

EVALUAR PARA MEJORAR:

Expectativas y satisfacción de los usuarios

Presentación realizada por

Louis Côté

Agence de la santé et des services sociaux
De Montréal

Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec 

Sesión 36 Evaluación del rendimiento del
sistema sanitario en entornos urbanos: Las
experiencias de Montreal y Barcelona

Congreso de la ALASS

Milán, 7 de octubre de 2006


EVALUAR PARA MEJORAR : EL CORAZÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

AGENDA DE LA PRESENTACIÓN

- ➡ **Situar la satisfacción dentro del rendimiento de la organización**
- ➡ **Definir la satisfacción de los usuarios (clientela)**
- ➡ **Medir la satisfacción de la clientela**
- ➡ **Interpretar los resultados para mejorar los servicios**

DEFINICIÓN

Un servicio de calidad es una prestación de acuerdo con las necesidades, derechos y expectativas de los usuarios



CIUDADANOS **USUARIOS**

NECESIDADES **DERECHOS**

EXPECTATIVAS

CONCEPTO DE SERVICIO

COMETIDOS **LEYES** **OBJETIVOS**
SERVICIOS SANITARIOS Y SERVICIOS SOCIALES
OPINIONES **VALORES** **RECURSOS**

MANDATARIOS **CIUDADANOS**
CONTRIBUYENTES

La satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios: un indicador clave del rendimiento de una organización

Modelo de evaluación del rendimiento de la Agencia:

Igualdad		Igualdad
Eficacia	Eficiencia	
Mejora de la salud y el bienestar Repercusión de las actividades de la red sobre la salud y el bienestar Implantación e integración de medidas de prevención y promoción	Prestación de servicios Gestión administrativa y financiera Gestión de recursos humanos	
Adaptación	Calidad	
Satisfacción de los usuarios Adaptación al entorno Accesibilidad	Prestación segura y competente Pertinencia de los servicios administrados Aplicación de las mejores prácticas Continuidad de los servicios	

EVALUAR PARA MEJORAR: EL CORAZÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

➔ Realización de 6 estudios entre la población de Montreal

- ➔ 1994
- ➔ 1997
- ➔ 2000 (con la actualización del concepto de servicios y la participación de otras 5 *régies*)
- ➔ 2001
- ➔ 2002
- ➔ 2004 (con la armonización de las herramientas con el *Conseil québécois d'agrément* y actualización del concepto de servicios)

ETAPA 1

Identificar las expectativas de los usuarios respecto a la prestación de servicios y el grado de importancia relativo a estas expectativas

Enfoque cualitativo

- ➡ **Participación de los habitantes de Montreal en la identificación de sus expectativas respecto a los servicios sanitarios y servicios sociales**
- ➡ **Grupos de debate (*focus groups*)**
 - ✎ **adultos**
 - ✎ **jóvenes**
 - ✎ **personas mayores**
 - ✎ **Padres de niños menores de 12 años**
 - ✎ **Personas francófonas, procedentes de comunidades culturales (todas las edades)**
 - ✎ **Personas anglófonas (todas las edades)**

RESULTADOS

En 2005, el concepto de servicio, en su versión final, representa un total de 44 expectativas (45 en 2000, 47 en 2004) reagrupadas en tres sectores y doce dimensiones

Concepto de servicio

SECTOR RELACIONAL

La relación entre el personal y el usuario

Dimensión

1. Respeto
2. Confidencialidad
3. Empatía

SECTOR PROFESIONAL

La prestación de servicios
Los conocimientos

Dimensión

4. Fiabilidad
5. Responsabilidad
6. Sosiego
7. Solidaridad

SECTOR ORGANIZATIVO

El entorno del servicio

Dimensión

8. Simplicidad
9. Continuidad
10. Accesibilidad
11. Rapidez
12. Comodidad

ETAPA 2

- Medir la satisfacción de los usuarios para precisar en qué medida se cumplen las expectativas identificadas

La encuesta

- **Personas mayores de 15 años;**
- **residentes en la isla de Montreal;**
- **que hayan utilizado los servicios de una institución (CLSC, CH o clínica médica) en los 12 meses previos al estudio.**
- **Muestreo aleatorio simple**
- **3.804 entrevistas telefónicas realizadas**
- **Margen de error: $\pm 1,6\%$**
- **Índice de respuesta: 54,6 %**

Los resultados



Las expectativas más importantes de los habitantes de Montreal en el año 2004

1. Que los locales y equipos estén limpios;
2. Que los servicios recibidos mejoren su salud o les permitan controlar mejor su estado;
3. Que la persona que les atienda sea competente;
4. Que obtengan los resultados de sus exámenes o evaluaciones, sean positivos o negativos;
5. Que la información que les atañe se trate de manera confidencial;

Las expectativas más importantes de los habitantes de Montreal en el año 2004

6. Que se les presenten o expliquen los diferentes tratamientos o intervenciones posibles;
7. Que se trate a todas las personas por igual;
8. Que se respete su intimidad física;
9. Que la persona que les atienda comprenda bien su situación;
10. Que se les anime a tomar una parte activa en las decisiones que les atañen.

Las expectativas más importantes de los habitantes de Montreal en el año 2004

11. Que los servicios recibidos mejoren su calidad de vida;
12. Que los equipos estén adaptados a sus necesidades;
13. Que los emplazamientos sean seguros;
14. Que se les trate con educación y respeto;
15. Que se respeten los compromisos adquiridos para con ellos (avisos telefónicos, seguimiento, comunicación de los resultados, etc.).

En resumen, las expectativas de la población de Montreal en 2004:

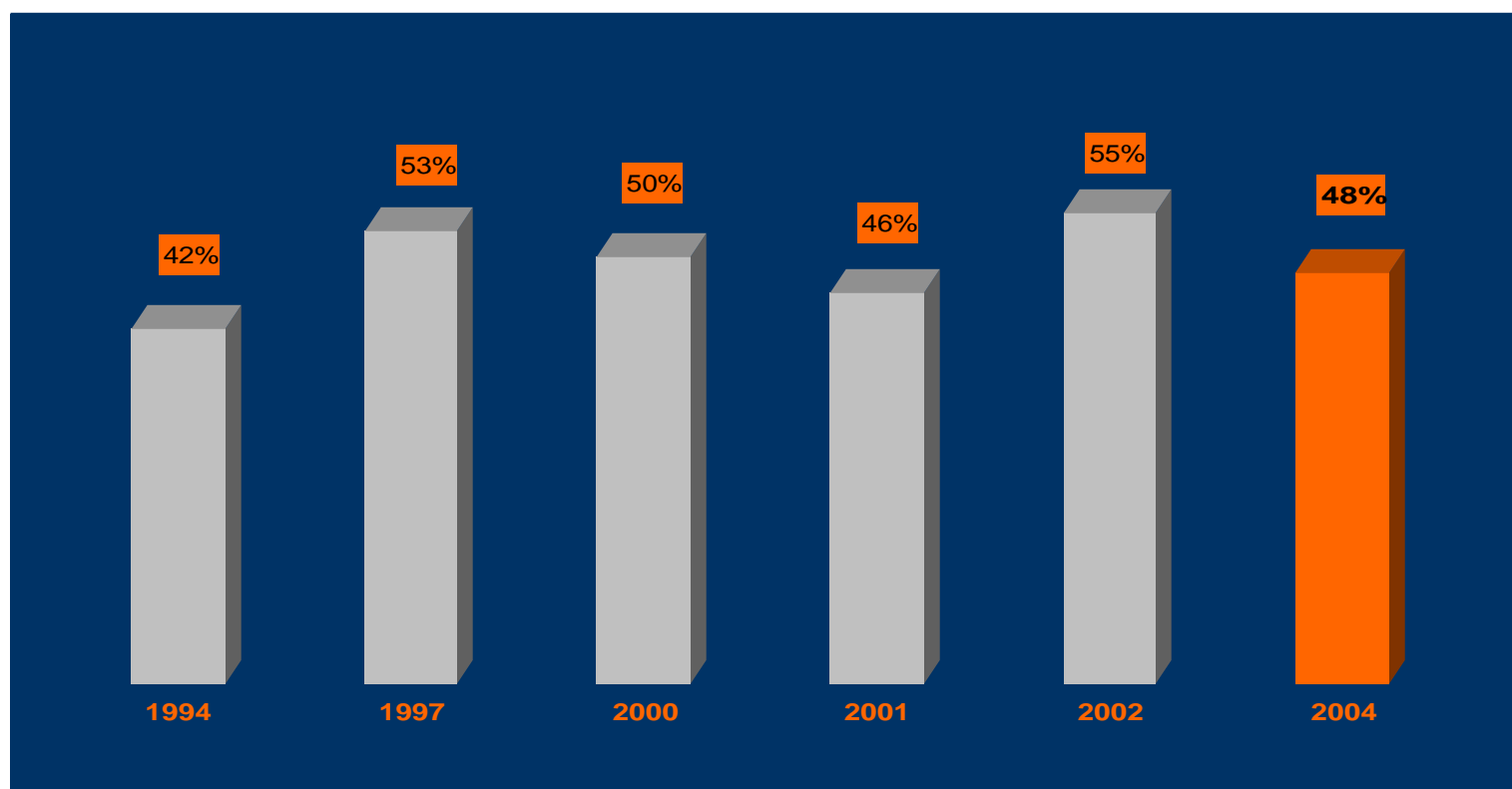
- Están principalmente asociadas con la fiabilidad (6 expectativas de 15);
- En menor medida, con la comodidad (2 expectativas), con la intimidad (2 expectativas), con la responsabilidad (2 expectativas) y con el respeto (2 expectativas);
- Son más elevadas que en 2000
(más de las tres cuartas partes de los usuarios consideran que 15 expectativas de 47 son muy importantes. En 2000, 7 expectativas de 39 obtuvieron una nota de 10 sobre 10).

La satisfacción en 2004

- En 2004, la satisfacción de los usuarios continúa siendo relativamente estable:
 - ✓ El 48 % de los usuarios está muy satisfecho de los servicios recibidos en las instituciones sanitarias y de servicios sociales de Montreal
 - ✓ El 42% está bastante satisfecho
 - ✓ El 10 % está insatisfecho

Evolución de la satisfacción desde 1994

Proporción de los encuestados muy satisfechos de manera general



PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- ➔ **Situar la satisfacción dentro del rendimiento de la organización**
- ➔ **Definir la satisfacción de los usuarios (clientela)**
- ➔ **Medir la satisfacción de la clientela**

Interpretar los resultados para mejorar los servicios



Identificación de las prioridades



Análisis conjunto: importancia X satisfacción

IV

Pocas expectativas
Gran satisfacción

I

Grandes expectativas
Gran satisfacción

III

Pocas expectativas
Poca satisfacción

II

Grandes expectativas
Poca satisfacción

Análisis conjunto: importancia X satisfacción

IV

Pocas expectativas
Gran satisfacción

III

Pocas expectativas
Poca satisfacción

I

- ❑ Que la persona que les atienda (médico, enfermero, trabajador social u otro profesional) sea competente
- ❑ Que los locales y equipos estén limpios
- ❑ Que los servicios recibidos mejoren su salud o le permitan controlar mejor su estado
- ❑ Que se respete su intimidad física
- ❑ Que la información que les concierne se trate de manera confidencial

II

Grandes expectativas
Poca satisfacción

Análisis conjunto: importancia X satisfacción

IV

Pocas expectativas
Gran satisfacción

I

Grandes expectativas
Gran satisfacción

III

Pocas expectativas
Poca satisfacción

II

Grandes expectativas
Poca satisfacción

Análisis conjunto: importancia X satisfacción

IV

Pocas expectativas
Gran satisfacción

III

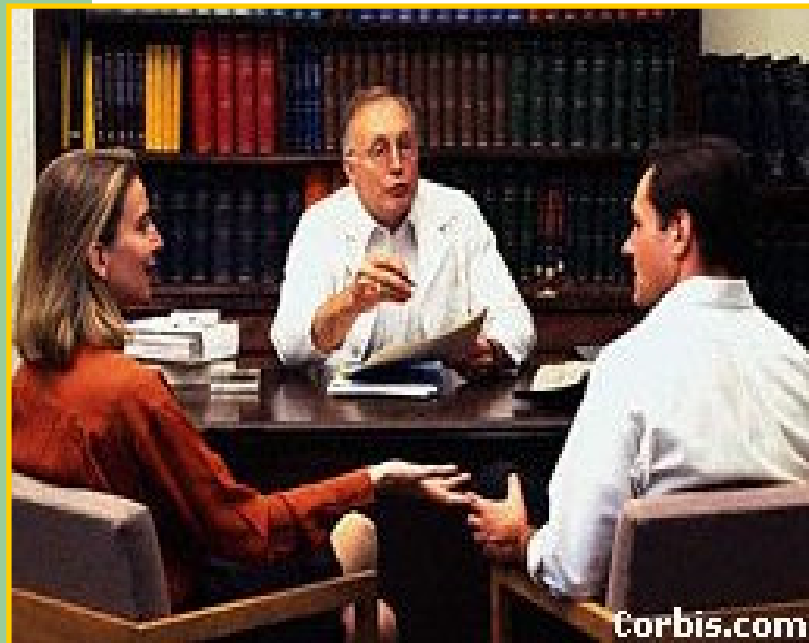
Pocas expectativas
Poca satisfacción

I

Grandes expectativas
Gran satisfacción

II

- ▣ Que el tiempo para obtener una cita con un profesional sea razonable
- ▣ Que el tiempo para obtener diagnósticos (análisis sanguíneos, escáner, radiografías, etc.) sea razonable
- ▣ Si no se tiene cita, que el tiempo de espera sea razonable
- ▣ Que las citas se traten de manera puntual (fecha y hora de la cita)



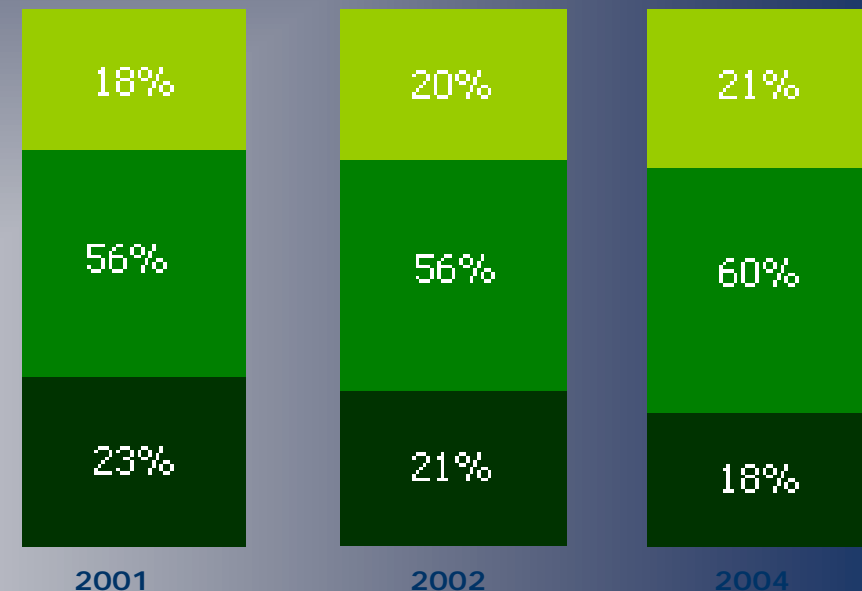
**Otros
resultados
2004**



Opinión de los habitantes de Montreal respecto al sistema sanitario en Quebec

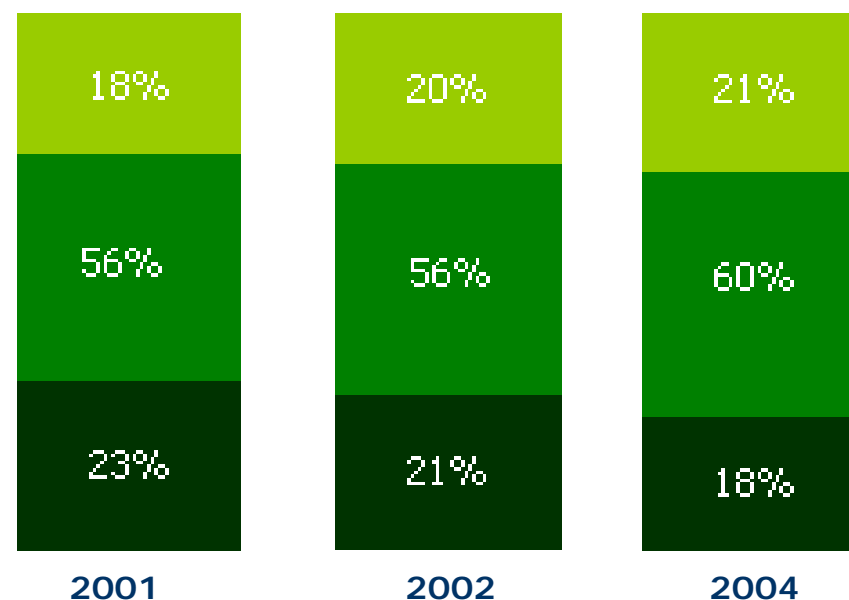
Evolución de la opinión general respecto al sistema sanitario en Quebec desde 2001

- En general, el sistema funciona relativamente bien: son necesarias algunas mejoras menores
- Nuestro sistema sanitario cuenta con buenos aspectos, pero es necesario realizar cambios fundamentales
- Nuestro sistema sanitario está tan mal que debería reestructurarse completamente



Evolución de la opinión general respecto al sistema sanitario en Quebec desde 2001

- En general, el sistema funciona relativamente bien: son necesarias algunas mejoras menores
- Nuestro sistema sanitario cuenta con buenos aspectos, pero es necesario realizar cambios fundamentales
- Nuestro sistema sanitario está tan mal que debería reestructurarse completamente



Opinión de los habitantes de Montreal respecto al sistema sanitario en Quebec

En general, en 2004:

- Uno de cada cinco encuestados (21%) afirma que, en general, el sistema sanitario funciona bien;
- Tres de cada cinco encuestados (60%) estiman que nuestro sistema sanitario cuenta con buenos aspectos, pero que es necesario realizar cambios fundamentales;
- Por otra parte, para el 18% de los usuarios, el sistema sanitario va tan mal que debería reestructurarse.

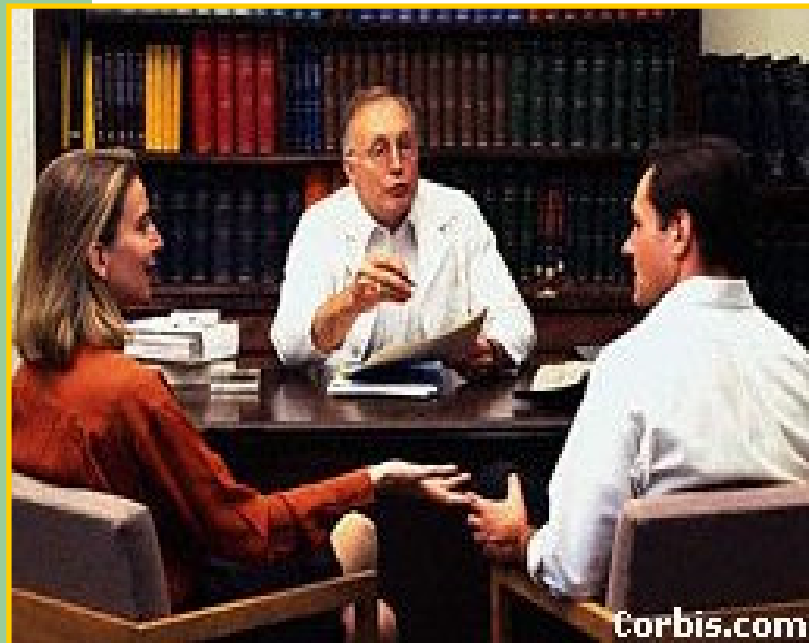
Opinión general sobre el sistema sanitario

Comparación de dos
metrópolis:
Montreal y Barcelona

Pregunta: Le voy a preguntar cuál de las siguientes afirmaciones refleja mejor su opinión general respecto al sistema sanitario.

Base: Todos los encuestados	Montreal (n=3804)	Barcelona (n=8570)
Nuestro sistema sanitario cuenta con buenos aspectos pero es necesario realizar cambios fundamentales	60%	48%
En general, el sistema funciona relativamente bien: Son necesarias algunas mejoras menores	21%	35%
Nuestro sistema sanitario va tan mal que debería reestructurarse totalmente	18%	9%
Ninguna de estas afirmaciones	1%	-
No sabe / No contesta	1%	9%

¡Gracias!



Para saber más...

**Carrefour montréalais d'information
socio-sanitaire**

www.cmis.mtl.rtss.qc.ca