ENCUESTAS SATISFACCIÓN
CONSULTAS EXTERNAS HGUCR

FICHA TÉCNICA

Población de referencia	279.128 usuarios que acuden a las consultas de hospitales y CEDT entre el 1 y el 30 de octubre de 2010
Muestra	4.553
Distribución de la muestra	Estratificada por gerencias de especializada y hospitales
Selección entrevistado/a	Aleatoria según base de datos SESCAM
Error Muestral (nivel de confianza 95.5%)	CLM ± 1.5%
Fechas del trabajo de campo	Del 15 de noviembre al 17 de diciembre de 2010
Trabajo de campo	DEMOMÉTRICA

RESULTADOS 2010

A) VALORACIÓN GLOBAL
B) CITA Y ESPERA
C) INSTALACIONES
D) EL MÉDICO
E) SEGURIDAD DEL PACIENTE
F) EL PERSONAL
G) OBTENCIÓN DE CITA

A) VALORACIÓN GLOBAL

P.8. Considerando el servicio en general que vd. recibió durante su última visita al centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?. Por favor utilice una escala del 1 al 10, en la que el uno significa la peor valoración posible y el 10 la mejor valoración posible

SESCAM 2003	SESCAM 2009	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009	CR 2003
8,03	8,02	8,22	7,96	8,00	8,03

B) CITA Y ESPERA

P.9 Dígame vd. su grado de satisfacción, si está muy satisfecho, más bien satisfecho, más bien insatisfecho o muy insatisfecho con … *(Puntuación media VALORACIÓN DEL 1 AL 5)*

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
P9a … el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista	3,58	3,37	3,52
P9b … ya en el hospital/CEDT, con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico	3,59	3,32	3,54

C) INSTALACIONES

P.10 A continuación le pido que me diga su grado de satisfacción, si está muy satisfecho, más bien satisfecho, más bien insatisfecho o muy insatisfecho con varios aspectos de las instalaciones del hospital/CEDT y la consulta del médico. En concreto, ¿cuál es su grado de satisfacción con…? (leer ítem y escala)

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
P10a … la limpieza de pasillos y sala de espera	4,09	4,10	4,18
P10b … la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital/CEDT y llegar a la consulta	3,93	3,79	3,88
P10c … la limpieza de la consulta del médico	4,16	4,17	4,23
P10d … el estado del material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta	4,10	4,09	4,09
P10e … el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)	3,93	3,85	3,91
P10f … la comodidad de la sala de espera	3,76	3,56	3,54

P.11 ¿Pudo estar sentado cómodamente en la sala de espera?

	CR 2010
Sí	79,3%
No	19,3%
No contesta	1,5%

D) EL MÉDICO

P.12 Refiriéndonos ahora al médico que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción: muy satisfecho, más bien satisfecho, más bien insatisfecho o muy insatisfecho, con...

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
P12a ... la amabilidad y cortesía con que le trató?	4,20	4,23	4,27
P12b ... la eficacia y la resolución de su problema de salud?	3,99	4,03	3,99
P12c ... la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba?	4,13	4,20	4,20
P12d ... la capacidad del médico para comprenderle a vd. y sus problemas de salud?	4,11	4,15	4,15
P12e ... la preparación técnica y profesionalidad del médico?	4,18	4,24	4,21
P12f ... la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió?	4,11	4,17	4,16
P12g ... la información que el médico le dio sobre su problema de salud/enfermedad?	4,08	4,12	4,08
P12h ... la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenia que realizar?	4,11	4,18	4,17
P12i … la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad?	4,04	4,10	4,04
P12j … la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)?	4,13	4,16	4,15

P.14. ¿Conoce vd el nombre del médico que le atendió en la consulta?

	CR 2010
Sí	36,4%
No	63,6%
No contesta	-

P.15. ¿Recomendaría el médico que le atendió a un familiar o amigo suyo?

	CR 2010
Sí	77,8%
No	10,9%
No sabe	10,2%
No contesta	1,1%

P.16. ¿Le han realizado consultas o pruebas en la consulta sin pedir su consentimiento?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí	4,8%	4,7%	6,23
No	92,2%	94,2%	92,46
No contesta	1,1%	1,1%	1,31

E) SEGURIDAD DEL PACIENTE

P.17. ¿Ha podido preguntarle al médico todas las dudas sobre el tratamiento?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí	79,8%	81,1%	84,26
No	9,1%	9,5%	10,49
No contesta	11,1%	9,5%	5,25

P.18. ¿Le han explicado los posibles efectos secundarios de las medicinas que toma y las precauciones que debía tomar antes de comenzar con su tratamiento?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí	60,3%	60,0%	56,72
No	19,1%	21,5%	28,20
No contesta	20,6%	18,5%	15,08

P.19. ¿Le han informado sobre qué hacer si los síntomas empeoran?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí	66,8%	72,4%	64,59
No	22,5%	32,1%	26,23
No contesta	10,6%	6,5%	9,18

P.20. ¿Ha necesitado volver al médico porque el tratamiento que le ha puesto le ha causado alguna reacción muy negativa e inesperada?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí, a mi médico de atención primaria	2,4%	1,1%	1,31
Sí, al especialista	4,7%	6,2%	6,23
No	81,8%	81,1%	85,25
No contesta	11,2%	11,6%	7,54

P.21. ¿Cuándo le han realizado pruebas (radiografías, tac, eco), le han explicado los posibles riesgos y le han solicitado su consentimiento?

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Sí	69,2%	74,2%	72,13
No	12,2%	10,2%	13,77
No tuvo que hacerse pruebas	16,6%	15,6%	12,46
No contesta	2,0%	-	1,64

F) EL PERSONAL

P.22. Además del médico, en el centro hay otro personal, los enfermeros y enfermeras y el personal administrativo y celadores, ¿cuál es su grado de satisfacción con el personal respecto a...

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
P22a ... la apariencia y aspecto del personal en general?	4,08	4,06	4,08
P22b ... la amabilidad con que le trató el personal en general?	4,06	4,01	4,06
P22c ... la amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores	3,95	3,83	3,97
P22d ... la eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal de atención al usuario	3,96	3,85	3,97
P22c ... la disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba ?	4,08	4,08	4,09
P22d ... la eficacia y la resolución de sus cuidados de salud ?	4,05	4,06	4,06
P22e ... el interés del personal de enfermería en atenderle?	4,06	4,02	4,05
P22f ... la confianza y la seguridad que le inspiró el personal de enfermería?	4,08	4,06	4,07
P22g ... la preparación técnica y profesionalidad del personal de enfermería?	4,10	4,10	4,11
P22h ... la amabilidad y cortesía del personal de efermería?.....	4,07	4,06	4,10
P22i ... la claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas que iban a realizarse	4,06	4,03	4,05

G) OBTENCIÓN DE CITA

P.23. ¿Después de la consulta, le ha sido fácil obtener cita para las pruebas que le ha pedido el médico?

	CR 2010
Sí	54,9%
No	14,5%
No tuvo que hacerse pruebas	30,2%
No contesta	0,4%

P.24. ¿Y le ha resultado fácil obtener una nueva cita con el médico?

	CR 2010
Sí	63,3%
No	16,1%
No tuvo que solicitarla	20,4%
No contesta	-

P.25. Le voy a leer una serie de frases en relación con la facilidad o dificultad que usted tiene de conseguir cita con el medico especialista y quisiera que me dijera si está vd. totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con cada una de ellas.

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
P25a ... siempre que ha sido necesario, su médico de cabecera le ha mandado visitar a un medico especialista	4,02	4,06	4,03

P25b	… su médico de cabecera se interesa por lo que le ha dicho el especialista	3,97	3,95	3,90
P25c	… la última vez que acudió al especialista, éste se interesó por lo que le había dicho su médico de cabecera	3,55	3,41	3,55
P25d	… siempre que lo ha necesitado le ha resultado fácil obtener cita con el medico especialista	3,67	3,62	3,68
P25e	… cuando las ha necesitado, le ha resultado fácil obtener cita para las pruebas (radiografia, eco, tac,..) que le ha pedido el medico	3,76	3,71	3,78
P25f	… el tiempo transcurrido ente la realización de las pruebas y los resultados es adecuado	3,39	3,27	3,43
P25g	… cuando pide cita con el médico tienen en cuenta la hora que más le conviene a vd	3,49	3,29	3,31