

2º Foro

sobre el sistema
de información

del Sistema Nacional
de Salud

**¿QUÉ PENSAMOS DEL SISTEMA
NACIONAL DE SALUD?**
La opinión de los ciudadanos

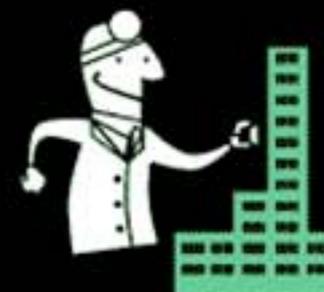


Las Expectativas y Opinión de los Usuarios de los Servicios Sanitarios en el Ámbito Autonómico

Fernando Revilla Ramos – Consejería de Sanidad – Castilla y León

**Evaluación continuada de la
satisfacción y de la calidad de los
servicios asistenciales del
Sistema Regional de Salud
“Barómetro sanitario de
Castilla y León”**

*Ministerio de Sanidad y Consumo
Madrid, 16 de octubre de 2008*



Modelo centralizado



PROYECTO (AÑO 2004)

- **Itinerario asistencial completo**
- **Desagregación geográfica suficiente:**
 - Áreas
 - Provincias
 - Hospitales
 - Tamaño de municipios (3 categorías)
- **Continuidad**
- **Monitorización de indicadores**
- **Herramienta de gestión**
- **Otras herramientas de observación:**
 - Medidas de tiempos
 - Observación directa de instalaciones



ENCUESTAS (2005, 6, 7 Y 8)

- **Encuesta "poblacional" de opinión (2005, 6, 7 y 8)**
- **Atención primaria (2005, 6, y 7 + 2003 y 4):**
 - Medicina de familia
 - Pediatría
 - Centros de salud (ambas)
 - Consultorios locales (Familia)
- **Atención especializada (2005, 6, y 7 + 2004):**
 - Urgencias hospitalarias
 - Consultas externas
 - Hospitalización general
 - H. Obstétrica (no se hace en 2008)
 - H. Pediátrica (no se hace en 2008)
- **Emergencias '112' (2005, 6 y 7)**
- **Transporte sanitario programado (no se hace en 2008)**



MUESTRAS Y ERRORES

- Encuesta "poblacional": 18.688 encuestas
- Atención Primaria: 37.773 encuestas
- Atención Especializada: 40.975 encuestas
- Emergencias '112': 4.532 encuestas
- Transporte sanitario: 4.540 encuestas
- **TOTAL de encuestas (en 5 años):
106.508 encuestas**



ERRORES



ANÁLISIS

- Tablas Impacto-Satisfacción
- Matrices (MIS)
- Visualizador

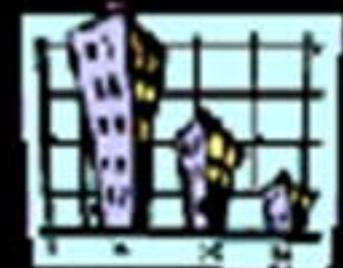


Barómetro sanitario de Castilla y León

RENDIMIENTO



- Informes generales
- Informes para la gestión
- **Indicadores monitorizados**



Barómetro sanitario de Castilla y León

OTRAS HERRAMIENTAS

- Medida de tiempos
- ODIS



Barómetro sanitario de Castilla y León

CONCLUSIONES Y FUTURO

- **Desarrollo (análisis, visualización)**
- **Aproximación a la gestión**



**Evaluación continuada de la
satisfacción y de la calidad de los
servicios asistenciales del
Sistema Regional de Salud**

**“Barómetro sanitario de
Castilla y León”**

Fernando Revilla Ramos

Servicio de Calidad y Acreditación

D.G. Planificación, Calidad, Ordenación y Formación

Consejería de Sanidad. Junta de Castilla y León

