



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO.

El objeto de la contratación es la realización de entrevistas telefónicas a usuarios de Atención Primaria, Servicios Quirúrgicos, Servicios Médicos, Servicios Obstétricos, Consultas Externas y Servicios de Urgencias Hospitalarios del Servicio Murciano de Salud (SMS) durante los ejercicios 2016 y 2017.

2.- METODOLOGÍA.

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

A. Universo.

- Usuarios de las Consultas Externas de los hospitales del SMS
- Usuarios de los Servicios de Urgencias de los centros hospitalarios del SMS.
- Usuarios de los Centros de Salud del Servicio Murciano de Salud que han acudido a consulta.
- Pacientes dados de alta en los Servicios Médicos de los hospitales del SMS.
- Pacientes dados de alta en los Servicios Quirúrgicos de los hospitales del SMS.
- Mujeres que han sido dadas de alta tras haber dado a luz en los hospitales del SMS.

B. Ámbito.

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

C. Período de encuestas.

En 2016 de forma extraordinaria se realizará un único corte con todo el tamaño muestral que se describe a continuación durante el período de 15 de septiembre a 15 de diciembre.

En 2017 se realizarán tres cortes anuales en los periodos:

- Marzo-abril
- Junio – julio
- Noviembre- diciembre

D. Tamaño muestral.

Para 2016, el número de entrevistas telefónicas efectivas serán las siguientes:

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1. Atención Primaria | 5.400 (63 por centro de salud) |
| 2. Servicios Médicos | 900 (100 por hospital de área) |
| 3. Servicios Quirúrgicos | 900 (100 por hospital de área) |
| 4. Servicios Obstétricos | 600 (100 por hospital de área) |



- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 5. Consultas Externas | 900 (100 por hospital de área) |
| 6. Urgencias Hospitalarias | 900 (100 por hospital de área) |

Para 2017:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 1. Atención Primaria | 5.400 (1800 por corte; 200 por área) |
| 2. Servicios Médicos | 900 (300 por corte; 33 por hospital) |
| 3. Servicios Quirúrgicos | 900 (300 por corte; 33 por hospital) |
| 4. Servicios Obstétricos | 600 (300 por corte; 50 por hospital) |
| 5. Consultas Externas | (300 por corte; 33 por hospital) |
| 6. Urgencias Hospitalarias | (300 por corte; 33 por hospital) |

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.

La base de datos (BD) necesaria para realizar el estudio será facilitada a la empresa adjudicataria 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.

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.

E. 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 1 se incluye a modo de ejemplo un modelo de cuestionario).
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 TTPC 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 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, 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 presentarán tras cada uno de los cortes realizados al año y para cada tipo de encuesta realizada (6 informes en 2016; 18 informes/año en 2017).



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Consumo



Dirección General de
Asistencia Sanitaria

B. Resultados del trabajo de campo.

Además del informe de campo, la empresa adjudicataria entregará al SMS, en cada corte, una base de datos (BD) por cada cuestionario utilizado que recoja los resultados de las entrevistas telefónicas obtenidos en cada encuesta realizada. Las BD (6 en 2016; 18 por año en años sucesivos) se entregarán en formato ACCESS. Así como los ficheros TTPC con 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 2016:

- Fase de preparación y definición: última quincena de julio de 2016.
- Entrega de los resultados: última quincena diciembre de 2016.

En años sucesivos se especificarán anualmente por la SGCASE.

Murcia, 29 de febrero de 2016

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD ASISTENCIAL,
SEGURIDAD Y EVALUACIÓN



Pdo.: Pedro Parra Hidalgo.



CUESTIONARIO CONSULTAS EXTERNAS PACIENTE *EMCA* 2016

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD ASISTENCIAL, SEGURIDAD Y
EVALUACIÓN**

DATOS ENCUESTADO

DATOS OBTENIDOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA DEL SMS

- Hospital: _____
- Servicio o Unidad: _____
- Sexo: 1 -Hombre 2 -Mujer
- Nombre y dos apellidos: _____
- Teléfono 1º: _____ Teléfono 2º: _____
- Población de residencia: _____
- Código Postal: _/_/_/_/_
- Fecha de nacimiento: ____/____/____ (aaaa/mm/dd)
- Fecha de consulta: ____/____/____ (aaaa/mm/dd)
- Nacionalidad: _____
- Tipo de consulta: 1 - Primera 2 - Sucesiva

DATOS OBTENIDOS DE LA EMPRESA ENCUESTADORA

- Fecha de la entrevista: ____/____/____ (aaaa/mm/dd)
- Código utilizado en BD de los casos siguientes:

S= Se realiza entrevista a persona especificada en listado.

A= Se entrevista a acompañante: Se realiza la entrevista pero a la persona que acompañó a la persona que aparece en el listado (Entrevistado acompañante), sólo en caso de imposibilidad de ponerse la persona especificada en el listado por enfermedad **nunca por ausencia**.

L = Imposible contactar (no descuelgan o persona indicada no está): tras 2 intentos de contacto telefónico en distintos días y a distinto horario (mañana y tarde). En este caso, el teléfono sí corresponde a la persona a la que queremos encuestar - o no lo sabemos si no ha llegado a contestar (pasamos a sustituto, siguiente registro definido por K).

N = Rechazo a ser entrevistado: desde el comienzo de la entrevista (pasamos a sustituto, siguiente registro definido por K).

I = Teléfono/s no corresponde a persona especificada en listado facilitado. (pasamos a sustituto, siguiente registro definido por K).

F = Teléfono corresponde a Fax o a contestador: Volvemos a realizar una segunda llamada en distinto tramo horario y en caso de seguir fax o contestador, pasamos a sustituto, o sea, siguiente registro definido por K.

R = Registro o persona repetida: pasamos a sustituto, o sea, siguiente registro definido por K.

X = No procede, ya que no asistió a la consulta: pasamos a sustituto, siguiente registro definido por K.

M = Persona ha fallecido: pasamos a sustituto, siguiente registro definido por K.

OBSERVACIONES:

1º.- En caso de personas menores de 16 años, se intentará encuestar **SOLAMENTE** a la persona que acompañó a este menor a la consulta.

2º.- En caso de imposibilidad temporal o total del interesado, se podrá encuestar a la persona que lo acompañó a la consulta.

3º.- Serán excluidos para realizar la encuesta los acompañantes de aquellas personas que hayan fallecido.

PRESENTACIÓN.

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es XXXXXX y llamo de parte de la Dirección de Calidad de la Consejería de Sanidad, porque estamos realizando un estudio para mejorar la atención en las consultas de los hospitales. ¿Es el domicilio de D/Dña?

- SI ☞
- NO, (fin de contacto) lo siento, disculpe las molestias.

☞ *¿Se encuentra en estos momentos en casa? Quisiéramos hablar con él/ella.*

Sabemos que usted estaba citado el díaen la consulta de del Hospital de, ¿Acudió usted a la cita?

- Sí ☞
- NO (si contesta NO, fin del contacto), gracias por su atención.

☞ *Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y sólo se utilizarán para mejorar la calidad de la atención ofrecida. Son tan sólo unos minutos. Gracias por atendernos.*

Para cada pregunta le leeré varias opciones y usted debe escoger la que mejor se ajuste a lo ocurrido en la consulta o a su forma de pensar.

¿Le parece bien que comencemos...?

Primero quisiera conocer, algunos detalles sobre la obtención de la cita...

OBTENCIÓN DE CITA (no leer)

1.- Para acudir a esta consulta, ¿dónde le dieron la cita?

- 1 - En el Centro de Salud
- 2 - En el hospital
- 3 - Por teléfono
- 99 - NS/NC (no leer)

2.- Indíquenos, por favor, su grado de satisfacción a la hora de obtener la cita la última vez que fue al especialista

- 1- Muy satisfecho
- 2- Satisfecho
- 3- Poco Satisfecho
- 4- Insatisfecho
- 99- NS/NC (no leer)

ADECUACIÓN DE CITA (no leer)

3.- ¿Pudo elegir Vd. la fecha de la consulta?

- 1- Sí (**a P5**)
- 2- No (continuar en P4)
- 99- NS/NC (no leer) (**a P5**)

4.- ¿Le venía bien la fecha de consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC (no leer)

5.- ¿Pudo elegir Vd. la hora de la consulta?

- 1- Sí (**a P7**)
- 2- No (continuar en P6)
- 99- NS/NC (no leer) (**a P7**)

6.- ¿Le venía bien el horario de la consulta que le dieron?

- 1- Sí
- 2- No
- 99- NS/NC (no leer)

Una vez en el hospital cuando ya estaba en la sala de espera...

TIEMPO DE ESPERA (no leer)

7.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar, desde la hora en que estaba citado hasta que pasó a la consulta?

- 1 - Menos de 15 min.
- 2 - De 16 a 30 min.
- 3 - De 31 a 45 min.
- 4 - Más de 45 min.
- 99- NS/NC (no leer)

8.- Teniendo en cuenta la hora de la cita que le dieron, díganos, por favor, en una puntuación de 1 a 10, donde el 1 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?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Ahora, me gustaría saber su opinión sobre lo que pasó dentro de la consulta...

EN EL INTERIOR DE LA CONSULTA (no leer)

9.- ¿Conoce el nombre del médico que le atendió?

1- Sí

2- No

99- NS/NC (no leer)

10.- En la consulta anterior ¿le habían pedido algún análisis o algún tipo de prueba (radiografía, ecografía, prueba de esfuerzo...) para ver el resultado en esta consulta?

1- Sí

2- No (**a P12**)

11.- Y ¿el médico tuvo esos resultados durante la consulta?

1- Sí

2- No

3- Los llevaba yo

99- NS/NC (no leer)

12.- ¿Le preguntó Ud. al médico alguna duda sobre su enfermedad?

1- Sí

2- No (**a P14**)

99 -NS/NC (no leer) (**a P14**)

13.- Y ¿cree usted que su médico le aclaró esas dudas sobre su enfermedad?

1 - Sí

2 - No

99 - NS/NC (no leer)

14.- Le pusieron un tratamiento con medicamentos

1 - Sí

2 - No (**a P16**)

99 -NS/NC (no leer) (**a P16**)

15.- Y si le pusieron un tratamiento con medicamentos ¿le dieron las recetas de los mismos?

- 1 - Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC (no leer)

16.- ¿Con qué grado de intimidad cree Ud. que se ha desarrollado la consulta?

***Leer sólo si pide aclaración sobre lo que es intimidad:** Grado de intimidad se refiere a la privacidad de la que ha disfrutado mientras se encontraba en la consulta, si al explorarle han puesto un biombo o corrido la cortina, si han esperado a que estuviera completamente vestido para abrir la puerta o correr la cortina, si había muchas personas en la consulta y se ha sentido mal al relatar lo que le pasaba, si entraban y salían constantemente dejando la puerta abierta....

- 1- Muy poco
- 2- Poco
- 3- Regular
- 4- Mucho
- 5- Muchísimo
- 99- NS/NC (no leer)

17.- ¿Cree que el médico le ha dedicado el tiempo que usted necesitaba?

- 1 -Sí
- 2 - No
- 99 - NS/NC (no leer)

(18-21) También nos interesa su opinión sobre una serie de aspectos de las instalaciones del área de consultas externas del hospital.

ASPECTOS DEL LOCAL (no leer)

	Sí 1	No 2	NS/NC (no leer) 99
18. - ¿Estaban limpias las consultas?			
19. - ¿Estaban limpios los aseos?			
20. - ¿La temperatura era buena?			
21. - ¿Le ayudaron las señales o carteles que hay en el hospital a llegar a la consulta?			

Hablemos, por favor, de la profesionalidad y del trato del personal que le atendió...

VALORACIÓN GLOBAL (no leer)

(22-24) Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo.

¿Cómo valora usted, la profesionalidad del ...

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NC (no leer)
	5	4	3	2	1	99
22.- Médico						
23.- Personal de Enfermería						
24.- Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que da la cita para la consulta o para la realización de alguna prueba, el que da información en general...)						

(25-27) Y si entendemos como trato el respeto con el que se dirigen 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	NS/NC (no leer)
	5	4	3	2	1	99
25.- Médico						
26.- Personal de Enfermería						
27.- Personal Administrativo (el que está detrás del mostrador, el que da la cita para la consulta o para la realización de alguna prueba, el que da información en general...)						

Y finalmente...

28.- En una puntuación de 1 a 10, donde el 1 muy insatisfecho y el 10 es muy satisfecho, ¿cómo calificaría globalmente su satisfacción con la consulta?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muy insatisfecho

Muy satisfecho

29.- En caso de poder elegir, ¿volvería Vd. a esta consulta?

1- Sí

2- No

99- NS/NC (no leer)

30.- Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar en las consultas ¿Qué elegiría? _____

(NO LEER)

- 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 espacio, 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

DATOS CLASIFICATORIOS (no leer)

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

31.- ¿Qué estudios ha realizado o completado?

No leer los tipos de estudios, señalar el que indique el encuestado:

- 1 Sin estudios (no sabe leer o escribir, sin estudios, estudios primarios incompletos)
- 2 Estudios Primarios o cinco cursos aprobados de E.G.B. o equivalente
- 3 Bachiller elemental (General, Laboral o Técnico), Graduado Escolar, EGB completa o equivalente)
- 4 Formación Profesional de Primer Grado o de Segundo Grado
- 5 Bachiller Superior, BUP
- 6 Diplomado de Escuelas Universitarias, Arquitecto ó Ingeniero Técnico
- 7 Licenciado Universitario, Arquitecto o Ingeniero Superior o Titulaciones de Estudios Superiores no Universitarios
- 9 NS/NC

32.- Cómo describiría Ud. su estado de salud en general: muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?

- 5- Muy bueno
- 4- Bueno
- 3- Regular
- 2- Malo
- 1- Muy malo
- 99- NS/NC (no leer)

