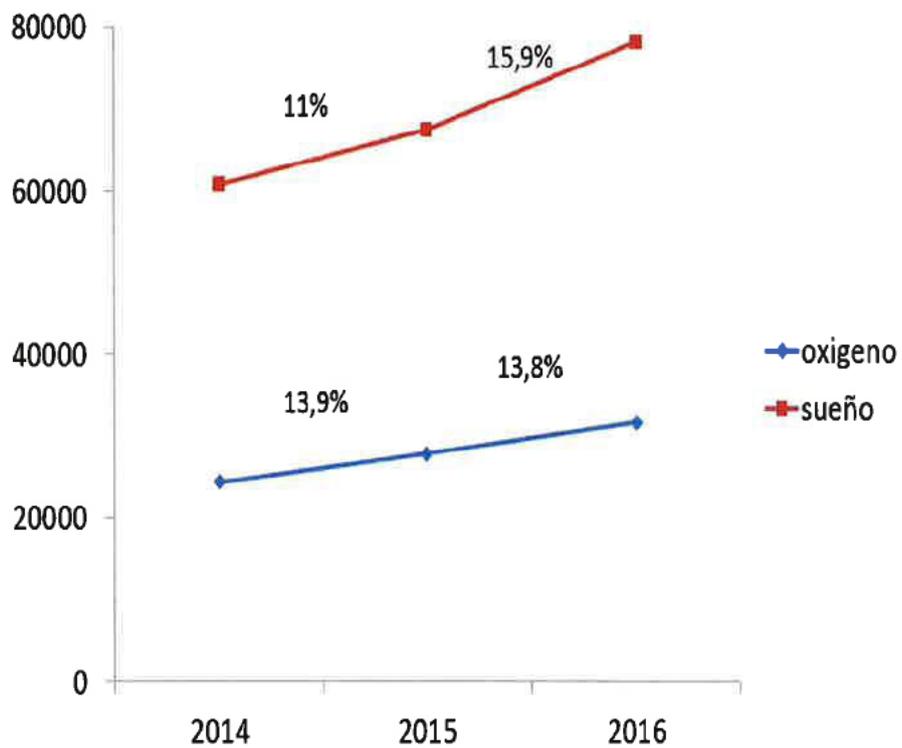


TRD
Evolución anual años 2014-16

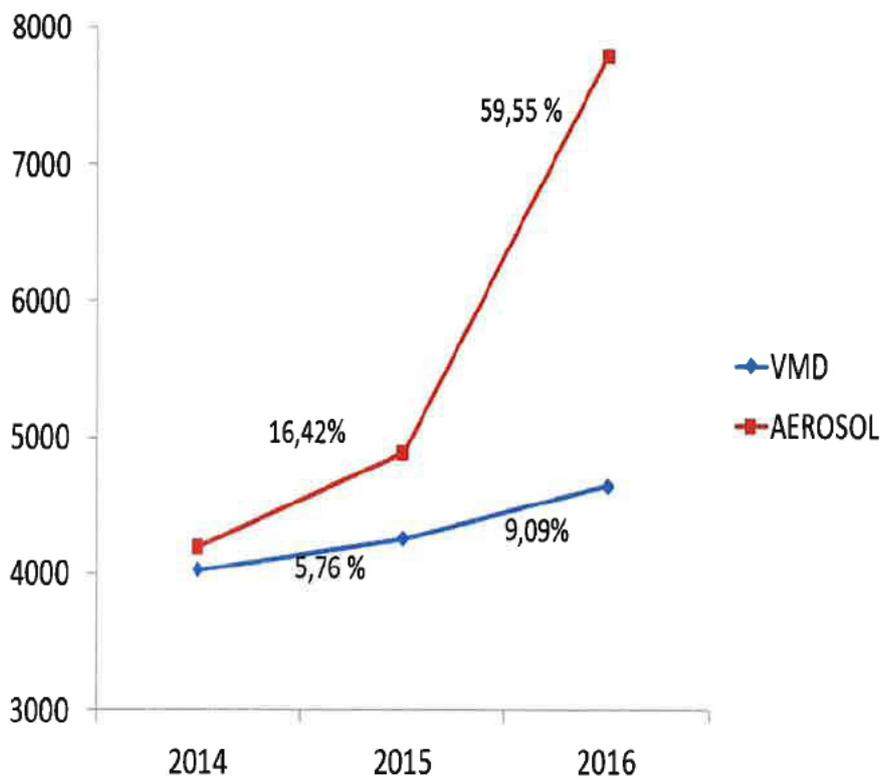
SERMAS	2014	2015	2016
OXIGENO	24399	27794	31630
SUEÑO	60754	67431	78160
VMD	4024	4256	4643
AEROSOLES	4194	4883	7791
PORTATILES	4002	4096	5004
AER MALLA	3118	3589	6256

*Excluidos H Villalba, Torrejón, Móstoles RJC, Valdemoro

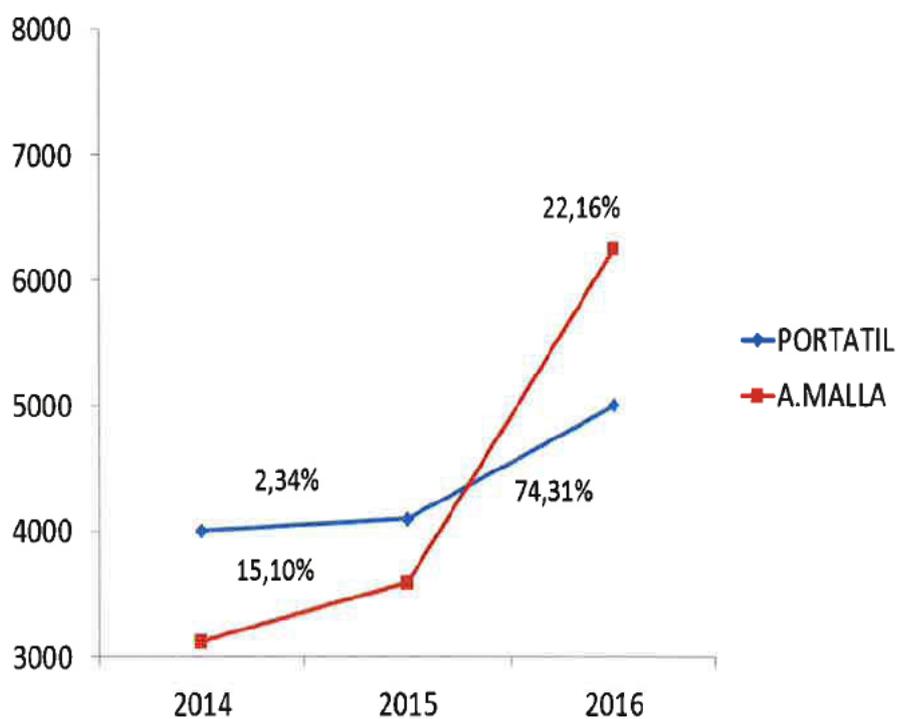
O2 y sueño Evolución anual



VMD y aerosoles Evolución anual



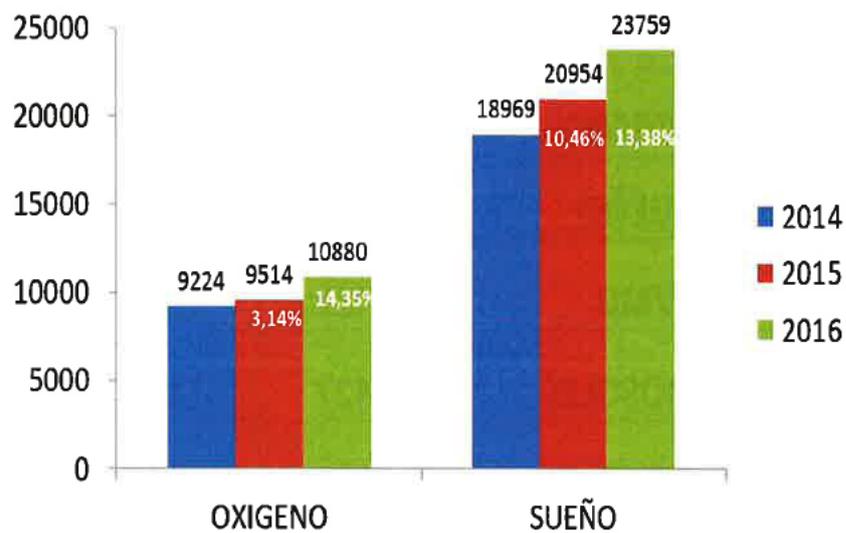
Concentradores portátiles y aerosoles de malla Evolución anual



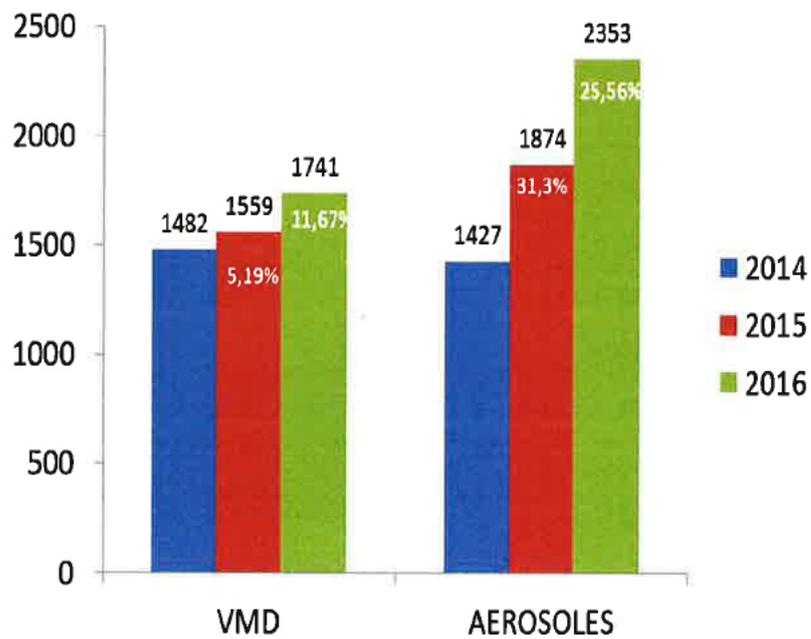
Evolución anual años 2014-16

AIR LIQUIDE	2014	2015	2016
OXIGENO	9224	9514	10880
SUEÑO	18969	20954	23759
VMD	1482	1559	1741
AEROSOLES	1427	1874	2353
PORTATILES	1391	1346	1613
AER MALLA	967	1302	1710

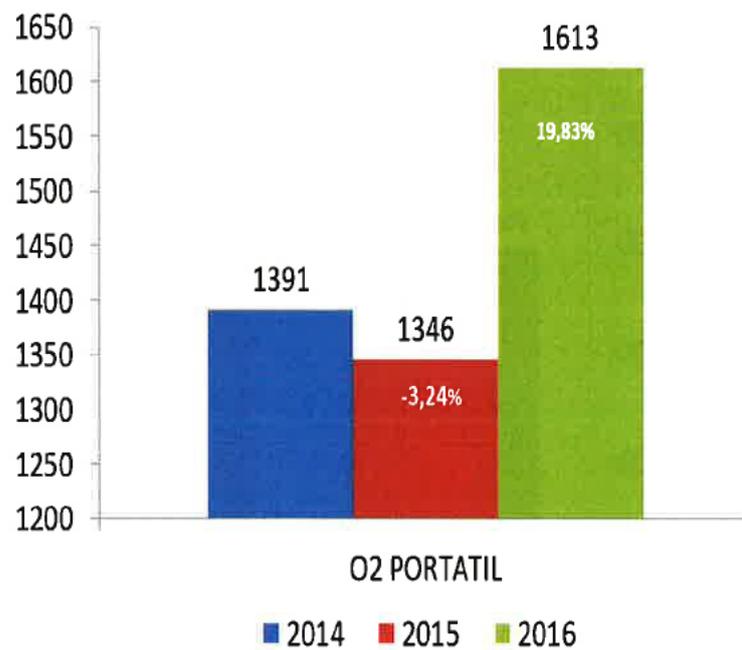
O₂ y sueño Período años 2014-16



VMD y Aerosoles Período años 2014-16

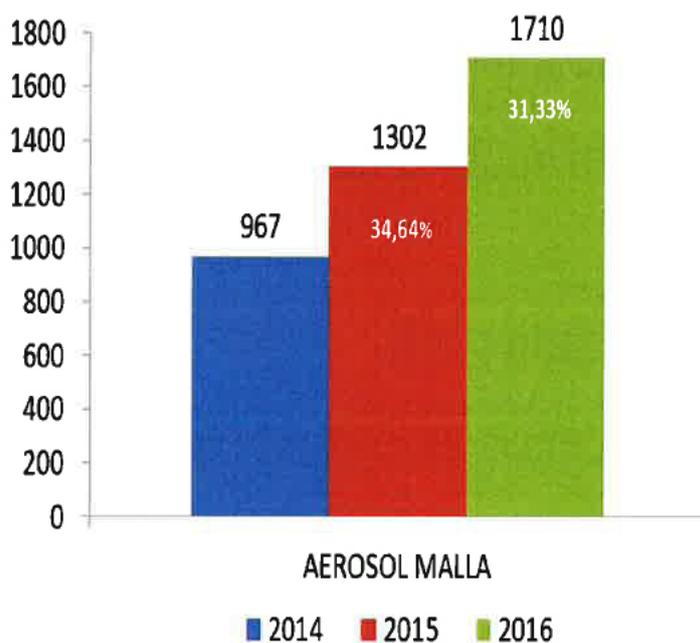


O2 concentrador portátil Período años 2014-16



Aerosol malla

Período años 2014-16



Resumen

- Crecimiento importante O2 portátil
- Crecimiento importante aerosoles, a expensas de malla
- O2 estabilizado <15%
- Sueño tendencia ascendente hacia el 15% anual

ANEXO II

Estudio de



Satisfacción de Pacientes de Terapias Respiratorias Domiciliarias

- Oxigenoterapia -

para



Servicio Madrileño de Salud



julio de 2016

Estudio realizado por:



Informe de Resultados

ref.: adn021



1 Objetivos y Metodología

Objetivos y Metodología



Dentro de la política de mejora de la calidad del servicio que presta a sus pacientes, TRD Madrid continúa llevando a cabo el Estudio de Satisfacción entre su base de clientes de la División de Terapias Respiratorias Domiciliarias (concretamente en pacientes que reciben Oxigenoterapia), en este caso, focalizado en la zona de la Comunidad de Madrid.

Como necesidad principal, el estudio pretende medir e indagar en la calidad que perciben los pacientes beneficiarios del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y que atiende TRD Madrid. Para ello, se analizarán las diferentes dimensiones y aspectos que configuran el servicio que la compañía pone a disposición.

Ficha técnica

Ámbito:	Madrid
Universo:	Todos los pacientes beneficiarios de terapias respiratorias domiciliarias (Oxigenoterapia) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).
Tipo de entrevista:	Telefónica Asistida por Ordenador (CATI)
Método de Muestreo:	El muestreo empleado ha sido aleatorio simple en base a BBDD de contactos proporcionada por TRD Madrid en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
Muestra:	La muestra resultante es de 381 encuestas válidas, lo que supone haber encuestado al 4,4% del universo atendido
Error Muestral:	El error total, para un universo finito y un nivel de confianza de 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=0,5$) es de $\pm 5,0\%$
Cuestionario:	Semiestructurado
Trabajo de campo:	Del 8 al 19 de julio de 2016
Anonimato/Confidencialidad:	Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas
Control de Calidad:	De acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR

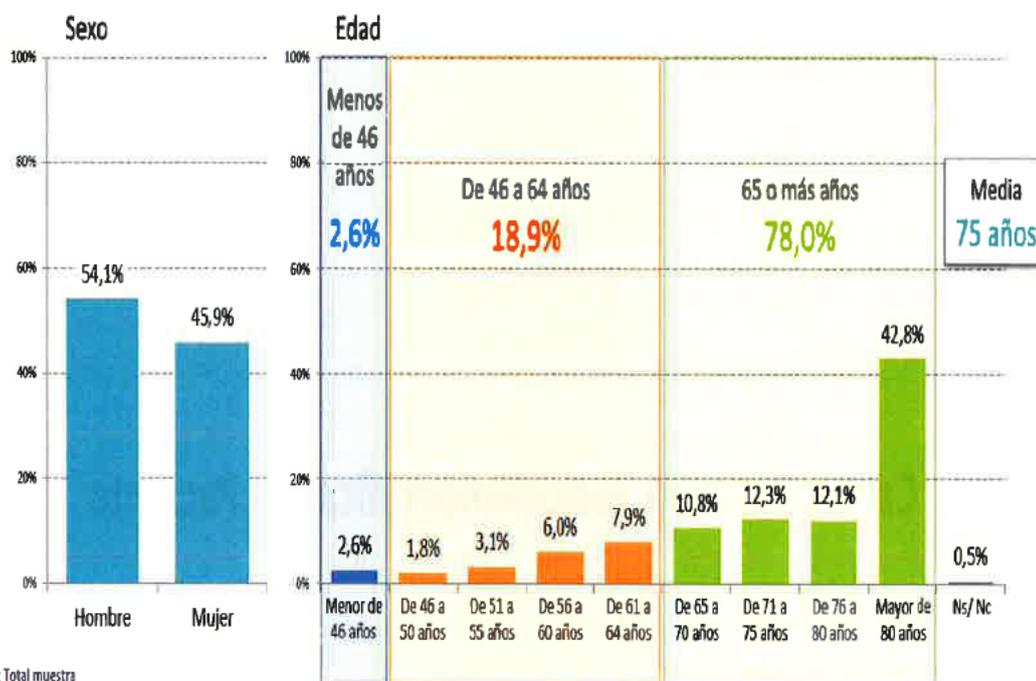
2 Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Caracterización Sociodemográfica del Paciente



CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE DE TRD Madrid

Según sexo y edad



Base: Total muestra

A nivel sociodemográfico, los pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS que atiende TRD Madrid se caracterizan por:

- Mayor peso de usuarios masculinos.
- Con edades medias en torno a los 75 años, destacando especialmente el tramo de más de 80 años como el de mayor concentración de pacientes.



3

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

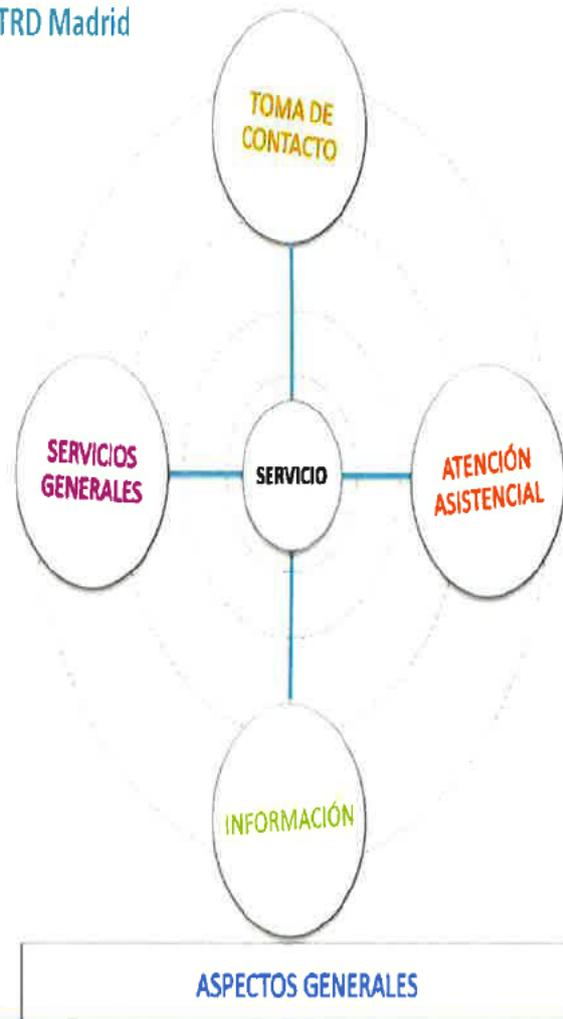


DIMENSIONES DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid

El Servicio que ofrece TRD Madrid a sus pacientes beneficiarios de Oxigenoterapia se vertebra o estructura en 4 grandes áreas: *Toma de contacto, Atención asistencial, Información y Servicios generales*, las cuales están compuestas por diferentes atributos de servicio.

En este sentido, la medición de la Calidad se basa en el análisis de la satisfacción o de la percepción que tienen los pacientes de dichas áreas.

Además, se evalúa la satisfacción con el servicio de asistencia telefónica que tienen los pacientes.

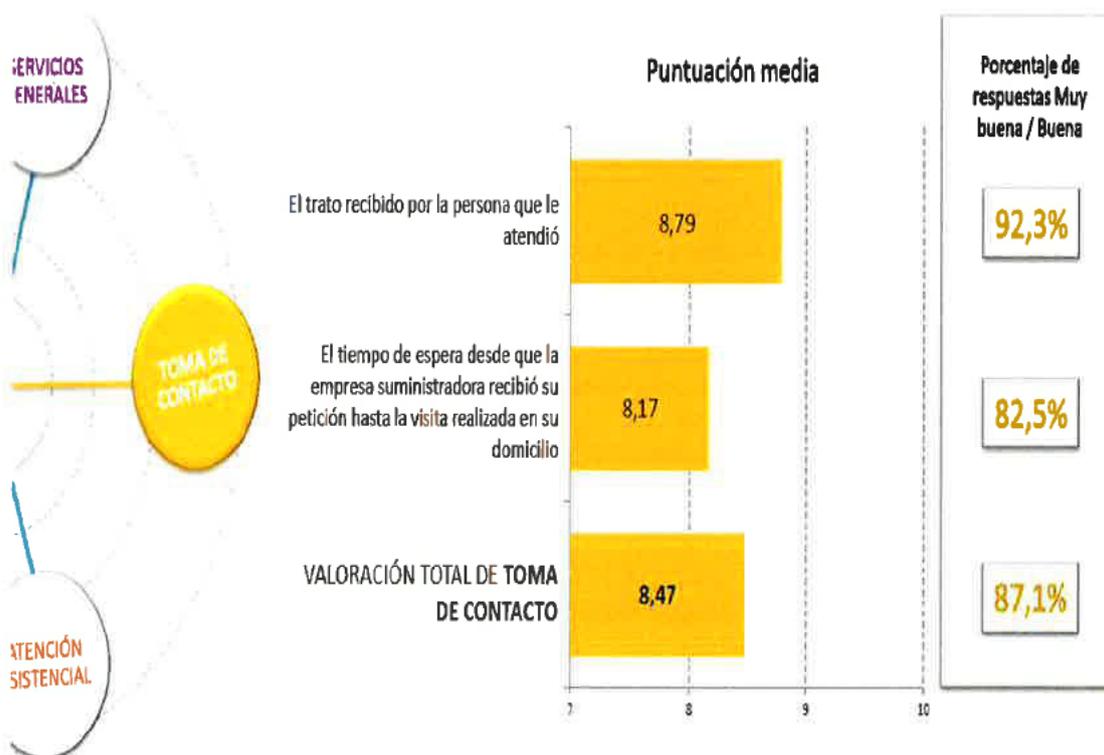


Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Toma de contacto



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



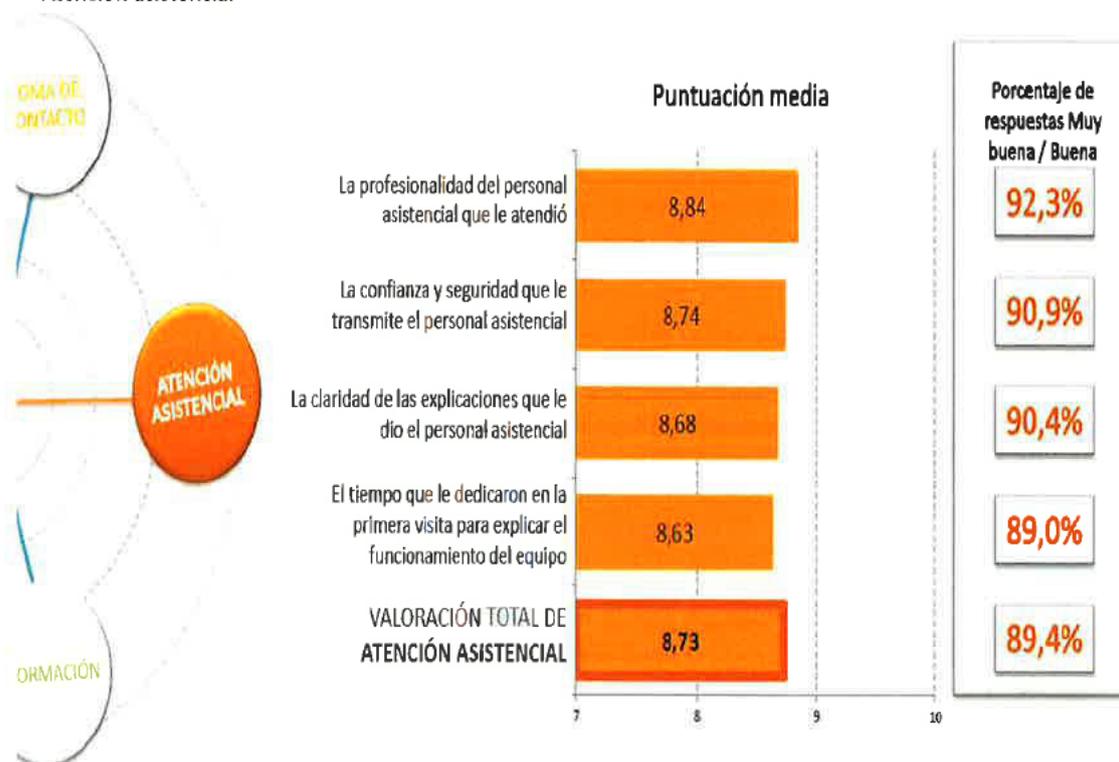
P.1.- En primer lugar, vamos a hablar de algunas cuestiones relacionadas con la toma de contacto con el servicio de terapias respiratorias contratado por el SERMAS. Me gustaría que valorase los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho. ¿cómo valoras...? -10-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Atención asistencial



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



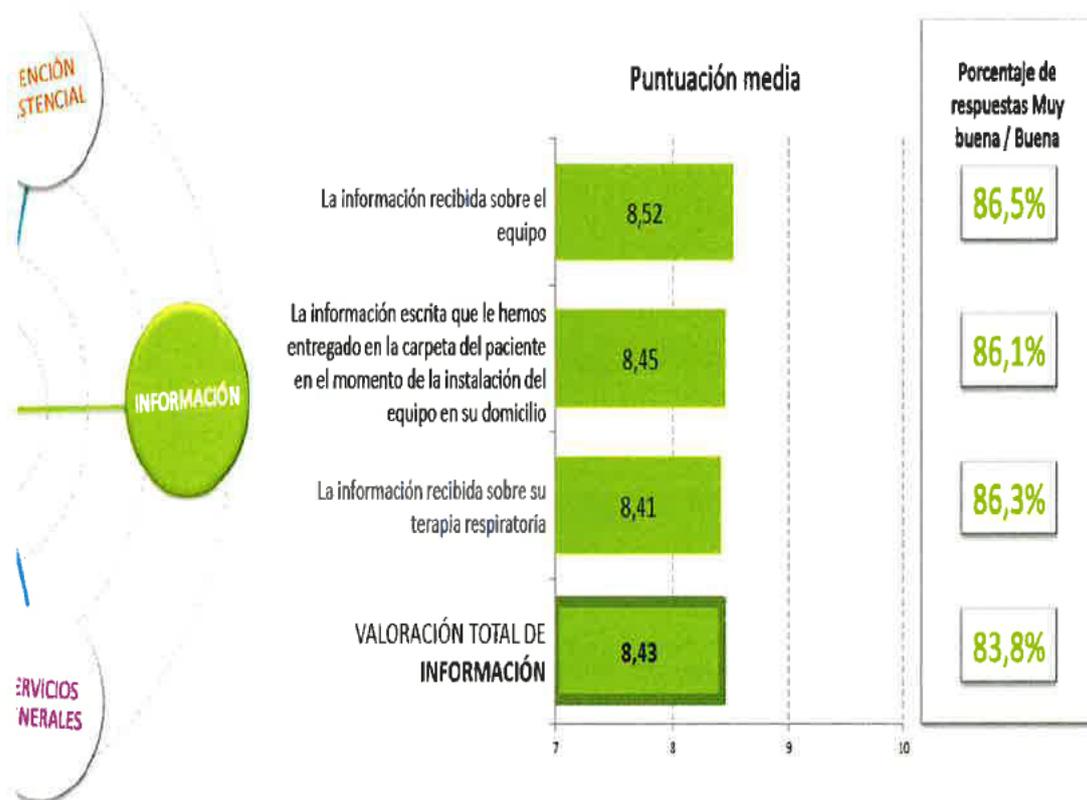
P.2.- Ahora vamos a hablar sobre el personal asistencial que le instaló el equipo. Dígame, de 0 a 10, ¿cómo valora...?

-11-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

DIMENSIONES DEL SERVICIO

Información



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



P.3.- En lo que se refiere a la información proporcionada por el personal asistencial. Dígame, de 0 a 10, ¿cómo valora...?

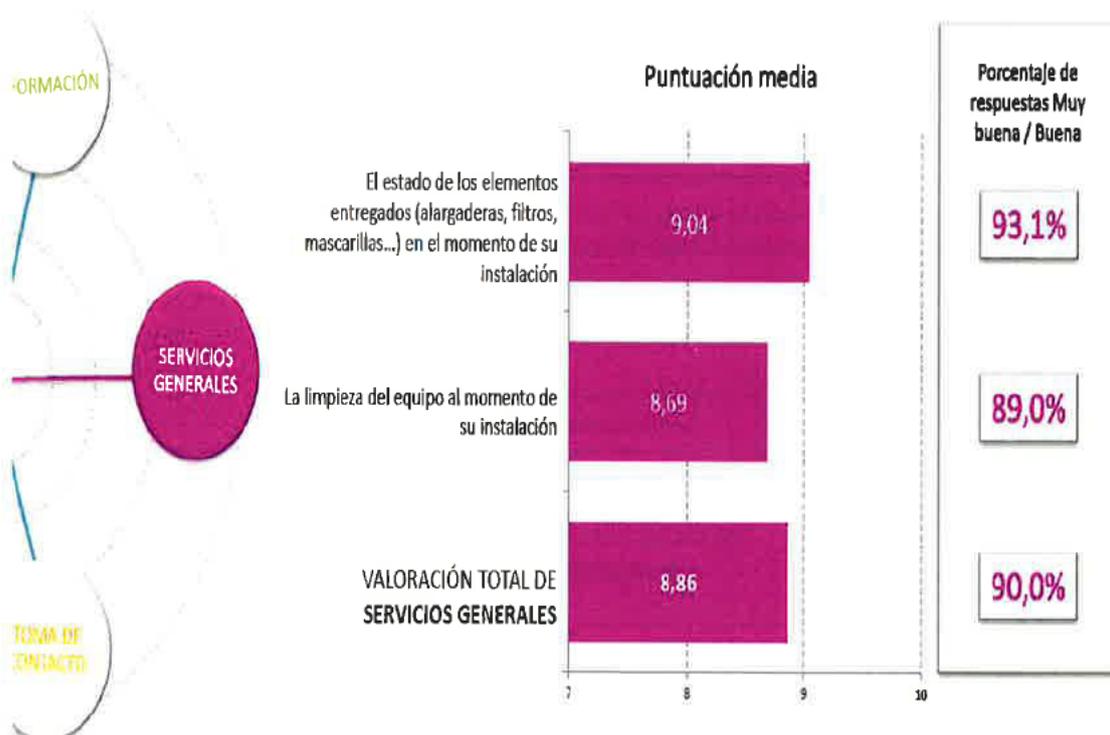
-12-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Servicios generales



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



P.4.- Ahora me gustaría que hablásemos sobre el equipo y el material proporcionado para la correcta utilización de la terapia. Dígame, de 0 a 10, ¿cómo valora...?

-13-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Comentarios globales

En general, los pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS y que asiste **TRD Madrid** informan de una elevada satisfacción con el servicio. Esto deriva de que todas las dimensiones medidas arrojan valores medios superiores al 8,4 en una escala de 10 puntos.

En línea con esto, destacan los *Servicios Generales (8,86)* como fortaleza del servicio, al ser la dimensión mejor valorada. Por el contrario, la *Información (8,43)* es la que registra la puntuación media más discreta.

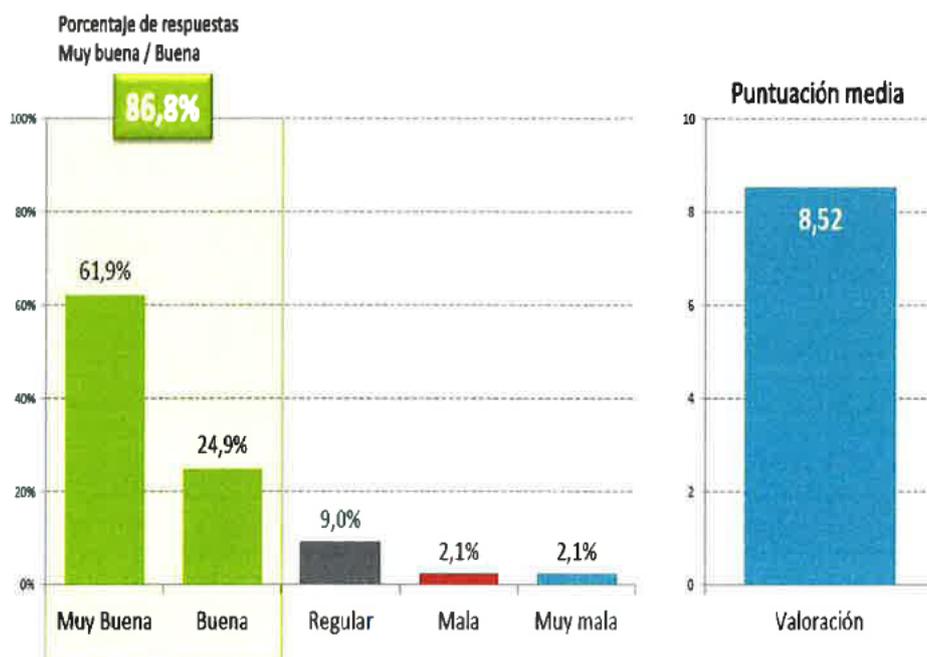
Del mismo modo, y pormenorizando en el servicio, el aspecto que refleja una mejor calidad percibida es el *Estado de los elementos entregados (alargaderas, filtros, mascarillas...)* en el momento de su instalación (9,04). Por otra parte, el *Tiempo de espera desde que la empresa suministradora recibió su petición hasta la visita realizada en su domicilio (8,17)* es la cuestión que presenta un mayor margen de mejora (si bien, dentro de la buena percepción que caracteriza el servicio).

4 Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO ESTABLECIDO POR TRD Madrid



Puntuación media: Escala de 0 a 10
Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.

En conclusión, los pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS que asiste TRD Madrid están ampliamente satisfechos con la atención (86,8% de respuestas muy buenas o buenas).



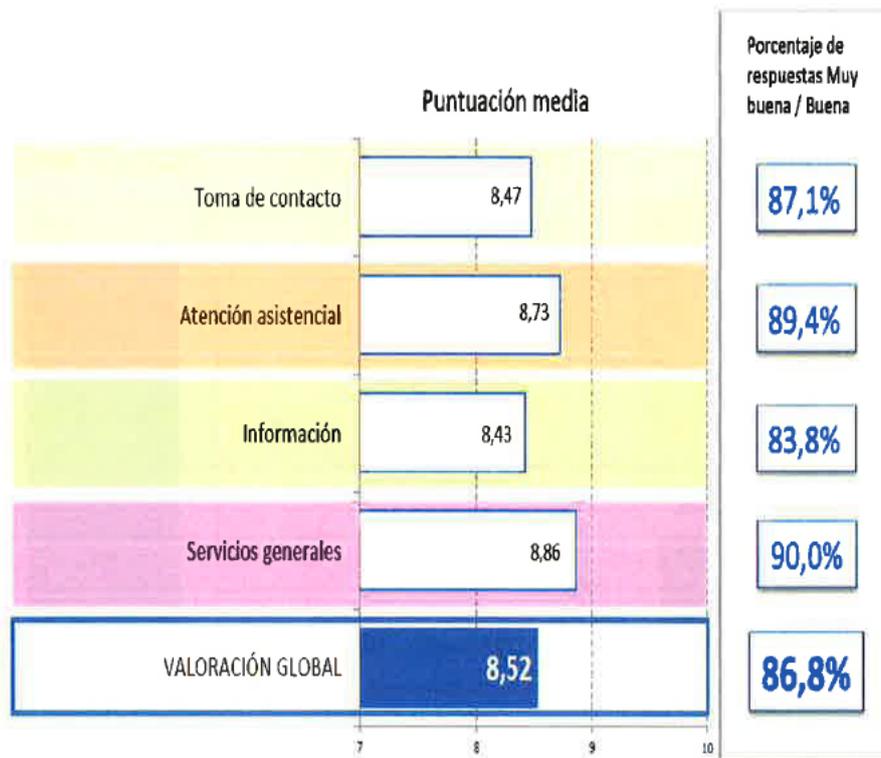
P.5.- Teniendo en cuenta lo que hemos hablado hasta ahora, y utilizando una escala de 0 a 10, ¿qué valoración general otorgaría al servicio recibido por la empresa suministradora de la terapia contratada con el SERMAS?

-16-

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL Y DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

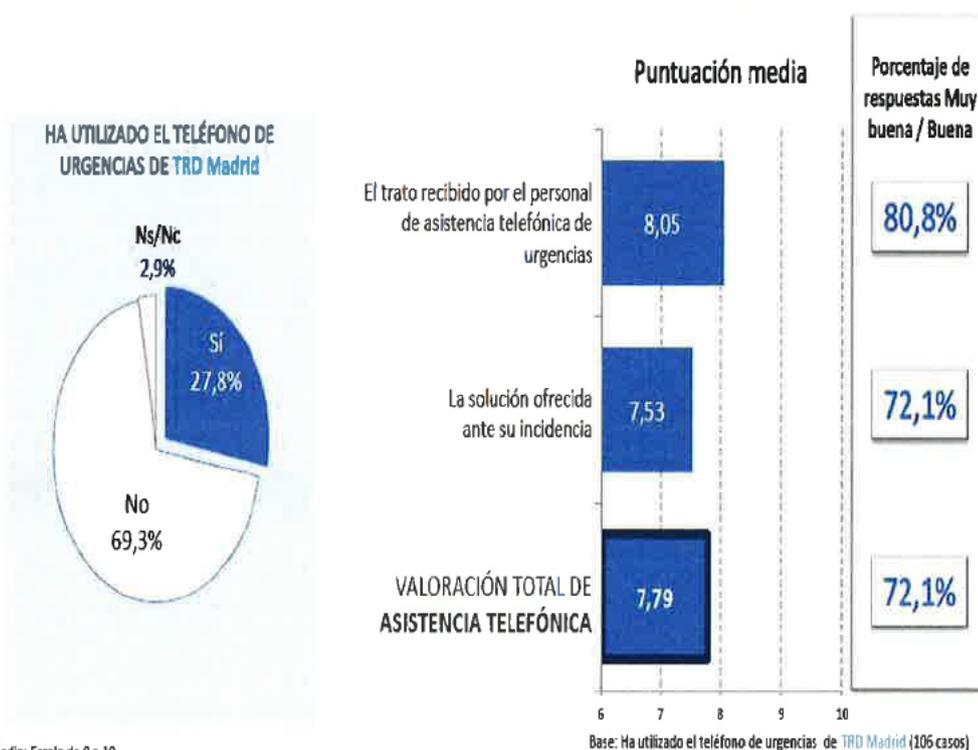
Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE TRD Madrid



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.

Un 27,8% de los pacientes madrileños de Oxigenoterapia que atiende TRD Madrid afirman haber utilizado el teléfono de urgencias. Si bien las valoraciones son positivas, es preciso indicar que no están en línea con el resto de dimensiones evaluadas (sobre todo en lo que se refiere a la solución ofrecida a los usuarios que utilizan el servicio).



P.5 / P.6.- Como usted sabe, la empresa suministradora pone a disposición de sus usuarios un servicio de asistencia telefónica de urgencias (24 horas). Dígame, ¿ha utilizado alguna vez el teléfono de urgencias (24 horas)? / Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos del servicio de asistencia telefónica de urgencias (24 horas).

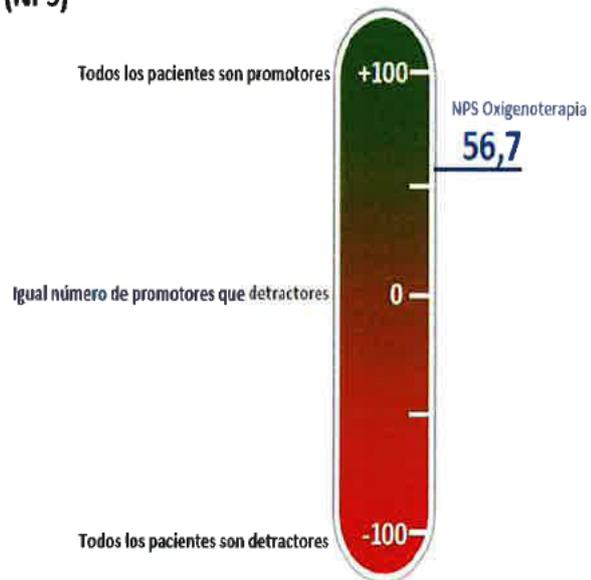
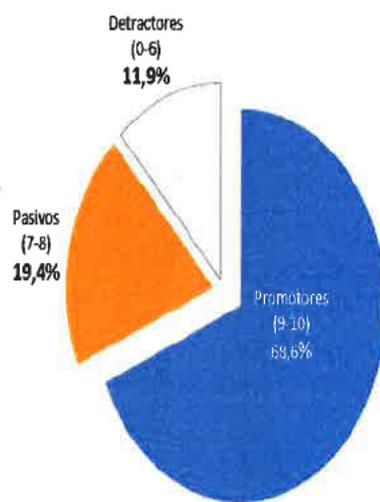
-18-

5 Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



TIPOLOGÍA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid. NET PROMOTER SCORE (NPS)



Un 68,6% de los pacientes madrileños de Oxigenoterapia se clasifican como Promotores, es decir, tienen una alta probabilidad de recomendar el servicio de **TRD Madrid** a otras personas. Además del alto porcentaje de Promotores, también existe un número relativamente bajo de detractores, traduciéndose en un **buen nivel de NPS**, indicador que muestra la probabilidad de que un cliente vuelva a utilizar el servicio o de que lo recomiende a un conocido.

Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo del tipo de prescriptor se ha realizado en base a los siguientes criterios: puntuación de 0-6 (Detractores), 7-8 (Pasivos), 9-10 (Promoters) excluyendo los Ns/Nc.

*: El indicador NPS está creado a partir de la diferencia existente entre los Promotores y los Detractores.

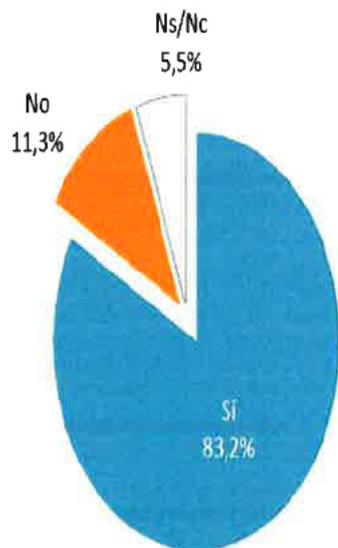


P.9.- ¿Recomendaría usted nuestro servicio a otras personas con problemas respiratorios similares a los suyos? Por favor, para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que 0 es No recomendaría en absoluto y 10 Recomendaría totalmente

-20-

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid



Base: Total muestra

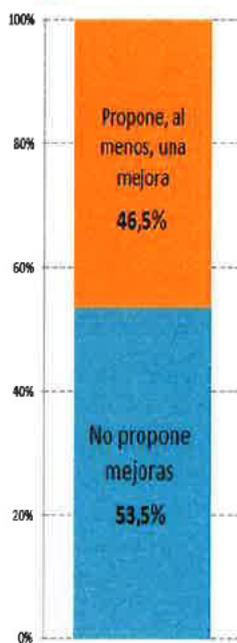
En línea con lo anterior, más de 8 de cada 10 pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS y que atiende TRD Madrid recomendarían el servicio a otras personas con problemas respiratorios similares.

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE TRD Madrid

■ Satisfacción general: 9,14
■ Satisfacción general: 7,79



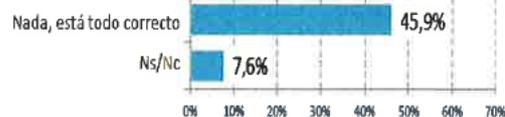
Base: Total muestra

A la hora de optimizar el servicio que se presta, un 46,5% de los pacientes de Oxigenoterapia realizan ciertas demandas encaminadas, sobre todo, a aumentar la frecuencia en las revisiones y también en la reposición de materiales. Aunque es favorable, la valoración media del servicio que proponen los usuarios que realizan demandas es sustancialmente más baja que aquellos que no comentan mejoras.



Base: Paciente que propone, AL MENOS, una mejora (177 casos)

Nota: La pregunta de mejoras es de respuesta abierta y múltiple, es decir, un paciente puede responder más de una mejora, con lo que la suma de todas las mejoras puede ser superior al % total.



P.10.- Por último, me gustaría que nos indicase qué puede hacer TRD Madrid por mejorar el servicio que le ofrece a sus usuarios.

-22-



6 Cuadro de Mando

Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO

Resumen general

Dimensiones del servicio	% RESPUESTAS MUY BUENA/BUENA	MEDIA
TOCMA DE CONTACTO	87,1	8,47
Tiempo de espera	82,5	8,17
Trato recibido	92,3	8,79
ATENCIÓN ASISTENCIAL	89,4	8,73
Profesionalidad del personal	92,3	8,84
Confianza y seguridad	90,9	8,74
Claridad de las explicaciones	90,4	8,68
Tiempo para explicar el funcionamiento del equipo	89,0	8,63
INFORMACIÓN	83,8	8,43
Sobre el equipo	86,5	8,52
Sobre su terapia respiratoria	86,3	8,41
Entregada en la carpeta en el alta	86,1	8,45
SERVICIOS GENERALES	90,0	8,86
El estado de los elementos entregados en el momento de su instalación	93,1	9,04
La limpieza del equipo	89,0	8,69

Servicio general	% RESPUESTAS MUY BUENA/BUENA	MEDIA
VALORACIÓN GENERAL	86,8	8,52
ASISTENCIA TELEFÓNICA	72,1	7,79
TASA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE URGENCIAS	27,8	
Trato recibido	80,8	8,05
Solución ofrecida	72,1	7,53
TASA DE RECOMENDACIÓN (% RECOMIENDA)	83,2	
NO NECESIDAD DE MEJORA	53,5	

Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO

Diferenciado por sexo y edad

Según sexo	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA				MEDIA		Según edad	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA						MEDIA		
	Hombres		Mujeres		Hombres	Mujeres		Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años	Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años			
VALORACIÓN GENERAL	85,8	87,9	8,33	8,73	VALORACIÓN GENERAL	90,0	91,5	85,5	9,10	8,59	8,47					
TOMA DE CONTACTO	84,0	90,9	8,29	8,68	TOMA DE CONTACTO	100	87,5	86,5	9,15	8,47	8,45					
ATENCIÓN ASISTENCIAL	87,9	91,3	8,60	8,88	ATENCIÓN ASISTENCIAL	100	90,1	88,8	9,20	8,89	8,67					
INFORMACIÓN	83,4	84,2	8,32	8,55	INFORMACIÓN	87,5	84,3	83,4	9,08	8,54	8,37					
SERVICIOS GENERALES	89,8	90,2	8,83	8,90	SERVICIOS GENERALES	100	90,3	89,5	9,15	9,01	8,81					
ASISTENCIA TELEFÓNICA	70,7	71,9	7,68	7,92	ASISTENCIA TELEFÓNICA	50,0	82,6	70,1	7,00	8,00	7,77					
TASA DE RECOMENDACIÓN	81,1	85,7	-	-	TASA DE RECOMENDACIÓN	80,0	84,7	83,2	-	-	-					
NO NECESIDAD DE MEJORA	52,4	54,9	-	-	NO NECESIDAD DE MEJORA	60,0	55,6	52,9	-	-	-					

- ❑ Evaluando el servicio en función del sexo de los pacientes de Oxigenoterapia, se puede apreciar que las mujeres puntúan las diferentes cuestiones sensiblemente mejor que los hombres.
- ❑ Por su parte, en lo que respecta a la edad, los usuarios de mayor edad son los que conceden opiniones menos favorables sobre la atención que reciben.

Base: Hombres (206 casos) y Mujeres (175 casos)

Base: Menos de 46 años (10 casos - Base muy reducida, interpretar con cautela), De 46 a 64 años (72 casos) y de 65 o más años (297 casos)

Estudio de



Satisfacción de Pacientes de Terapias Respiratorias Domiciliarias

- Terapia del Sueño -

para



Servicio Madrileño de Salud



julio de 2016

Informe de Resultados

ref.: adn021

Estudio realizado por:



Objetivos y Metodología

Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Cuadro de Mando



1 Objetivos y Metodología

Objetivos y Metodología



Dentro de la política de mejora de la calidad del servicio que presta a sus pacientes, **TRD Madrid** continúa llevando a cabo el **Estudio de Satisfacción** entre su base de clientes de la División de Terapias Respiratorias Domiciliarias (concretamente en pacientes que reciben Terapia del Sueño), en este caso, focalizado en la zona de la **Comunidad de Madrid**.

Como necesidad principal, el estudio pretende **medir e indagar en la calidad que perciben los pacientes beneficiarios del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y que atiende TRD Madrid**. Para ello, se analizarán las diferentes dimensiones y aspectos que configuran el **servicio que la compañía pone a disposición**.

Objetivos y Metodología

Ficha técnica

Ámbito:	Madrid
Universo:	Todos los pacientes beneficiarios de terapias respiratorias domiciliarias (Terapia del Sueño) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).
Tipo de entrevista:	Telefónica Asistida por Ordenador (CATI)
Método de Muestreo:	El muestreo empleado ha sido aleatorio simple en base a BBDD de contactos proporcionada por TRD Madrid en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
Muestra:	La muestra resultante es de 393 encuestas válidas, lo que supone haber encuestado al 1,8% del universo atendido
Error Muestral:	El error total, para un universo finito y un nivel de confianza de 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=0,5$) es de $\pm 5,0\%$
Cuestionario:	Semiestructurado
Trabajo de campo:	Del 8 al 19 de julio de 2016
Anonimato/Confidencialidad:	Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas
Control de Calidad:	De acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR

2

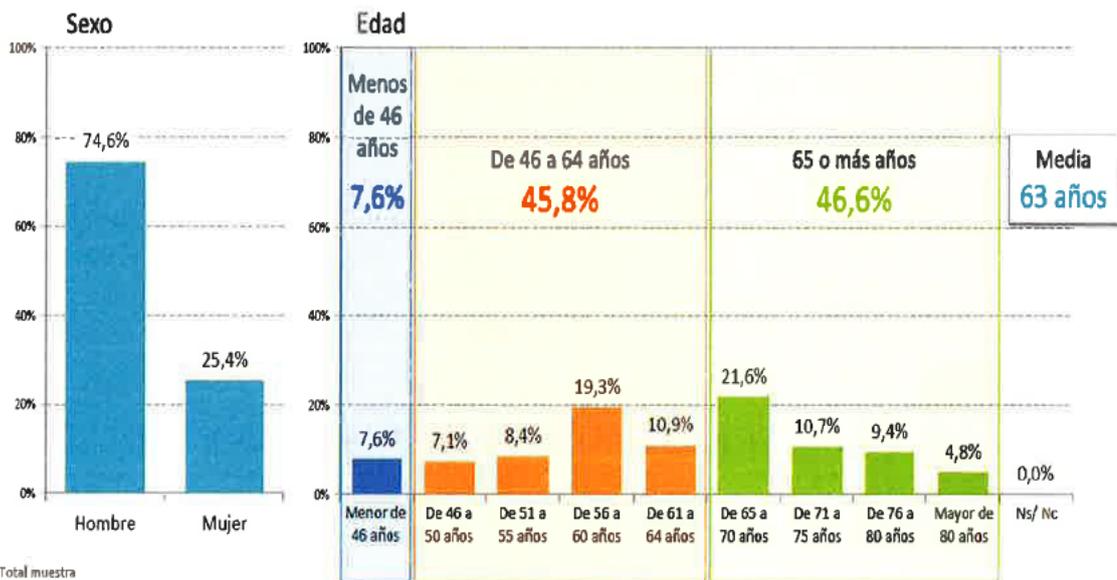
Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Caracterización Sociodemográfica del Paciente



CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE DE TRD Madrid

Según sexo y edad



Base: Total muestra

El perfil del paciente de Terapia del Sueño beneficiario del SERMAS y asistido por TRD Madrid presenta las siguientes características sociodemográficas:

- Predominio de pacientes varones.
- La edad media se sitúa en los 63 años, siendo el segmento de 65 a 70 años el que concentra más usuarios.



Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

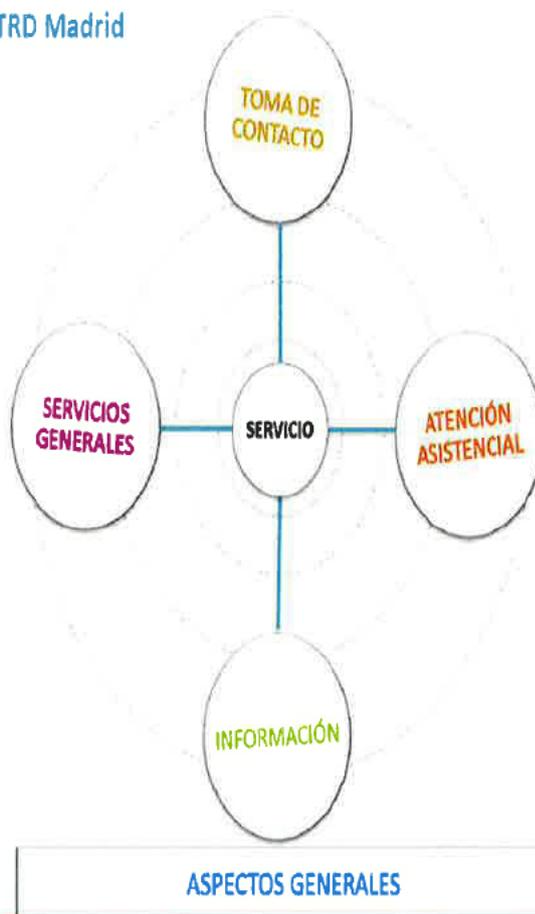


DIMENSIONES DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid

El Servicio que ofrece TRD Madrid a sus pacientes beneficiarios de Terapia del Sueño se vertebra o estructura en 4 grandes áreas: *Toma de contacto, Atención asistencial, Información y Servicios generales*, las cuales están compuestas por diferentes atributos de servicio.

En este sentido, la medición de la Calidad se basa en el análisis de la satisfacción o de la percepción que tienen los pacientes de dichas áreas.

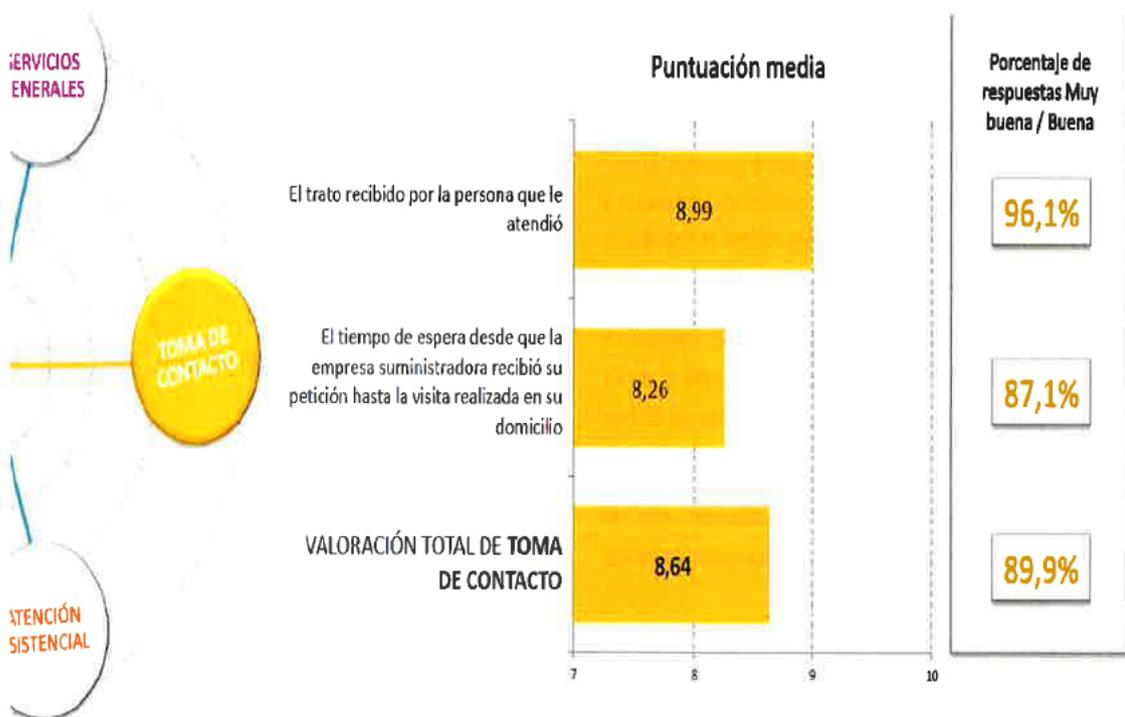
Además, se evalúa la satisfacción con el servicio de asistencia telefónica que tienen los pacientes.



Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

DIMENSIONES DEL SERVICIO

Toma de contacto



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.

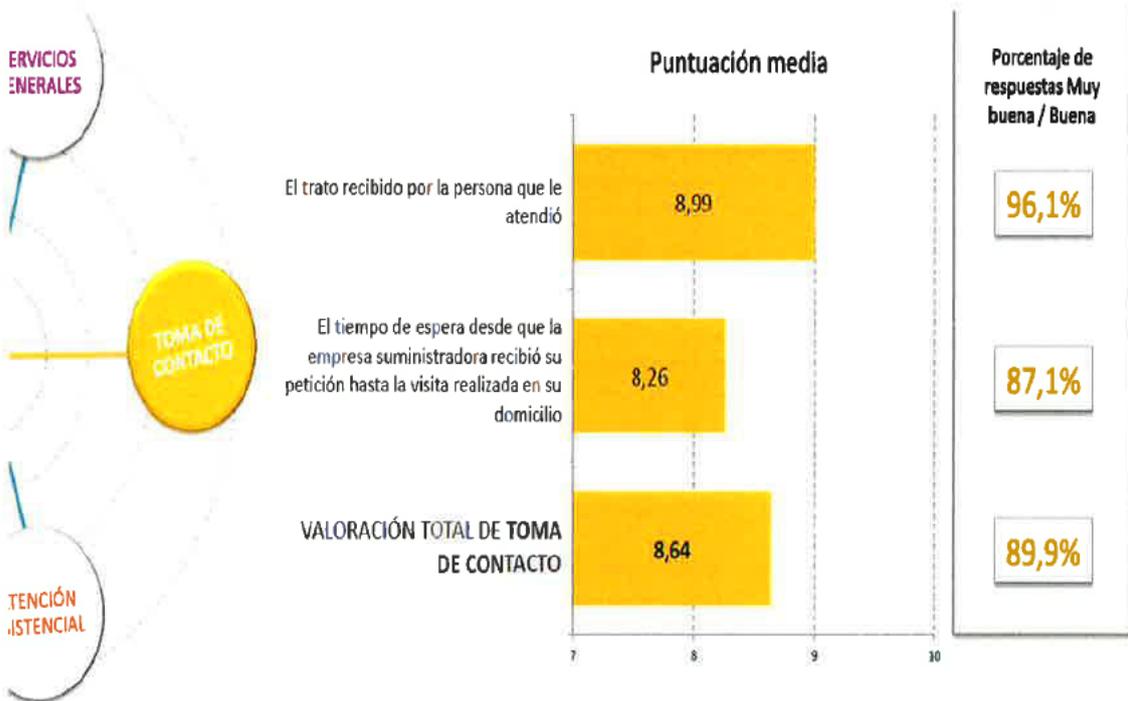


P.1.- En primer lugar, vamos a hablar de algunas cuestiones relacionadas con la toma de contacto con el servicio de terapias respiratorias contratado por el SERMAS. Me gustaría que valorase los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho. ¿cómo valora...? -10-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid

DIMENSIONES DEL SERVICIO

Toma de contacto



Puntuación media: Escala de 0 a 10
Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



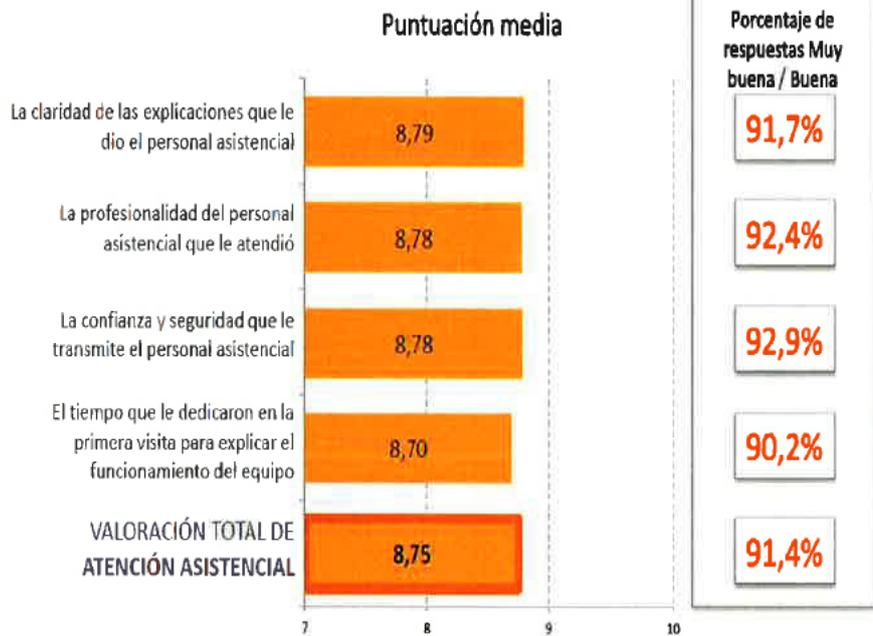
P.1.- En primer lugar, vamos a hablar de algunas cuestiones relacionadas con la toma de contacto con el servicio de terapias respiratorias contratado por el SERMAS. Me gustaría que valorase los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho. ¿cómo valora...? -10-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Atención asistencial



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



P.2.- Ahora vamos a hablar sobre el personal asistencial que le instaló el equipo. Dígame, de 0 a 10, ¿cómo valora...?

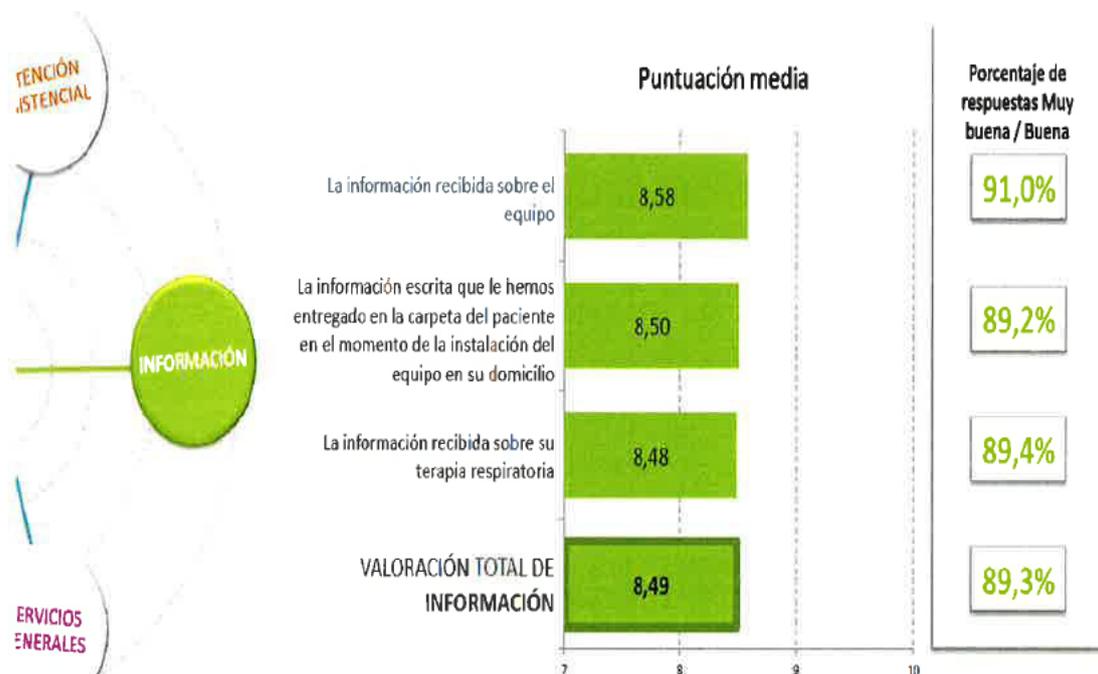
.11.

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Información



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



P.3.- En lo que se refiere a la información proporcionada por el personal asistencial. Dígame, de 0 a 10., ¿cómo valora...?

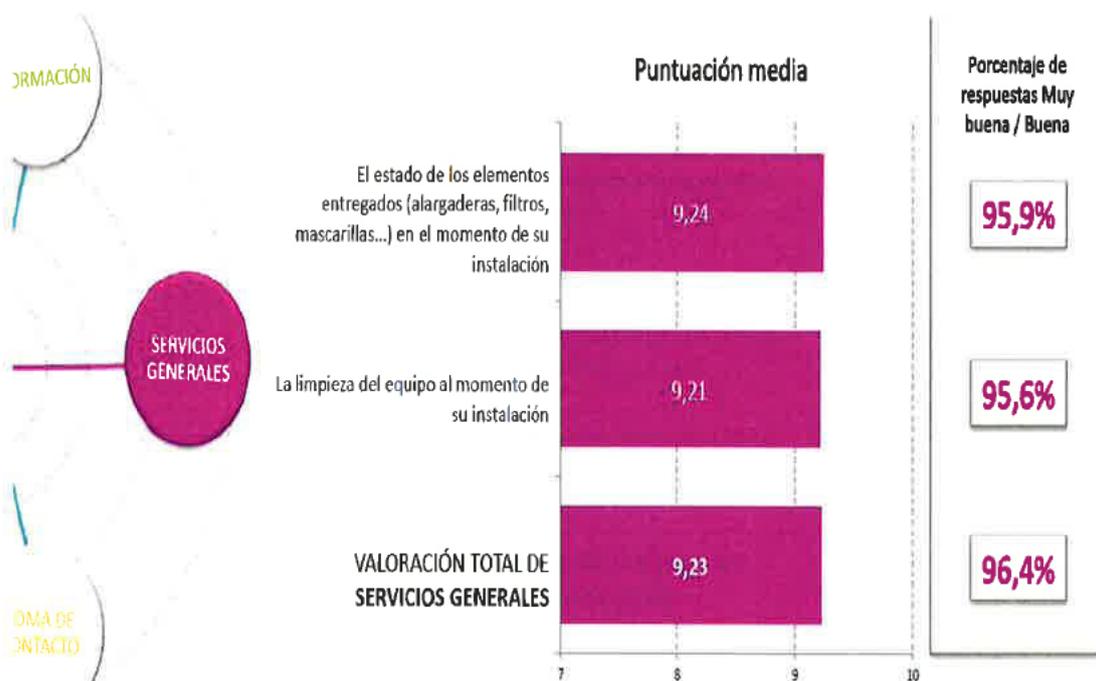
.12.

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Servicios generales



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



P.4.- Ahora me gustaría que hablásemos sobre el equipo y el material proporcionado para la correcta utilización de la terapia. Dígame, de 0 a 10, ¿cómo valora...?

-13-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por TRD Madrid



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Comentarios globales

A la luz de los datos, se puede concluir que los pacientes de Terapia del Sueño beneficiarios del SERMAS y que reciben asistencia por parte de TRD Madrid perciben que el servicio concedido es de calidad. Prueba de ello es que todas las dimensiones muestran valoraciones medias iguales o superiores al 8,5 sobre 10.

Haciendo foco en las dimensiones, se puede observar que la que roza la excelencia es la relacionada con los *Servicios Generales* (9,23). Siguiendo esta línea de posiciones en el ranking, indicar que la *Información* (8,49) se encuentra en la parte baja.

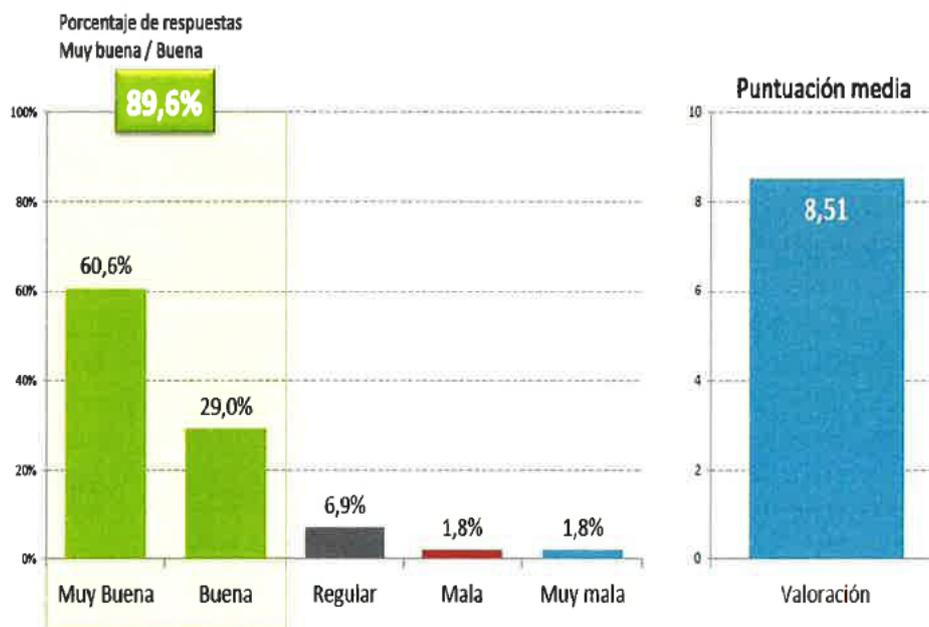
Analizando aspectos concretos de la atención, es esperable que las cuestiones relacionadas con los Servicios Generales sean los que registren valoraciones sobresalientes (*Estado de los elementos entregados (alargaderas, filtros, mascarillas...) en el momento de su instalación* (9,24) y la *Limpieza del equipo al momento de su instalación* (9,21)). Por el contrario, el *Tiempo de espera desde que la empresa suministradora recibió su petición hasta la visita realizada en su domicilio* (8,26) es el aspecto que recibe la menor puntuación.

4 Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO ESTABLECIDO POR TRD Madrid



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.

Desde una óptica general, se aprecia que los pacientes madrileños de Terapia del Sueño que atiende **TRD Madrid** tienen una opinión muy favorable del servicio (89,6% de respuestas muy buenas o buenas).



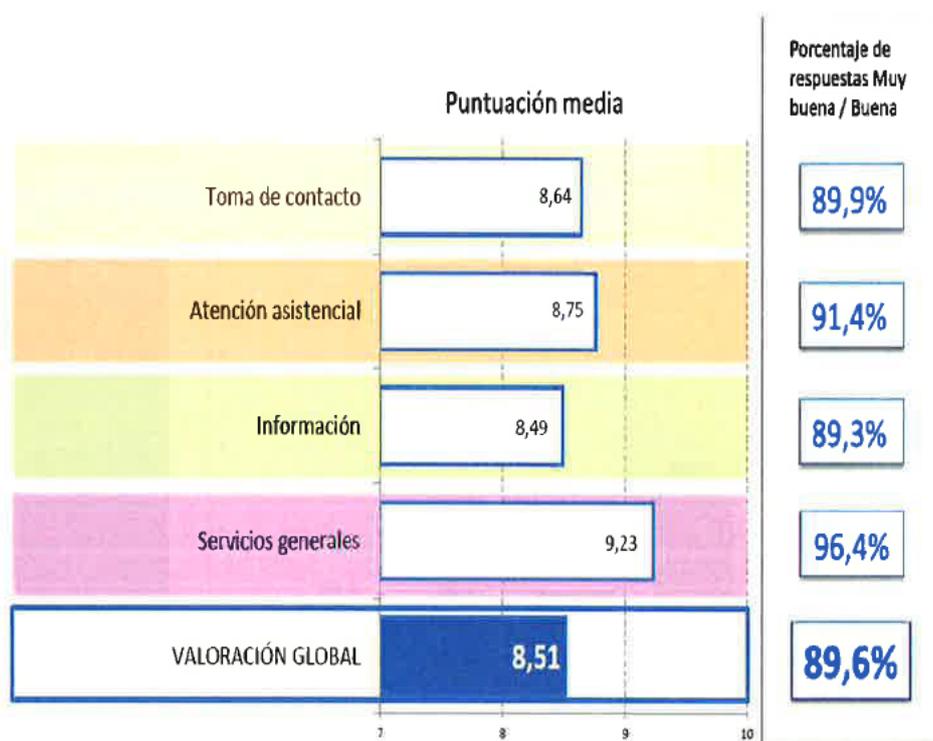
P.S.- Teniendo en cuenta lo que hemos hablado hasta ahora, y utilizando una escala de 0 a 10, ¿qué valoración general otorgaría al servicio recibido por la empresa suministradora de la terapia contratada con el SERMAS?

-16-

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL Y DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO



Puntuación media: Escala de 0 a 10
Base: Total muestra

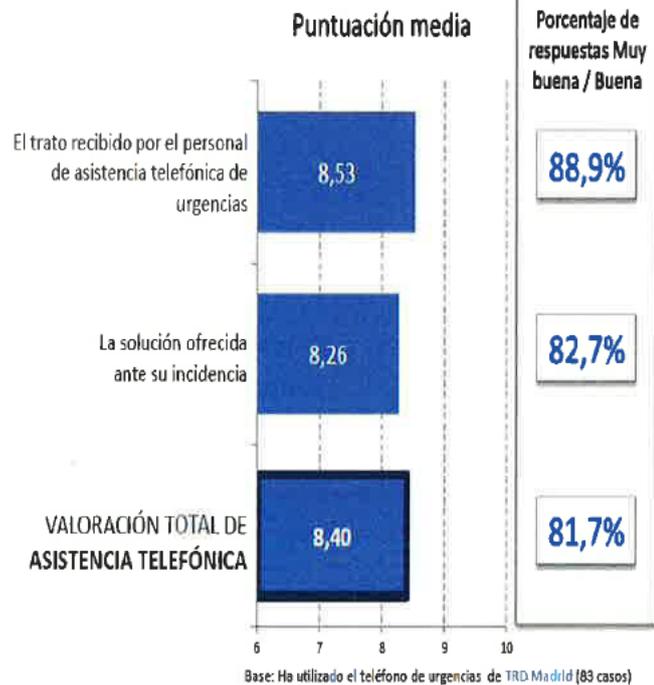
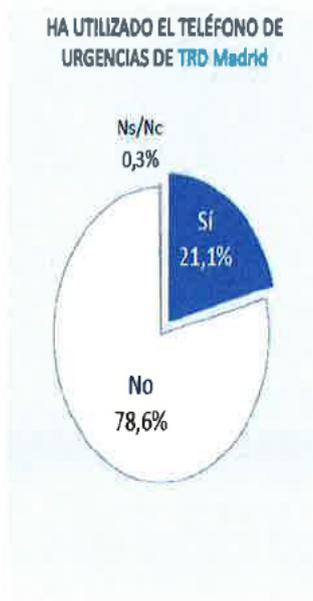
Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.



Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE TRD Madrid



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo de la escala categórica de la satisfacción se ha realizado en base a los siguientes criterios: 0-2 (Muy mala), 3-4 (Mala), 5-6 (Regular), 7-8 (Buena) y 9-10 (Muy Buena), excluyendo los Ns/Nc.

El teléfono de urgencias de TRD Madrid ha sido utilizado por un 21,1% de los pacientes madrileños de Terapia del Sueño, concediendo valoraciones muy positivas a dicho servicio, especialmente en lo que se refiere al trato del personal de asistencia.



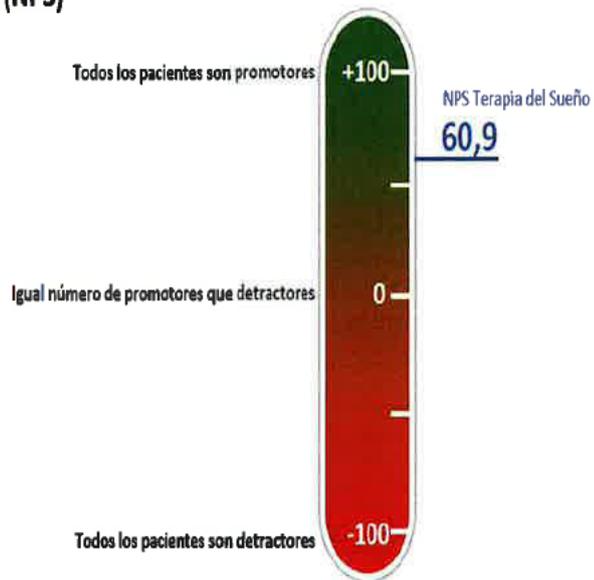
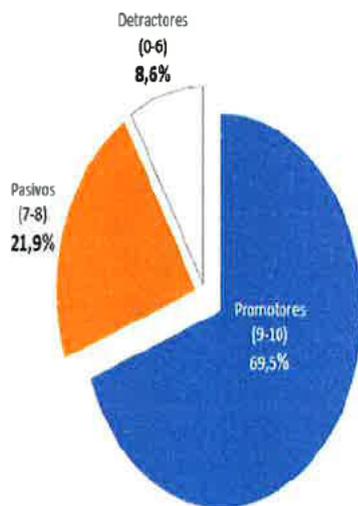
P.5 / P.6.- Como usted sabe, la empresa suministradora pone a disposición de sus usuarios un servicio de asistencia telefónica de urgencias (24 horas). Digame, ¿ha utilizado alguna vez el teléfono de urgencias (24 horas)? / Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos del servicio de asistencia telefónica de urgencias (24 horas).

.10.



5 Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

TIPOLOGÍA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid. NET PROMOTER SCORE (NPS)



Un 69,5% de los pacientes madrileños de Terapia del Sueño se clasifican como Promotores, es decir, tienen una alta probabilidad de recomendar el servicio de **TRD Madrid** a otras personas. Además del alto porcentaje de Promotores, también existe un número relativamente bajo de detractores, traduciéndose en un **buen nivel de NPS**, indicador que muestra la probabilidad de que un cliente vuelva a utilizar el servicio o de que lo recomiende a un conocido.

Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

Nota: El cálculo del tipo de prescriptor se ha realizado en base a los siguientes criterios: puntuación de 0-6 (Detractores), 7-8 (Pasivos), 9-10 (Promoters) excluyendo los Ns/Nc.

* : El indicador NPS está creado a partir de la diferencia existente entre los Promotores y los Detractores.



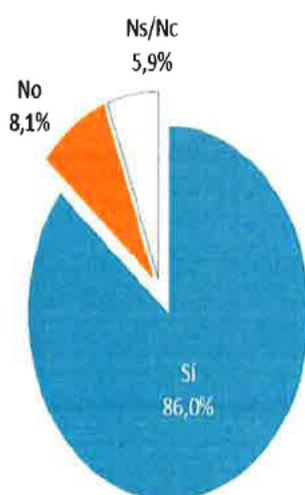
P.9.- ¿Recomendaría usted nuestro servicio a otras personas con problemas respiratorios similares a los suyos? Por favor, para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que 0 es No recomendaría en absoluto y 10 Recomendaría totalmente

-20-

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR TRD Madrid



Base: Total muestra

En definitiva, concluir que la gran mayoría de los pacientes de Terapia del Sueño beneficiarios del SERMAS y que atiende TRD Madrid recomendarían el servicio a otras personas con problemas respiratorios similares.



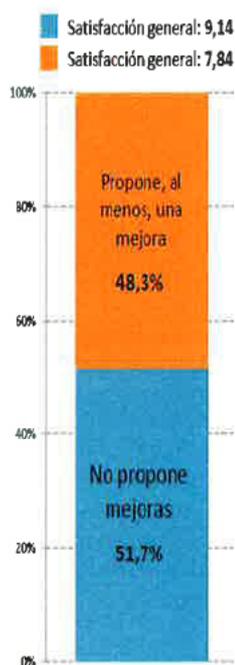
P.9.- ¿Recomendaría usted nuestro servicio a otras personas con problemas respiratorios similares a los suyos? Por favor, para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que 0 es No recomendaría en absoluto y 10 Recomendaría totalmente

-21-

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



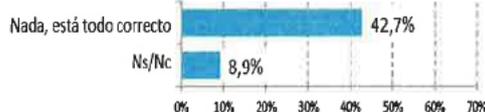
PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE TRD Madrid



Base: Total muestra



Base: Paciente que propone, AL MENOS, una mejora (190 casos)
 Nota: La pregunta de mejoras es de respuesta abierta y múltiple, es decir, un paciente puede responder más de una mejora, con lo que la suma de todas las mejoras puede ser superior al % total.



Casi la mitad de los pacientes de Terapia del Sueño proponen mejoras para perfeccionar el servicio que reciben. Estas mejoras se basan, principalmente, en aumentar la frecuencia de las revisiones y mejorar la calidad de las mascarillas. Es importante destacar que los usuarios que proponen mejoras conceden una valoración global de la atención por debajo del 8 sobre 10.



P.10.- Por último, me gustaría que nos indicase qué puede hacer TRD Madrid por mejorar el servicio que le ofrece a sus usuarios.

.22.



6 Cuadro de Mando

Cuadro de Mando

CUADRO DE MANDO

Resumen general

Dimensiones del servicio	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
TOMA DE CONTACTO	89,9	8,64
Tiempo de espera	96,1	8,99
Trato recibido	87,1	8,26
ATENCIÓN ASISTENCIAL	91,4	8,75
Profesionalidad del personal	92,4	8,78
Confianza y seguridad	92,9	8,78
Claridad de las explicaciones	91,7	8,79
Tiempo para explicar el funcionamiento del equipo	90,2	8,70
INFORMACIÓN	89,3	8,49
Sobre el equipo	91,0	8,58
Sobre su terapia respiratoria	89,4	8,48
Entregada en la carpeta en el alta	89,2	8,50
SERVICIOS GENERALES	96,4	9,23
El estado de los elementos entregados en el momento de su instalación	95,9	9,24
La limpieza del equipo	95,6	9,21

Servicio general	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
VALORACIÓN GENERAL	89,6	8,51
ASISTENCIA TELEFÓNICA	81,7	8,40
TASA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE URGENCIAS	21,1	
Trato recibido	88,9	8,53
Solución ofrecida	82,7	8,26
TASA DE RECOMENDACIÓN (% RECOMIENDA)	86,0	
NO NECESIDAD DE MEJORA	51,7	

Cuadro de Mando

CUADRO DE MANDO

Diferenciado por sexo y edad

Según sexo	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA				MEDIA		Según edad	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA						MEDIA		
	Hombres		Mujeres		Hombres	Mujeres		Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años	Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años			
	VALORACIÓN GENERAL	87,7	95,0	8,34	9,00	VALORACIÓN GENERAL		90,0	91,7	87,4	8,47	8,58	8,45			
TOMA DE CONTACTO	89,6	90,8	8,54	8,92	TOMA DE CONTACTO	90,0	91,0	88,8	8,48	8,67	8,64					
ATENCIÓN ASISTENCIAL	91,3	91,8	8,68	8,98	ATENCIÓN ASISTENCIAL	93,3	92,1	90,4	8,79	8,85	8,65					
INFORMACIÓN	87,8	93,8	8,37	8,83	INFORMACIÓN	79,3	90,1	90,2	8,19	8,59	8,44					
SERVICIOS GENERALES	96,2	97,0	9,17	9,38	SERVICIOS GENERALES	96,7	98,3	94,5	9,13	9,36	9,11					
ASISTENCIA TELEFÓNICA	78,9	88,0	8,14	8,98	ASISTENCIA TELEFÓNICA	83,3	71,4	90,2	8,42	8,00	8,73					
TASA DE RECOMENDACIÓN	83,6	93,0	-	-	TASA DE RECOMENDACIÓN	80,0	86,7	86,3	-	-	-					
NO NECESIDAD DE MEJORA	49,5	58,0	-	-	NO NECESIDAD DE MEJORA	46,7	54,4	49,7	-	-	-					

- Analizando según el sexo de los pacientes, se observa que las mujeres otorgan puntuaciones más favorables que los hombres.
- En cuanto a la edad, son los usuarios de 46 a 64 años los que muestran una satisfacción con el servicio ligeramente mayor que el resto de segmentos.

Base: Hombres (293 casos) y Mujeres (100 casos)

Base: Menos de 46 años (30 casos), De 46 a 64 años (180 casos) y de 65 o más años (183 casos)