

**COMISIÓN CENTRAL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE
LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS DOMICILIARIAS- EMPRESA OXIMESA, S.A.**

REUNIÓN ORDINARIA DE 27 DE MARZO DE 2017

Acta Nº 6

ASISTENTES

D. César Pascual Fernández.- Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

D. Francisco Merino López.- Gerente Adjunto. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

D. Alfonso Delso.- Gerencia Asistencial de Atención Primaria. Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria.

D^a Victoria Rubio.- Subdirección de Análisis de Costes. Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias.

D. Mariano Villanueva Hurtado.- Inspector del Área de Evaluación Sanitaria. Dirección General de Inspección y Ordenación.

D. José Miguel Rodríguez González-Moro.- Jefe de Servicio de Neumología del Hospital Universitario Príncipe de Asturias.

D. Fernando González Torralba.- Médico especialista en Neumología. Representante de la Sociedad Madrileña de Neumología y Cirugía Torácica (NEUMOMADRID).

D^a M. Sagrario Mayoralas Alises. Directora Médico Oximesa.

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

D. Roberto Arranz.- Director Comercial División Médica Oximesa.

Secretaria: D^a. María Jesús Fernández López

En Madrid, a las 09:15 horas del día 27 de marzo de 2017 en la sede de la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria, en la Plaza de Carlos Trías Bertrán, 7, 7^a planta-sala 706, se reúnen las personas relacionadas al margen al objeto de celebrar la reunión de la Comisión Central de Control y Seguimiento de la Prestación de las Terapias 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.

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

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

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

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

Segundo: Evolución de indicadores de seguimiento de la prestación

D. José Miguel Rodríguez González-Moro, presenta los datos de los indicadores de seguimiento anual de terapias respiratorias domiciliarias del año 2016, comparandolos con los datos del 2015, aportados por la empresa Oximesa, del nº total de tratamientos por modalidad terapéutica.

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

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

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

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

Se evalúan tres bloques dentro del proceso de auditoría:

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

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

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

3.- Niveles de cumplimiento terapéutico de los pacientes.

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

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

D^a Sagrario Mayoralas indica que en cumplimiento cero, algunas Comunidades Autónomas han establecido un procedimiento administrativo mediante el cual la propia Consejería de Sanidad es la que comunica la retirada de la terapia, comprobándose, como consecuencia de la adopción de esta medida, una mejora de los cumplimientos de los pacientes.

Asimismo, D. José Miguel Rodríguez refiere que habría que asegurar que se realice, a los tres meses, la revisión de la prescripción de oxigenoterapia provisional realizada por facultativos que no sean neumólogos.

Cuarto. Actividades previstas para 2017

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

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

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

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

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

3.- Encuestas de satisfacción a usuarios.

La empresa Oximesa realizará una encuesta a los usuarios de tratamientos de Aerosolterapia y Ventilación Mecánica durante el presente año.

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

4.- Tratamiento de la cefalea en racimos.

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

Quinto. Programa informático OXITER

Se informa a la Comisión, que el programa informático OXITER se implantará inicialmente en el Hospital 12 de Octubre. La fecha en la que está prevista que se inicie el programa de pruebas, que tendrá una duración de un mes, es el 3 de abril.

Ya se ha iniciado la formación del personal del Servicio de Neumología del citado Hospital con la idea de que actúen como formadores del personal del resto de los hospitales y centros de Atención Primaria.

A principios de abril se ha programado una reunión con la responsable de Sistemas Informáticos de Atención Primaria para elaborar el cronograma de implantación en sus Centros.

Se entrega a los asistentes el cronograma que se ha diseñado para la formación e implantación del programa en los demás hospitales de la cápita de la empresa Oximesa, de manera que, en junio del 2018, fecha en la que finaliza el contrato con las empresas adjudicatarias de Terapias Respiratorias Domiciliarias, el programa debe estar funcionando en todos los Centros.

Sexto: Ruegos y preguntas

D. Roberto Arranz indica que la empresa Oximesa ha enviado un escrito al Director General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria y a la Subdirectora de Análisis de Costes exponiendo el problema que ha surgido al realizar la revisión de tratamientos ya que, según expone, existen tratamientos de pacientes que no son aceptados por diversas causas administrativas en las que la empresa no tiene competencia, aunque la prescripción es correcta y el paciente tiene CIPA.

Al efectuar la revisión del año, estos pacientes con problemas administrativos, no se pueden contabilizar para hacer el cálculo del incremento de los tratamientos medios, al no cruzar su CIPA con la base de datos de Tarjeta Sanitaria.

Además, señala que existen pacientes con prescripciones temporales que continúan con el tratamiento porque no se ha decidido la retirada del equipo o no se ha realizado la validación de la terapia.

D^a Victoria Rubio indica que al proceder al análisis del CIPA se ha comprobado que se trata de pacientes desplazados de otras Comunidades Autónomas, en este caso el problema se debe solucionar entre las diferentes empresas de las Comunidades implicadas, otros pacientes pertenecen a ISFAS o a la Asociación de la Prensa,... Asimismo añade que si estos pacientes no cruzan con la base de datos de Tarjeta Sanitaria, no es posible contabilizarlos para el realizar el cálculo del aumento de tratamientos.

D. César Pascual informa que se va a diseñar un programa para detectar a los desplazados de otras Comunidades que reciben asistencia sanitaria en la Comunidad de Madrid, dicho programa cruzará la información con Cibeles.

Se establece un debate respecto a las prescripciones provisionales que no son realizadas por un neumólogo y que se pierden al no validarse a los tres meses, bien por no haberse citado al paciente a consulta del neumólogo o porque no acude a la consulta.

Se propone que se aplique un procedimiento administrativo que penalice la ausencia del paciente a la consulta retirando la terapia, considerando la cita como una renovación de la prescripción, de manera que al efectuar el médico la prescripción de la terapia ya se genere una cita para su renovación.

Y sin otros asuntos que tratar, se dio por finalizada la sesión a las 10:25 horas, de todo lo cual se extiende el presente acta, que como Secretaria certifico.

LA SECRETARIA

María Jesús Fernández López

**VºBº
EL PRESIDENTE**

D. César Pascual Fernández

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

ANEXO I



Indicadores anuales de crecimiento

JM Rodríguez Glez-Moro
Comisión Central TRD
27-3-17



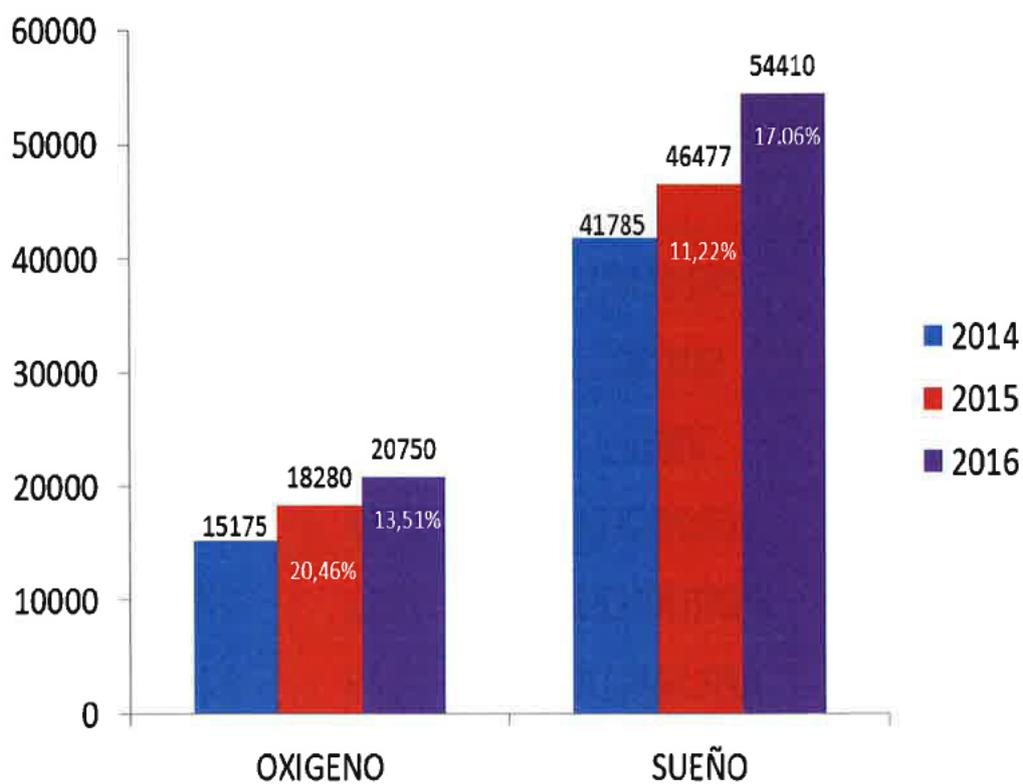
TRD

Evolución anual años 2014-16

OXIMESA	2014	2015	2016
OXIGENO	15175	18280	20750
SUEÑO	41785	46477	54410
VMD	2542	2697	2902
AEROSOLES	2767	3009	5438
PORTATILES	2611	2750	3391
AER MALLA	2149	2287	4546



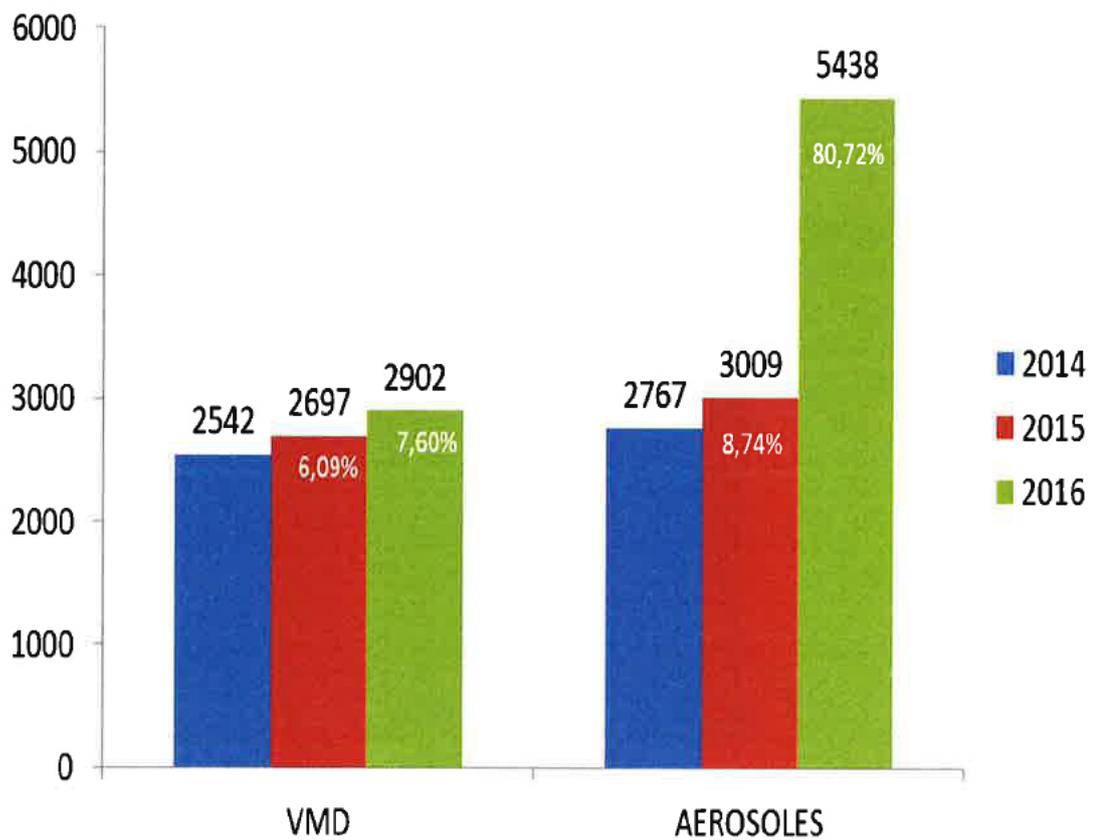
O₂ y sueño Período años 2014-16



Diciembre-2016

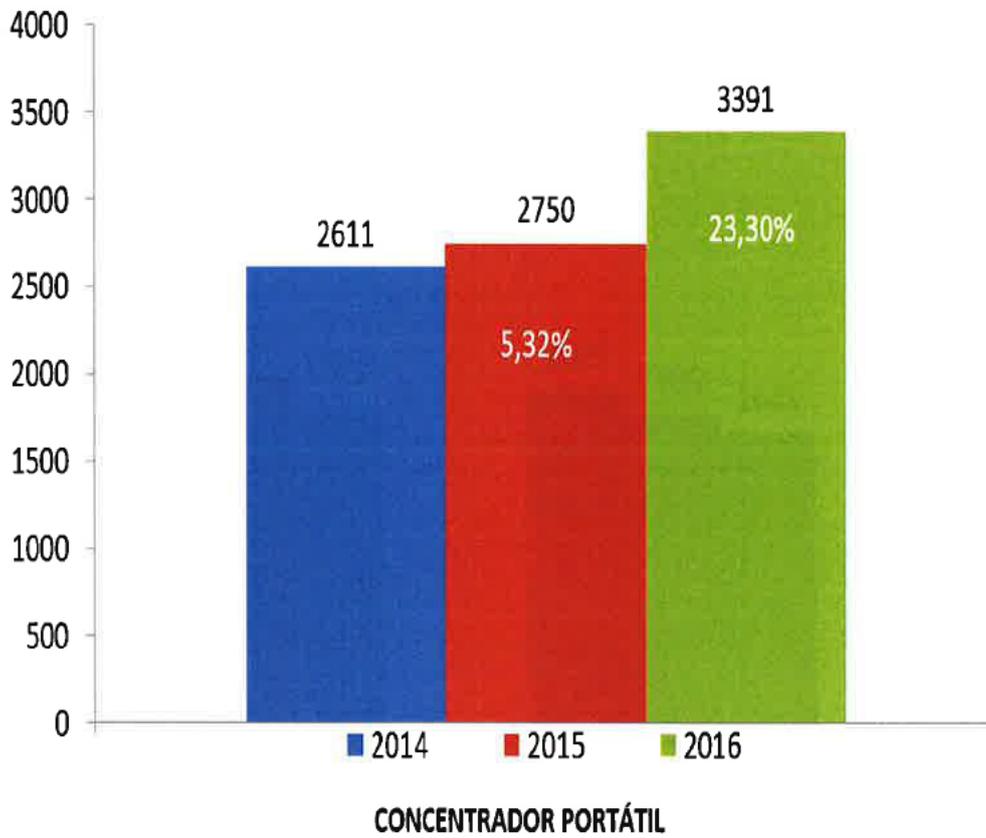


VMD y aerosoles Período años 2014-16



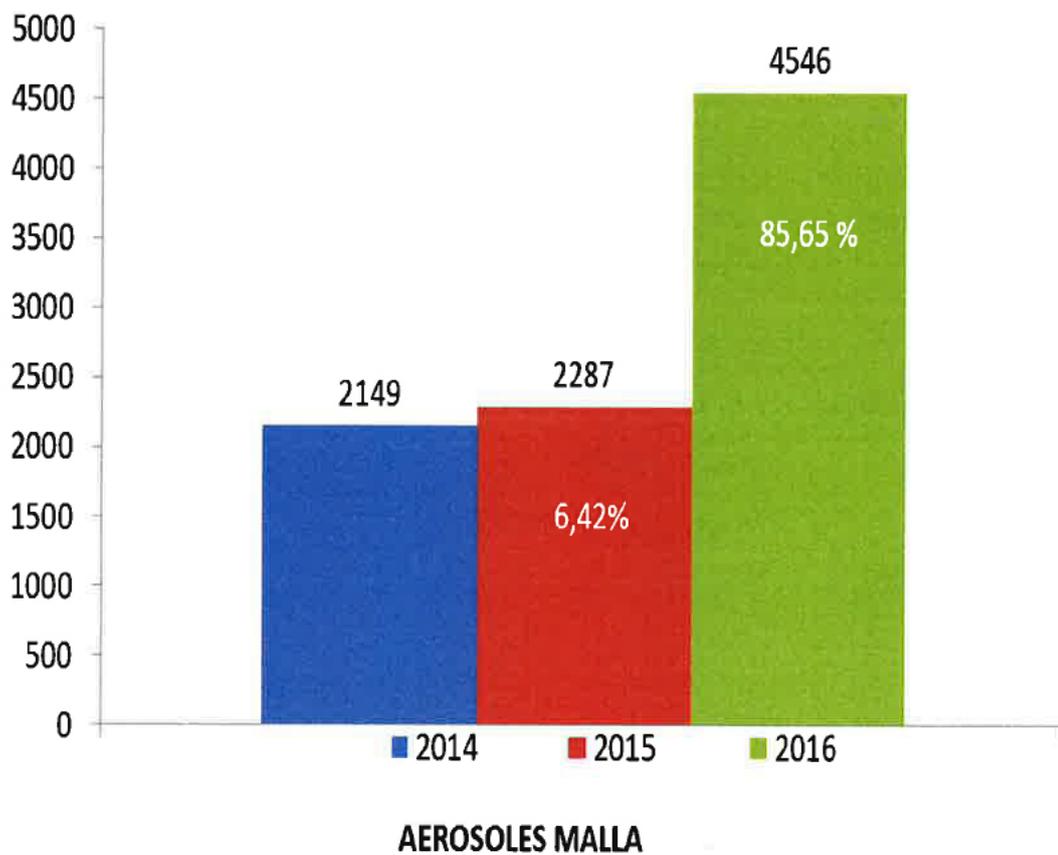


O2 concentrador portátil Período años 2014-16

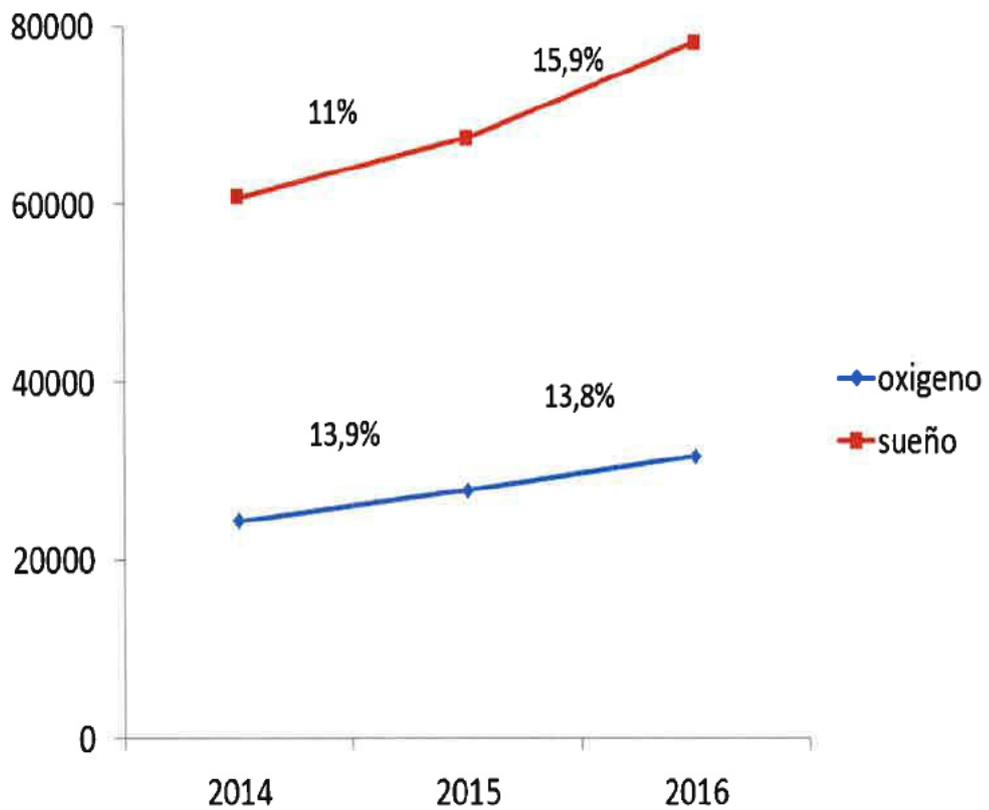




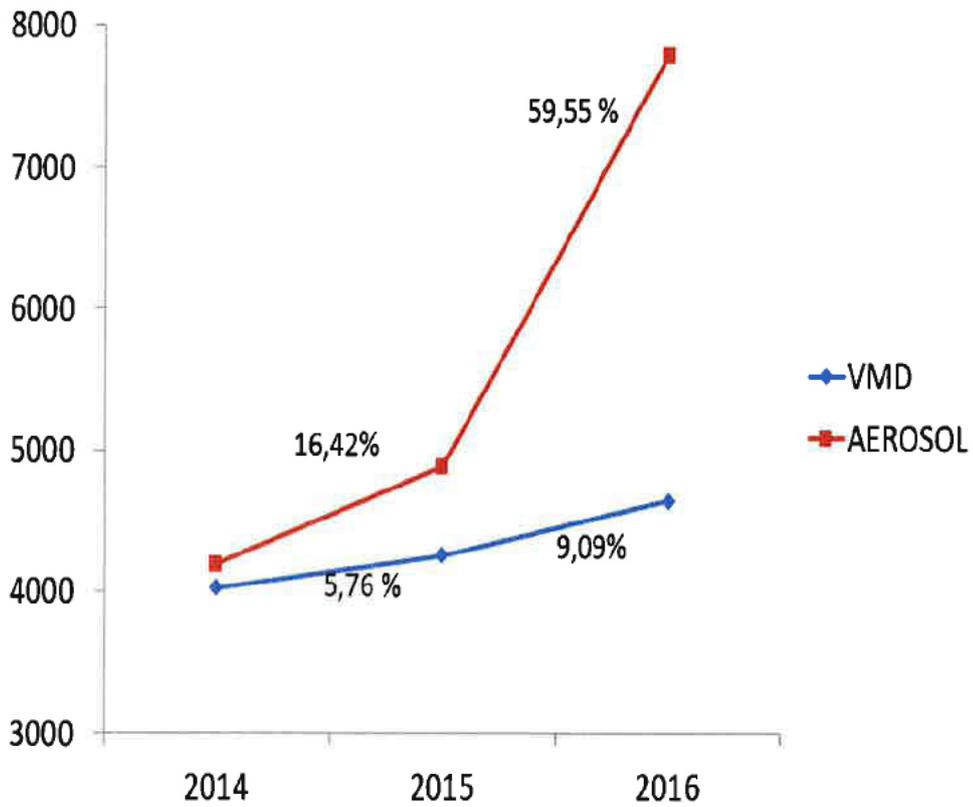
Aerosoles malla Período años 2014-16



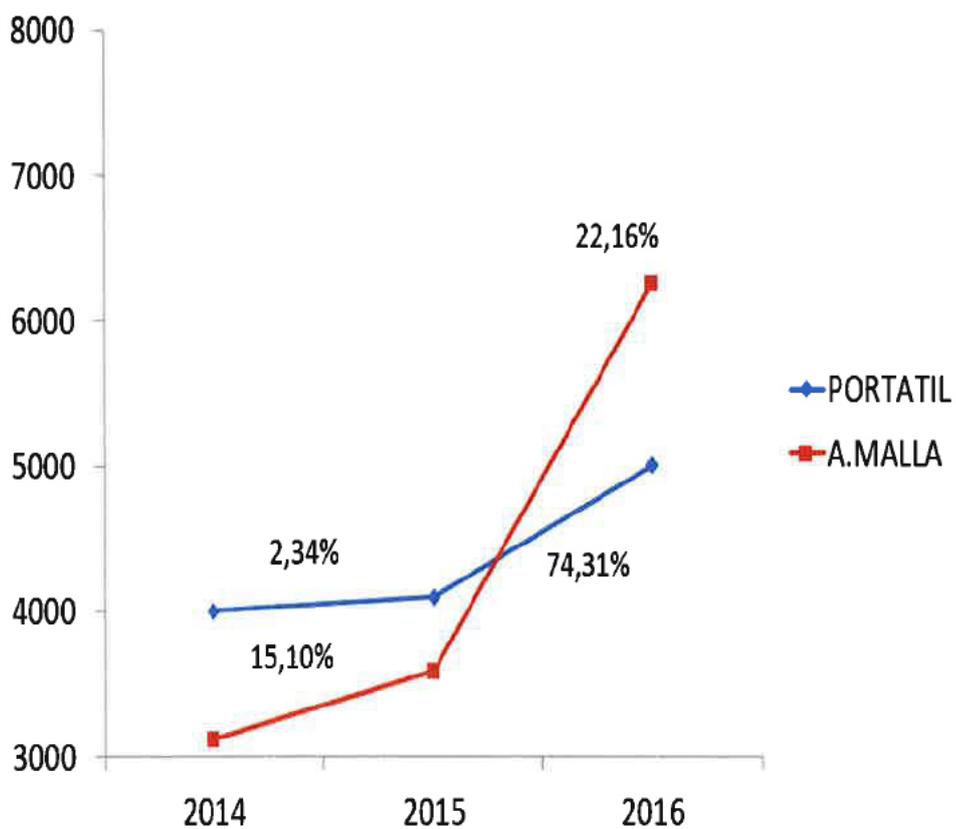
O₂ y sueño Evolución anual



VMD y aerosoles Evolución anual



Concentradores portátiles y aerosoles de malla Evolución anual



Resumen

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

Estudio de



Satisfacción de Pacientes de Terapias Respiratorias Domiciliarias

- Oxigenoterapia -

para



Servicio Madrileño de Salud



julio de 2016

Informe de Resultados

ref.: adn022

Estudio realizado por:



info@adnmarket.es

Índice



Objetivos y Metodología

Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Cuadro de Mando

1 Objetivos y Metodología

Objetivos y Metodología



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

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

Objetivos y Metodología



Ficha técnica

Ámbito:	Madrid
Universo:	Todos los pacientes beneficiarios de terapias respiratorias domiciliarias (Oxigenoterapia) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).
Tipo de entrevista:	Telefónica Asistida por Ordenador (CATI)
Método de Muestreo:	El muestreo empleado ha sido aleatorio simple en base a BBDD de contactos proporcionada por OXIMESA en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
Muestra:	La muestra resultante es de 388 encuestas válidas, lo que supone haber encuestado al 2,2% del universo atendido
Error Muestral:	El error total, para un universo finito y un nivel de confianza de 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=0,5$) es de $\pm 5,0\%$
Cuestionario:	Semiestructurado
Trabajo de campo:	Del 8 al 19 de julio de 2016
Anonimato/Confidencialidad:	Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas
Control de Calidad:	De acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR

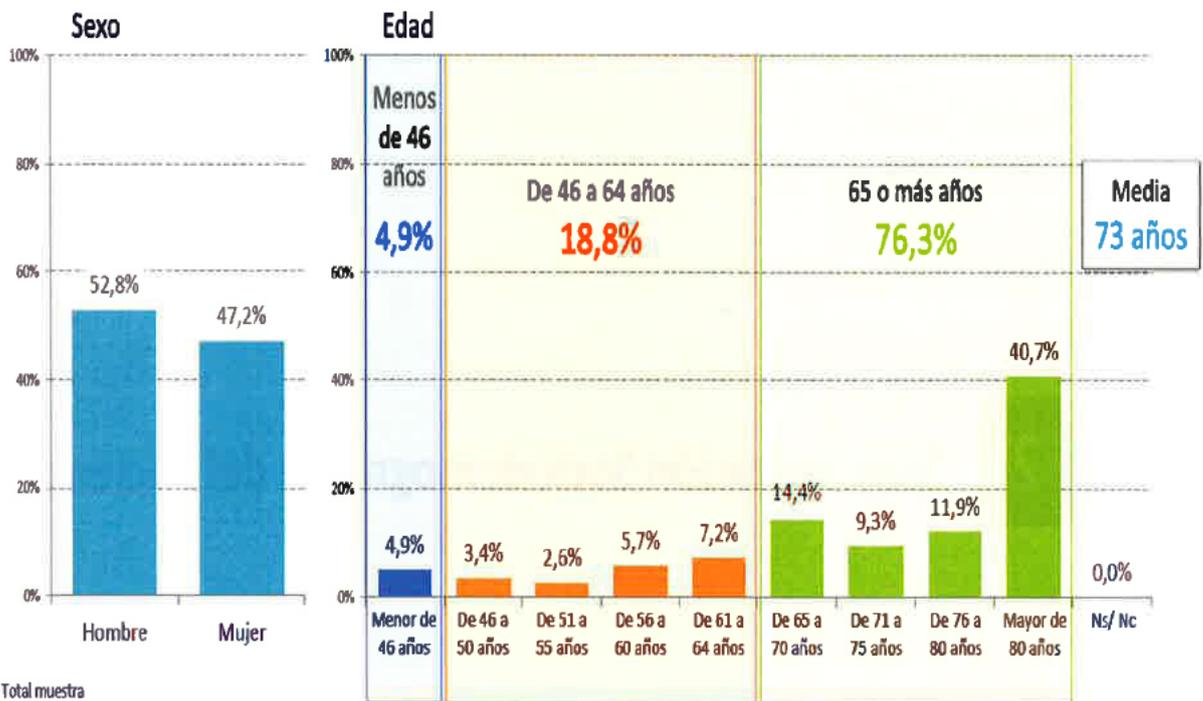
2 Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Caracterización Sociodemográfica del Paciente



CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE DE OXIMESA

Según sexo y edad



Base: Total muestra

En lo que respecta a la caracterización sociodemográfica del paciente de Oxigenoterapia beneficiario del SERMAS y que atiende OXIMESA, se puede destacar:

- Ligera mayor presencia de varones entre los usuarios.
- Media de edad de 73 años, siendo el segmento de mayores de 80 el que concentra más pacientes.



3

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO OFRECIDO POR OXIMESA

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

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

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

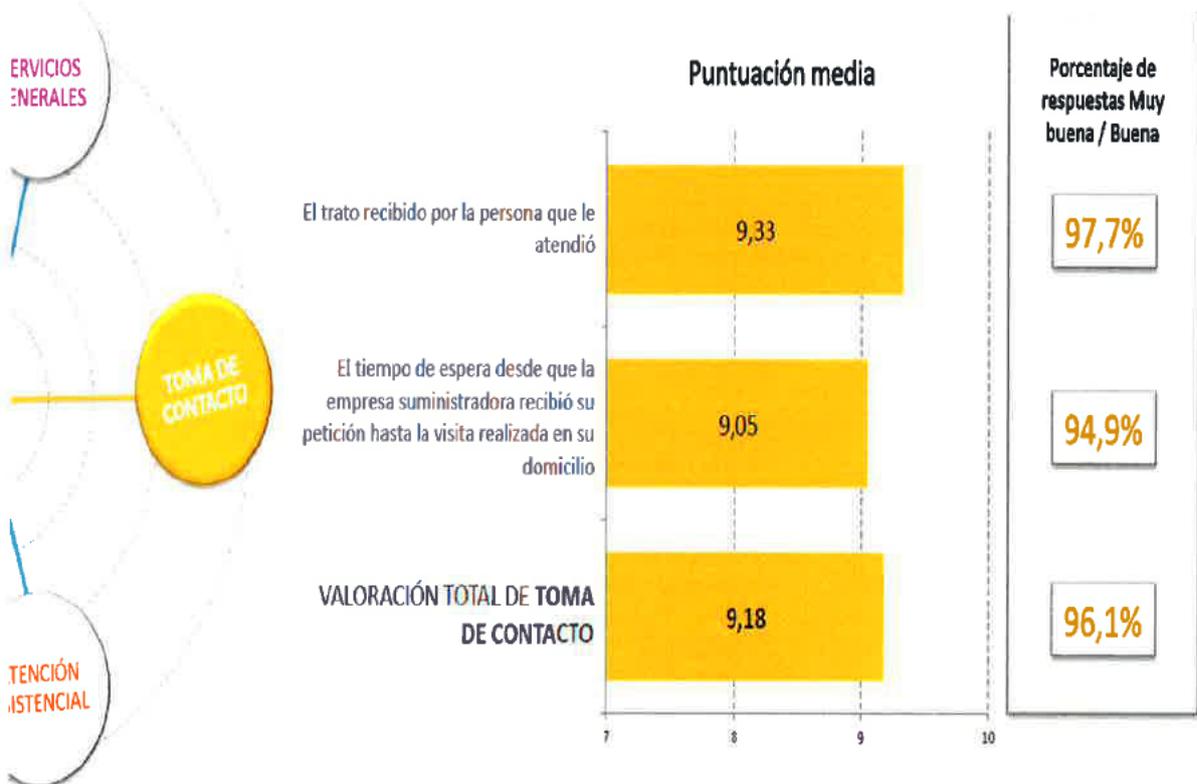


Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Toma de contacto



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Atención asistencial



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

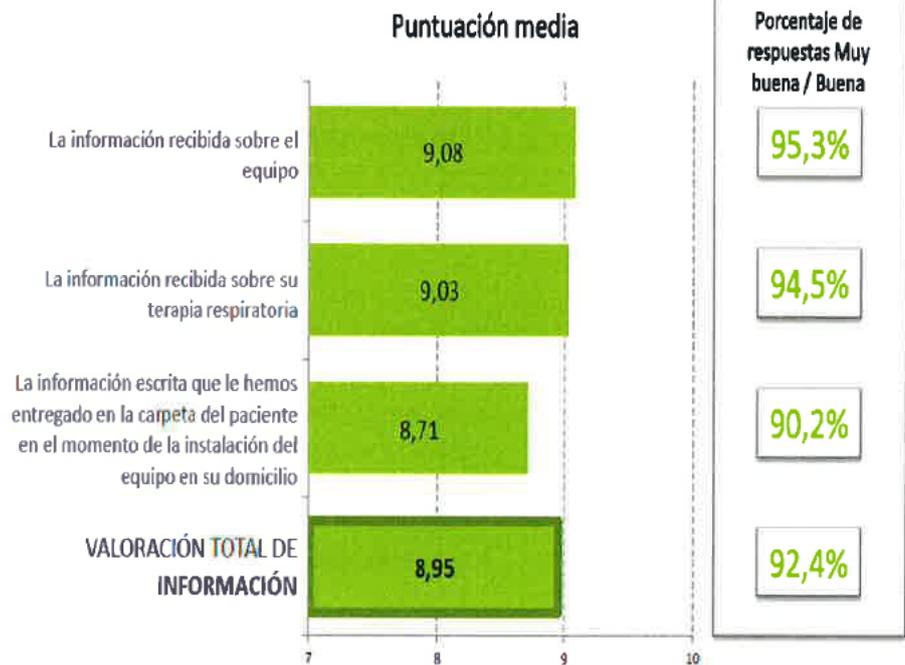
-11-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Información



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

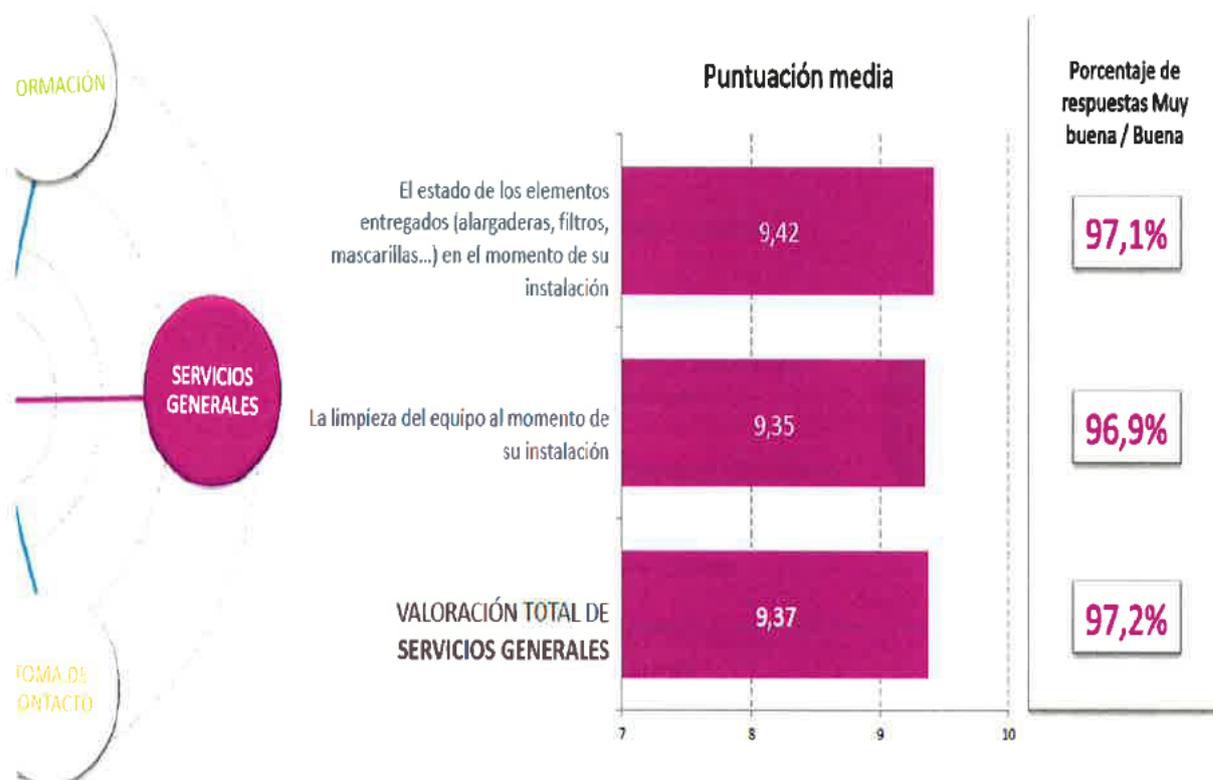
-12-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Servicios generales



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

-13-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Comentarios globales

Tomando de referencia las dimensiones evaluadas, se puede afirmar que los pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS y que asiste OXIMESA están ampliamente satisfechos con el servicio, ya que se ha concedido puntuaciones superiores al 9 sobre 10 en prácticamente todas las cuestiones.

Principalmente, destacan como puntos fuertes del servicio, los *Servicios Generales* (9,37). Por su parte, la *Información* (8,95) es la única que se queda ligeramente por debajo de la barrera de los 9 puntos.

Si se concreta en los aspectos de la atención prestada, se observa que el *Estado de los elementos entregados (alargaderas, filtros, mascarillas...)* en el momento de su instalación (9,42) y la *Limpieza del equipo en el momento de su instalación* (9,35) son los que denotan una mayor percepción de calidad. En el lado contrario, la *Información escrita que le hemos entregado en la carpeta del paciente en el momento de la instalación del equipo en su domicilio* (8,71) es la cuestión se encuentra más alejada de las puntuaciones medias recibidas.

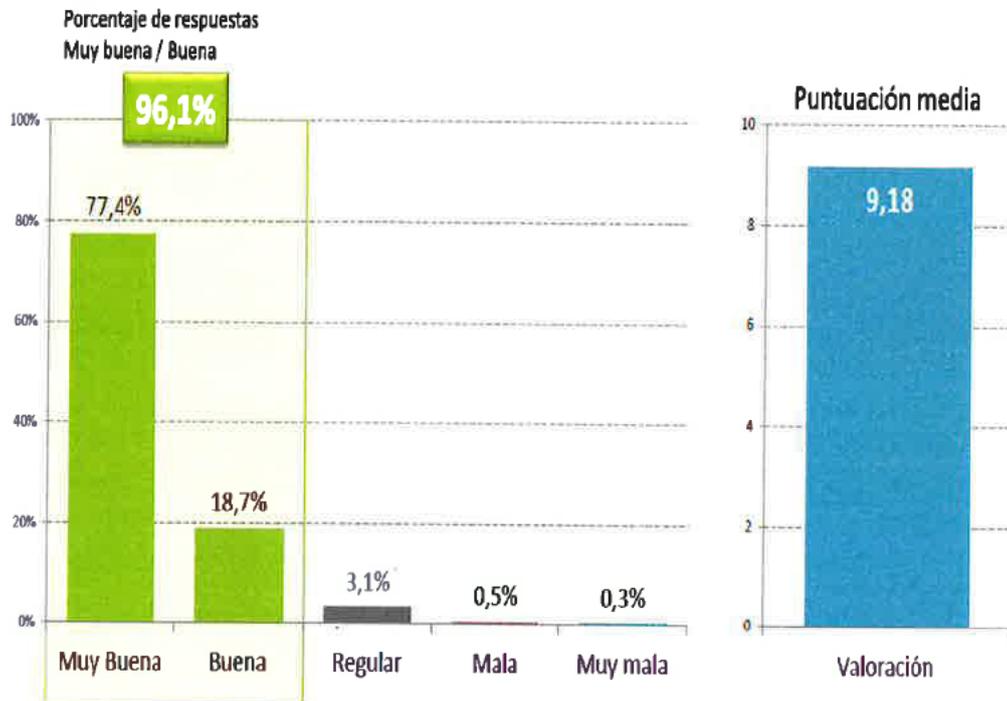


4 Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO ESTABLECIDO POR OXIMESA



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

Desde una óptica global, la inmensa mayoría de los pacientes de Oxigenoterapia beneficiarios del SERMAS afirman que el servicio ofrecido por OXIMESA es excelente (96,1% de respuestas muy buenas o buenas).



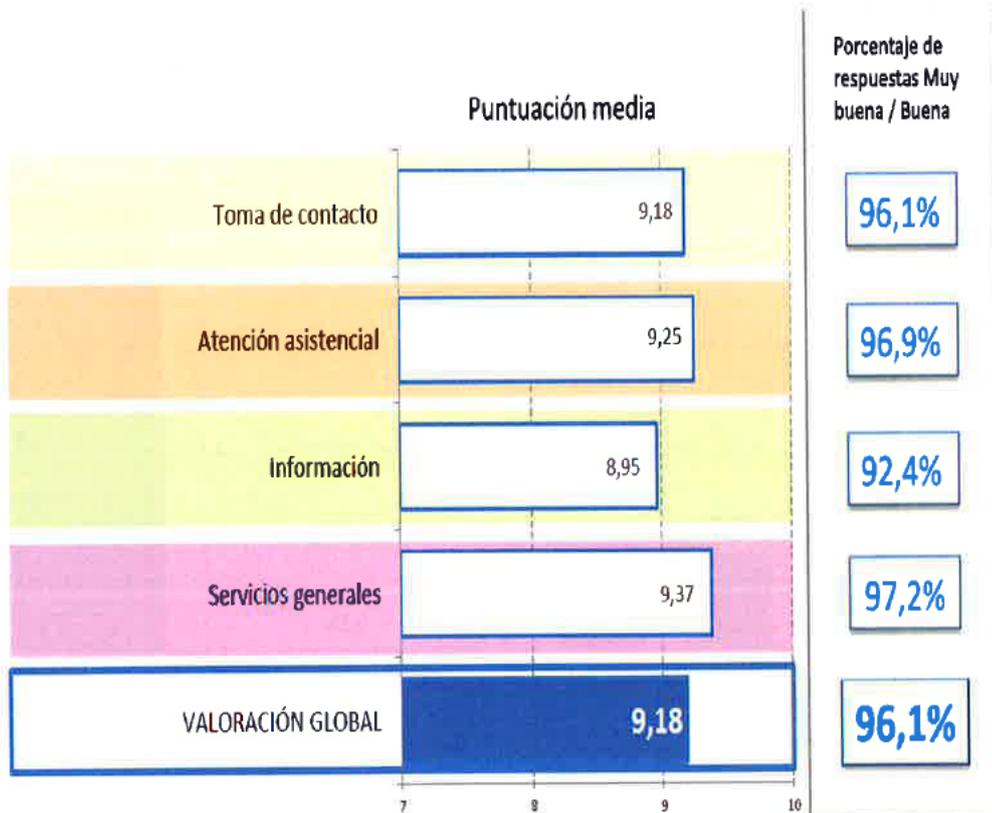
P.5.- Teniendo en cuenta lo que hemos hablado hasta ahora, y utilizando una escala de 0 a 10, ¿qué valoración general otorgaría al servicio recibido por la empresa suministradora de la terapia contratada con el SERMAS?

-16-

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL Y DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

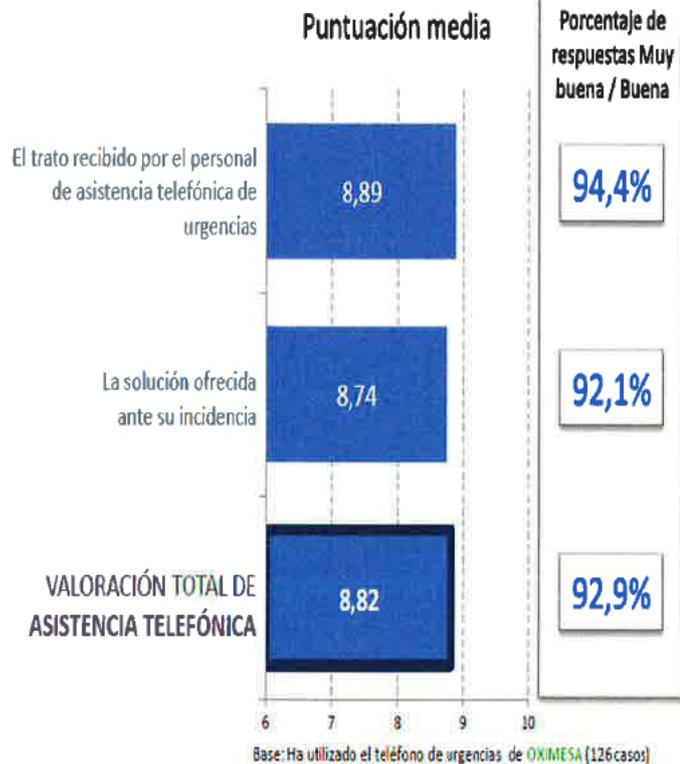
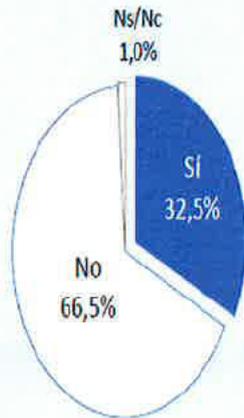


Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE OXIMESA

HA UTILIZADO EL TELÉFONO DE URGENCIAS DE OXIMESA



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

El 32,5% de los pacientes de Oxigenoterapia que asiste OXIMESA comentan que han utilizado el teléfono de urgencias, concediendo a este servicio una valoración muy positiva, tanto en el trato recibido como en la solución proporcionada.



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

-10-

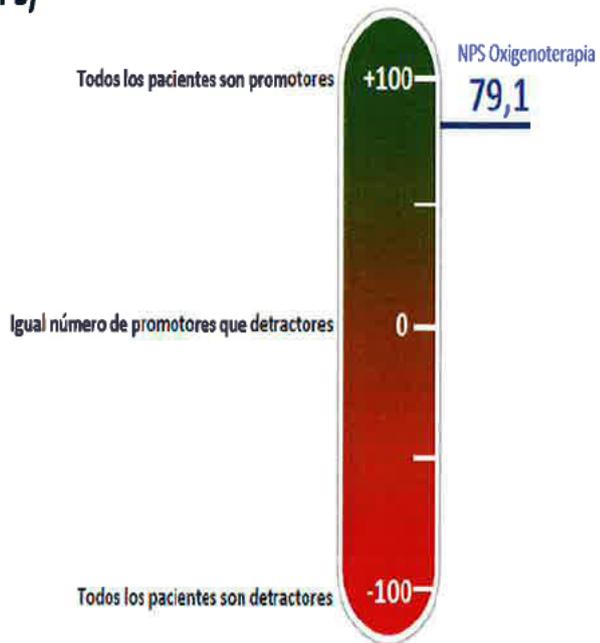
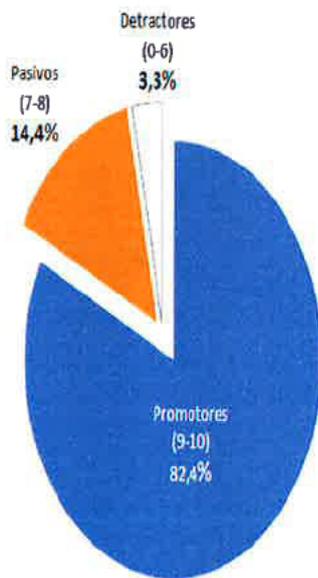


5 Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



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



Un 82,4% de los pacientes madrileños de Oxigenoterapia se clasifican como Promotores, es decir, tienen una alta probabilidad de recomendar el servicio de OXIMESA a otras personas. Además del alto porcentaje de Promotores, también existe un número relativamente bajo de detractores, traduciéndose en un **buen nivel de NPS**, indicador que muestra la probabilidad de que un cliente vuelva a utilizar el servicio o de que lo recomiende a un conocido.

Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

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



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

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR OXIMESA



Base: Total muestra

Dentro de esta línea, resumir que la inmensa mayoría de los pacientes de Oxigenoterapia atendidos por OXIMESA recomendarían el servicio a otras personas con problemas respiratorios similares.



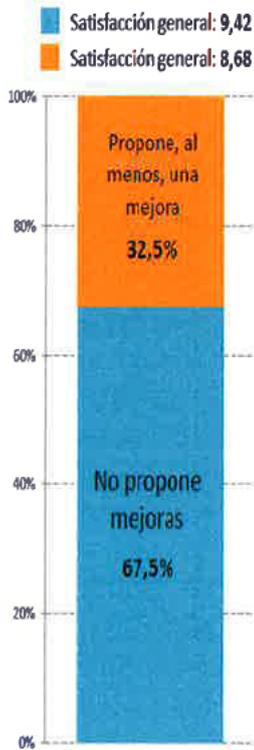
P.9.- ¿Recomendaría usted nuestro servicio a otras personas con problemas respiratorios similares a los suyos? Por favor, para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que 0 es No recomendaría en absoluto y 10 Recomendaría totalmente

-21-

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

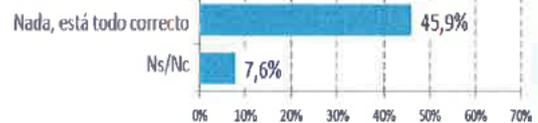


PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE OXIMESA



Base: Paciente que propone, AL MENOS, una mejora (126 casos)

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



Base: Total muestra

El 32,5% de los pacientes madrileños de Oxigenoterapia manifiestan alguna propuesta de mejora al servicio que están recibiendo por parte de OXIMESA. Estas mejoras están encaminadas, principalmente, a aumentar la frecuencia en la revisión de las máquinas y mejorar la calidad y movilidad de las mismas. Al margen de las propuestas, es un segmento de pacientes que están satisfechos con la asistencia.



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



6 Cuadro de Mando



Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO

Resumen general

Dimensiones del servicio	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
TOMA DE CONTACTO	96,1	9,18
Tiempo de espera	94,9	9,05
Trato recibido	97,7	9,33
ATENCIÓN ASISTENCIAL	96,9	9,25
Profesionalidad del personal	97,1	9,29
Confianza y seguridad	97,6	9,30
Claridad de las explicaciones	97,3	9,27
Tiempo para explicar el funcionamiento del equipo	95,5	9,17
INFORMACIÓN	92,4	8,95
Sobre el equipo	95,3	9,08
Sobre su terapia respiratoria	94,5	9,03
Entregada en la carpeta en el alta	90,2	8,71
SERVICIOS GENERALES	97,2	9,37
El estado de los elementos entregados en el momento de su instalación	97,1	9,42
La limpieza del equipo	96,9	9,35

Servicio general

	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
VALORACIÓN GENERAL	96,1	9,18
ASISTENCIA TELEFÓNICA	92,9	8,82
TASA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE URGENCIAS	32,5	
Trato recibido	94,4	8,89
Solución ofrecida	92,1	8,74
TASA DE RECOMENDACIÓN (% RECOMIENDA)	92,0	-
NO NECESIDAD DE MEJORA	67,5	-

Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO Diferenciado por sexo y edad

Según sexo	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA				MEDIA		Según edad	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA			MEDIA		
	Hombres		Mujeres		Hombres	Mujeres		Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años	Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años
VALORACIÓN GENERAL	95,0	97,3	9,21	9,14	VALORACIÓN GENERAL	89,5	95,8	96,6	8,89	9,21	9,19		
TOMA DE CONTACTO	96,6	95,6	9,22	9,14	TOMA DE CONTACTO	100	95,9	95,9	9,53	9,15	9,16		
ATENCIÓN ASISTENCIAL	96,6	97,2	9,28	9,23	ATENCIÓN ASISTENCIAL	89,5	97,2	97,3	9,11	9,37	9,24		
INFORMACIÓN	92,4	92,4	8,98	8,92	INFORMACIÓN	89,5	94,2	92,2	9,18	9,05	8,91		
SERVICIOS GENERALES	96,6	97,8	9,42	9,32	SERVICIOS GENERALES	89,5	95,8	98,0	9,13	9,35	9,39		
ASISTENCIA TELEFÓNICA	95,3	90,3	9,02	8,61	ASISTENCIA TELEFÓNICA	83,3	95,8	92,7	7,92	9,13	8,80		
TASA DE RECOMENDACIÓN	89,8	94,5	-	-	TASA DE RECOMENDACIÓN	94,7	93,2	91,6	-	-	-		
NO NECESIDAD DE MEJORA	72,7	61,7	-	-	NO NECESIDAD DE MEJORA	73,7	69,9	66,6	-	-	-		

- ☐ Segmentando los pacientes por sexo, se aprecia que los hombres conceden puntuaciones al servicio ligeramente más satisfactorias que las mujeres.
- ☐ En lo que respecta a la edad, los usuarios de 46 a 64 años son los que muestran una satisfacción general mayor al resto de edades.

Base: Hombres (205 casos) y Mujeres (183 casos)

Base: Menos de 46 años (19 casos – Base muy reducida, interpretar con cautela), De 46 a 64 años (73 casos) y de 65 o más años (296 casos)



Estudio de



Satisfacción de Pacientes de Terapias Respiratorias Domiciliarias

- Terapia del Sueño -

para



Servicio Madrileño de Salud



julio de 2016

Informe de Resultados

ref.: adn022

Estudio realizado por:



Objetivos y Metodología

Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Cuadro de Mando



1

Objetivos y Metodología



Objetivos y Metodología



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

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

Objetivos y Metodología



Ficha técnica

Ámbito:	Madrid
Universo:	Todos los pacientes beneficiarios de terapias respiratorias domiciliarias (Terapia del Sueño) del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).
Tipo de entrevista:	Telefónica Asistida por Ordenador (CATI)
Método de Muestreo:	El muestreo empleado ha sido aleatorio simple en base a BBDD de contactos proporcionada por OXIMESA en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
Muestra:	La muestra resultante es de 396 encuestas válidas, lo que supone haber encuestado al 0,8% del universo atendido
Error Muestral:	El error total, para un universo finito y un nivel de confianza de 95,5%, en el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=0,5$) es de $\pm 5,0\%$
Cuestionario:	Semiestructurado
Trabajo de campo:	Del 8 al 19 de julio de 2016
Anonimato/Confidencialidad:	Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas
Control de Calidad:	De acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR



2

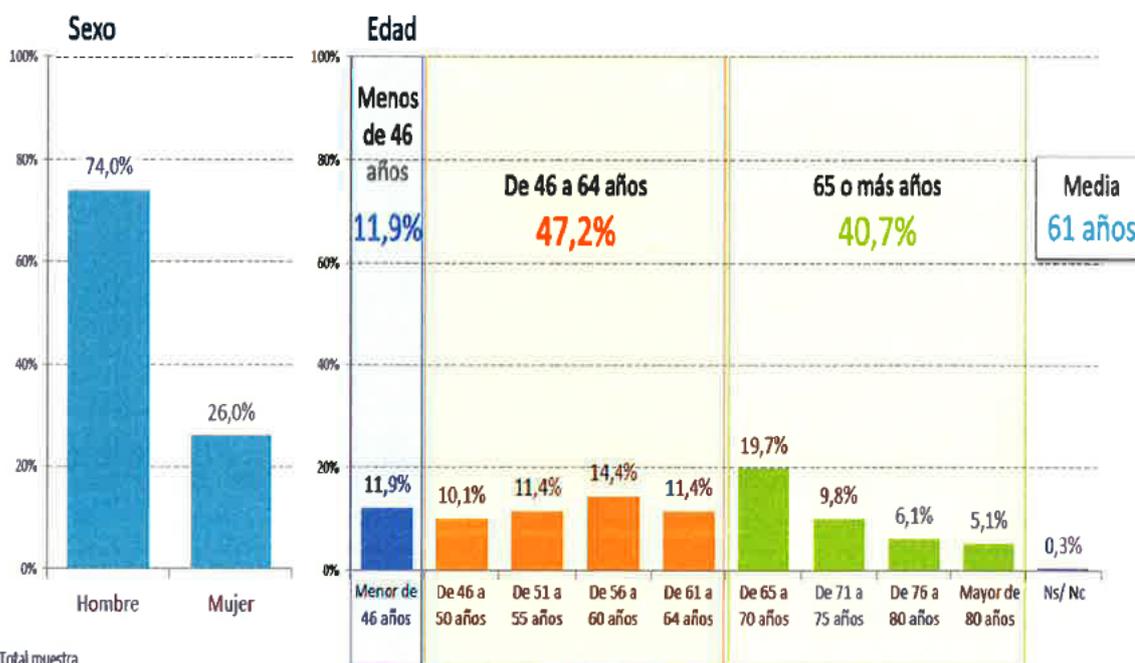
Caracterización Sociodemográfica del Paciente

Caracterización Sociodemográfica del Paciente



CARACTERIZACIÓN DEL PACIENTE DE OXIMESA

Según sexo y edad



Base: Total muestra

El perfil del paciente de Terapia del Sueño beneficiario del SERMAS y que asiste OXIMESA, presenta las siguientes características sociodemográficas:

- Predominio de usuarios varones.
- Edad media en torno a los 61 años, concentrándose el grueso de pacientes entre los 65 y 70 años.



 **OXIMESA**

3

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA

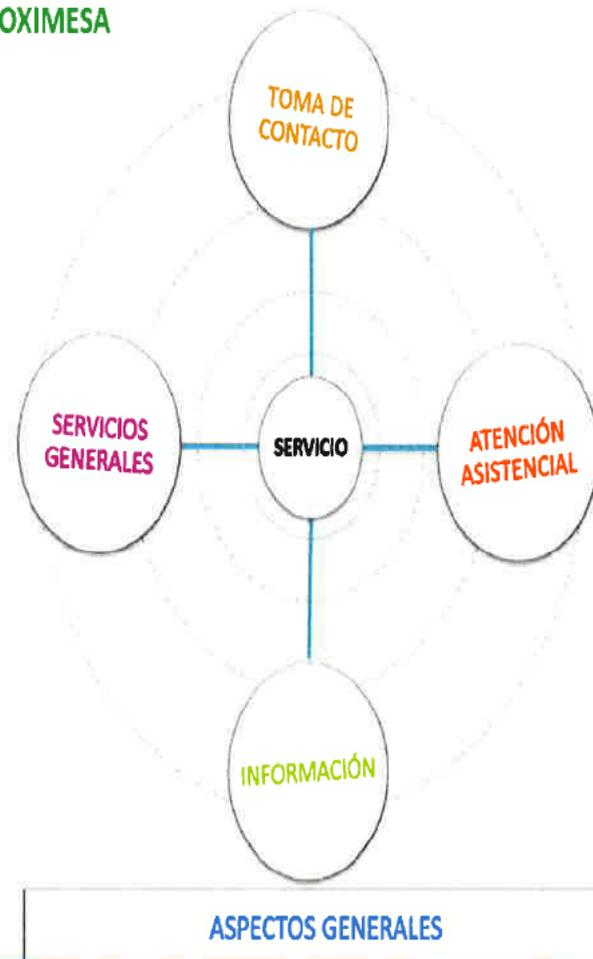


DIMENSIONES DEL SERVICIO OFRECIDO POR OXIMESA

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

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

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

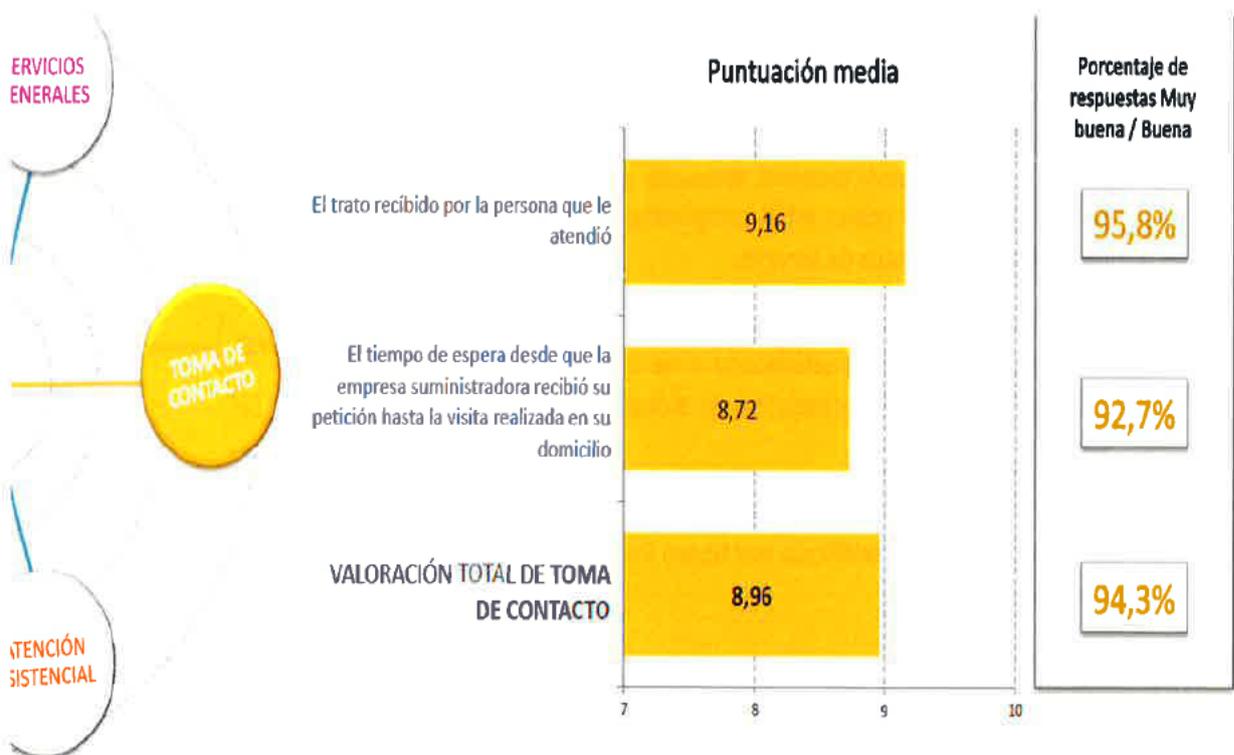


Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Toma de contacto



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



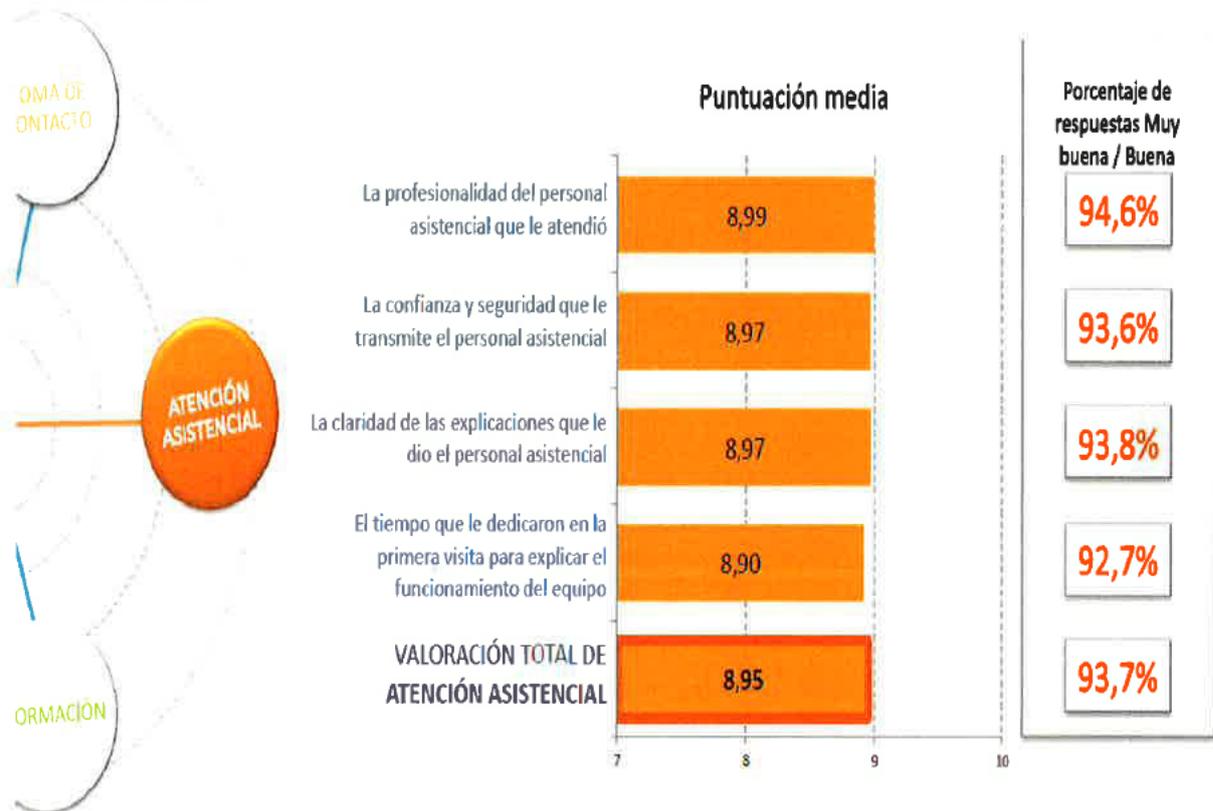
P.1.- En primer lugar, vamos a hablar de algunas cuestiones relacionadas con la toma de contacto con el servicio de terapias respiratorias contratado por el SERMAS. Me gustaría que valorase los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho. ¿cómo valora...?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

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Atención asistencial



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

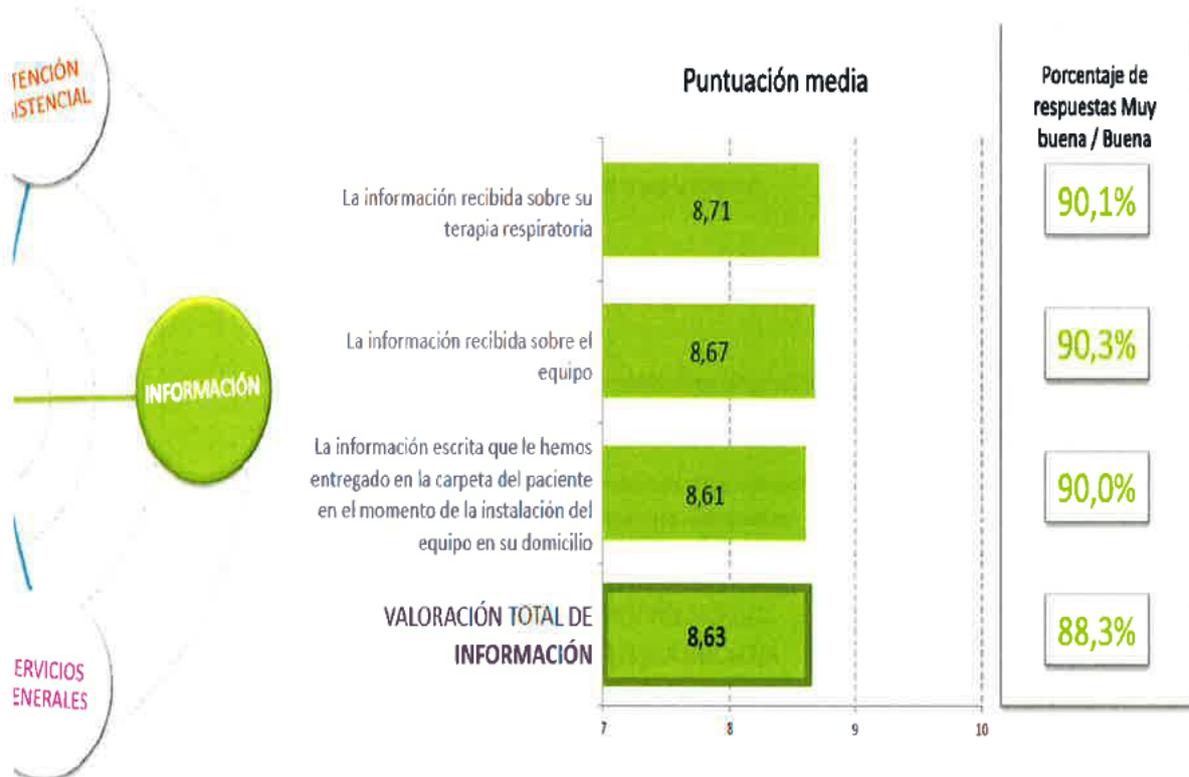
-11-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Información



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

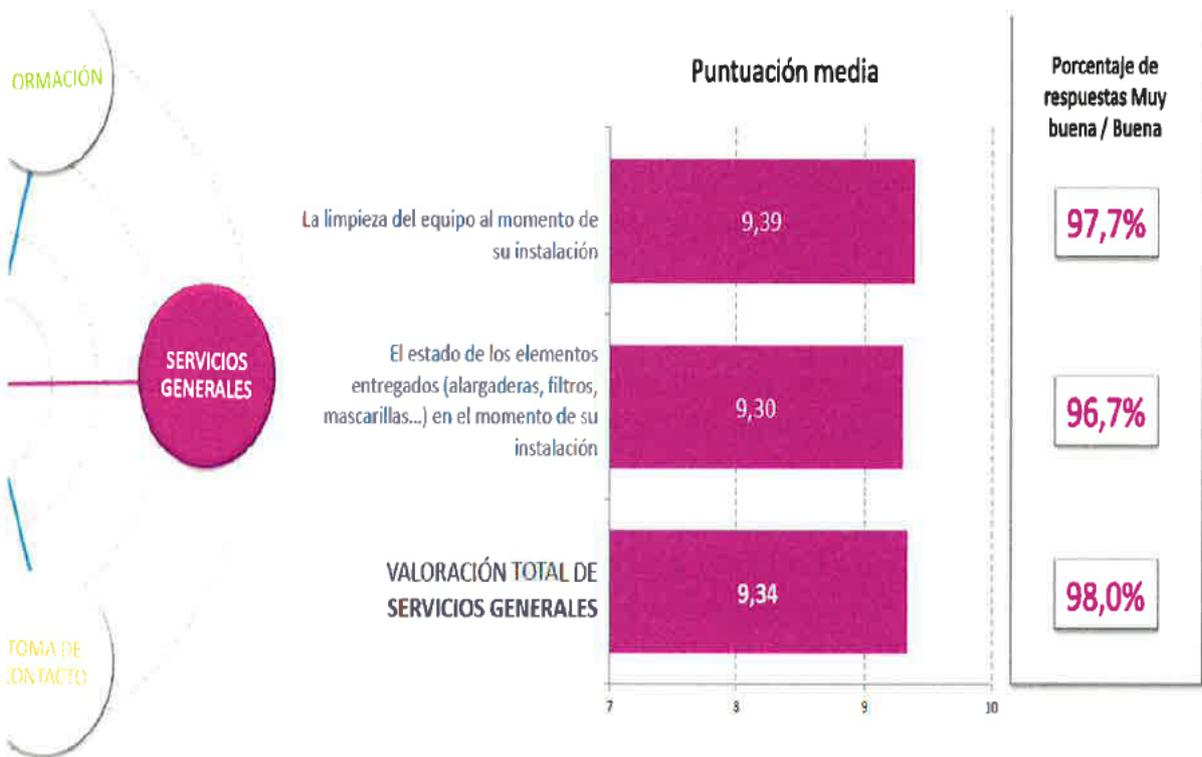
-12-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Servicios generales



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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



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

-13-

Dimensiones del Servicio Ofrecido por OXIMESA



DIMENSIONES DEL SERVICIO

Comentarios globales

En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que los pacientes de Terapia del Sueño beneficiarios del SERMAS y que asiste OXIMESA perciben que el servicio que reciben es de calidad. Prueba de ello es que las dimensiones analizadas presentan puntuaciones en el límite de los 9 puntos (en una escala de 0 a 10).

En línea con esto, se puede considerar a los *Servicios Generales (9,34)* como ejemplo que roza la excelencia en materia de asistencia. Por su parte, la *Información (8,63)* es la dimensión que registra la valoración media más baja (dentro de un contexto de alta satisfacción).

Atendiendo a las cuestiones concretas del servicio, son la *Limpieza del equipo en el momento de su instalación (9,39)* y el *Estado de los elementos entregados (alargaderas, filtros, mascarillas...) en el momento de su instalación (9,30)* los aspectos que reflejan una valoración sobresaliente. En otro sentido, las puntuaciones más discretas se aprecian en las cuestiones relacionadas con la Información, especialmente la *Información escrita que le hemos entregado en la carpeta del paciente en el momento de la instalación del equipo en su domicilio (8,61)*.



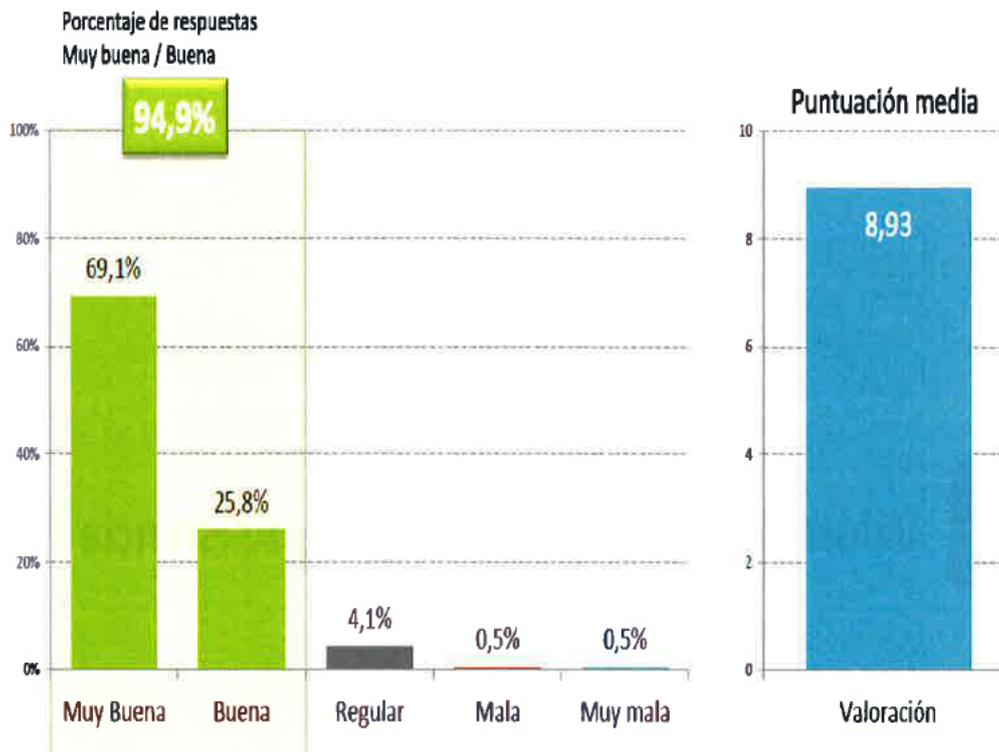
4

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO ESTABLECIDO POR OXIMESA



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

En general, se puede concluir que prácticamente la totalidad de los pacientes de Terapia del Sueño **están ampliamente satisfechos** con el servicio ofrecido por **OXIMESA** (94,9% de respuestas muy buenas o buenas).



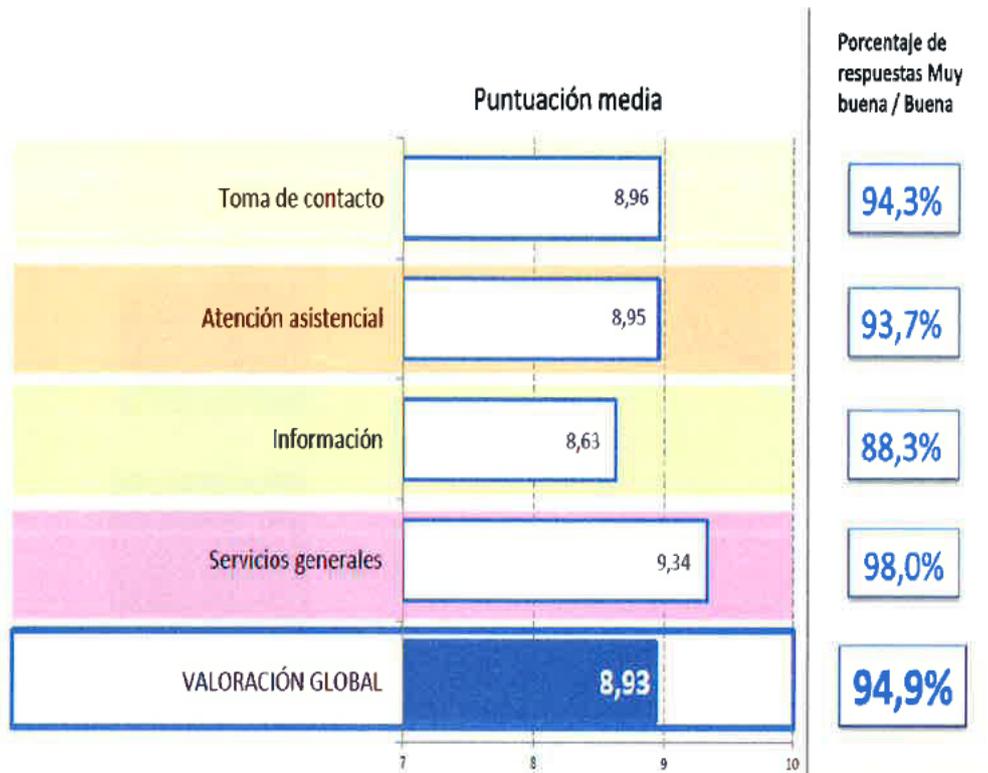
P.5.- Teniendo en cuenta lo que hemos hablado hasta ahora, y utilizando una escala de 0 a 10, ¿qué valoración general otorgaría al servicio recibido por la empresa suministradora de la terapia contratada con el SERMAS?

-16-

Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL Y DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

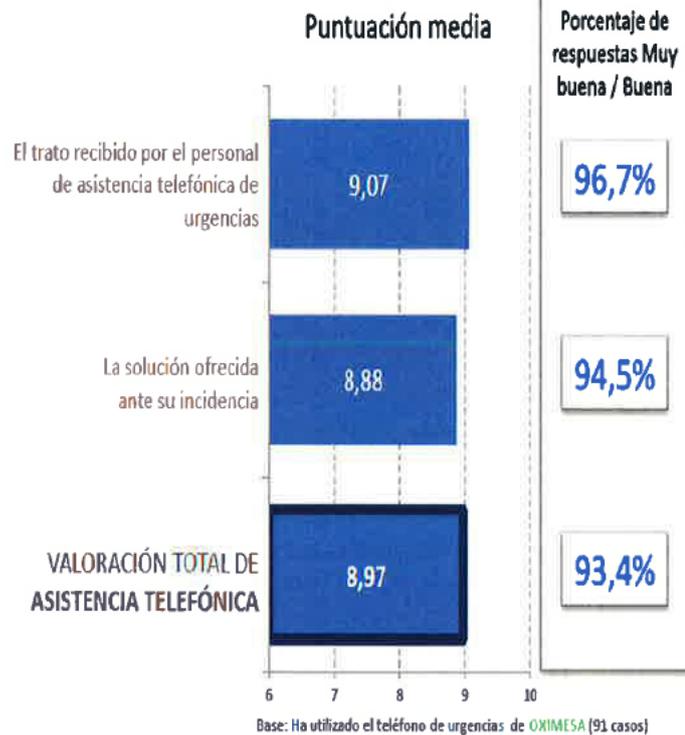


Valoración Global del Servicio y Asistencia Telefónica



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE OXIMESA

HA UTILIZADO EL TELÉFONO DE URGENCIAS DE OXIMESA



Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

En cuanto al teléfono de urgencias de OXIMESA, un 23,0% de los pacientes madrileños de Terapia del Sueño reconocen haber utilizado dicho servicio de la compañía. Además, manifiestan una actitud muy favorable tras su uso: muy buena valoración, tanto del trato como de la solución ofrecida.



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

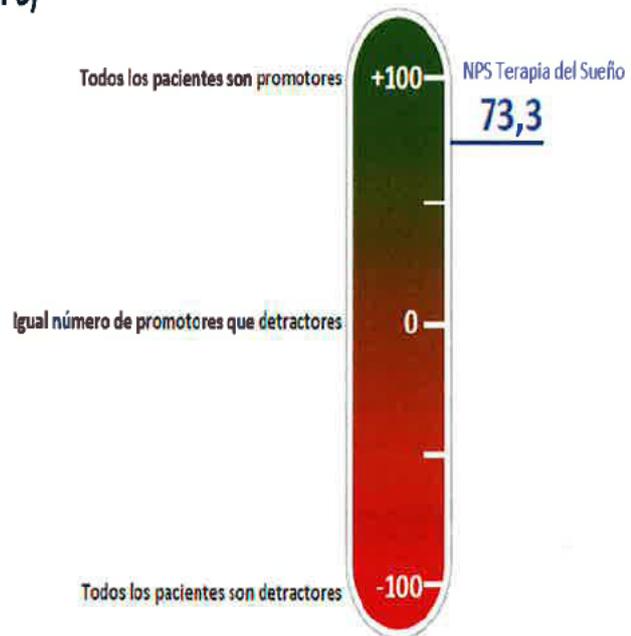
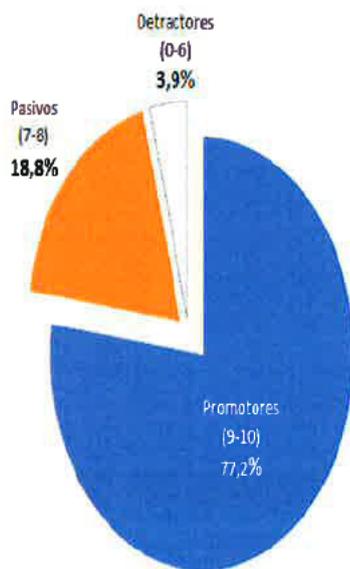


5 Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



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



Un 77,2% de los pacientes madrileños de Terapia del Sueño se clasifican como Promotores, es decir, tienen una alta probabilidad de recomendar el servicio de OXIMESA a otras personas. Además del alto porcentaje de Promotores, también existe un número relativamente bajo de detractores, traduciéndose en un buen nivel de NPS, indicador que muestra la probabilidad de que un cliente vuelva a utilizar el servicio o de que lo recomiende a un conocido.

Puntuación media: Escala de 0 a 10

Base: Total muestra

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

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



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

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora



PRESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR OXIMESA



base: Total muestra

Resumiendo, la gran mayoría de los pacientes de Terapia del Sueño asistidos por OXIMESA recomendarían el servicio a otras personas con problemas respiratorios similares.



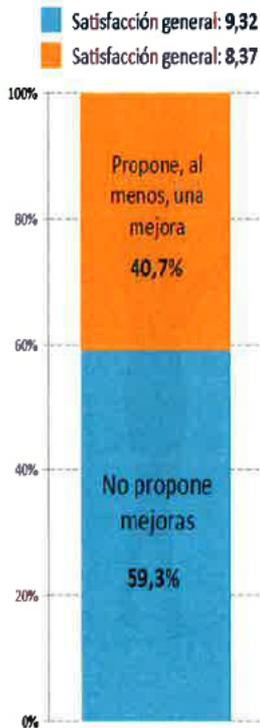
P.9.- ¿Recomendaría usted nuestro servicio a otras personas con problemas respiratorios similares a los suyos? Por favor, para ello utilice una escala de 0 a 10 en la que 0 es No recomendaría en absoluto y 10 Recomendaría totalmente

-21-

Prescripción del Servicio y Propuestas de Mejora

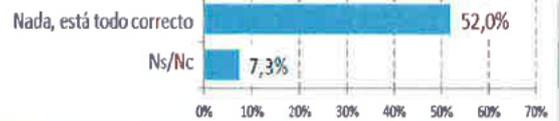


PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE OXIMESA



Base: Paciente que propone, AL MENOS, una mejora (161 casos)

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



Base: Total muestra

Cuando se trata de mejorar el servicio, dos de cada cinco pacientes de Terapia del Sueño manifiestan algunas demandas, sobre todo en cuanto a aumentar la frecuencia de revisiones y modificar las mascarillas facilitadas. Al margen de las demandas propuestas, estos usuarios siguen estando satisfechos con la asistencia recibida.



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



 **OXIMESA**

6 Cuadro de Mando

Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO

Resumen general

Dimensiones del servicio	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
TOMA DE CONTACTO	94,3	8,96
Tiempo de espera	92,7	8,72
Trato recibido	95,8	9,16
ATENCIÓN ASISTENCIAL	93,7	8,95
Profesionalidad del personal	94,6	8,99
Confianza y seguridad	93,6	8,97
Claridad de las explicaciones	93,8	8,97
Tiempo para explicar el funcionamiento del equipo	92,7	8,90
INFORMACIÓN	88,3	8,63
Sobre el equipo	90,3	8,67
Sobre su terapia respiratoria	90,1	8,71
Entregada en la carpeta en el alta	90,0	8,61
SERVICIOS GENERALES	98,0	9,34
El estado de los elementos entregados en el momento de su instalación	96,7	9,30
La limpieza del equipo	97,7	9,39

Servicio general	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA	MEDIA
VALORACIÓN GENERAL	94,9	8,93
ASISTENCIA TELEFÓNICA	93,4	8,97
TASA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA DE URGENCIAS	23,0	
Trato recibido	96,7	9,07
Solución ofrecida	94,5	8,88
TASA DE RECOMENDACIÓN (% RECOMIENDA)	92,7	
NO NECESIDAD DE MEJORA	59,3	

Cuadro de Mando



CUADRO DE MANDO

Diferenciado por sexo y edad

Según sexo	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA				MEDIA	Según edad	% RESPUESTAS MUY BUENA / BUENA						MEDIA
	Hombres		Mujeres				Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años	Menor de 46 años	De 46 a 64 años	65 o Más años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres									
VALORACIÓN GENERAL	93,8	93,1	8,82	9,27		VALORACIÓN GENERAL	93,6	94,1	96,3	8,98	8,84	9,02	
TOMA DE CONTACTO	94,5	93,9	8,89	9,17		TOMA DE CONTACTO	93,5	95,1	93,6	9,12	8,93	8,95	
ATENCIÓN ASISTENCIAL	93,5	94,1	8,89	9,12		ATENCIÓN ASISTENCIAL	95,7	93,0	93,7	9,11	8,93	8,93	
INFORMACIÓN	86,4	93,8	8,51	8,97		INFORMACIÓN	86,7	86,3	91,0	8,72	8,52	8,73	
SERVICIOS GENERALES	97,6	99,0	9,29	9,48		SERVICIOS GENERALES	100	97,3	98,1	9,60	9,33	9,28	
ASISTENCIA TELEFÓNICA	91,0	100	8,79	9,48		ASISTENCIA TELEFÓNICA	90,9	95,7	90,9	8,50	9,06	9,00	
TASA DE RECOMENDACIÓN	91,8	95,1	-	-		TASA DE RECOMENDACIÓN	89,4	93,0	93,8	-	-	-	
NO NECESIDAD DE MEJORA	59,0	60,2	-	-		NO NECESIDAD DE MEJORA	63,8	58,3	59,0	-	-	-	

- Atendiendo al sexo de los pacientes, se puede concluir que las mujeres emiten opiniones más favorables que los hombres en cuanto a servicio recibido.
- Según la edad, es en el tramo de los usuarios con menos de 46 años en dónde se registran valoraciones medias de las dimensiones ligeramente superiores a las observadas en el resto de tramos.

Base: Hombres (293 casos) y Mujeres (103 casos)

Base: Menos de 46 años (47 casos), De 46 a 64 años (187 casos) y de 65 o más años (161 casos)



