

COMISIÓN CENTRAL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS

REUNIÓN ORDINARIA DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2015

Acta Nº 4

ASISTENTES

D^a Cristina González del Yerro Valdés.- Supervisión y Control de Centros Sanitarios Concesionados. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

D. César Téllez.- Gerente Adjunto. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

D^a Belén Alonso Durán.- Subdirectora de Análisis de Costes. Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.

D^a M. Sagrario Mayoralas Alises. Presidente de la Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (Neumomadrid).

D. José Miguel Rodríguez González-Moro.- Neumólogo del Hospital Universitario Gregorio Marañón.

D. Alejandro García González.- Director Autonómico Madrid AirLiquide Healthcare.

D^a Piedad Navarro. Directora de Relaciones Institucionales de VitalAire.

D^a. Victoria Ayala Vargas.- Directora Médico Oximesa.

D. Isauro Sanjurjo Junquera.- Delegado Zona Centro Oximesa.

Secretaria: D^a. María Jesús Fernández López

En Madrid, a las 11:30 horas del día 11 de noviembre de 2015 en la sede de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, en la Plaza de Carlos Trías Bertrán, 7, 3^a planta-sala 366, 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 Respiratorias 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.

D^a Cristina González del Yerro excusa la ausencia del Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria por problemas de agenda e informa que actuará ella como Presidente de la Comisión. Se procede, a continuación, a la presentación de cada uno de los asistentes y pasan a tratarse los asuntos relacionados en el Orden del Día:

Primero: Lectura y aprobación del acta de la reunión celebrada el 3 de diciembre de 2014

Por parte de los asistentes se aprueba el acta anterior, correspondiente a la sesión celebrada el 3 de diciembre de 2014, de acuerdo con el borrador que les fue remitido.

Segundo: Modificación de la Resolución 162/2014, de 24 noviembre, sobre instrucciones para la creación de la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de las Terapias Respiratorias Domiciliarias

Al objeto de adaptar la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias a la actual estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, se ha modificado la Resolución 162/2014, de 24 noviembre, sobre instrucciones para su creación.

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

Se presenta a los asistentes la Resolución 418/2015, de 2 de noviembre, de la Viceconsejería de Sanidad, por la que modifica la Resolución 162/2014, de 24 de noviembre.

Se adjunta como anexo I a este acta, la citada Resolución 418/2015, de 2 de noviembre.

Tercero: Propuesta de modificación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión

Se presenta a los asistentes la propuesta de modificación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión, que adapta la denominación de sus componentes a la nueva estructura del Servicio Madrileño de Salud (Decreto 72/2015, de 7 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud) y su régimen de funcionamiento a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por acuerdo de los asistentes, se aprueba la propuesta con una modificación a solicitud de D. César Téllez, Gerente Adjunto a la Gerencia de Atención Hospitalaria de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, en el apartado 2.- Composición, añadiendo el siguiente miembro a la Comisión:

- Gerente Asistencial de Atención Primaria o persona en quien delegue.

Se adjunta al acta, como anexo II, el borrador del Reglamento con el cambio referido.

Cuarto: Evolución de indicadores de seguimiento de la prestación

D. José Miguel Rodríguez González-Moro, neumólogo del Hospital Universitario Gregorio Marañón, presenta los datos sobre los indicadores de seguimiento de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias, aportados por las empresas, durante el primer semestre de 2015, analizando la evolución del nº total de tratamientos por modalidad terapéutica y empresa adjudicataria.

Se adjunta al acta, como Anexo III, la presentación de los indicadores, de la que se destacan los siguientes datos:

- Oxigenoterapia Crónica Domiciliaria (ODC) Total. De los datos aportados por Oximesa se deduce un incremento en su ámbito geográfico del 19,67%. Respecto a los aportados por TRD-Gasmedi/Air Liquide, el incremento es de un 1,14%.
- Portátiles. El número de tratamientos proporcionados por Oximesa ha aumentado en un 0,7% mientras que los proporcionados por TRD-Gasmedi/Air Liquide han disminuido en un 5,83%.
- CPAP. Oximesa ha aumentado el número de tratamientos en un 2,35% y TRD-Gasmedi/Air Liquide un 5,22%.

- AutoCPAP. En Oximesa se ha producido un aumento del 7,2% y en TRD-Gasmedi/Air Liquide del 5,8%.
- Ventiladores. Ha aumentado en un 2,98% el número de tratamientos en Oximesa y en TRD-Gasmedi/Air Liquide un 2,36%.
- Ventilador mixto. Aumenta en Oximesa un 2,85% y en TRD-Gasmedi/Air Liquide disminuye un 3,5%.
- Prevalencia de tratamientos de OCD, en Mayo 2014: 327/100.000 habitantes. En mayo 2015: 447/100.000 habitantes. Se ha producido un incremento del 36,63%.

Ante la desproporción de los datos aportados por las empresas, se les insta a que revisen sus indicadores.

Asimismo, D^a Sagrario Mayoralas Alises, Presidente de Neumomadrid, señala que podría ser interesante separar los datos de las prescripciones de oxígeno transitorias de los datos referidos a las prescripciones definitivas y determinar los factores que influyen en la evolución de los indicadores.

En enero del 2016 se solicitará a las empresas los datos registrados durante el año 2015 de los indicadores de seguimiento de terapias respiratorias domiciliarias de cada uno de los Hospitales y del cumplimiento terapéutico de los pacientes, para presentar un análisis más completo de la evolución de los mismos en la siguiente reunión de la Comisión.

Quinto: Evaluación de la calidad de la prescripción y prestación de terapias respiratorias domiciliarias y planes de mejora

Se informa a los asistentes, sobre las auditorías realizadas para la evaluación de la calidad de la prescripción y la prestación de terapias respiratorias domiciliarias, en el marco del Plan de Auditorías de Centros y Servicios Sanitarios 2015-2016. Asimismo, se presentan las actuaciones de mejora que han sido propuestas por los centros auditados a partir de los resultados de dichas auditorías.

Sexto: Evaluación de seguimiento de las actividades previstas para 2015.

1. Resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios de terapias respiratorias domiciliarias, realizada en 2015

Se presentan los resultados de las encuestas realizadas el pasado mes de abril por las empresas Oximesa y TRD Madrid, para valorar y conocer el grado de satisfacción de los pacientes del SERMAS en tratamiento con ventilación mecánica y de los pacientes que reciben tratamiento de aerosolterapia, en relación con la calidad del servicio y la prestación que reciben.

Se adjunta como anexo IV, a este acta, la presentación de los resultados de las encuestas a usuarios.

2. Resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los facultativos prescriptores

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción a profesionales prescriptores de terapias respiratorias domiciliarias realizada el pasado mes de marzo del 2015, por la entonces Unidad de Supervisión y Control de Centros Sanitarios Concesionados.

Se informa a los miembros de la Comisión, que se van a enviar a los neumólogos que han participado en la encuesta los resultados de la misma. Asimismo, se remitirán los citados resultados a las empresas adjudicatarias junto con una solicitud de planes de mejora.

Se adjunta como anexo V, a este acta, la presentación del resultado de la encuesta.

Séptimo: Propuesta de 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”, incluyendo los criterios de indicación y requisitos de prescripción de TRD para pacientes pediátricos aportados por Neumomadrid.

D^a Cristina González del Yerro informa a la Comisión que en fechas próximas se creará un grupo de trabajo para revisar las citadas Instrucciones, a las que se incluirá como anexo, la propuesta aportada por Neumomadrid sobre los criterios de indicación y los requisitos de prescripción de terapias respiratorias domiciliarias para pacientes pediátricos. La última revisión se realizó en el 2013.

D^a Sagrario Mayoralas señala que sería conveniente incluir en las Instrucciones, el procedimiento a seguir por los neumólogos en los casos de incumplimiento terapéutico del paciente.

Octavo: Autorización por la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios de la nueva indicación de Oxígeno para su uso en el tratamiento de la cefalea en racimos.

D^a Cristina González del Yerro informa que, una vez finalizada la elaboración del protocolo que establece los requisitos para la prescripción de oxigenoterapia domiciliaria en los pacientes con diagnóstico de cefalea en racimos en el ámbito del SERMAS y dado que las empresas adjudicatarias han recibido la autorización por la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios de la nueva indicación de Oxígeno para su uso en este tipo patología, es preciso continuar con los trámites necesarios para la inclusión del citado tratamiento en la Cartera de Servicios, para ello se precisa:

- La aprobación definitiva del Protocolo por parte de la Viceconsejería de Sanidad.
- Informar, de forma motivada, a la Comisión Permanente de Aseguramiento, Financiación y Prestaciones del Consejo Interterritorial del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Noveno: Ruegos y preguntas

D. César Téllez solicita acceso, para la Gerencia Asistencial de Atención Hospitalaria, a las páginas web de las empresas adjudicatarias de terapias respiratorias domiciliarias, en las que se vuelcan los datos de los indicadores de la prestación.

Tanto los representantes de las empresas como los neumólogos presentes en la reunión, hacen hincapié en la necesidad de agilizar los trámites necesarios para la puesta en marcha del programa informático OXITER.

Los representantes de las empresas adjudicatarias manifiestan, en referencia a los resultados de las encuestas de satisfacción presentadas, su intención de mejorar aquellos aspectos que han sido peor valorados poniendo en marcha planes de mejora para solucionarlos. Asimismo, expresan su queja respecto al modelo de contratación al referir que dicho contrato no hace posible ponderar calidad y precio y que no se cobran todos los tratamientos que realizan.

Por su parte, D. César Téllez contesta que, efectivamente, las empresas deben solucionar los aspectos que han resultado mal valorados en las encuestas de satisfacción, mejorando la calidad del servicio que prestan a los ciudadanos.

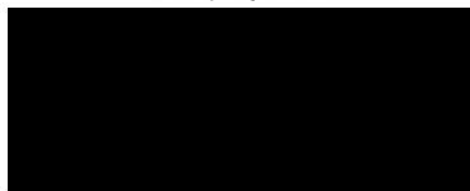
Y sin otros asuntos que tratar, se dio por finalizada la sesión a las 13:20 horas, de todo lo cual se extiende el presente acta, que como Secretaria certifico.

VºBº
EL PRESIDENTE



P. A. Cristina González del Yerro Valdés
Supervisión y Control de Centros
Sanitarios Concesionados

LA SECRETARIA



María Jesús Fernández López

ANEXO I

RESOLUCIÓN

NÚMERO 418/2015

UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE LA
ASISTENCIA SANITARIA

RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE SANIDAD POR LA QUE SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 162/2014, DE 24 DE NOVIEMBRE, SOBRE INSTRUCCIONES PARA LA CREACIÓN DE LA COMISIÓN CENTRAL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS.

En junio de 2012 se formalizó el contrato de gestión del servicio público para las prestaciones de terapias respiratorias a domicilio y otras técnicas de ventilación asistida en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de referencia "C.A. Terapias Respiratorias Domiciliarias 2011".

Las entidades adjudicatarias de este contrato, en el ámbito territorial que se les ha adjudicado, prestan los servicios de terapia respiratoria domiciliaria bajo prescripción de los facultativos autorizados por el Servicio Madrileño de la Salud.

Teniendo en consideración lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas del citado contrato, que establece las características técnicas y los requisitos que deben cumplir las empresas adjudicatarias, con carácter de mínimos, así como las medidas para el control y seguimiento de la prestación del servicio, en cada centro de gestión del Servicio Madrileño de Salud se ha creado una Comisión de Control y Seguimiento con objeto de:

- Asegurar la adecuación de la prestación del servicio a la normativa vigente y a las condiciones del contrato
- Realizar un seguimiento sobre la evolución y control de calidad de todos los servicios objeto del contrato.

Estas Comisiones estarán formadas por:

- El Director Gerente o persona en quien delegue.

- El Director de Gestión o persona en quien delegue.
- Facultativos responsables de la indicación, prescripción y seguimiento del servicio en dicho Área o Centro Sanitario en su caso.
- Un representante de la empresa suministradora.

El funcionamiento de estas Comisiones en cada uno de los centros hospitalarios prescriptores, hace necesaria una adecuada coordinación de las mismas a nivel centralizado, por lo que mediante Resolución 47/2013 de 25 de diciembre de 2013, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, se dictaron instrucciones para la creación de una Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias, adscribiéndose a la entonces Dirección General de Seguimiento y Control de los Centros Sanitarios de Gestión Indirecta del Servicio Madrileño de Salud.

Mediante Decreto 23/2014, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, se suprimió la Dirección General de Seguimiento y Control de los Centros Sanitarios de Gestión Indirecta y se modificó la denominación de la Dirección General de Hospitales que se sustituyó por la de Dirección General de Atención Especializada, ambos órganos directivos implicados en la coordinación y el control de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias establecidos en la resolución señalada.

Con la finalidad de adaptar la adscripción y composición de la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias a la nueva estructura orgánica, se procedió a modificar la Resolución 47/2013 de 25 de noviembre, siendo sustituida por la Resolución 162/2014, de 24 de noviembre.

Recientemente se han promulgado dos nuevos Decretos que han modificado de nuevo la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud.

- Decreto 72/2015, de 7 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, en el que se suprimen la Dirección General de Atención Primaria y la Dirección General de Atención Especializada, asumiendo sus competencias la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

- Decreto 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, en el que se presenta la estructura de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, a la que se adscribe la Comisión Central de Control y Seguimiento de las Terapias Respiratorias Domicilianas.

Por lo tanto, es necesario adaptar de nuevo la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domicilianas a la actual estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, por lo que la presente Resolución viene a modificar la adscripción y composición de la citada Comisión.

Teniendo en cuenta las competencias asignadas a la Viceconsejería de Sanidad por el Decreto 195/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, se emiten las siguientes

INSTRUCCIONES

1. La Comisión Central de Control y Seguimiento de las Terapias Respiratorias Domicilianas se adscribe a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, siendo el órgano encargado del asesoramiento y coordinación del seguimiento y control para una adecuada prestación de estas terapias.
2. La Comisión estará presidida por el Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria y formarán parte de ella, como mínimo:
 - El Titular de la Unidad responsable del control de la prestación que actuará como Vicepresidente y sustituirá al Presidente en caso de ausencia.
 - El Gerente de Atención Hospitalaria o persona en quien delegue.
 - Un Inspector del Área de Evaluación Sanitaria de la Dirección General de Inspección y Ordenación.
 - Un miembro propuesto por la Dirección General de Gestión Económico- Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.
 - Un miembro propuesto por una Sociedad Científica de Neumología.

- Un neumólogo seleccionado entre los distintos servicios de neumología de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud, a propuesta de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria
- Un representante de cada una de las entidades adjudicatarias del contrato de gestión del servicio público para la prestación de terapias respiratorias a domicilio y otras técnicas de ventilación asistida en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- Un técnico de la Unidad responsable del control de la prestación que actuará como Secretario.

3. Una vez constituida, la Comisión elaborará un reglamento de organización y funcionamiento que será aprobado por la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

Fecha:

EL VICECONSEJERO DE SANIDAD

Manuel Molina Muñoz.

DESTINATARIOS:

- Viceconsejería de Sanidad y Direcciones Generales adscritas.
- Todas las Direcciones Generales del Servicio Madrileño de Salud.

ANEXO II

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN CENTRAL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS

En aplicación de lo previsto en el apartado 3 de la Resolución 418/2015 de la Viceconsejería de Sanidad de 2 de noviembre, por la que se modifica la Resolución 162/2014, de 24 de noviembre, sobre instrucciones para la creación de la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias, en lo que respecta a su composición y normas de funcionamiento se regirá por el siguiente

REGLAMENTO

1.- Objeto

Se constituye la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de las Terapias Respiratorias Domiciliarias como el órgano encargado del asesoramiento a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria para la coordinación del seguimiento, supervisión y control de la prestación de estas terapias.

2.- Composición

La Comisión estará presidida por el Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria y formarán parte de ella, como mínimo:

- El Titular de la Unidad responsable del control de la prestación que actuará como Vicepresidente y sustituirá al Presidente en caso de ausencia.
- El Gerente de Atención Hospitalaria o persona en quien delegue.
- El Gerente de Atención Primaria o persona en quien delegue.
- Un miembro propuesto por la Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.

- Un miembro propuesto por una Sociedad Científica de Neumología.
- Un neumólogo seleccionado entre los distintos servicios de neumología de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud, a propuesta de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.
- Un representante de cada una de las entidades adjudicatarias del contrato de gestión del servicio público para la prestación de terapias respiratorias a domicilio y otras técnicas de ventilación asistida, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- Un Inspector del Área de Evaluación Sanitaria de la Dirección General de Inspección y Ordenación, en calidad de Asesor.
- Un técnico de la Unidad responsable del control de la prestación que actuará como Secretario.

Cuando se considere necesario, podrá convocarse a las reuniones de la Comisión a integrantes de las Comisiones de Control y Seguimiento de la Prestación de Terapias Respiratorias Domiciliarias constituidas en los centros hospitalarios del SERMAS, así como a otras personas que, por su formación y/o experiencia en aspectos relacionados con esa prestación, resulten de interés.

3.- Funciones del Presidente

El Presidente de la Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

- Ordenar las convocatorias de las sesiones ordinarias de la Comisión, fijando el orden del día y señalando lugar, día y hora de celebración.
- Convocar la celebración de reuniones extraordinarias cuando así lo considere necesario.
- Presidir y dirigir las deliberaciones de la Comisión.
- Dirimir con su voto de calidad posibles empates.
- Visar las actas y certificaciones de los acuerdos.

4.- Funciones del Secretario

- Efectuar la convocatoria de las reuniones de la Comisión por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
- Asistir a las reuniones que se celebren para levantar acta de las mismas.
- Realizar los trabajos preparatorios para las reuniones de la Comisión.

5.- Funciones de la Comisión

- Proponer medidas de coordinación para el adecuado funcionamiento de las Comisiones de Control y Seguimiento de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias, constituidas en cada centro de gestión del Servicio Madrileño de Salud.
- Establecer y realizar un seguimiento de los indicadores de actividad, calidad de la prestación, así como su adecuación al protocolo técnico de actuación acordado por el Servicio Madrileño de Salud.
- Conocer e informar del resultado de las auditorías de evaluación de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias.
- Proponer la adopción de medidas encaminadas al uso adecuado de las terapias respiratorias domiciliarias.
- Conocer y valorar las actuaciones realizadas por las Comisiones de Control y Seguimiento de la prestación de terapias respiratorias domiciliarias constituidas en cada centro de gestión del Servicio Madrileño de Salud.

6.- Régimen de funcionamiento

La Comisión se reunirá como mínimo 2 veces al año y siempre y cuando lo estime procedente el Presidente.

En función de los asuntos a tratar, se podrán incorporar a la Comisión, sin derecho a voto, cuantos asesores se consideren oportunos, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones atribuidas a esta Comisión.

Los miembros de la Comisión tienen derecho a:

- a) Recibir, con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas, la convocatoria conteniendo el orden del día de las reuniones. El Secretario pondrá a disposición de los miembros de la Comisión la documentación e información relativa a los temas incluidos en el orden del día al menos con la misma antelación.
- b) Participar en los debates de las sesiones.
- c) Ejercer su derecho al voto, así como expresar el sentido del mismo y los motivos que lo justifican.
- d) Formular ruegos y preguntas.
- e) Obtener la información precisa para cumplir las funciones asignadas.

Para la válida constitución de la Comisión, a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de acuerdos, se requerirá la asistencia del Presidente y Secretario o, en su caso, de quienes les sustituyan y la mitad, al menos, de sus miembros.

Los acuerdos de la Comisión deberán adoptarse por mayoría de votos.

De cada sesión que se celebre se levantará acta por el Secretario, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

De forma supletoria, en las cuestiones relativas a deliberaciones, acuerdos y funcionamiento de la Comisión Mixta, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo II, del Título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

ANEXO III



Comisión Central de Seguimiento de las TRD
Reunión 11-11-2015

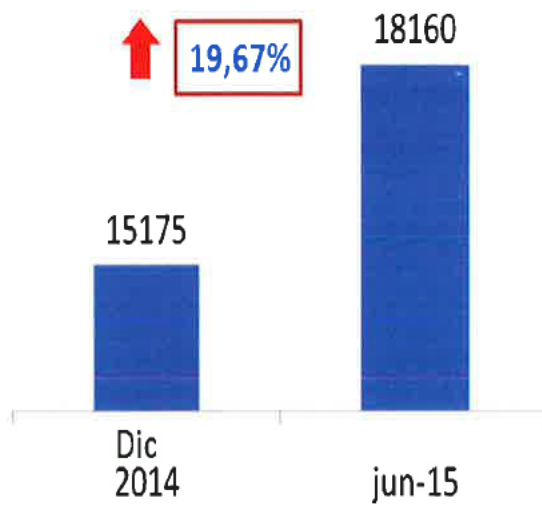
Prescripciones de terapias
respiratorias domiciliarias
Comunidad de Madrid

Periodo

Primer semestre 2015

11-11-2015

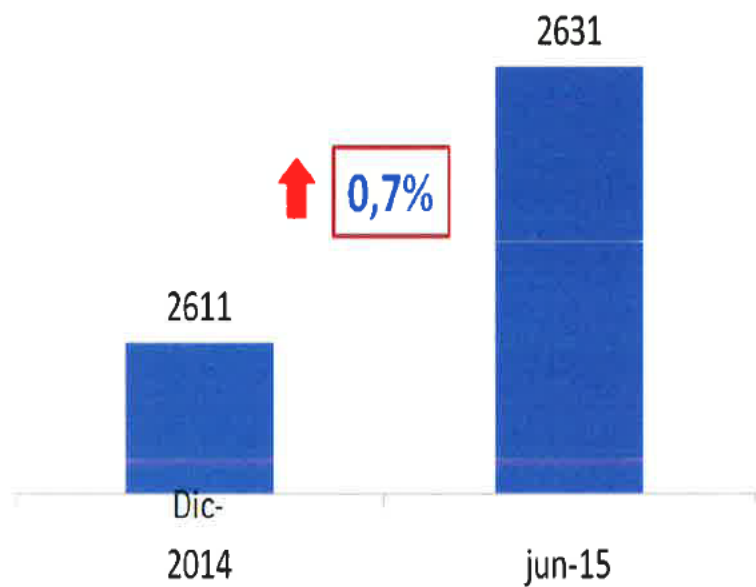
OCD TOTAL



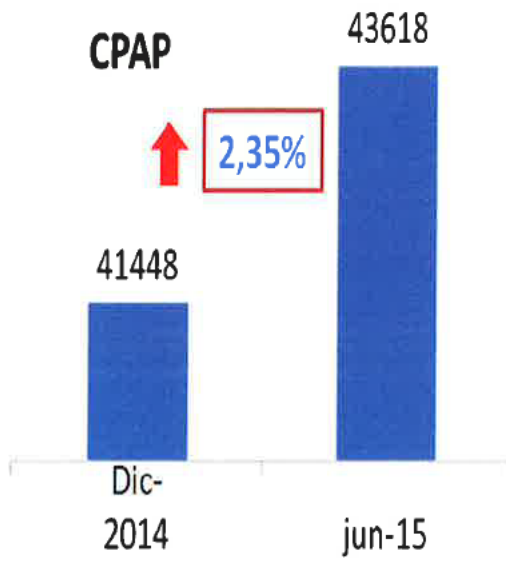
Oxígeno



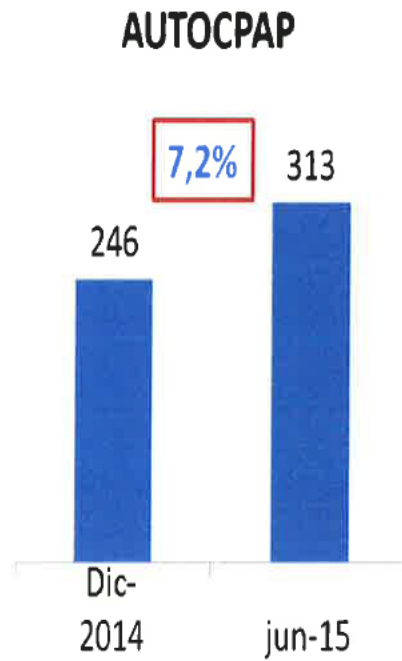
PORTATIL



11-11-2015

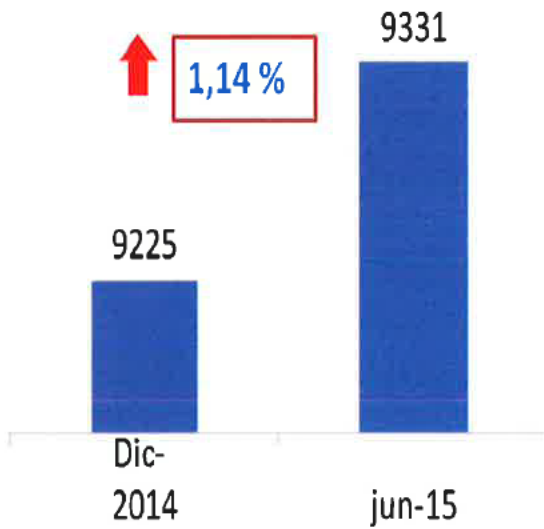


CPAP



11-11-2015

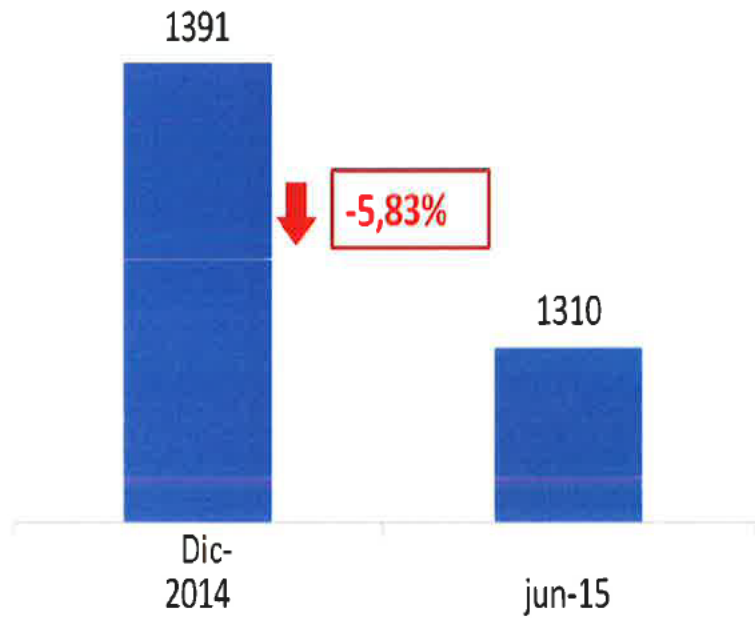
OCD TOTAL

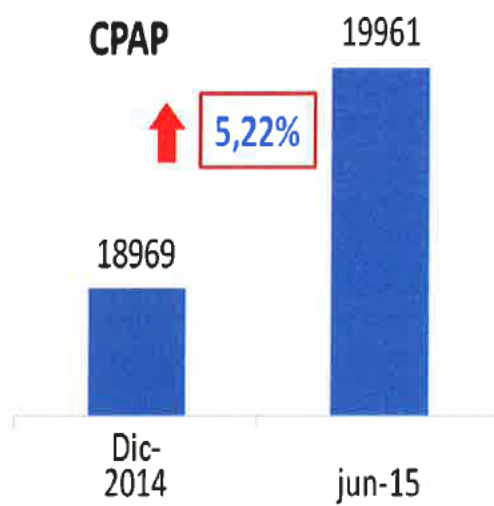


Oxígeno

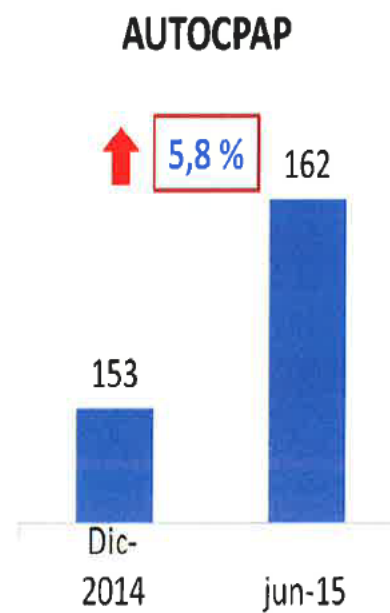


PORTATIL

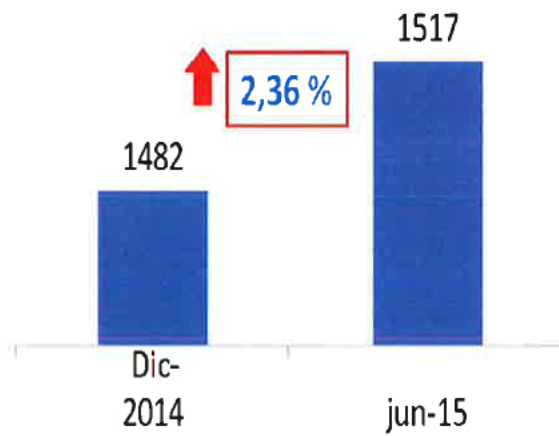




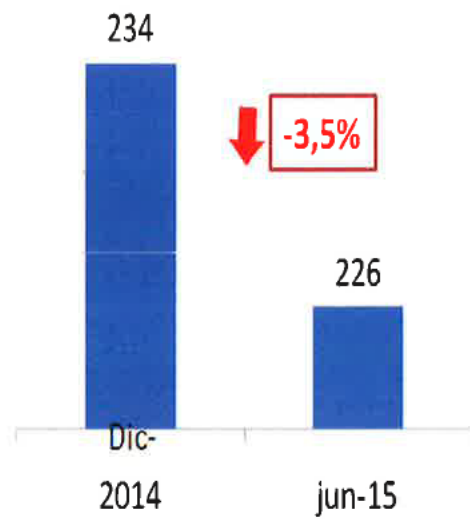
CPAP



VENTILADORES



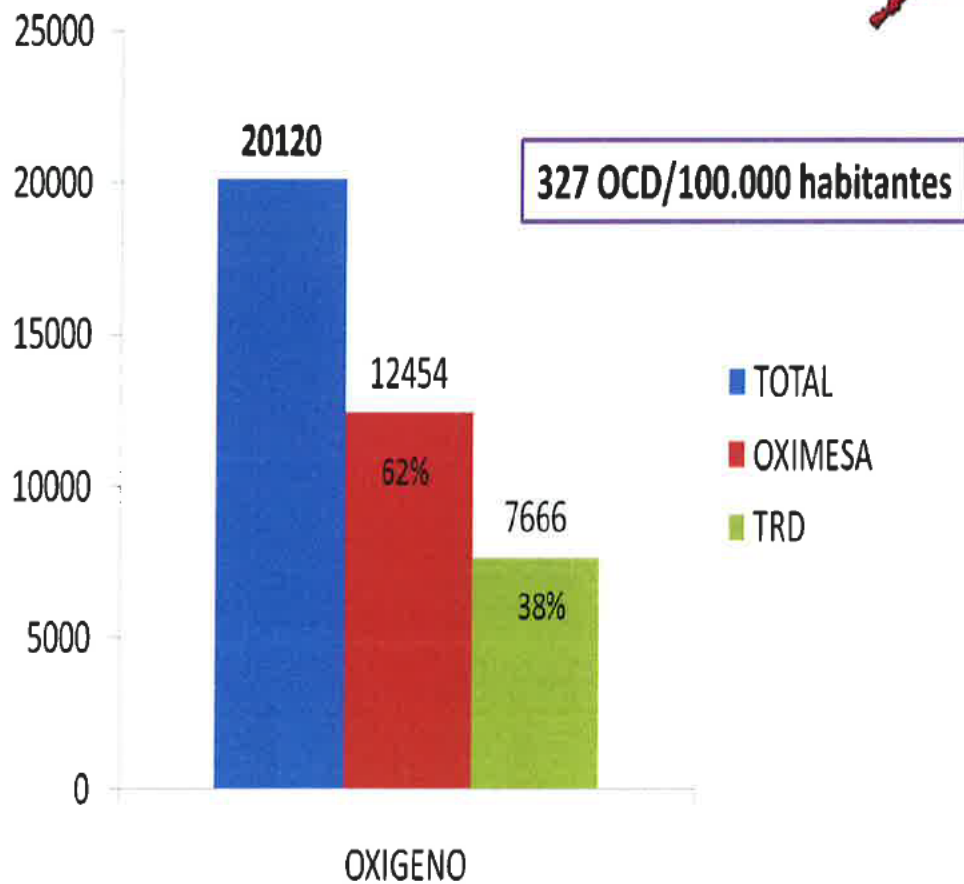
VENTILADOR MIXTO



11-11-2015



OCD Prevalencia

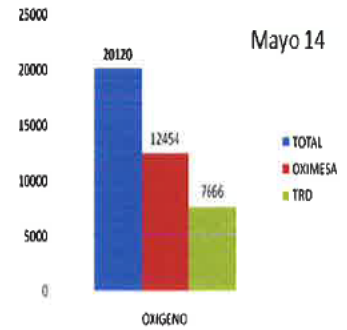
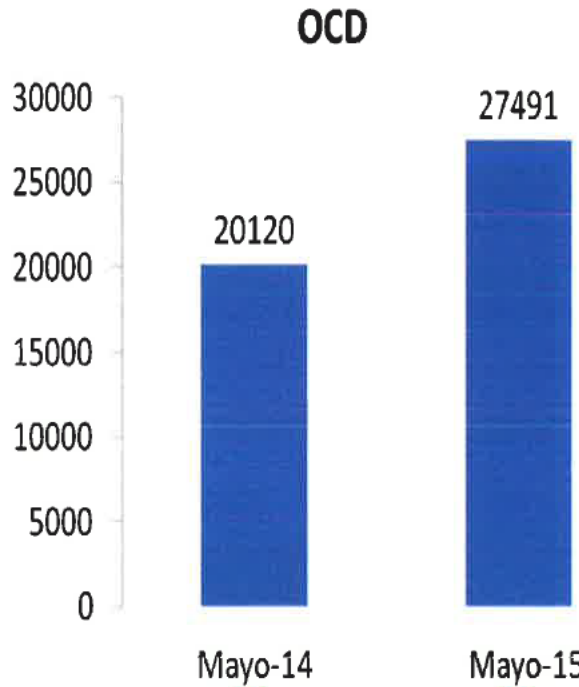


*Excluidos H Rey Juan Carlos y Torrejón
Población estimada 6.143.870 habitantes

31-Mayo-14



Cambios prevalencia

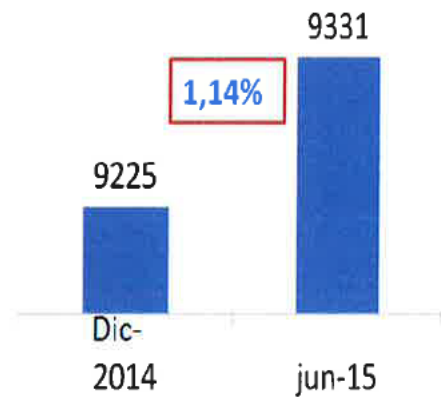
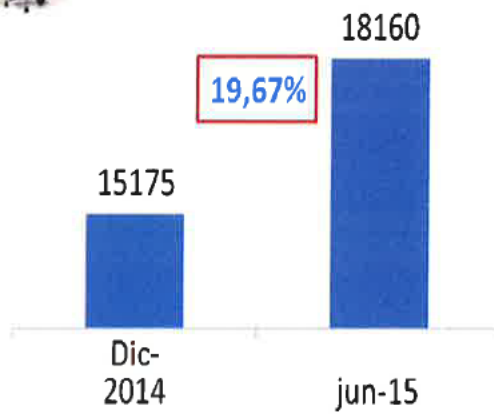


↑ 36,63%

327 OCD/100.000 habitantes

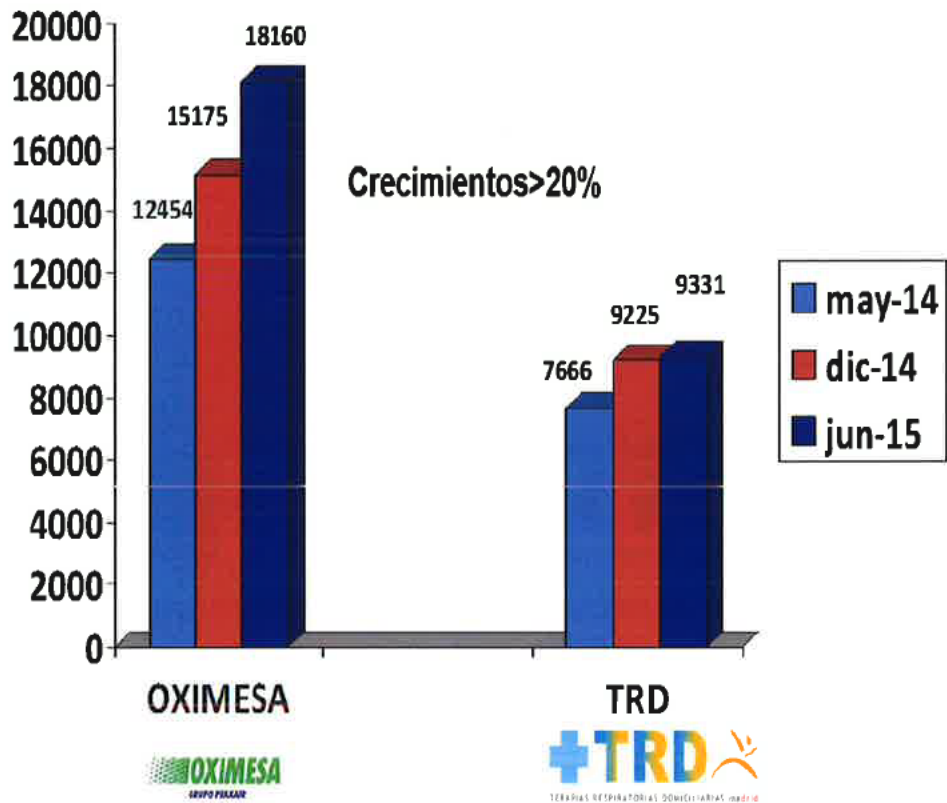
447 OCD/100.000 habitantes

Que ha pasado en el Area de Oximesa con la OCD?

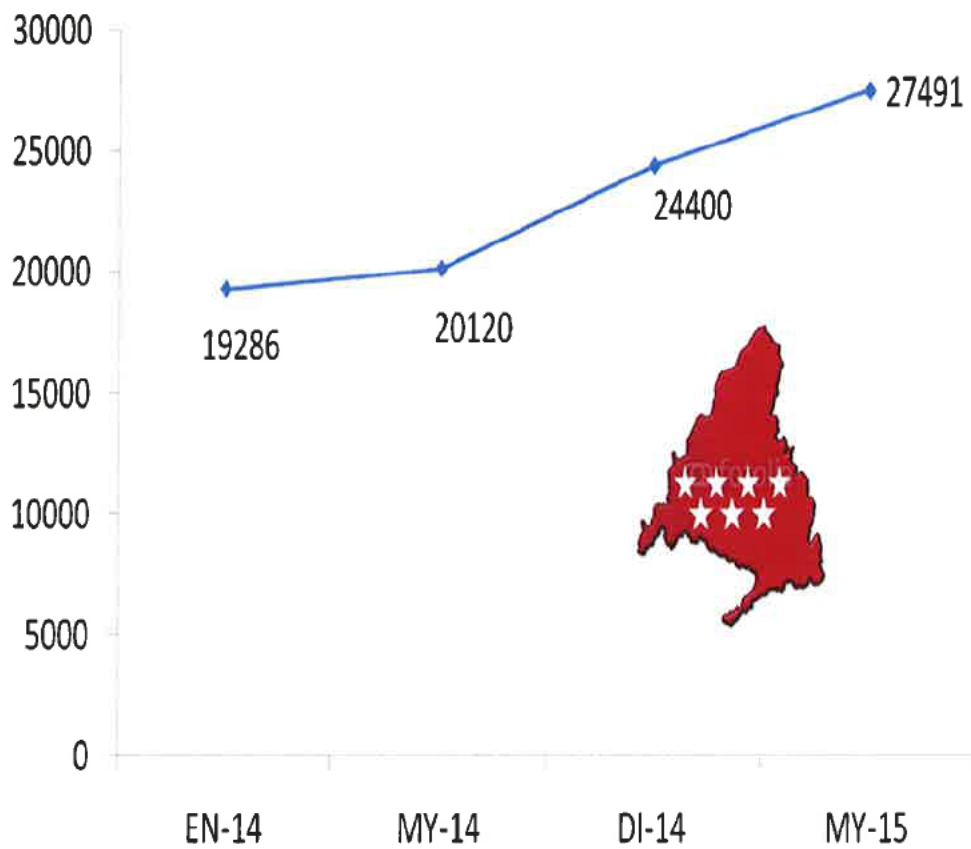


OCD

Crecimiento semestral

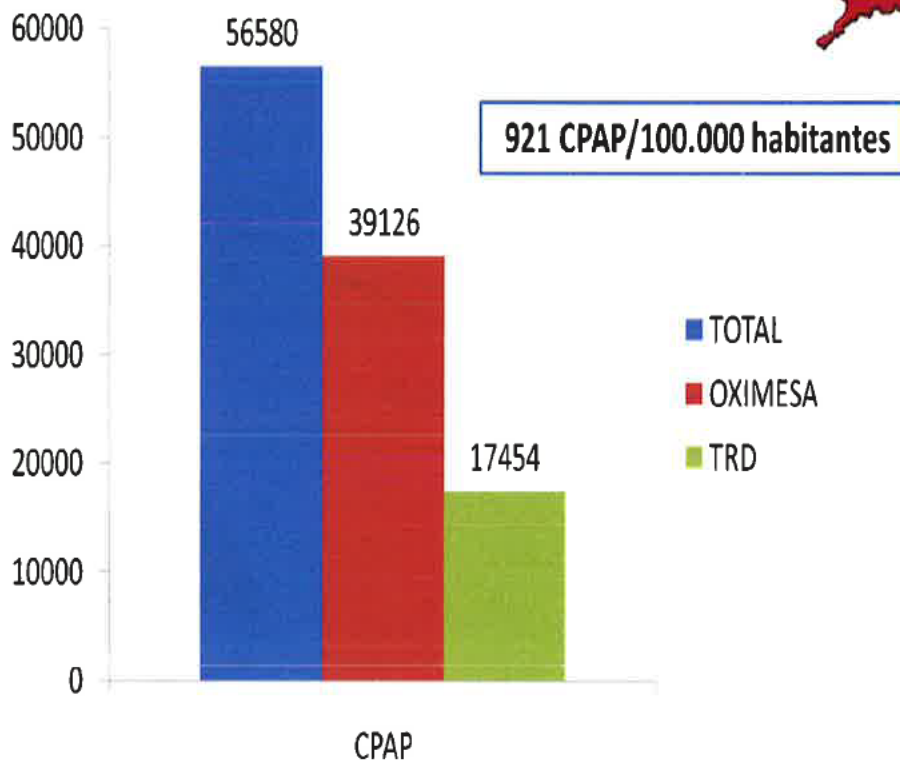


Evolución semestral OCD





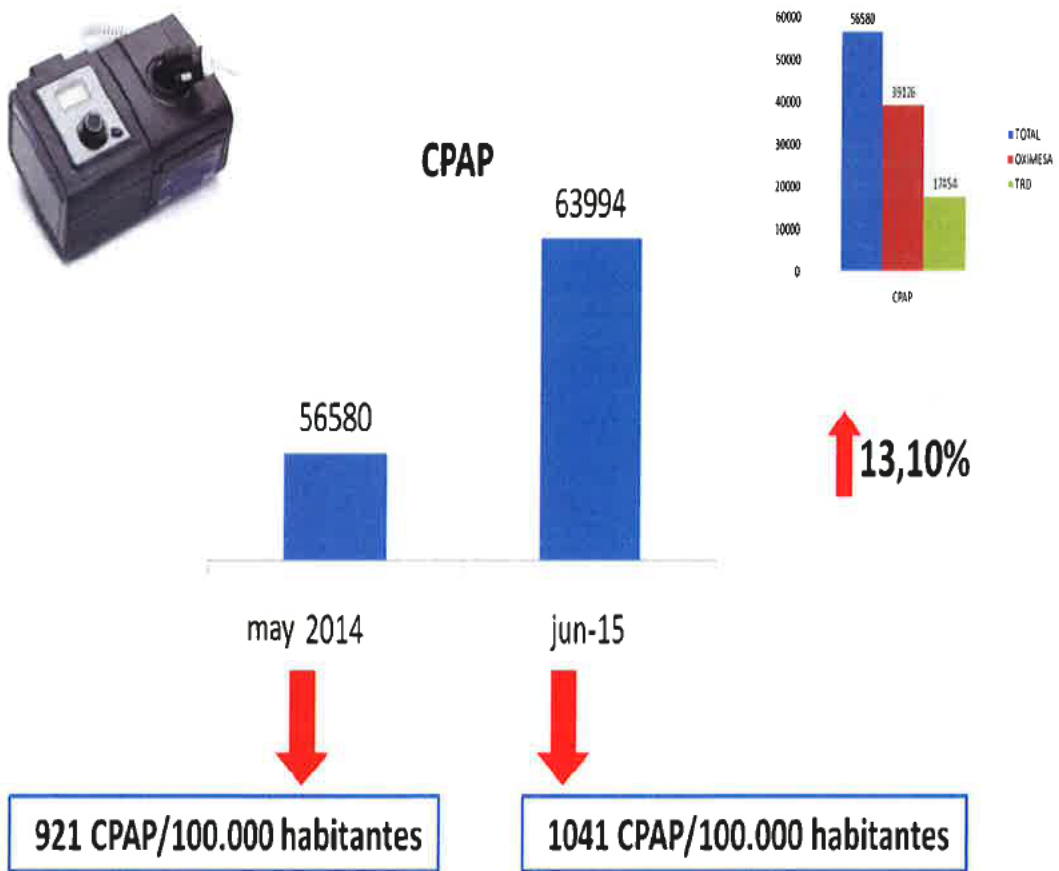
CPAP Prevalencia



*Excluidos H Rey Juan Carlos y Torrejón
Población estimada 6.143.870 habitantes

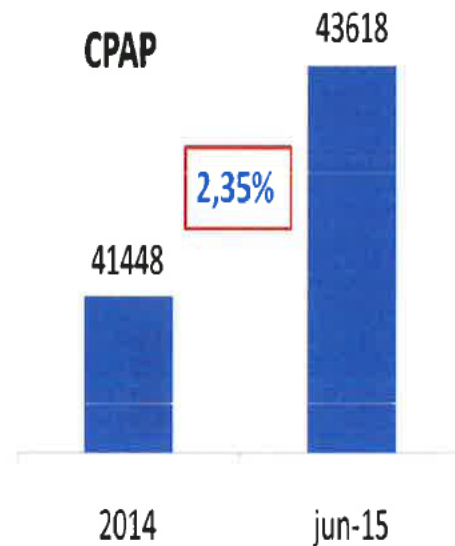
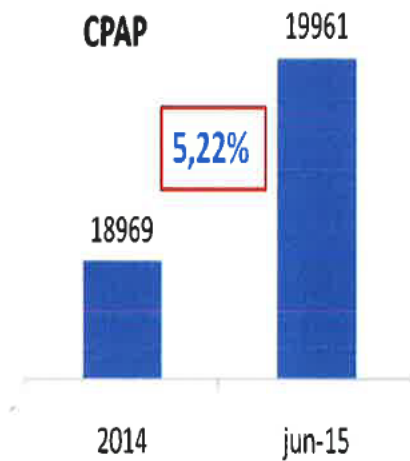
30-mayo-14

Cambios prevalencia



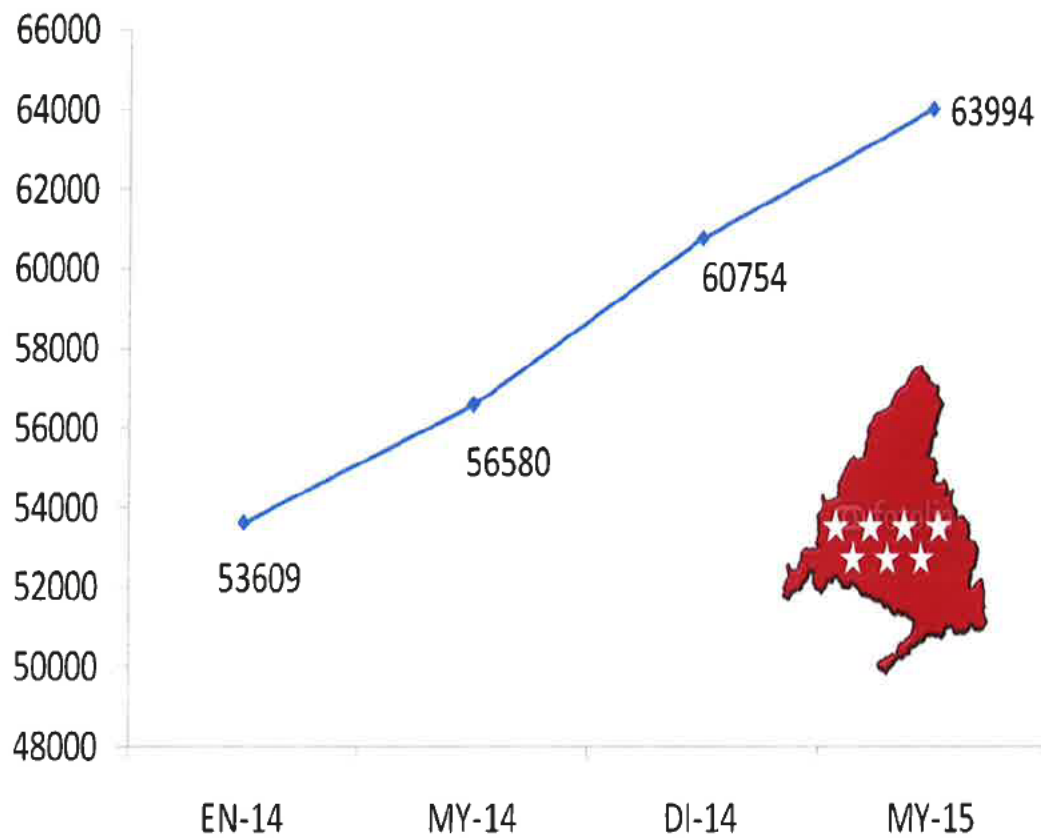
11-11-2015

Que ha pasado en el Area de TRD Madrid con la CPAP?



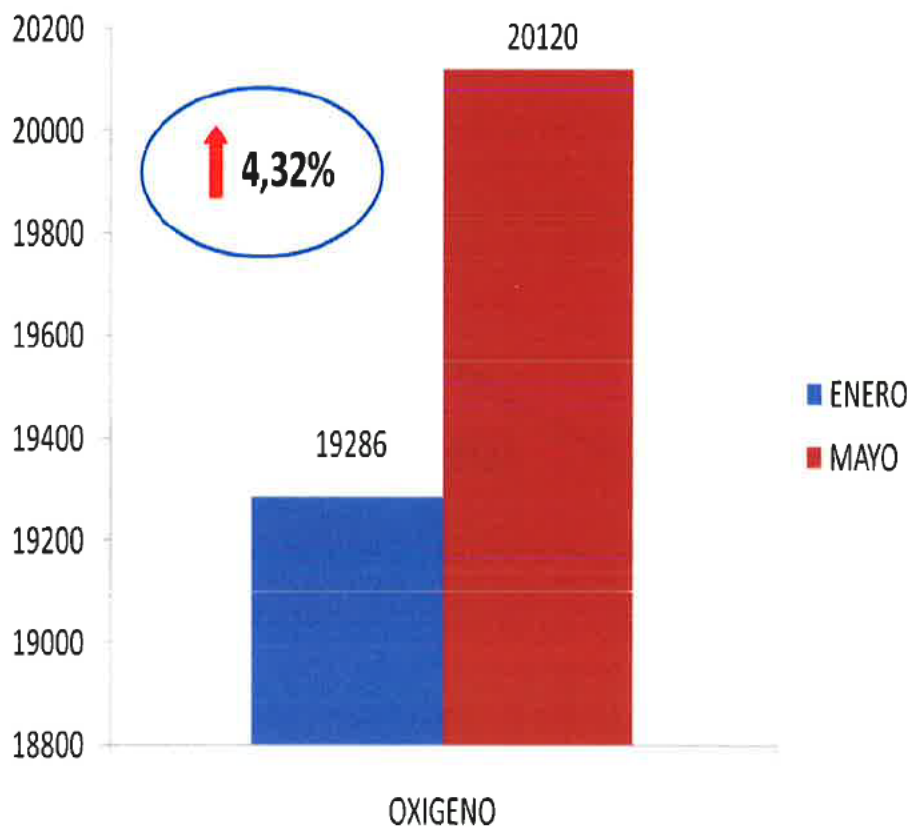


Evolución semestral CPAP





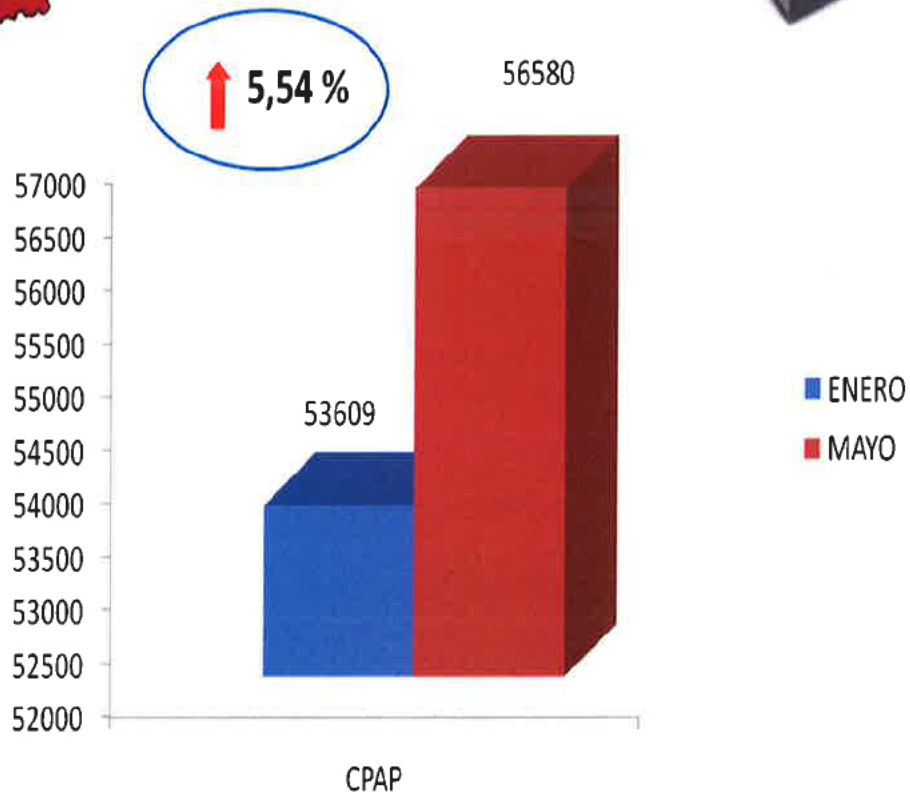
OCD Tendencia evolutiva



Enero-Mayo 2014



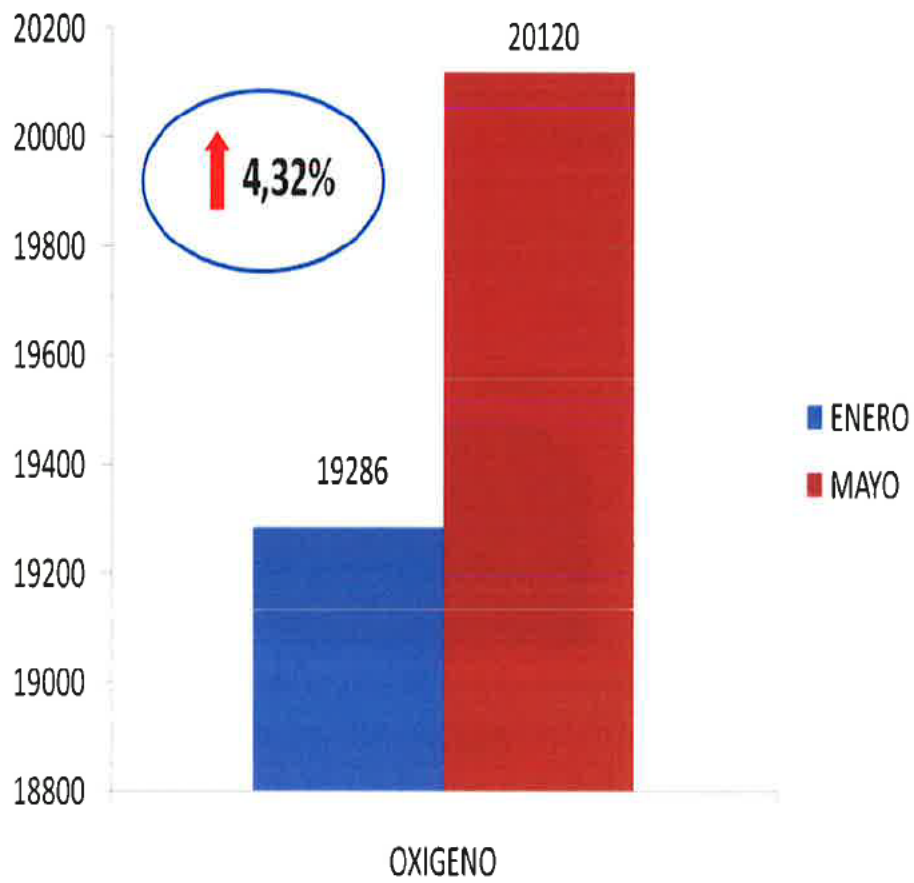
CPAP Tendencia evolutiva



Enero-Mayo 2014



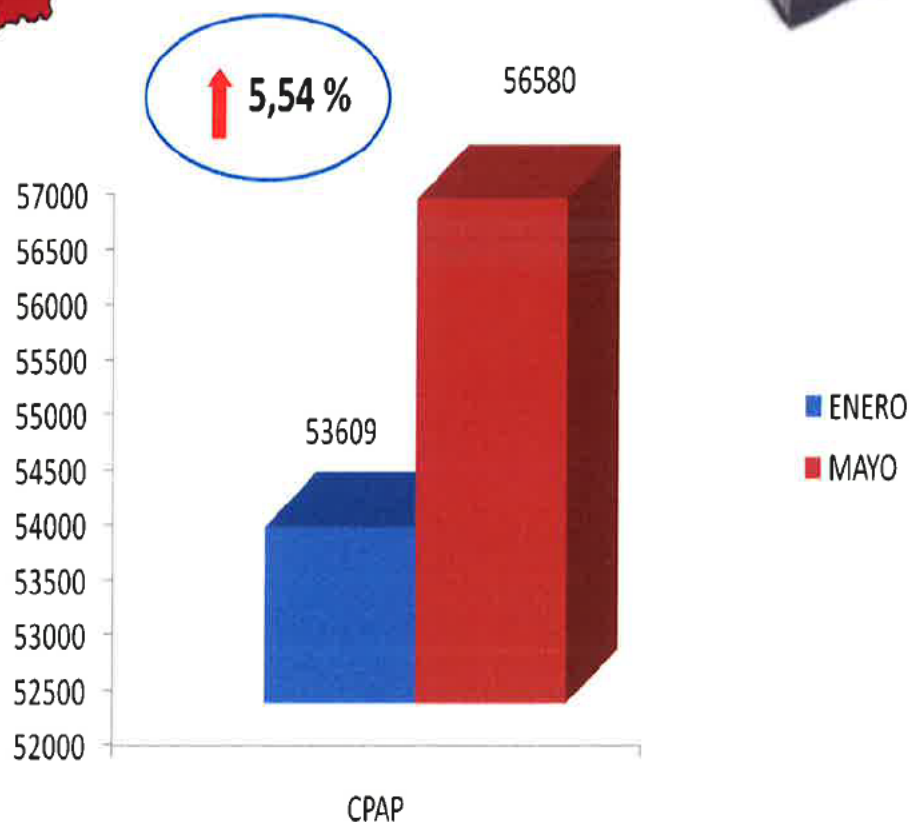
OCD Tendencia evolutiva



Enero-Mayo 2014



CPAP Tendencia evolutiva



Enero-Mayo 2014

ANEXO IV

ENCUESTAS SATISFACCIÓN USUARIOS

VENTILACIÓN
AEROSOLTERAPIA

Abril 2015



ENCUESTA USUARIOS. VENTILACIÓN

**VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO
PROPORCIONADO POR LAS EMPRESAS
PUNTUACIÓN MEDIA 8.49**



VENTILACIÓN. ASPECTOS A MEJORAR

▶ TOMA DE CONTACTO

- El tiempo de espera desde que la empresa suministradora recibió la petición hasta la visita realizada al domicilio.

▶ INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL ASISTENCIAL

- La información escrita entregada en la carpeta del paciente al momento del alta.
- La información recibida sobre la terapia respiratoria.

▶ SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

- El trato recibido por el personal de asistencia telefónica de urgencias.
- La solución ofrecida ante su incidencia.



VENTILACIÓN. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS USUARIOS

- Más frecuencia en la revisión de las máquinas
- Rapidez y puntualidad en la atención
- Reposiciones de material más frecuentes
- Mascarillas anatómicas, más cómodas
- Mejora en la calidad/movilidad de la máquina
- Aumento de la información que suministran al cliente



AEROSOLTERAPIA

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO
PROPORCIONADO POR LAS EMPRESAS
PUNTUACIÓN MEDIA... 8.76



AEROSOLTERAPIA. ASPECTOS A MEJORAR

▶ INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL ASISTENCIAL

- La información recibida sobre el equipo
- La información recibida sobre su terapia respiratoria
- La información escrita entregada en la carpeta de paciente al momento del alta

▶ SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

- El trato recibido por el personal de asistencia telefónica de urgencias
- La solución ofrecida ante su incidencia



AEROSOLTERAPIA. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS USUARIOS

- Rapidez y puntualidad en la atención
- Más frecuencia en la revisión de las máquinas
- Aumento del interés, llamadas y visitas hacia el cliente
- Reposiciones de material más frecuentes
- Mejora en la calidad/movilidad de la máquina
- Aumento de la información que suministran al cliente



ANEXO V

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A
NEUMÓLOGOS PRESCRIPTORES DE
TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS**

Abril 2015



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. OBJETIVOS

- ▶ Comprobar grado de satisfacción de los facultativos prescriptores con los servicios proporcionados por las empresas de TRD.
- ▶ Mejorar la calidad de la prestación.



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. METODOLOGÍA.

- ▶ Cuestionario on-line a profesionales que disponían de dirección de correo electrónico institucional.
- ▶ Características de la metodología utilizada:
 - No se ha utilizado muestreo
 - Resultados con rapidez
 - Bajo coste
 - Baja tasa de participación
- ▶ Estructura:
 - Accesibilidad
 - Información
 - Profesionales
 - Equipación
 - Satisfacción global y Recomendación
 - Sugerencias de mejora.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A NEUMÓLOGOS PRESCRIPTORES DE TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS AÑO 2015. CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

ACCESIBILIDAD

P.1 - En una escala del 1 al 5, nos podría decir en qué medida está usted satisfecho con los siguientes aspectos relacionados con la **accesibilidad** de la empresa suministradora de TRD, teniendo en cuenta que el **1 significa muy insatisfecho y el 5 muy satisfecho**. Puede utilizar la casilla **Ns/Nc** (No sabe / No contesta) si no tiene opinión sobre la cuestión planteada.

Preguntas	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Facilidad para contactar con la empresa						
El tiempo de respuesta de la empresa ante problemas técnicos con las TRD						
Facilidad de acceso a información técnica de la empresa (Página Web, etc.)						
Teniendo en cuenta todos estos aspectos, dígame de forma global en qué medida está Ud. satisfecho con la accesibilidad para contactar con la empresa						



CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

INFORMACIÓN

P.2 – En una escala del 1 al 5, nos podría decir en qué medida está usted satisfecho con los siguientes aspectos relacionados con la **información** facilitada por la empresa suministradora de TRD, teniendo en cuenta que **el 1 significa muy insatisfecho y el 5 muy satisfecho**. Puede utilizar la casilla **Ns/Nc** (No sabe / No contesta) si no tiene opinión sobre la cuestión planteada.

Preguntas	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Contenido de la página web de la empresa						
Utilidad de la web para mi trabajo diario						
Actualización continua de la página web						
Información facilitada por la empresa sobre los equipos y materiales que utiliza con los pacientes						
Actualización de la Información facilitada por la empresa sobre los equipos y materiales que utiliza con los pacientes						
Teniendo en cuenta todos estos aspectos, dígame de forma global en qué medida está Ud. satisfecho con la información facilitada por la empresa						

CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

PROFESIONALES

P.3 – En una escala del 1 al 5, nos podría decir en qué medida está usted satisfecho con los siguientes aspectos relacionados con los **profesionales** de la empresa suministradora de TRD, teniendo en cuenta que el **1** significa **muy insatisfecho** y el **5** **muy satisfecho**. Puede utilizar la casilla **Ns/Nc** (No sabe / No contesta) si no tiene opinión sobre la cuestión planteada.

Preguntas	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Su nivel de conocimientos técnicos						
Su amabilidad						
Su accesibilidad						
La efectividad para atender bien las diferentes gestiones						
La información facilitada						
Teniendo en cuenta todos estos aspectos, dígame de forma global en qué medida está Ud. satisfecho con el personal de la empresa						

CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

EQUIPACIÓN

P.4 - En una escala del 1 al 5, nos podría decir en qué medida está usted satisfecho con los siguientes aspectos relacionados con los **equipos** facilitados por la empresa suministradora de TRD, teniendo en cuenta que **el 1 significa muy insatisfecho y el 5 muy satisfecho**. Puede utilizar la casilla **Ns/Nc** (No sabe / No contesta) si no tiene opinión sobre la cuestión planteada.

Preguntas	1	2	3	4	5	Ns/Nc
Nivel técnico de los equipos						
La información sobre cambios en los equipos y fungibles						
La información actualizada sobre equipos y fungibles						
La rapidez en facilitar equipos para los pacientes en el domicilio						
Teniendo en cuenta todos estos aspectos, dígame de forma global en qué medida está Ud. satisfecho con los equipos y fungibles facilitados por las empresas						



CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

P. 5- Globalmente en qué medida está usted satisfecho con la empresa suministradora de TRD. Valore su satisfacción en una **escala del 1 al 5**, teniendo en cuenta que el **1** significa **muy insatisfecho** y el **5** **muy satisfecho**. Puede utilizar cualquier valoración intermedia para matizar sus respuestas.

Muy insatisfecho	2	3	4	Muy satisfecho	Ns/Nc

P. 6 – Recomendaría la empresa de TRD a sus compañeros o amigos.

Si	No	Ns/Nc



CUESTIONARIO ENCUESTA AUTOADMINISTRADA

SUGERENCIAS DE MEJORA

En relación con los servicios de la empresa suministradora de TRD ¿Cuál sería el aspecto principal que usted mejoraría? (especificar con detalle **SOLO EL ASPECTO PRINCIPAL**)

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A continuación le solicitamos que identifique la empresa suministradora de TRD para poder hacer análisis por segmentos. Marque con una X la empresa a la cual se ha referido en el cuestionario.

Empresa suministradora:

OXIMESA S.L.

GASMEDI AIR LIQUIDE S.L.U.



ENCUESTA NEUMÓLOGOS RESULTADOS PARTICIPACIÓN

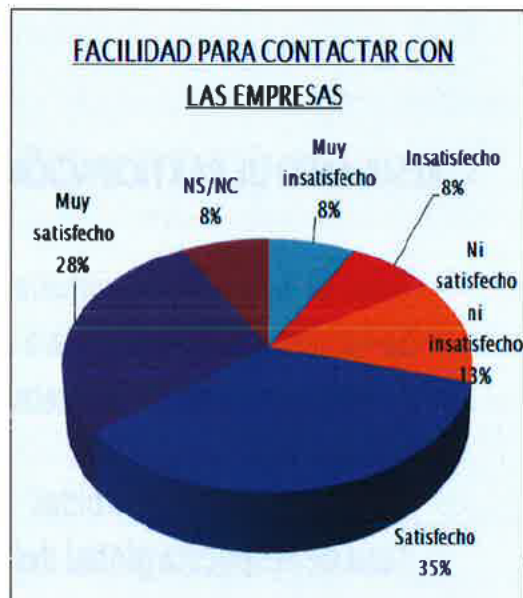
▶ RESULTADO DE PARTICIPACIÓN GLOBAL

- Total de neumólogos autorizados por SERMAS 328
- Se ha remitido la encuesta a 236 (71,95%)
- Se han eliminado 24 (correos rechazados por no leídos o no entregados)
- 75 contestaciones recibidas
- **Tasa de respuesta global del 35,37%**



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS. BLOQUE I. ACCESIBILIDAD A LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy Insatisfecho	6	8,00
Insatisfecho	6	8,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	13,33
Satisfecho	26	34,67
Muy satisfecho	21	28,00
NS/NC	6	8,00



Satisfecho o muy satisfecho el 62,67% (47 respuestas)
 Insatisfecho o muy insatisfecho el 16 % (12 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 13,33% (10 respuestas)
 NS/NC 8% (6 respuesta)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS.

BLOQUE 1. ACCESIBILIDAD A LAS EMPRESAS

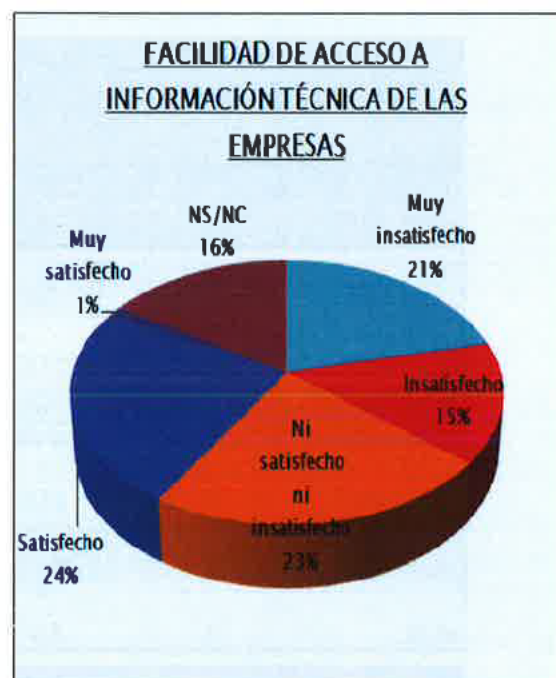


Satisfecho o muy satisfecho el 37,34% (28 respuestas)
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 29,34% (22 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 28% (21 respuestas)
 NS/NC el 5,33% (4 respuesta)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS.

BLOQUE 1. ACCESIBILIDAD A LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	FACILIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TÉCNICA DE LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	16	21,33
Insatisfecho	11	14,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	22,67
Satisfecho	18	24,00
Muy satisfecho	1	1,33
NS/NC	12	16,00



Insatisfecho o muy insatisfecho el 36% (27 respuestas)

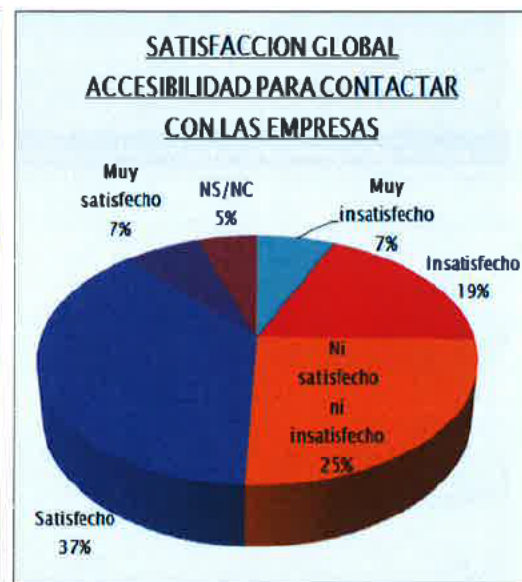
Satisfecho o muy satisfecho el 25,33% (19 respuestas)

Ni satisfecho ni insatisfecho el 22,67% (17 respuestas)

NS/NC el 16% (12 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS. BLOQUE 1. ACCESIBILIDAD A LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SATISFACCIÓN GLOBAL ACCESIBILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	5	6,67
Insatisfecho	14	18,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	25,33
Satisfecho	28	37,33
Muy satisfecho	5	6,67
NS/NC	4	5,33



Satisfecho o muy satisfecho el 44% (33 respuestas)
 Insatisfecho o muy insatisfecho el 25,33% (19 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 25,33% (19 respuestas)
 NS/NC el 5,33% (4 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS.

BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	CONTENIDO DE LA PAGINA WEB DE LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	11	14,67
Insatisfecho	11	14,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	21,33
Satisfecho	8	10,67
Muy satisfecho	1	1,33
NS/NC	28	37,33



NS/NC el 37,33% (28 respuestas)

Muy insatisfecho o insatisfecho el 29,34% (22 respuestas)

Ni satisfecho ni insatisfecho 21,33% (16 respuestas)

Satisfecho o muy satisfecho el 12% (9 respuesta)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

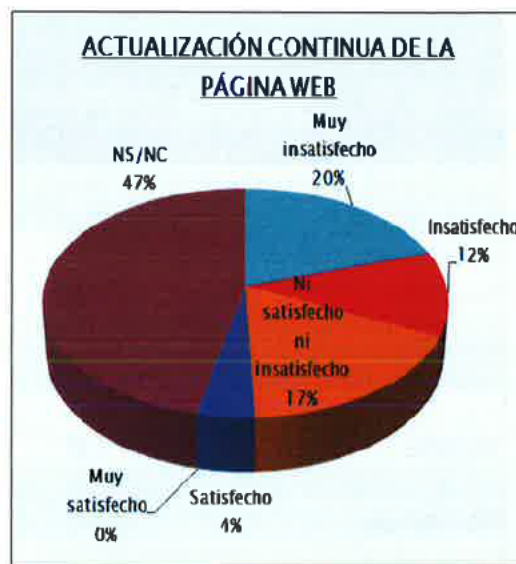
RESPUESTAS	UTILIDAD DE LA WEB PARA MI TRABAJO DIARIO	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	22	29,33
Insatisfecho	15	20,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	17,33
Satisfecho	1	1,33
Muy satisfecho	2	2,67
NS/NC	22	29,33



Muy insatisfecho o insatisfecho el 49,33% (37 respuestas)
 NS/NC el 29,33% (22 respuestas).
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 17,33% (13 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho el 4% (3 respuesta)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

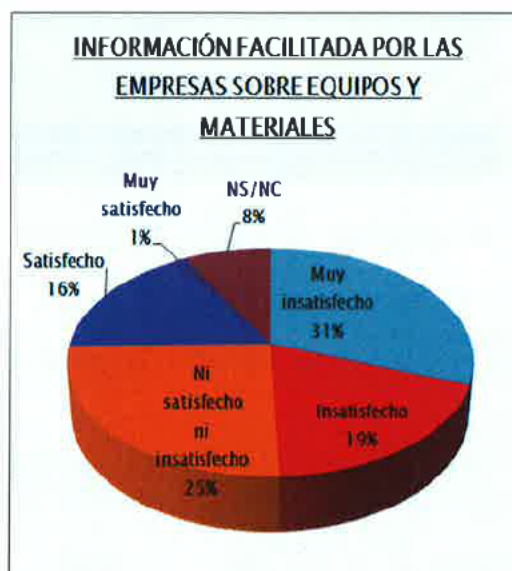
RESPUESTAS	ACTUALIZACIÓN CONTINUA DE LA PÁGINA WEB	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	15	20,00
Insatisfecho	9	12,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	17,33
Satisfecho	3	4,00
Muy satisfecho	0	0,00
NS/NC	35	46,67



NS/NC el 46,67% (35 respuestas)
 Insatisfecho o muy insatisfecho el 32% (24 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 17,33% (13 respuestas)
 Satisfecho el 4% (3 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	INFORMACIÓN FACILITADA POR LAS EMPRESAS SOBRE EQUIPOS Y MATERIALES	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	23	30,67
Insatisfecho	14	18,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	25,33
Satisfecho	12	16,00
Muy satisfecho	1	1,33
NS/NC	6	8,00



Muy insatisfecho o insatisfecho el 49,34% (37 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 25,33% (19 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho 17,33 (13 respuestas)
 NS/NC el 8% (6 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN FACILITADA POR LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	19	25,33
Insatisfecho	17	22,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	28,00
Satisfecho	7	9,33
Muy satisfecho	3	4,00
NS/NC	8	10,67



Muy insatisfecho o insatisfecho el 48% (36 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 28% (21 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho el 13,33% (10 respuestas)
 NS/NC el 10,67% (8 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

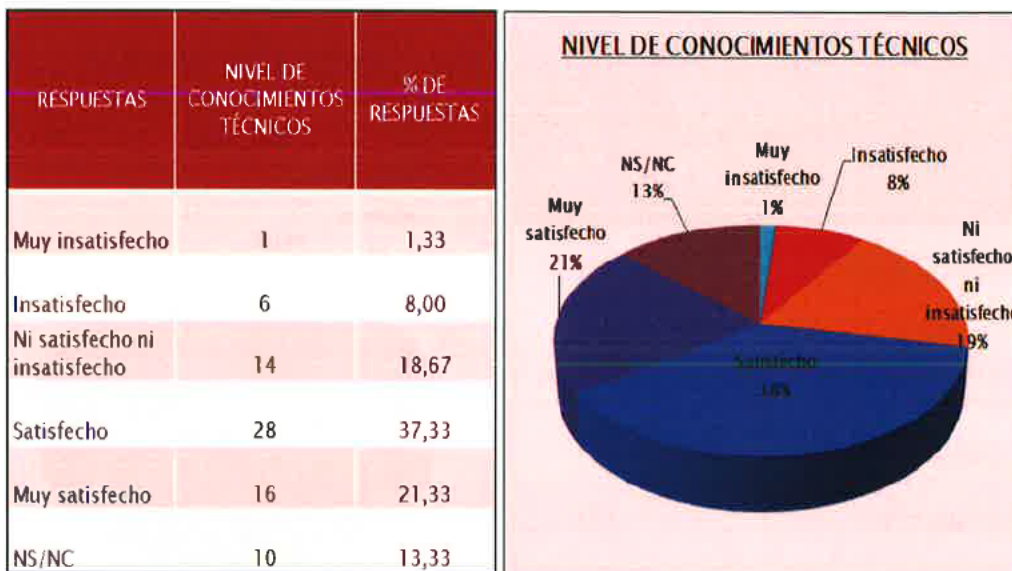
BLOQUE 2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SATISFACCIÓN GLOBAL CON INFORMACIÓN FACILITADA POR LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	21	28,00
Insatisfecho	15	20,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	28	37,33
Satisfecho	5	6,67
Muy satisfecho	1	1,33
NS/NC	5	6,67



Muy insatisfecho o insatisfecho el 48% (36 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 37,33% (28 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho 8% (6 respuestas)
 NS/NC el 6,62% (5 respuestas)

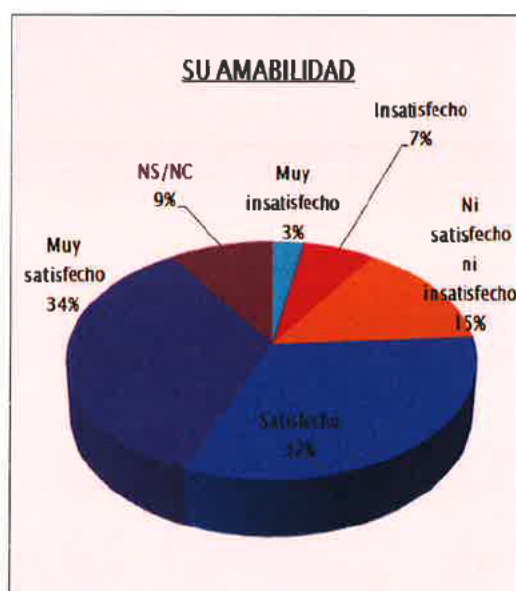
ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS



Satisfecho o muy satisfecho el 58,66% (44 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 18,67% (14 respuestas)
 NS/NC el 13,33% (10 respuestas)
 Insatisfecho o muy insatisfecho el 9,33% (7 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SU AMABILIDAD	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	2	2,67
Insatisfecho	5	6,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	14,67
Satisfecho	24	32,00
Muy satisfecho	26	34,67
NS/NC	7	9,33

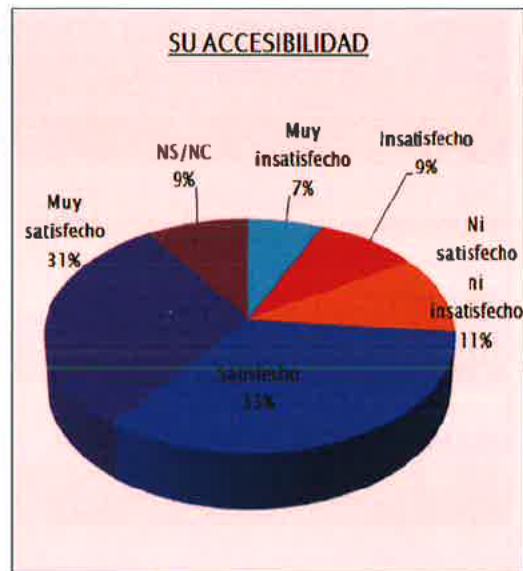


Satisfecho o muy satisfecho el 66,67% (50 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 14,67% (11 respuestas)
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 9,34% (7 respuestas)
 NS/NC 9,33% (7 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS

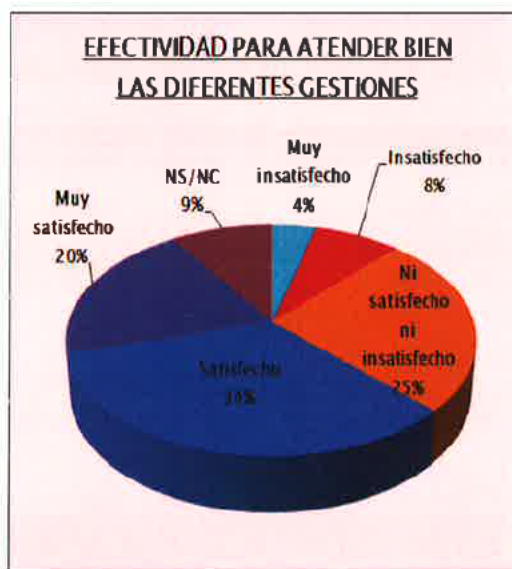
RESPUESTAS	SU ACCESIBILIDAD	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	5	6,67
Insatisfecho	7	9,33
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	10,67
Satisfecho	25	33,33
Muy satisfecho	23	30,67
NS/NC	7	9,33



Satisfecho o muy satisfecho el 64% (48 respuestas),
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 16% (12 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 10,67% (8 respuestas)
 NS/NC el 9,33% (7 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	EFFECTIVIDAD PARA ATENDER BIEN LAS DIFERENTES GESTIONES	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	3	4,00
Insatisfecho	6	8,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	25,33
Satisfecho	25	33,33
Muy satisfecho	15	20,00
NS/NC	7	9,33

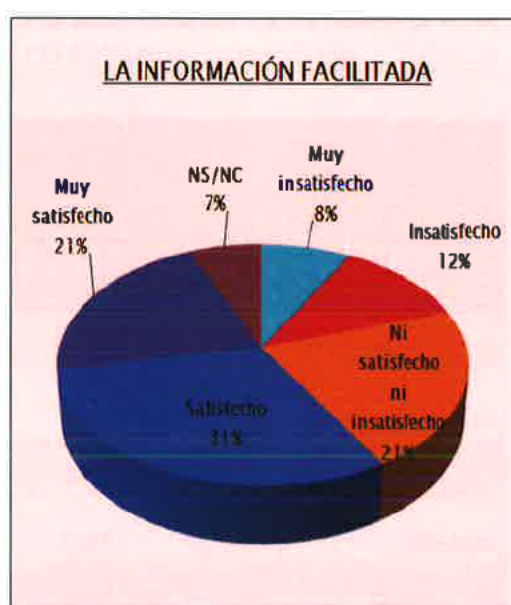


Satisfecho o muy satisfecho el 53,33% (40 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho con un 25,33% (19 respuestas)
 Insatisfecho o muy insatisfecho el 12% (9 respuestas)
 NS/NC el 9,33% (7 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	LA INFORMACIÓN FACILITADA	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	6	8,00
Insatisfecho	9	12,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	21,33
Satisfecho	23	30,67
Muy satisfecho	16	21,33
NS/NC	5	6,67



Satisfecho o muy satisfecho el 52% (39 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 21,33% (16 respuesta)
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 20% (15 respuestas)
 NS/NC el 6,67% (5 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 3. PROFESIONALES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PERSONAL DE LAS EMPRESAS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	6	8,00
Insatisfecho	8	10,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	21,33
Satisfecho	23	30,67
Muy satisfecho	17	22,67
NS/NC	5	6,67



Satisfecho o muy satisfecho con un 53,34% (40 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho con un 21,33% (16 respuesta)
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 18,67% (14 respuestas)
 NS/NC el 6,67% (5 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 4. EQUIPACIÓN DE LAS EMPRESAS

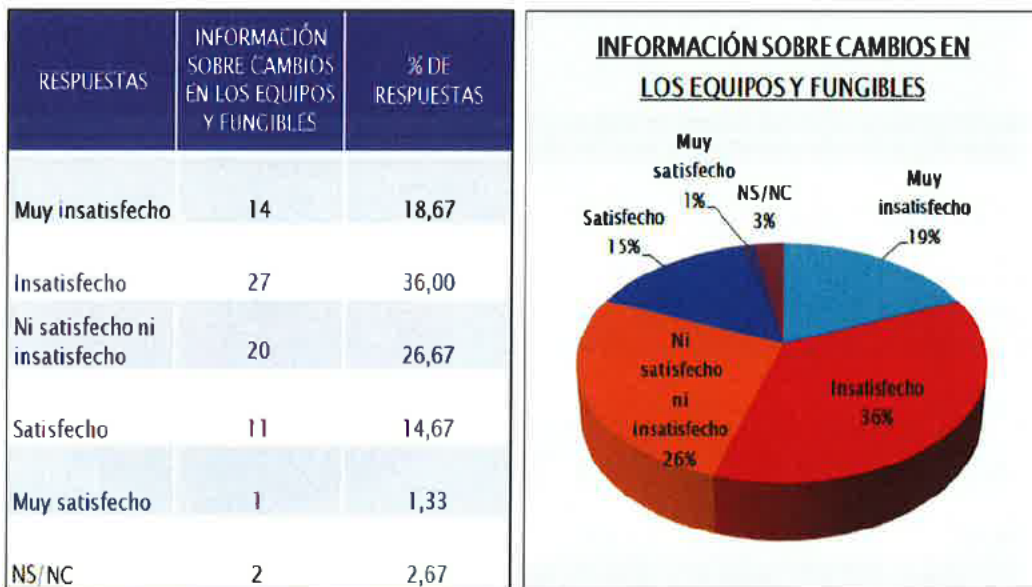
RESPUESTAS	NIVEL TÉCNICO DE LOS EQUIPOS	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	5	6,67
Insatisfecho	11	14,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	27	36,00
Satisfecho	23	30,67
Muy satisfecho	6	8,00
NS/NC	3	4,00



Satisfecho o muy satisfecho el 38,67% (29 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 36% (27 respuestas)
 Muy insatisfecho o insatisfecho el 21,34% (16 respuestas)
 NS/NC el 4% (3 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 4. EQUIPACIÓN DE LAS EMPRESAS



Insatisfecho o muy insatisfecho el 54,67% (41 respuestas)

Ni satisfecho ni insatisfecho el 26,67% (20 respuestas)

Satisfecho o muy satisfecho el 16% (12 respuestas)

NS/NC el 2,67% (2 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 4. EQUIPACIÓN DE LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	INFORMACION ACTUALIZADA SOBRE EQUIPOS Y FUNGIBLES	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	14	18,67
Insatisfecho	24	32,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	29,33
Satisfecho	12	16,00
Muy satisfecho	0	0,00
NS/NC	3	4,00



Muy insatisfecho o insatisfecho el 50,67% (38 respuestas)

Ni satisfecho ni insatisfecho el 29,33% (22 respuestas)

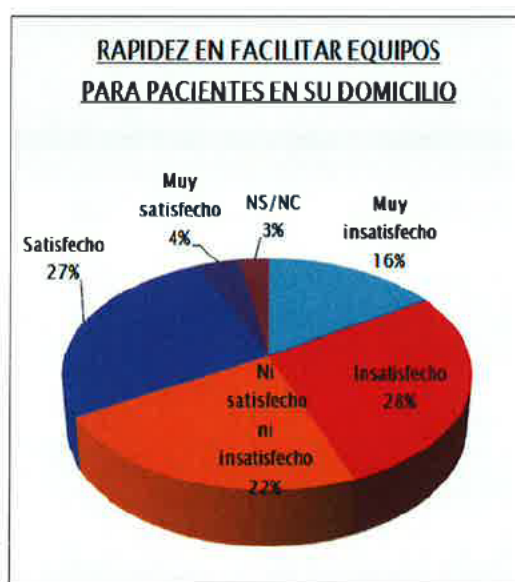
Satisfecho el 16% (12 respuestas)

NS/NC el 4% (3 respuesta)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 4. EQUIPACIÓN DE LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	RAPIDEZ EN FACILITAR EQUIPOS PARA LOS PACIENTES EN EL DOMICILIO	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	12	16,00
Insatisfecho	21	28,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	22,67
Satisfecho	20	26,67
Muy satisfecho	3	4,00
NS/NC	2	2,67

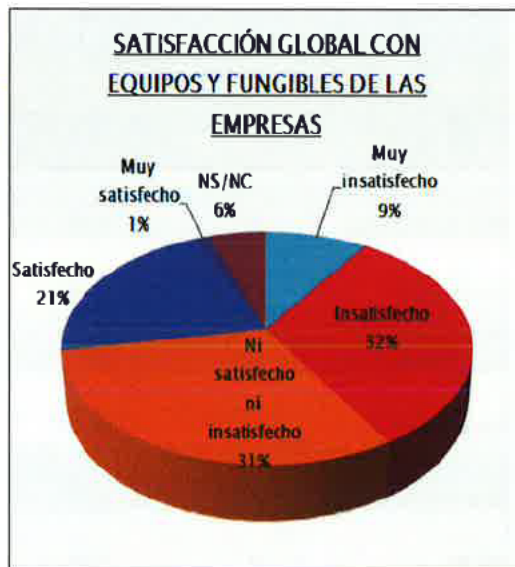


Muy insatisfecho o insatisfecho el 44% (33 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho el 30,67% (23 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 22,67% (17 respuestas)
 NS/NC el 2,67% (2 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

BLOQUE 4. EQUIPACIÓN DE LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SATISFACCIÓN GLOBAL CON EQUIPOS Y FUNCIBLES	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	7	9,33
Insatisfecho	24	32,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	23	30,67
Satisfecho	16	21,33
Muy satisfecho	1	1,33
NS/NC	4	5,33



Insatisfecho o muy insatisfecho el 41,33% (31 respuestas)

Ni satisfecho ni insatisfecho el 30,67% (23 respuestas)

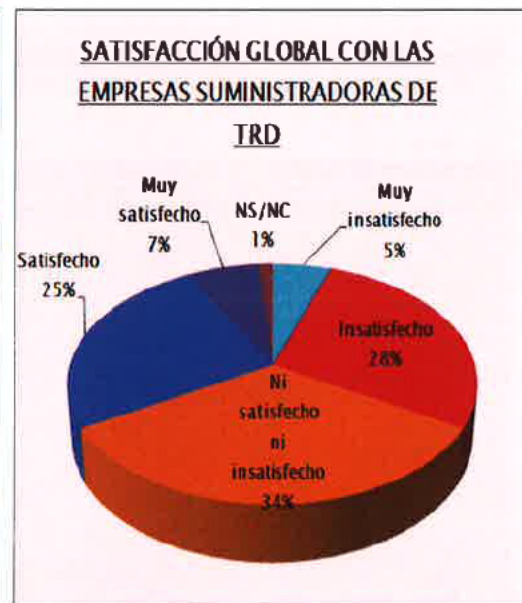
Satisfecho o muy satisfecho el 22,66% (17 respuestas)

NS/NC el 5,33% (4 respuestas)

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS EMPRESAS

RESPUESTAS	SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE TRD	% DE RESPUESTAS
Muy insatisfecho	4	5,33
Insatisfecho	21	28,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	33,33
Satisfecho	19	25,33
Muy satisfecho	5	6,67
NS/NC	1	1,33



Muy insatisfecho o insatisfecho 33,33% (25 respuestas)
 Ni satisfecho ni insatisfecho el 33,33% (25 respuestas)
 Satisfecho o muy satisfecho el 32% (24 respuestas)
 NS/NC el 1,33% (1 respuesta)

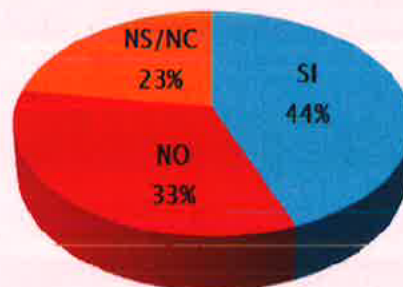
ENCUESTA NEUMÓLOGOS. RESULTADOS BLOQUES PREGUNTAS

RECOMENDACIÓN DE LAS EMPRESAS

	SI	NO	NS/NC
Recomendaría las empresas a sus compañeros o amigos	33	25	17

El 44% SÍ recomendarían las empresas mientras que el 33% NO lo harían y el 23% NS/NC

RECOMENDARÍA LAS EMPRESAS DE TRD A SUS COMPAÑEROS O AMIGOS



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

- ▶ Cálculo de la media y la desviación estándar de las respuestas recibidas a las preguntas de satisfacción global de cada uno de los bloques (excluyendo NS/NC).
- ▶ Se considera que una media por encima de 3 supone una valoración positiva y por debajo de 3 negativa.

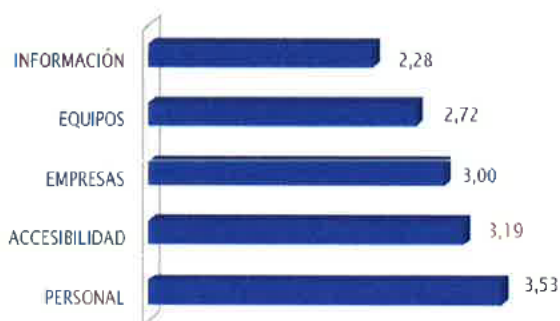


ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

	1	2	3	4	5	NS/NC	MEDIA	DESV. ESTANDAR
S. G. accesibilidad para contactar con las empresas	5	14	19	28	5	4	3,19	1,15
S. G información facilitada por las empresas	21	15	28	5	1	5	2,28	1,36
S. G. con el personal de las empresas	6	8	16	23	17	5	3,53	1,34
S.G. con equipos y fungibles de las empresas	7	24	23	16	1	4	2,72	1,20
S. G. con las empresas suministradoras de TRD	4	21	25	19	5	1	3,00	1,07

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho
- 6 NS/NC

VALORACIÓN GENERAL



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

PREGUNTA MEJOR VALORADA: SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PERSONAL DE LAS EMPRESAS CON UNA MEDIA DE 3,53

- Análisis del porcentaje de respuestas en cada una de las preguntas de este bloque:
 - Se han valorado de forma positiva.
 - Alto porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho:
 - La información facilitada
 - La efectividad para atender bien las diferentes gestiones
 - Satisfacción global



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

SEGUNDA PREGUNTA MEJOR VALORADA: SATISFACCIÓN GLOBAL ACCESIBILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS EMPRESAS CON UNA MEDIA DE 3,19

▶ Análisis de los porcentajes de respuestas:

- Se ha valorado de forma positiva:
 - Facilidad para contactar con las empresas
 - Tiempo de respuesta de las empresas ante problemas técnicos (alto porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho)
 - Satisfacción global (alto porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho)

- Se ha valorado de forma negativa:
 - Facilidad de acceso a la información técnica de las empresas (alto porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho)



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

TERCERA PREGUNTA : SATISFACCIÓN GLOBAL CON EQUIPOS Y FUNGIBLES CON
UNA MEDIA DE **2,72**

- ▶ **Análisis del porcentaje de respuestas:**
 - Se ha valorado de forma positiva:
 - Nivel técnico de los equipos
 - Se ha valorado de forma negativa con alto porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho:
 - Información sobre cambios en los equipos y fungibles
 - Información actualizada sobre equipos y fungibles
 - Rapidez en facilitar equipos para los pacientes en el domicilio.
 - Satisfacción global con equipos y fungibles facilitados por las empresas.



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

PREGUNTA PEOR VALORADA: SATISFACCIÓN GLOBAL CON INFORMACIÓN FACILITADA POR LAS EMPRESAS CON UNA MEDIA DE **2,28**

▶ Análisis del porcentaje de respuestas:

Todas han sido contestadas mostrando su insatisfacción.

Elevado porcentaje de respuestas NS/NC respecto a las preguntas referidas a la página web de las empresas.

Elevado porcentaje de respuestas ni satisfecho ni insatisfecho en las preguntas referidas a la información y actualización de la información sobre equipos y materiales y a la satisfacción global.



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS EMPRESAS TRD: MEDIA 3,00

► Análisis del porcentaje de respuestas:

Se encuentran muy igualados, obteniendo el mismo número y porcentaje de respuesta los insatisfechos y los indiferentes (ni satisfechos ni insatisfechos) y solo una respuesta menos los satisfechos.



ENCUESTA NEUMÓLOGOS. SUGERENCIAS DE MEJORA

- ▶ Realizar las revisiones en el tiempo que se ha considerado adecuado (6 meses) procurando que el paciente no tenga que ser el que llame a la empresa sino la empresa la que se ponga en contacto con el paciente.
- ▶ Mejorar la atención a los pacientes y suministrarles los equipos adecuados en un tiempo adecuado, reponiendo las deficiencias rápidamente y el material fungible con asiduidad. Respetar las prescripciones realizadas por los neumólogos.
- ▶ Mejorar el servicio de centralita, es muy difícil el acceso telefónico para médicos, pero sobre todo para los pacientes.
- ▶ Modernizar los equipos de oxígeno en domicilio.
- ▶ Proporcionar una información más precisa y continua sobre cambios de material tanto a médicos como a pacientes.

ENCUESTA NEUMÓLOGOS. SUGERENCIAS DE MEJORA

- ▶ Consensuar con los neumólogos las CPAP que se utilizan. Se ofrecen diferentes modelos de CPAP pero lo elige, de forma unilateral, la empresa suministradora.
- ▶ Mejorar el feedback del consumo, la documentación en papel es inútil porque esta desordenada, no marca los intervalos de tiempo en los que se hace la media de consumo y no aparecen las fechas de las visitas.
- ▶ Acceder a la web desde todos los puntos de conexión, mejorando la información disponible.
- ▶ Falta de respiradores pediátricos, mascarillas para lactantes y niños pequeños. Resolver los problemas con niños ingresados de otras áreas o provincias para iniciar tratamientos con Ventilación no invasiva (VNI) en el Hospital.



