

ENCUESTAS SATISFACCIÓN POST HOSPITALIZACIÓN HGUCR
--

FICHA TÉCNICA

<i>Población de referencia</i>	Usuarios dados de alta hospitalaria en los meses de septiembre y octubre de 2010
<i>Muestra</i>	3800
<i>Distribución de la muestra</i>	Aleatoria estratificada por gerencias de especializada y hospital
<i>Selección entrevistado/a</i>	Aleatoria según base de datos SESCOAM
<i>Error Muestral (nivel de confianza 95.5%)</i>	CLM $\pm$ 1.4 %
<i>Fechas del trabajo de campo</i>	Del 15 de noviembre a 17 de diciembre de 2010
<i>Trabajo de campo</i>	METROSCOPIA

RESULTADOS 2010

- A) VALORACIÓN GLOBAL
- B) MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN
- C) IMAGEN DEL SERVICIO, PERSONAL MÉDICO, ENFERMERÍA
- D) SEGURIDAD DEL PACIENTE

A) VALORACIÓN GLOBAL

P1. Para comenzar y considerando el **SERVICIO EN GENERAL** que usted recibió durante su última visita al hospital en el que estuvo ingresado, me gustaría que me indicara su grado de satisfacción con dicho servicio en general. Valórela por favor utilizando una escala de 1 al 10, en la que 1 significa la peor valoración posible y 10 la mejor valoración posible. Por supuesto puede utilizar las puntuaciones intermedias

SESCAM 2003	SESCAM 2009	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009	CR 2003
8,45	8,28	8,45	8,36	8,21	8,36

P2. Ahora me gustaría que nos indicara su grado de satisfacción con la **CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA** que recibió usted en el centro hospitalario en el que estuvo ingresado esta última vez. Valórela por favor utilizando de nuevo una escala de 1 al 10, en la que 1 significa la peor valoración posible y 10 la mejor valoración posible. Por supuesto puede utilizar las puntuaciones intermedias.

SESCAM 2003	SESCAM 2009	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009	CR 2003
8,63	8,42	8,55	8,47	8,41	8,56

B) MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN

¿Cuál fue el motivo por el que Vd. estuvo hospitalizado, esa última vez, una intervención quirúrgica, un estudio médico para diagnosticar su enfermedad, seguir un tratamiento sin intervención quirúrgica, un parto o una urgencia?

	CR 2010
Intervención quirúrgica	36,6
Estudio médico para diagnosticar	10,2
Tratamiento sin intervención quirúrgica	12,1
Parto	7,7
Urgencias	33,4
Otros (especificar)	-
NS/NC	-

C) IMAGEN DEL SERVICIO, PERSONAL MÉDICO, ENFERMERÍA

Seguidamente vamos a hablar de una serie de aspectos concretos SOBRE EL HOSPITAL en el que usted fue atendido. Me gustaría que me indicara si se siente muy satisfecho, más bien satisfecho, más bien insatisfecho o muy insatisfecho con cada uno de los siguientes aspectos. (Puntuación media VALORACIÓN DEL 1 AL 5)

P3. En cuanto a usted diría que ...

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Su sensación sobre la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos...	4,31	4,37	4,42
Apariencia y aspecto de las enfermeras...	4,38	4,40	4,60
Apariencia y aspecto de los médicos...	4,44	4,46	4,61
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir dentro del hospital	4,20	4,07	4,03
La facilidad para llegar al hospital	4,12	4,27	4,06
La información que los médicos le proporcionan	4,23	4,23	4,39
La información que las enfermeras le proporcionan	4,23	4,24	4,41

P4. Seguimos de nuevo hablando de una serie de aspectos concretos SOBRE EL HOSPITAL en el que usted fue atendido para que usted me indique su grado de satisfacción. Nuevamente utilizamos esta escala. Valóreme por favor... Los ítems rotarán.

	SESCAM 2010	CR 2010	CR 2009
Rapidez con que consigue lo que necesita	4,04	4,03	4,31
Disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	4,27	4,35	4,54
Confianza y seguridad que transmiten los médicos	4,35	4,40	4,57
Confianza y seguridad que transmiten las enfermeras	4,31	4,31	4,56
La amabilidad ó cortesía de los médicos	4,41	4,45	4,62
La amabilidad ó cortesía de las enfermeras	4,32	4,36	4,60
Preparación de los médicos o su capacitación para realizar su trabajo	4,43	4,46	4,55
La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo	4,36	4,33	4,55
Trato personalizado por parte de los médicos	4,41	4,43	4,62
Trato personalizado por parte de las enfermeras	4,35	4,33	
El trato recibido por le personal no sanitario (celadores, administrativos)	4,33	4,33	4,58
Limpieza de hospital	4,15	4,35	4,42
Eficacia del médico y la resolución de su problema de salud	4,39	4,42	4,46
Eficacia de las enfermeras y la resolución de sus	4,35	4,32	4,52

cuidados de salud			
-------------------	--	--	--

D) SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

	CR 2010
Si	92,3
No	7,4
Ns/Nc	0,2

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

	CR 2010
Si	80,4
No	16,6
Ns/Nc	3,0

Durante su última estancia en el hospital, ¿ha sufrido alguna complicación o ha precisado de un tratamiento adicional por un diagnóstico, o una intervención quirúrgica que considera que no fue del todo bien?

	CR 2010
Si	8,5
No	90,9
Ns/Nc	0,6

P5. Dada su experiencia, ¿recomendaría este hospital a un familiar o amigo suyo?

	CR 2010
Si	94,3
No	4,7
Ns/Nc	1,1

P6. Durante su estancia en el hospital, ¿le han realizado pruebas o intervenciones en las cuales no le han pedido su consentimiento directamente?

	CR 2010
Si	6,0
No	93,8
Ns/Nc	0,2

P7. Según lo que usted piensa, Usted cree que ha estado ingresado en el hospital...

	CR 2010
Más tiempo del necesario	5,5
El tiempo necesario	83,0
Menos tiempo del necesario	9,6
Ns/Nc	1,9

P8. ¿Conoce el nombre del médico que le atendía más habitualmente durante su estancia en este hospital?

	CR 2010
Si	45,1
No	54,7
Ns/Nc	0,2

	CR 2010
--	---------

P9. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía MÁS HABITUALMENTE?

Si	18,1
No	81,9
Ns/Nc	--

P10. También bajo su punto de vista, ¿cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

	CR 2010
Si	90,0
No	9,8
Ns/Nc	0,2

P11. En su opinión, ¿cuáles son los tres aspectos más importantes a mejorar en los servicios de posthospitalización?

	CR 2010
Reducción tiempos de espera en las consultas, pruebas, etc...	13,2
Mejora en el trato personal recibido	8,7
Profesionales más competentes	7,2