

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ALTA HOSPITALARIA

Global Hospitales
Comunidad Autónoma de Canarias
Octubre 2014



Servicio
Canario de la Salud



Gobierno
de Canarias

Mediante la Instrucción 9/98 del Director del Servicio Canario de la Salud se definió una Encuesta sobre muestras representativas de las altas, (ESAH) que se realiza anualmente en todos los hospitales de la red pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.



Servicio
Canario de la Salud



Gobierno
de Canarias

OBJETIVOS

- Conocer la evaluación que realiza la población usuaria de los hospitales del Servicio Canario de la Salud.
- Medir la calidad de nuestra actividad y la satisfacción de la población atendida.

METODOLOGÍA

Muestras representativas de las altas, en días predeterminados, de meses definidos, cada año, pretendiendo conseguir la participación de toda la población usuaria dada de alta en cada fecha, excluidos los procesos de cirugía mayor ambulatoria y de los éxitus. Estudio descriptivo transversal, realizado mediante cuestionario, autocumplimentable y anónimo.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realiza con el cálculo de prevalencia e Intervalo Confianza (I.C.) 95%, utilizando para el contraste de hipótesis el test de χ^2 o Anova, según se precise. Se lleva a cabo un análisis de regresión lineal múltiple por pasos sucesivos.



Servicio
Canario de la Salud



Gobierno
de Canarias

TAMAÑO MUESTRAL

En base a los datos de años anteriores. Consideramos el tamaño que garantice como mínimo obtener resultados con una precisión absoluta de $(d) \pm 5\%$, nivel de confianza del 95% y una pérdida de 10% de no respondedores.



Servicio
Canario de la Salud



Gobierno
de Canarias

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

- Tamaño de la muestra: 3.544
- 56.1% mujeres
- 43.9% hombres
- El mayor número de individuos se encuentra en el grupo de edad 50-69 y 20-39 años
- 55.5% ingreso menor de 5 días (entre 1-5 días)
- 30.0% ingreso entre 6-14 días
- 14.5% ingreso 15 días o más
- 80.6% contesta el usuario/a la encuesta



VALORACIÓN GLOBAL

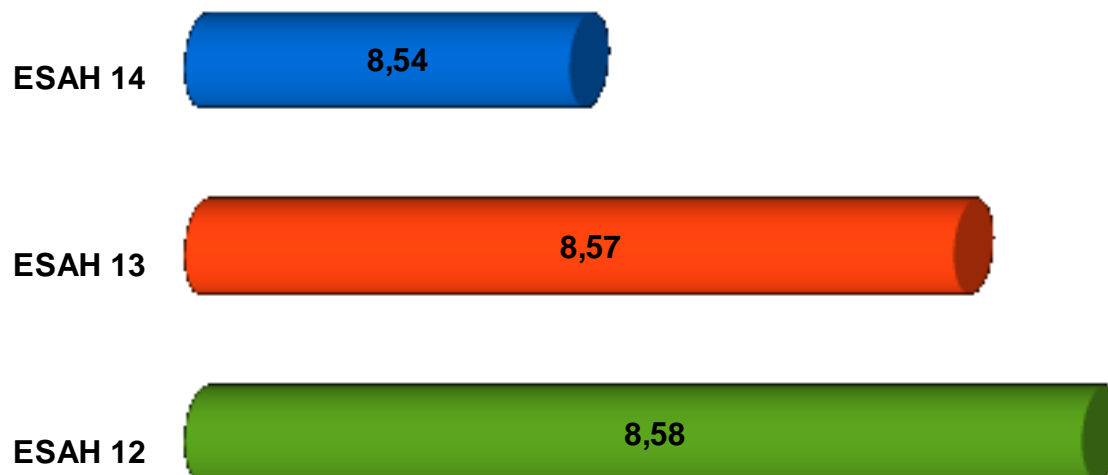
- Valoración global Año 2014
- Ámbito: Hospitales del Servicio Canario de la Salud
- Resultados: 8.54 (8.49-8.59) puntos con una desviación estándar de 1.5 en una escala de 0-10 puntos.
- Siendo 9.0 (8.69-9.31) y 9.0 (8.73-9.27) puntos los dos mejor valorados y 8.24 (8.10-8.38) puntos el peor.

VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA

El porcentaje de satisfacción en el global de hospitales, se ha obtenido considerándose satisfacción como el total de las respuestas favorables. Respecto a los ítems cuya respuesta es Si/No aparece el resultado positivo. En cuanto a los de Muy bien, Bien, Regular, Mal y Muy mal, en la gráfica tendremos el valor obtenido de la suma de los casos que opinaron Muy bien/Bien, en cuanto al Ruido las respuestas Nada ruidosa, Poco ruidosa, Ruidosa y Muy ruidosa, aparece el valor obtenido de la suma Nada ruidosa/Poco ruidosa. Los ítems van acompañados de un gráfico y es importante tener en cuenta que todas las puntuaciones son sobre el 100%, excepto cuando se señale lo contrario, como es la puntuación global del hospital que se realiza con una escala del 0 a10.



VALORACIÓN GLOBAL

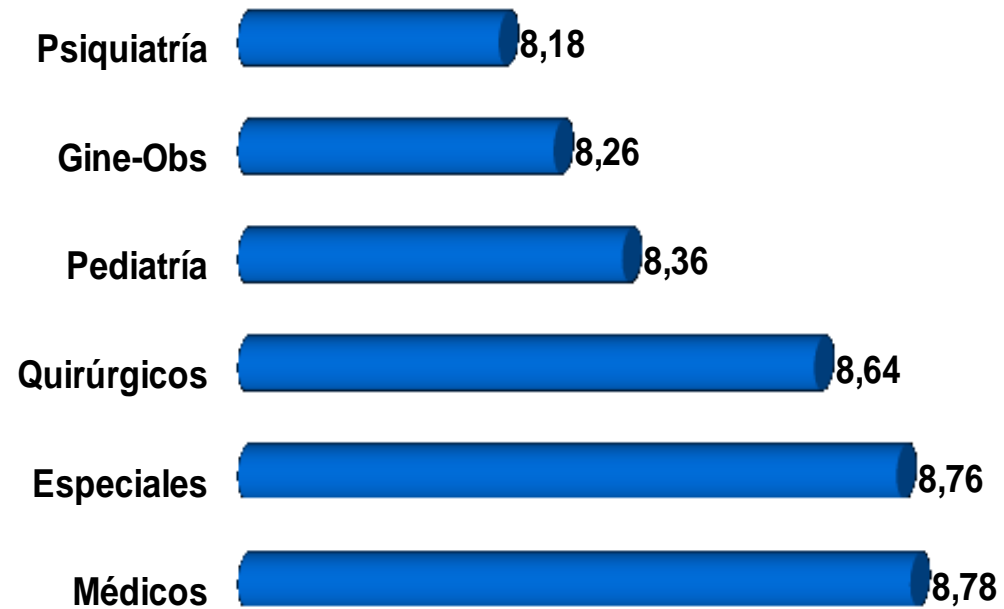


Servicio
Canario de la Salud



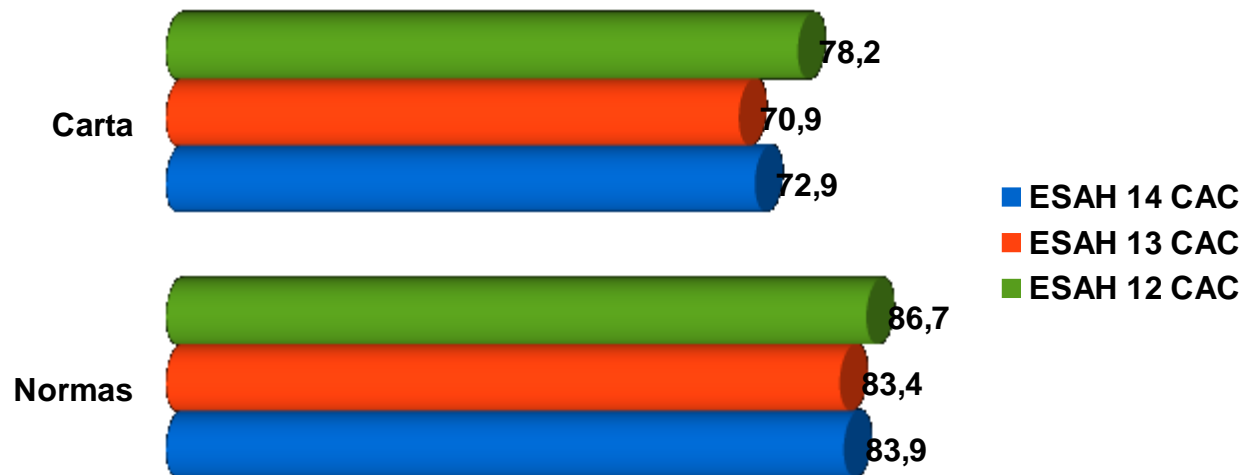
Gobierno
de Canarias

SERVICIOS



ACOGIDA

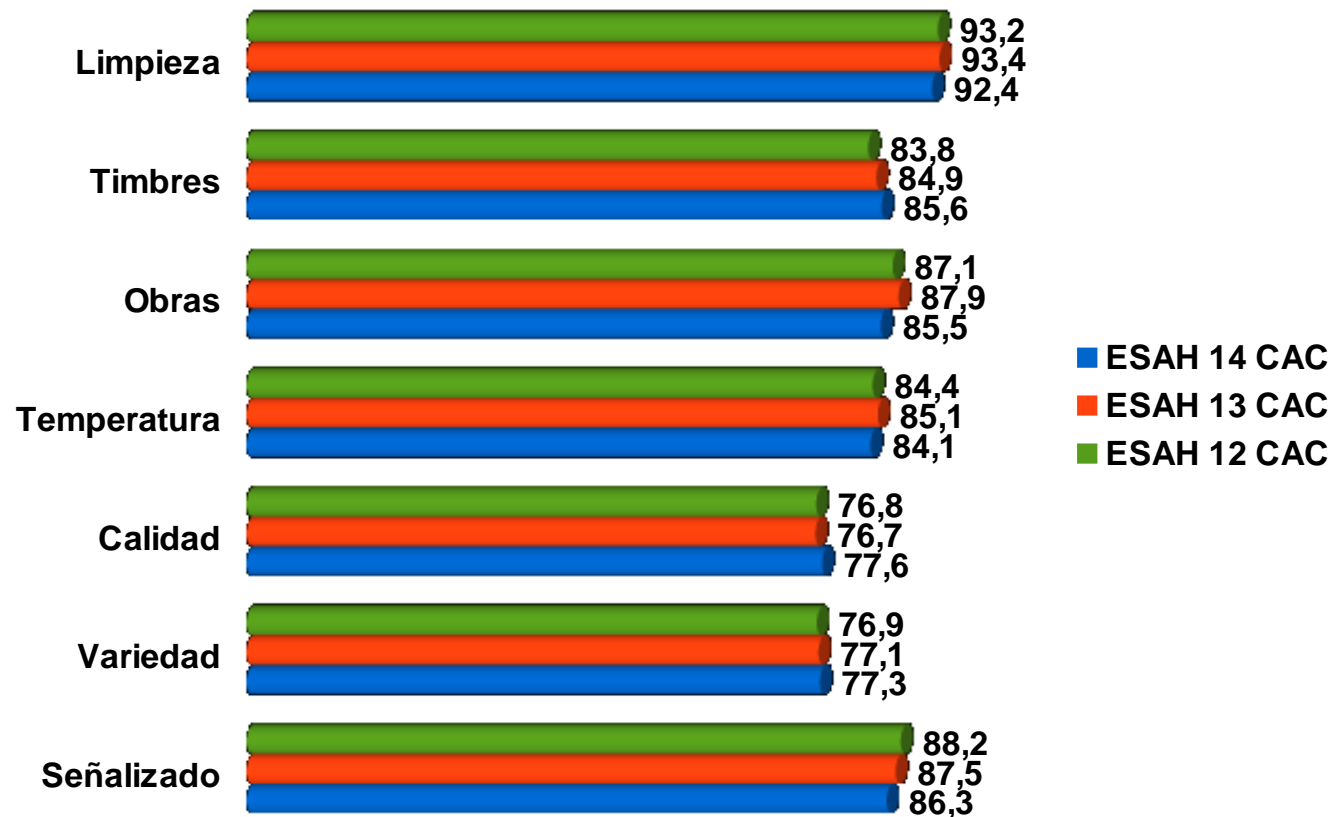
- Durante su estancia en el hospital, ¿le informaron o le entregaron la carta de derechos y deberes de los pacientes? (Si/No)
- Le informaron del funcionamiento de la planta, horarios, visitas, normas..? (Si/No)



CONDICIONES DE ALOJAMIENTO

- La limpieza de la habitación, ¿le pareció? (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)
- En relación a los siguientes ruidos, la habitación le pareció: a) Timbres, Voces, Puertas b) Obras, maquinaria (Nada ruidosa, Poco ruidosa, Ruidosa, Muy ruidosa)
- Respecto a las características de la comida, qué opina sobre: a) Temperatura b) Calidad c) Variedad (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)
- Considera que el hospital está bien señalizado, ¿le ha resultado fácil orientarse? (Si/No)

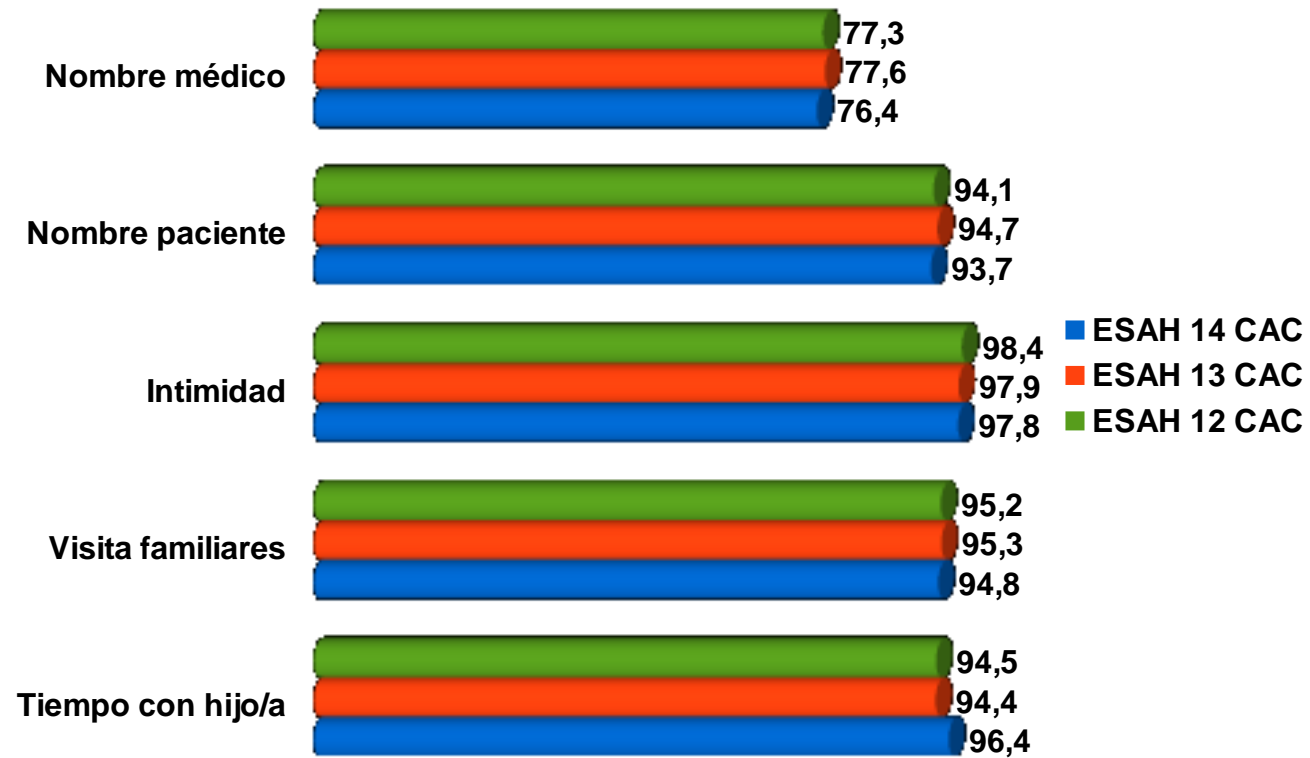
CONDICIONES DE ALOJAMIENTO



TRATO

- ¿Conoce el nombre de su médico en el hospital? (Si/No)
- ¿El personal de la planta se dirigió a usted por su nombre? (Si/No)
- ¿Han respetado su intimidad? (Si/No)
- El tiempo de visita de familiares, le ha parecido: (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)
- ¿Cómo le ha parecido el tiempo que ha permanecido junto a su hijo/a? (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)

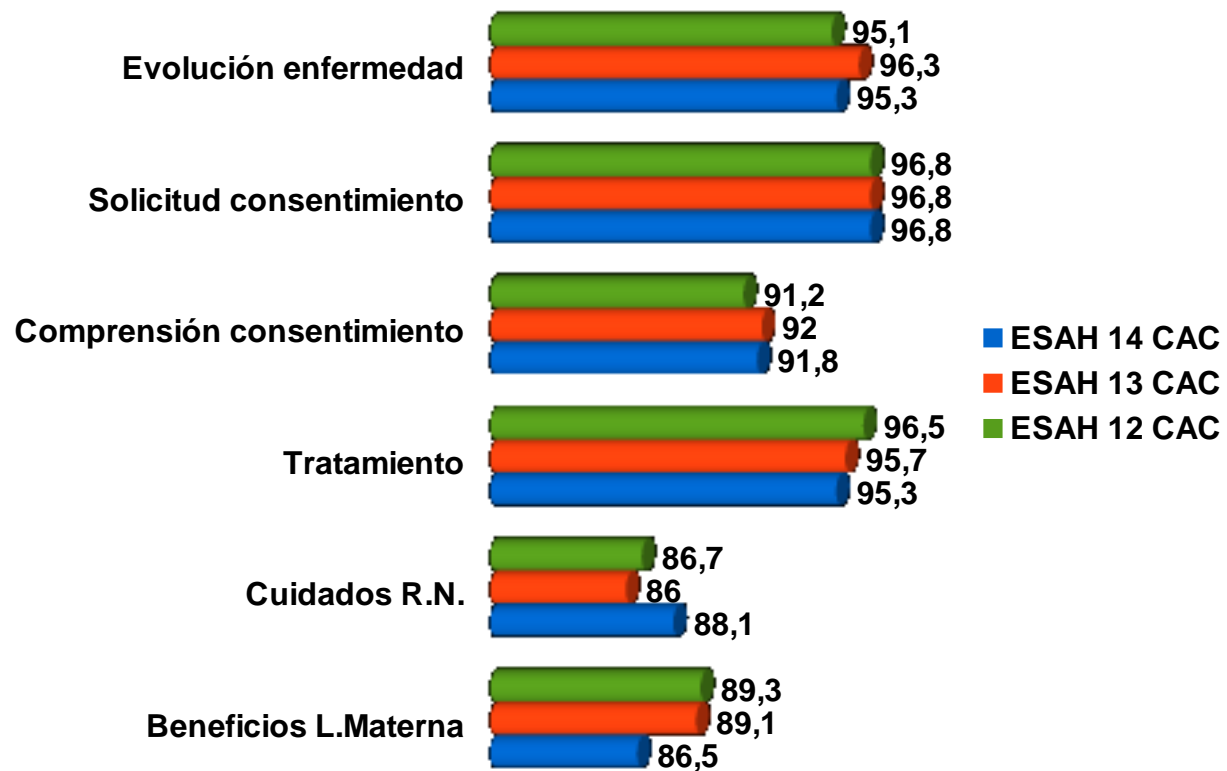
TRATO



INFORMACIÓN

- ¿Le informaron con claridad sobre la evolución de su enfermedad y de las pruebas que le hicieron? (Si/No)
- Antes de realizarle alguna prueba o intervención, ¿le informaron y solicitaron su consentimiento? (Si/No)
- ¿Tuvo tiempo para leer, comprender y firmar el consentimiento informado? (Si/No)
- ¿Le informaron adecuadamente sobre los cuidados o el tratamiento que debía seguir en casa? (Si/No)
- Durante su estancia en el hospital, ¿le han informado sobre los beneficios de la lactancia materna? (Si/No)
- ¿ Le han informado sobre los cuidados del recién nacido/a? (Si/No)

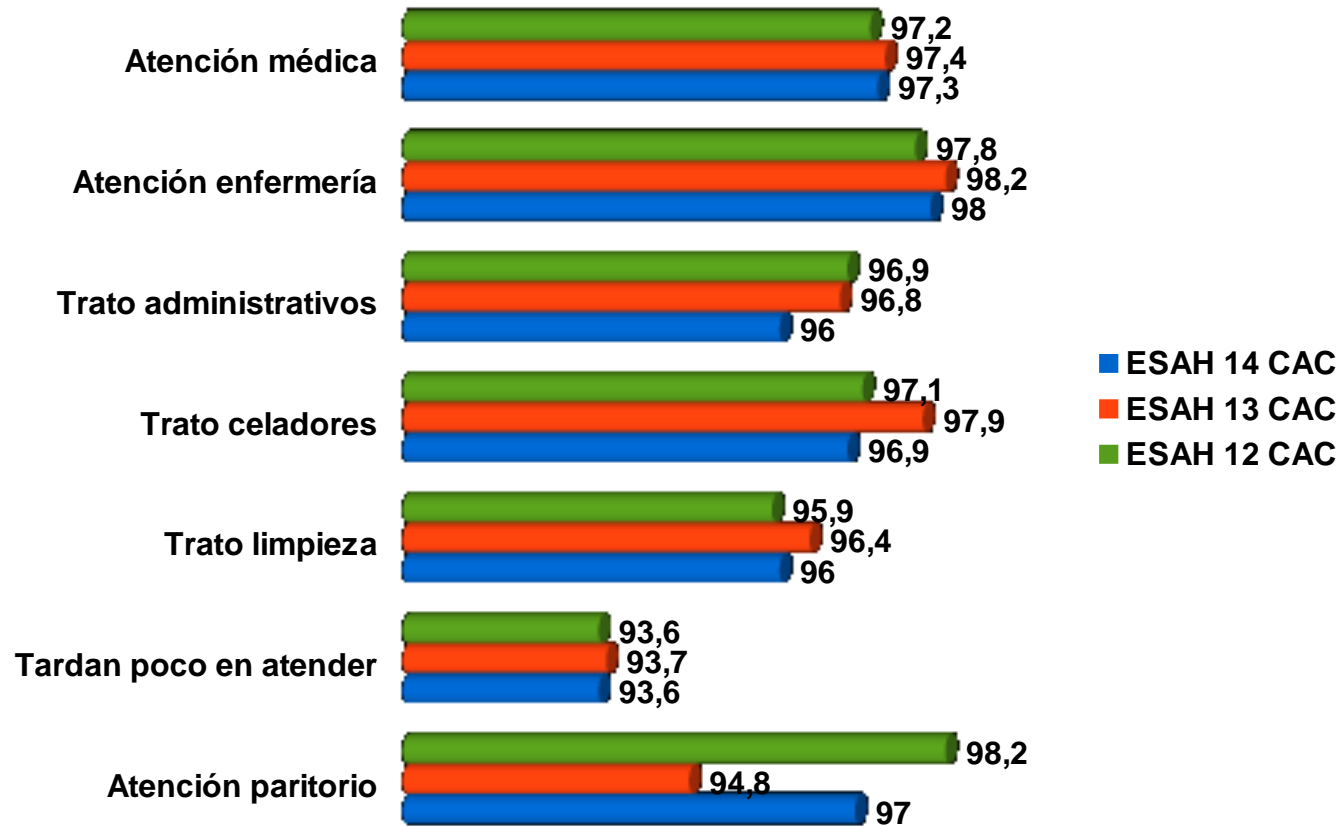
INFORMACIÓN



CALIDAD ATENCIÓN

- **Que le ha parecido la atención recibida del personal médico: (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)**
- **Que le ha parecido la atención recibida del personal de enfermería: (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)**
- **¿Y el trato recibido por el personal: Administrativo, Celadores, Limpieza?: (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)**
- **Durante su estancia, ¿qué le ha parecido el tiempo que han tardado en atenderle cuando lo ha necesitado? (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)**
- **¿Cómo le ha parecido la atención recibida en paritorio? (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal)**

CALIDAD ATENCIÓN



ANÁLISIS MULTIVARIANTE

•Variables que resultaron de peso en la regresión lineal múltiple relacionadas significativamente con la puntuación global de los hospitales:

•Variables de población usuaria y del ingreso :

•Los Servicios Médicos

•Rango de edad entre 0-2, 20-39 y 50-69 años

•El sexo

•Siendo las variables que prevalecen en la regresión lineal, si bien su peso en la variabilidad de los resultados es de un 3.0%

ANÁLISIS MULTIVARIANTE

En relación al modelo entre los ítems de la encuesta y la puntuación global de los hospitales, de mayor a menor:

- **Tiempo que tardaron en atenderle**
- **La atención recibida del personal médico**
- **La atención recibida del personal de enfermería**
- Información sobre la evolución de su enfermedad
- Tiempo de visita de familiares
- Dirigirse a la población usuaria por su nombre
- El trato recibido por el personal administrativo
- El trato recibido por el personal de limpieza
- La señalización del hospital para orientarse
- El ruido causado por obras y maquinaria y el producido por timbres, voces y puertas
- Conocer el nombre del médico que les atendió
- La calidad y variedad de la comida
- Información o entrega de la carta de derechos y deberes

Siendo las variables que prevalecen en la regresión lineal, si bien su peso en la variabilidad de los resultados es de un 33,3%

CONCLUSIONES

- **La puntuación global de los hospitales de la C.A.C. En 2014: 8.54 (8.49-8.59 puntos. No existen diferencias significativas con los dos años anteriores.**
- **En la valoración por Servicios, se observa que los servicios Médicos se encuentran con valores por encima de la media de la comunidad autónoma.**
- **Los resultados obtenidos por variables en esta encuesta al alta hospitalaria con respecto a la ESAH 12, son similares.**
- **Respecto a la ESAH 13, son iguales los resultados obtenidos.**
- **La población usuaria da mayor importancia a las variables referidas a la calidad de la atención, siendo estos los valores que aparecen primero en la regresión lineal.**