



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO.

El objeto de la contratación es la realización de entrevistas telefónicas a usuarios de Atención Primaria, Hospitalización, Cirugía Mayor con ingreso, Servicios Obstétricos, Pediatría, Consultas Externas, Servicios de Urgencias Hospitalarios y Unidades Medicalizadas de Emergencias (UME) del Servicio Murciano de Salud (SMS) y pacientes atendidos en centros concertados, durante los ejercicios 2018 y 2019.

2.- METODOLOGÍA.

En su realización el trabajo deberá cumplir con las siguientes características técnicas:

A. Universo.

- Usuarios de los Centros de Salud del SMS que han acudido a consulta.
- Pacientes dados de alta tras hospitalización en los hospitales del SMS.
- Pacientes dados de alta tras intervención quirúrgica en los hospitales del SMS.
- Usuarías que han sido dadas de alta tras haber dado a luz en los hospitales del SMS.
- Pacientes dados de alta en los Servicios pediátricos de los hospitales del SMS.
- Pacientes de las Consultas Externas de los hospitales del SMS.
- Pacientes de los Servicios de Urgencias de los centros hospitalarios del SMS.
- Pacientes que han sido atendidos por el 061.
- Pacientes atendidos en centros concertados con el SMS.

B. Ámbito.

Los usuarios de los servicios correspondientes de las Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud.

C. Período de encuestas.

Dos cortes anuales en los periodos:

- Marzo-abril-mayo
- Octubre -noviembre- diciembre

D. Tamaño muestral.

El número de entrevistas telefónicas efectivas por corte y año será tal que garantizará un número de encuestados mínimo al año para cada Centro y cada tipo de cuestionario:

1. Cuestionario de Calidad Percibida en Consultas Externas



2. Cuestionario de Calidad Percibida en Servicios de Urgencias Hospitalarios
3. Cuestionario de Calidad Percibida en Hospitalización de adultos
4. Cuestionario de Calidad Percibida en Hospitalización pediátrica
5. Cuestionario de Calidad Percibida en Cirugía mayor con ingreso de adultos
6. Cuestionario de Calidad Percibida en Consultas de Medicina de Familia
7. Cuestionario de Calidad Percibida en Consultas de Enfermería de Atención Primaria
8. Cuestionario de Calidad Percibida en el 061

El número de entrevistas telefónicas efectivas totales objeto del contrato para los dos años será de 24.720.

E. Selección de la muestra.

Las bases de datos (BD) necesarias para realizar el estudio serán facilitadas a la empresa adjudicataria por la por la Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación (más adelante SGCASE) del SMS. La BD contendrá los registros suficientes para cubrir los posibles reemplazos. La BD contendrá la siguiente información: nombre completo, dirección completa, teléfono, consulta o servicio dónde fue atendida/o, hospital, fecha de nacimiento.

Las condiciones de estratificación de la muestra (edad, sexo, servicio, día de la semana...) para cada cuestionario serán definidas en cada momento por la SGCASE. La selección de la unidad muestral se realizará mediante un muestreo sistemático, con arranque aleatorio, escogiendo un caso de cada K (fracción de muestreo) del registro de usuarios correspondientes a cada día de estudio, hasta completar el número de casos necesarios para cada día. La sustitución de pacientes no localizados o excluidos se realizará bajo el mismo criterio.

Con el fin de garantizar la aplicación de la confidencialidad, ambas partes asumirán todas las obligaciones y compromisos, en el papel que juega cada una de ellas, derivadas de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales, en el tratamiento de los ficheros que contengan datos de carácter personal en sus distintos niveles de seguridad. Por tanto y de acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), no será considerada comunicación ni cesión de datos el acceso por parte de la empresa adjudicataria a los datos de carácter personal facilitados por parte de la SGCASE del SMS ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación de los servicios descritos en el presente documento. A todos los efectos de normativa de protección de datos, la entidad adjudicataria será considerada como "encargado del tratamiento", formalizándose un contrato al efecto, de los datos proporcionados por SGCASE y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que la empresa adjudicataria únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones expresadas en el contrato, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas distintas de las que, de acuerdo con la prestación del servicio, esté obligada a



comunicárselos. Además, y una vez cumplida la prestación contractual establecida, los datos de carácter personal tratados serán devueltos por la empresa adjudicataria a la SGCASE del SMS.

F. Método.

La empresa adjudicataria realizará el trabajo de acuerdo con las instrucciones siguientes:

1. Realización de las entrevistas telefónicas mediante la aplicación de un cuestionario estructurado (Sistema CATI: Computer Assisted Telephone Interview).
2. Ajustarse al protocolo de entrevista que se entrega unido a cada modelo de encuesta a realizar (en el anexo se incluye a modo de ejemplo el modelo de cuestionario de Consultas Externas).
3. Impartir un cursillo a los agentes de campo sobre el trabajo, comprensión de cuestionarios, criterios de actuación en la comunicación y distribución de ficheros telefónicos.
4. La grabación directa de las entrevistas en terminal CATINet.
5. Disponer de un inspector de campo que observará la realización del trabajo de comunicación y correcta cumplimentación de cuestionarios, realizando también un control diario del número de entrevistas realizadas por cada operador telefónico.
6. Realizar un seguimiento del trabajo de campo a través del programa CATINet, aportando al menos los tiempos de realización de cada entrevista, persona que las realiza y número marcado, con un seguimiento semanal del trabajo.
7. Efectuar la depuración, validación y análisis de consistencia de los datos obtenidos, con la realización de tablas de contingencia para detectar y realizar la validación de los datos.
8. Realizar el volcado de datos, codificación y etiquetado de variables y preparación de la Matriz de datos en formato SPSS y EXCEL que recoja los resultados de las entrevistas.
9. Recoger en un fichero EXCEL las llamadas realizadas que han generado algún tipo de descuelgue y los datos: fecha, día y duración de cada una de las llamadas.
10. Someterse, cada vez que la SGCASE lo solicite, a controles de calidad consistentes en:
 - Cotejar los cuestionarios de preguntas con la aplicación informática que utilizarán los teleoperadores.
 - Supervisión directa de las entrevistas telefónicas durante la realización de las mismas por medio de la escucha en directo de la conversación de entrevistado y entrevistador.
 - Solicitud de las grabaciones de las llamadas realizadas para escucha posterior de las mismas.



3.- RESULTADOS.

A. Resultados de proceso.

Una vez finalizada la aplicación de los cuestionarios en cada corte, la empresa adjudicataria presentará:

A.1. Un informe de campo que recoja, al menos, la metodología seguida, entrevistas realizadas, tasas de respuesta, tasa de respuesta de los acompañantes, tasa de abandono, causas del abandono, duración media de las llamadas, análisis de dispersión del tiempo de las llamadas, validación y supervisión del trabajo de campo e incidencias, si procediera. Estos informes se presentaran tras cada uno de los cortes realizados al año y para cada tipo de encuesta realizada.

A.2. Un informe descriptivo de resultados en Excel con tablas de los resultados, por centro, área si procede y total SMS.

El contenido de las columnas de estas tablas será el siguiente: área de salud en número, nombre del hospital, valor absoluto de “no saben /no contestan”, frecuencia absoluta y relativa de las distintas respuestas, intervalo de confianza inferior y superior para estas respuestas y valor absoluto de total de entrevistados que contestan. Ejemplo:

ÁREA	NOMBRE CENTRO	NS/NC	No	%NO	Sí	% Sí	ICI	ICS	Total contestan
A	Centro 1	11	5	9,3	49	90,7	83	98,5	54
B	Centro 2	5	8	12,7	55	87,3	79,1	95,5	63
C	Centro 3	2	7	9	71	91	84,7	97,4	78
D	Centro 4	2	2	2,9	66	97,1	93	100	68
E	Centro 5	3	13	18,6	57	81,4	72,3	90,5	70
F	Centro 6	2	9	13,8	56	86,2	77,8	94,6	65
G	Centro 7	2	20	30,8	45	69,2	58	80,5	65
H	Centro 8	4	14	17,5	66	82,5	74,2	90,8	80
I	Centro 9	5	9	13,2	59	86,8	78,7	94,8	68
Total SMS		36	87	14,2	524	85,8	83	88,5	611



En el caso de Atención Primaria y UMES además una tabla por área con los resultados por cada centro de salud. Ejemplo:

NOMBRE CENTRO	NS/NC	No	%NO	Sí	% Sí	ICI	ICS	Total contestan
Centro 1	11	5	9,3	49	90,7	83	98,5	54
Centro 2	5	8	12,7	55	87,3	79,1	95,5	63
Centro 3	2	7	9	71	91	84,7	97,4	78
Centro 4	2	2	2,9	66	97,1	93	100	68
Centro 5	3	13	18,6	57	81,4	72,3	90,5	70
Centro 6	2	9	13,8	56	86,2	77,8	94,6	65
Centro 7	2	20	30,8	45	69,2	58	80,5	65
Centro 8	4	14	17,5	66	82,5	74,2	90,8	80
Centro 9	5	9	13,2	59	86,8	78,7	94,8	68
Total Área A	36	87	14,2	524	85,8	83	88,5	611

En el caso de las preguntas cuya opción de respuesta sea de 0 a 10, además, se indicará valor medio, mínimo, máximo y desviación típica obtenidos.

A.3. Un informe de resultados en Excel con tablas de los resultados, por centro, área si procede y total SMS, con los resultados agrupados según se hayan pactado anteriormente con la SGCASE, con los intervalos de confianza inferior y superior para estas respuestas agrupadas. Por ejemplo:

ÁREA	NOMBRE CENTRO DE SALUD	NS/NC	Muy bien y bien	% Muy bien y bien	ICI	ICS	Total contestan
C	Centro 1	2	27	90,0	79,3	100	30
	Centro 2	3	24	88,9	77,0	100	27
	Centro 3	2	24	92,3	82,1	102	26
	Centro 4	1	40	100	100	100	40
	Centro 5	2	22	88,0	75,3	100	25
	Centro 6	1	22	95,7	87,3	104	23
	Centro 7	6	34	85,0	73,9	96,1	40
	Centro 8	1	27	87,1	75,3	98,9	31
	Centro 9	1	28	93,3	84,4	102	30
	Centro 10	4	34	91,9	83,1	100	37
SERVICIO MURCIANO DE SALUD		23	282	92,0	88,8	95,1	292



Tras el último corte de cada año, además de los informes correspondientes al corte, se presentarán los mismos informes con los datos agregados de los dos cortes, para tener información anual de cada encuesta.

B. Resultados del trabajo de campo.

Además de los informes señalados, la empresa adjudicataria entregará al SMS, en cada corte:

- Una base de datos (BD) en formato Excell, por cada cuestionario utilizado que recoja los resultados de cada una de las preguntas realizadas, con los datos personales del entrevistado, el área, centro y el servicio si procede.
- Una BD en formato Excell con los resultados de las llamadas realizadas que han generado algún tipo de descuelgue y los datos: fecha, día y duración de cada una de las llamadas.

5.- PLAZOS DE EJECUCIÓN.

Las entrevistas telefónicas se realizarán de acuerdo a los plazos previstos. Estos plazos se revisarán y concretarán con la empresa adjudicataria de acuerdo con la oferta presentada.

Para 2018:

- Fase de preparación y definición: última quincena de febrero de 2018.
- Entrega de los resultados:
 - primera quincena junio de 2018.
 - segunda quincena noviembre de 2018.

Para 2019:

- Fase de preparación y definición: última quincena de febrero de 2019.
- Entrega de los resultados:
 - primera quincena junio de 2019.
 - segunda quincena noviembre de 2019.

Estas fechas podrán ser modificadas por acuerdo previo de la SDGCASE con la empresa adjudicataria.

Murcia, 27 de septiembre de 2017

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD ASISTENCIAL,
SEGURIDAD Y EVALUACIÓN



Fdo.: Pedro Parra Hidalgo.

ANEXO



CUESTIONARIO **EMCA** DE CALIDAD PERCIBIDA EN CONSULTAS EXTERNAS

(cuestionario para el paciente)

Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad
y Evaluación

©Programa EMCA

Se puede reproducir total o parcialmente por cualquier medio electrónico o mecánico, por fotocopia, grabación u otro sistema de reproducción de la información, con el permiso por escrito de los titulares del Copyright.

Primero nos gustaría conocer, algunos detalles sobre la obtención de la cita...

1. ¿Cómo valora el tiempo que tuvo que esperar desde que le dijeron que tenía que verle el especialista hasta el día de la visita?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 3 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 3 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 3 (no leer)

2. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

3. ¿Le venía bien la cita que le dieron?

- 1 Sí
- 2 No  pasar a la pregunta 4 (no leer)
- 99 NS/NC (no leer)



4. ¿Pudo modificarla?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 NS/NC (no leer)

5. Teniendo en cuenta lo anterior díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde el 0 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está con la cita obtenida la última vez que fue a las Consultas Externas del hospital?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Muy insatisfecho						Muy satisfecho					

Ahora le vamos a preguntar su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones de la zona de consultas externas del hospital.

 6. ¿Cómo valora la limpieza de la zona de Consultas Externas?

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 8 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 8 (no leer)

7. En concreto, ¿qué le pareció que no estaba limpio? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

 8. ¿Cómo valora la comodidad de las salas de espera en aspectos como: ruido, temperatura, iluminación, sillas, espacio...

- 5 Muy bien  Pasar a la pregunta 10 (no leer)
- 4 Bien  Pasar a la pregunta 10 (no leer)
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)  Pasar a la pregunta 10 (no leer)

9. ¿Por qué opina así? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado, para opinar en la pregunta anterior regular, mal o muy mal (no leer)

Y ahora díganos, por favor...

10. Aproximadamente ¿cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

{ _ _ _ } minutos Trasladar a minutos el tiempo que indica el encuestado (no leer)
99. NS/NC (no leer)

11. Teniendo en cuenta lo anterior, díganos, por favor, en una puntuación de 0 a 10, donde el 0 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo de satisfecho está **con el tiempo que tuvo que esperar para pasar a la consulta de su médico?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Le vamos a preguntar ahora sobre varios aspectos de su atención ...

12. De 0 a 10, ¿Cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la información** que le ha dado el médico, en su última visita, sobre su enfermedad, el tratamiento y/o los cuidados que debe seguir.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Muy insatisfecho											Muy satisfecho

Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. ¿Cómo valora usted, la profesionalidad de ...

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No estuve en esa consulta	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
13. Médicos							
14. Personal de Enfermería (el que le hace las pruebas, le cura las heridas, le retira los puntos o la escayola...)							
15. Personal Administrativo							

16. Le mandaron un tratamiento con medicamentos

1 Sí

2 No  pasar a pregunta 18 (no leer)

99 NS/NC  pasar a pregunta 18 (no leer)

17. ¿Le dieron las recetas de esos medicamentos?

1 Sí

2 No

99 NS/NC (no leer)

 18. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con la profesionalidad del personal** que le atendió la última vez que estuvo en las Consultas Externas?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Muy insatisfecho											Muy satisfecho

Si entendemos como trato el respeto con el que se dirijan a usted, la amabilidad y la cortesía, el interés que pusieron ante sus palabras... dígame ¿cómo calificaría el trato que recibió por parte de cada uno de los estamentos del personal, que le voy a mencionar?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No estuve en esa consulta	NS/NC
	5	4	3	2	1	98	99
19. Médicos							
20. Personal de Enfermería							
21. Personal Administrativo							

22. Si entendemos como intimidad la privacidad de la que disfruta mientras se encuentra en la consulta (que pongan un biombo o corran la cortina, que esperen a que esté vestido para abrir la puerta o correr la cortina, que hablen con usted o su familia en privado y sin que haya otras personas delante, que cierren la puerta al salir o entrar....). ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad en su última visita?

- 5 Muy bien
- 4 Bien
- 3 Regular
- 2 Mal
- 1 Muy mal
- 99 NS/NC (no leer)

23. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con el trato recibido** en su última visita a las consultas externas del hospital?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Ahora teniendo en cuenta todo lo que hemos hablado hasta ahora, ¿podría decirnos...?

24. En una puntuación de 0 a 10, donde el 0 es muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su **satisfacción con las Consultas Externas del Hospital**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Y ahora díganos

25. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las Consultas Externas ¿Qué elegiría? Abierta. Solicitar una causa, la más importante para el encuestado (no leer opciones)

1. Puntualidad con respecto al horario de la cita, disminuir el tiempo de espera para entrar en la consulta.
2. La lista de espera para conseguir cita
3. Organización a la hora de citar para evitar masificación, no citar a tantas personas a la misma hora...
4. Instalaciones: consultas, aseos, sala de espera, condiciones ambientales
5. Trato más humano de todo el personal
6. Más personal: médico, enfermería, administrativo
7. Profesionalidad del medico
8. Profesionalidad del personal de administración
9. Profesionalidad de todo el personal
10. Trato más humano por parte del personal médico
11. Horarios de las citas: cambiar, ampliar...
12. Disminuir tiempos de espera en las pruebas
13. Que se dedique más tiempo al enfermo en cada consulta
14. Mejorar la accesibilidad física a la consulta: ascensores, más autobuses, eliminar barreras arquitectónicas, señalización...
15. Higiene: limpieza, olores, suciedad...
16. Que te atienda siempre el mismo especialista
17. Trato más humano del personal de enfermería
18. Libre elección de especialista
19. Información: más despacio, mejor, más amplia...
20. Trato más humano por parte del personal de administración
21. Accesibilidad a la cita por teléfono, mejorar la atención telefónica
22. Control de la historia clínica para que no se pierdan contenidos
23. Profesionalidad del personal de enfermería
24. Hay que mejorar todo
25. Que no haya trato Discriminatorio
99. NS/NC

26. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir ¿volvería a esta consulta?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No estoy seguro/a
- 99 NS/NC (no leer)

27. En una puntuación de 0 a 10, dónde el 0 es nada probable y 10 muy probable ¿Le recomendaría esta consulta a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Nada probable											Muy probable

Finalmente, y sólo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor...

28. En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido

- 5 Muy buena
- 4 Buena
- 3 Regular
- 2 Mala
- 1 Muy mala
- 99 NS/NC (no leer)

29. Qué estudios ha realizado o completado? ABIERTA (NO LEER OPCIONES)

- 1. Sin estudios o Estudios Primarios Incompletos
- 2. Estudios Primarios Completos
- 3. Estudios Secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4. Estudios técnicos Profesionales (FP, Ciclos Formativos)
- 5. Estudios Universitarios Superiores
- 99. NS/NC

30. Nacionalidad (preguntar sólo si no se conoce).

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): _____

Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas. Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.