

REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017



Encuesta a usuarios de hospitalización



CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria

Contenidos

1	Objetivos	Pág. 3
2	Metodología	Pág. 4
3	Caracterización de los informantes	Pág. 7
4	Ingreso	Pág. 9
5	Valoración de aspectos concretos	Pág. 12
6	Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica	Pág. 13
7	Información recibida	Pág. 17
8	Valoración de los profesionales	Pág. 19
9	Valoración global del servicio	Pág. 24

1. Objetivos

Objetivos de la encuesta a usuarios de hospitalización



2.1. Metodología

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE USUARIOS DE HOSPITALIZACIÓN

Universo	Población de Cantabria que haya sido usuaria directa de algún servicio sanitario de atención especializada: 566.104 usuarios/as. Fuente: datos de población de Cantabria adscrita a tarjeta sanitaria.
Ámbito geográfico	Especializada Valdecilla (incluye Hospital de Liencres), especializada Sierrallana y especializada Laredo.
Tamaño muestral	660 encuestas: 330 para especialización y 330 para hospitalización.
Error estadístico máximo	$\pm 3,8\%$ para toda la Atención Especializada ($\pm 6,6\%$ en cada hospital de Atención Especializada).
Nivel de confianza	95% (significación 1,96) para máxima indeterminación ($p=q=0,5$).
Método de muestreo	Aleatorio simple en cada estrato.
Técnica de investigación	Encuesta telefónica asistida por ordenador (C.A.T.I.).
Herramienta de recogida de información	Cuestionario semiestructurado.
Tiempo medio de respuesta del cuestionario	Entre 8 y 10 minutos.
Empresa responsable de la realización de los trabajos de campo y el análisis de resultados	Idea Gestión

2.2. Metodología

Diseño muestral

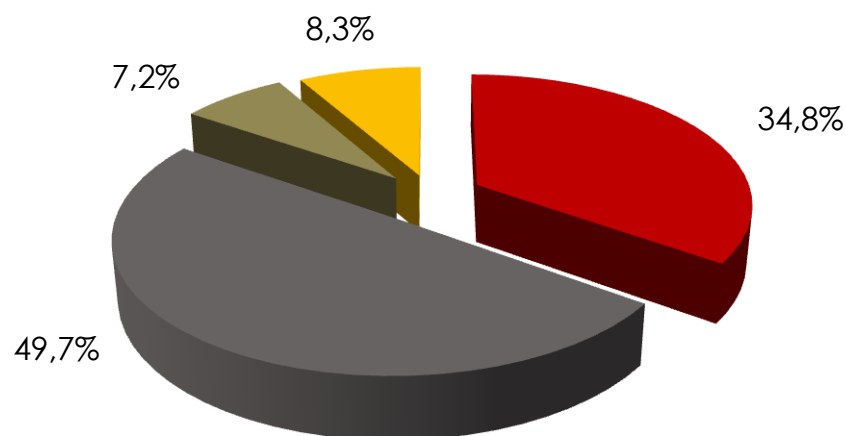
	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Especializada Valdecilla	313.182	1,96	0,5000	220	0,066
Especializada Sierrallana	158.240	1,96	0,5000	220	0,066
Especializada Laredo	94.682	1,96	0,5000	220	0,066
TOTAL	566.104	1,96	0,5000	660	0,038

- El universo de usuarios se desagrega para realizar el estudio de Atención Especializada y de Hospitalización. La muestra empleada será la mitad para cada encuesta: 330 para especialización y 330 para hospitalización.
- El tamaño muestral definido para cada estrato se ha fijado para que sea el mínimo necesario para que el error muestral alcance el $\pm 3,8\%$.

2.3. Metodología

Trabajo de campo

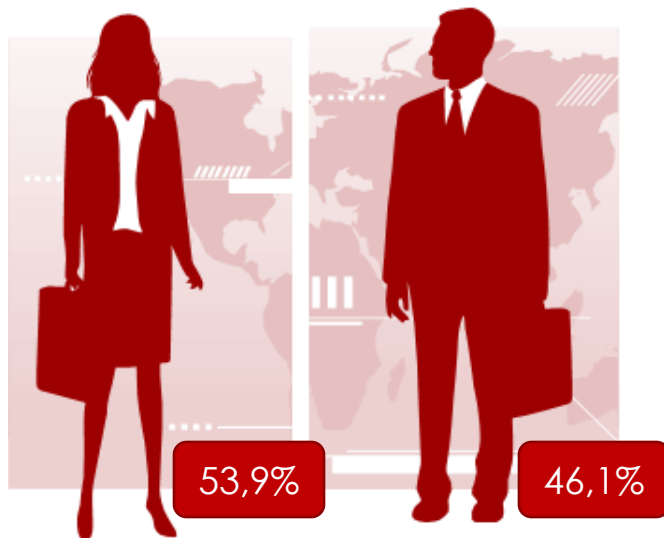
Encuestas realizadas	330
Llamadas emitidas	988
Hogares contactados	949



- Encuestas finalizadas con éxito
- No contesta, contestador, aplaza la llamada, sin finalizar, etc.
- No interesa
- Contacto no válido o fuera de rango

3.1. Caracterización de los informantes

Distribución de los informantes en función de las variables
sexo y edad



Menos de 14 años • 2,7%

Entre 15 y 24 años • 2,4%

Entre 25 y 34 años • 7,6%

Entre 35 y 44 años • 18,2%

Entre 45 y 54 años • 11,2%

Entre 55 y 64 años • 14,8%

Entre 65 y 74 años • 15,2%

Entre 75 y 84 años • 13,9%

De 85 o más años • 13,9%

3.2. Caracterización de los informantes

Nivel de estudios

Doctorado	2,1%
Educación universitaria	12,4%
Estudios secundarios	29,1%
Estudios primarios	48,5%
Sin estudios	7,6%
No contesta	0,3%

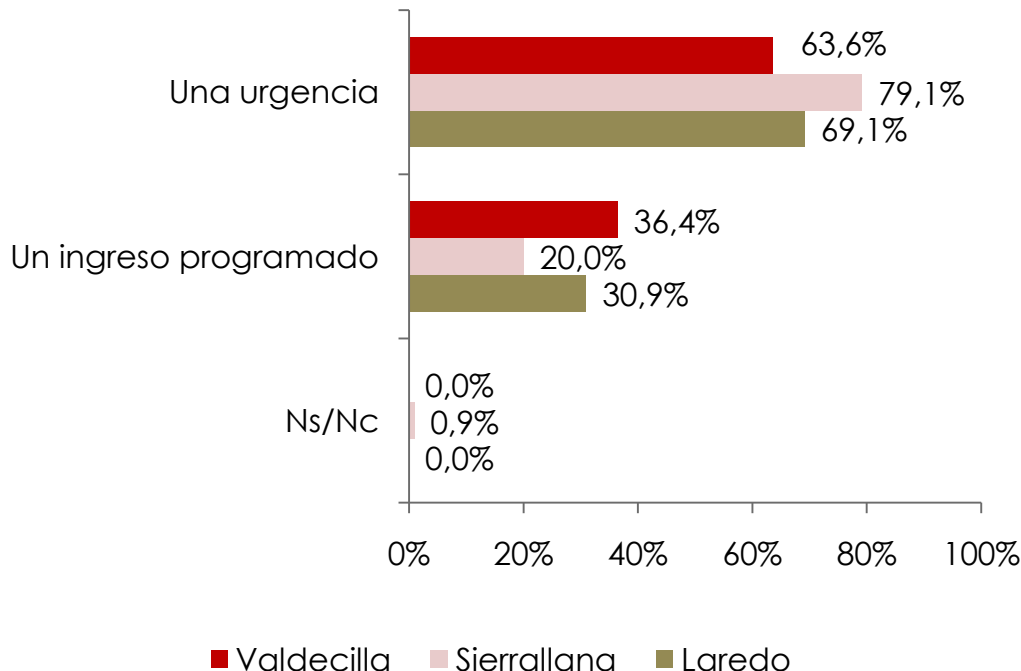
Ocupación

Estudiante	3,6%
Trabajador por cuenta propia	4,2%
Trabajador por cuenta ajena	27,0%
Empresario	0,3%
Desempleado	8,5%
Jubilado o pensionista	47,0%
Trabajos familiares o del hogar	7,9%
Otros	1,2%
No contesta	0,3%

- El nivel de estudios de, aproximadamente, la mitad de los informantes son primarios.
- El 47% de los informantes son jubilados/as o pensionistas.
- Más de un tercio de los informantes son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.

4.1. Ingreso

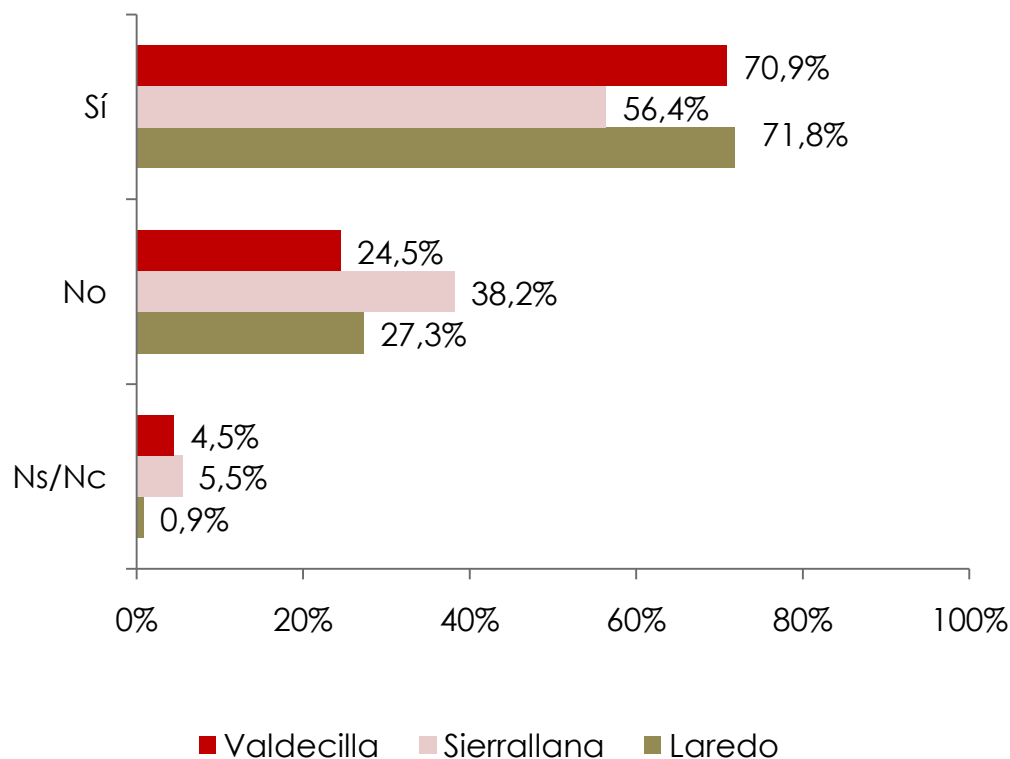
Causa del ingreso hospitalario



- Más del 60% de los/las usuarios/as de los tres hospitales afirman haber ingresado por una urgencia. En el caso del Hospital de Sierrallana, ese porcentaje se eleva casi al 80%.
- Más de un tercio de las personas informantes que ingresaron en el Hospital de Valdecilla lo hicieron de manera programada.

4.2. Ingreso

Existencia de guía de acogida



➤ El 56,4% de los ingresados en el Hospital de Sierrallana recibieron, ellos o sus familiares, una guía de acogida. Ese porcentaje supera el 70% en los Hospitales de Valdecilla y Laredo.

Pregunta: En el momento del ingreso o durante su hospitalización, ¿le proporcionaron una guía de acogida a usted o a sus familiares? (La guía de acogida es un folleto en el que se explica el funcionamiento general del hospital y la ubicación de los diferentes servicios).

4.3. Ingreso

Percepción del tiempo de ingreso en el hospital

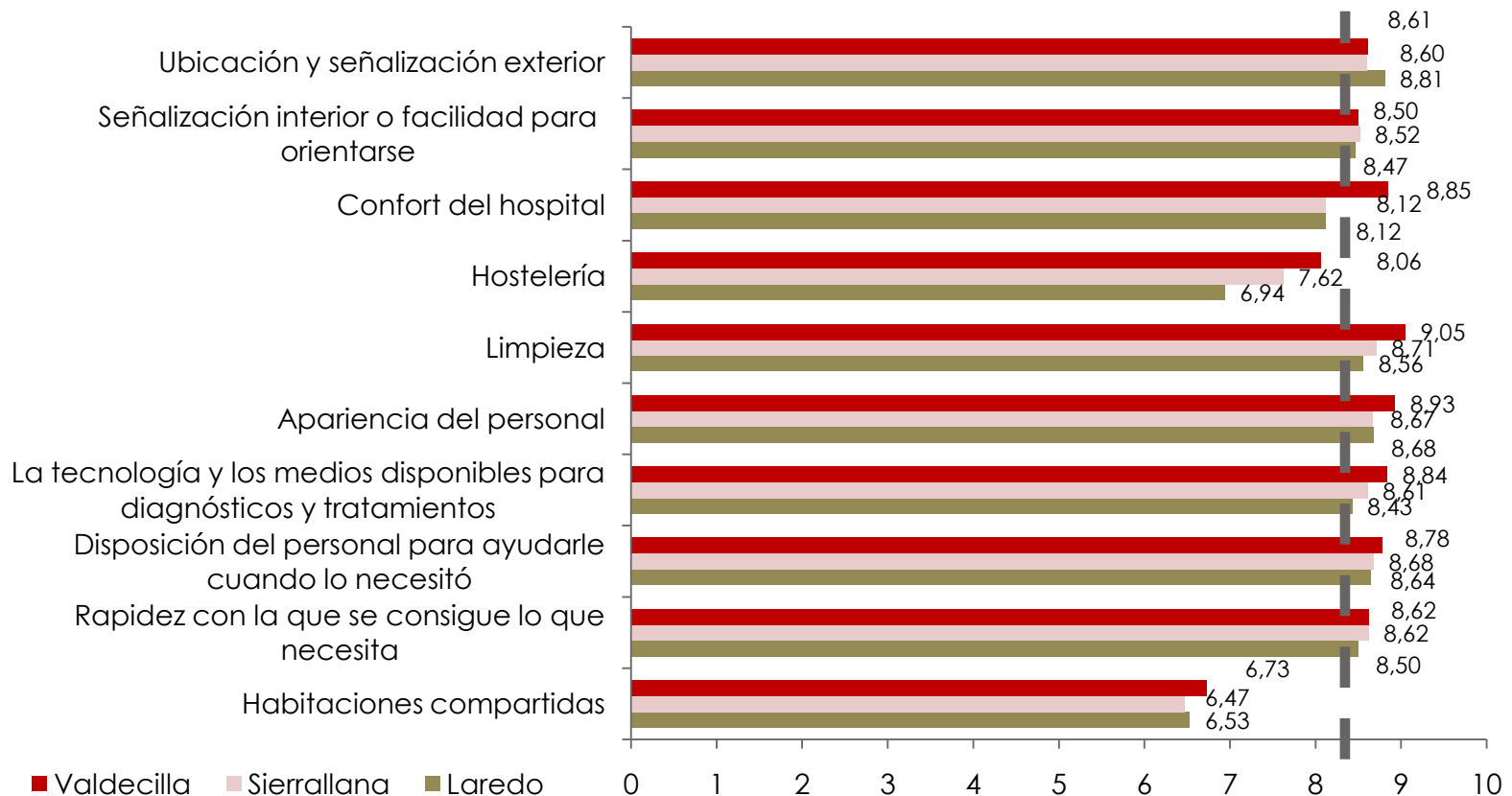
	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Más del tiempo necesario	•7,9%	11,8%	8,2%	3,6%
El tiempo necesario	•86,4%	83,6%	84,5%	90,9%
Menos del tiempo necesario	•5,2%	4,5%	6,4%	4,5%
Ns/Nc	•0,6%	0,0%	0,9%	0,9%

Pregunta: A su juicio, ha estado ingresado en el hospital...

5. Valoración de aspectos concretos

Valoración de aspectos concretos del hospital

Media: 8,30



Pregunta: Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos concretos del hospital en el que estuvo ingresado. Utilice una escala de 0 a 10, siendo 0 nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.

6.1. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

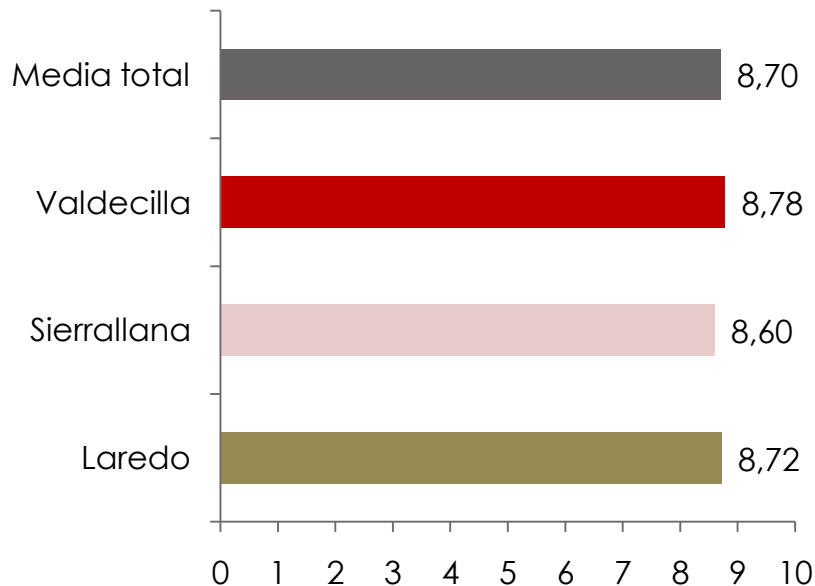
Explicación pruebas/operación quirúrgica

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Sí, se lo explicaron siempre	• 83,3%	82,7%	81,8%	85,5%
Sí, se lo explicaron algunas veces	• 9,7%	12,7%	7,3%	9,1%
No se lo explicaron	• 4,5%	3,6%	8,2%	1,8%
No le realizaron pruebas/operación quirúrgica	• 2,4%	0,9%	2,7%	3,6%

Pregunta: Durante su estancia en el hospital, cuando le realizaron pruebas/operación quirúrgica, ¿le explicaron en qué consistía?

6.2. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

Comprensión y entendimiento de la información sobre pruebas/operación quirúrgica



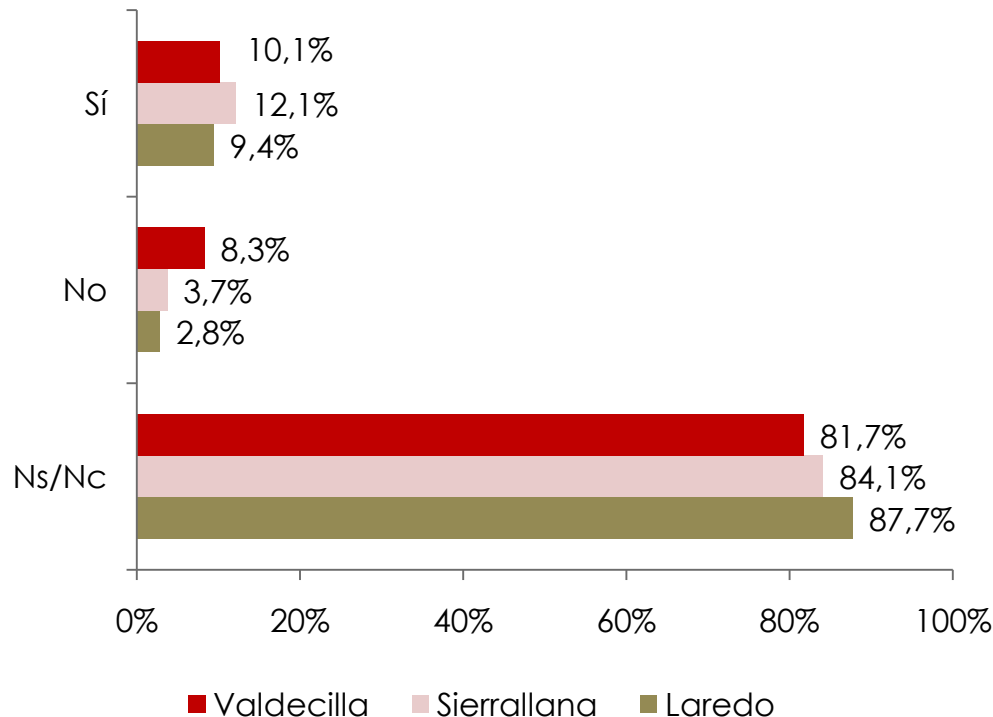
	Media	Desviación típica	N válidos
Valdecilla	8,78	1,09	N=105
Sierrallana	8,60	1,23	N=98
Laredo	8,72	1,45	N=102
Total hospitalización	8,70	1,26	N=305

➤ Los usuarios/as de los Hospitales de Valdecilla y Laredo han valorado su grado de comprensión en relación a la información sobre las pruebas/operación quirúrgica con 8,78 y 8,72 puntos, respectivamente, resultados que se sitúan por encima de la media total (8,70 en una escala de 0 a 10).

Pregunta: Puntúe de 0 a 10 su grado de comprensión y entendimiento de la información que le proporcionaron sobre las pruebas/operación quirúrgica que le iban a hacer, siendo 0 "no comprendió nada" y 10 "comprendió todo perfectamente".

6.3. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

Consentimiento por escrito antes de realizar pruebas/operación quirúrgica

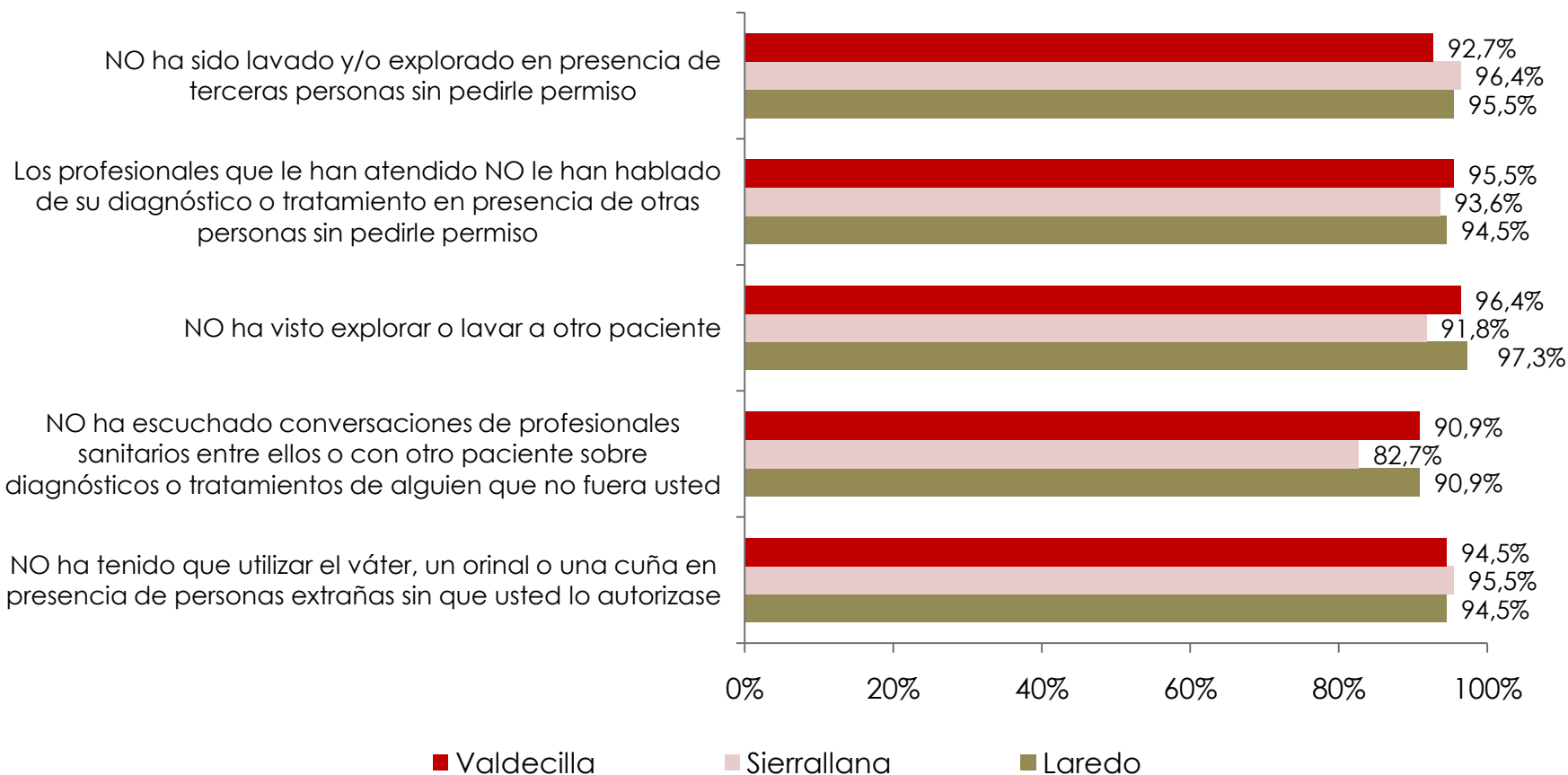


➤ Apenas una décima parte de las personas usuarias de hospitalización afirman que le pidieron consentimiento por escrito antes de realizarle pruebas diagnósticas u operación quirúrgica.

Pregunta: ¿Le pidieron consentimiento por escrito antes de realizarle las pruebas/operación quirúrgica (consentimiento informado)?

6.4. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

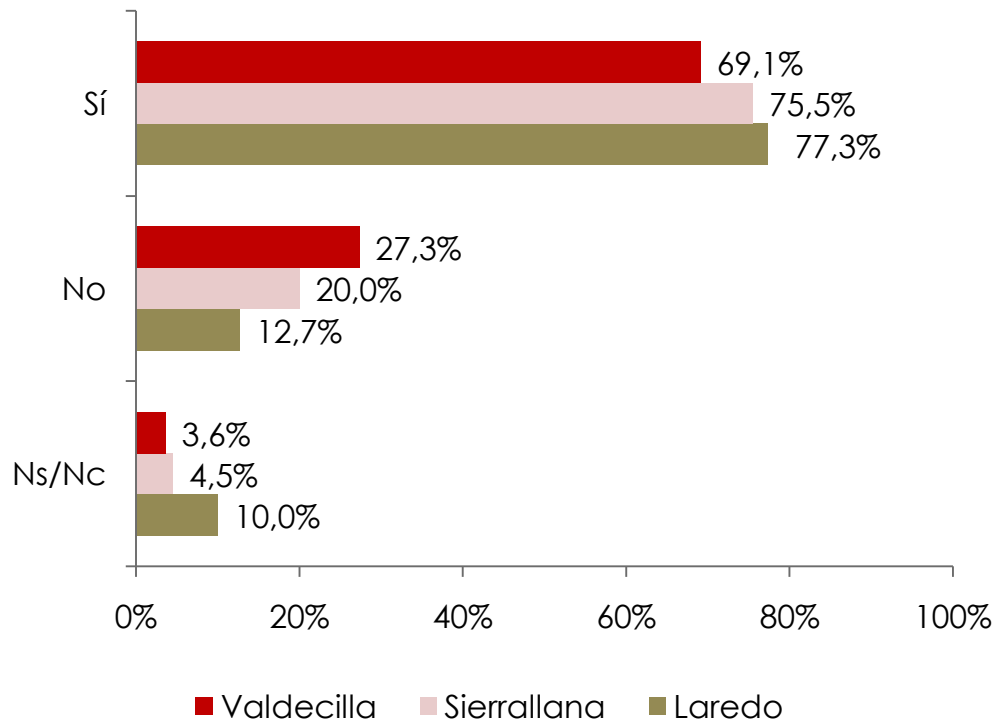
Durante la estancia en el hospital



Pregunta: Durante el tiempo que ha estado usted hospitalizado ...

7.1. Información recibida

Información a los familiares sobre el lugar y horario de información clínica

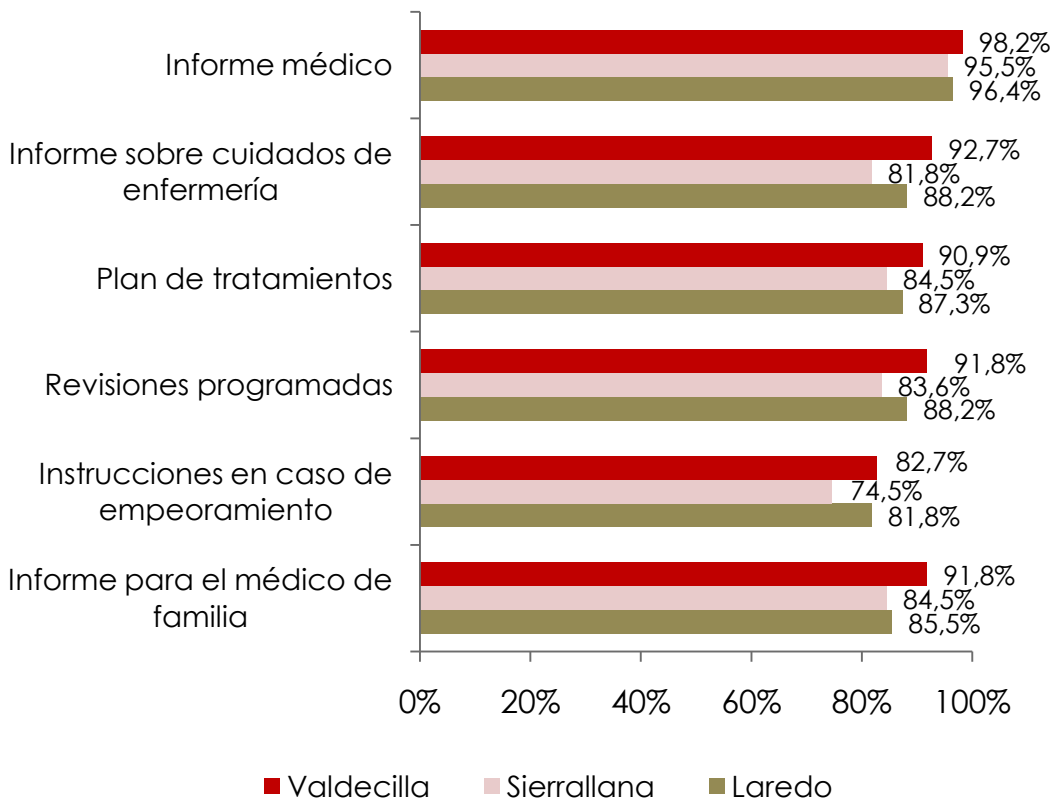


- Más de tres cuartas partes de los/las usuarios/as de los Hospitales de Sierrallana y Laredo afirman que sus familiares recibieron información sobre el lugar y horario de información clínica.
- Este dato es inferior en el caso del Hospital de Valdecilla (69,1%).

Pregunta: Durante su ingreso, ¿informaron a sus familiares o acompañantes sobre el lugar y horario de información clínica?

7.2. Información recibida

Entrega de informes y otra documentación



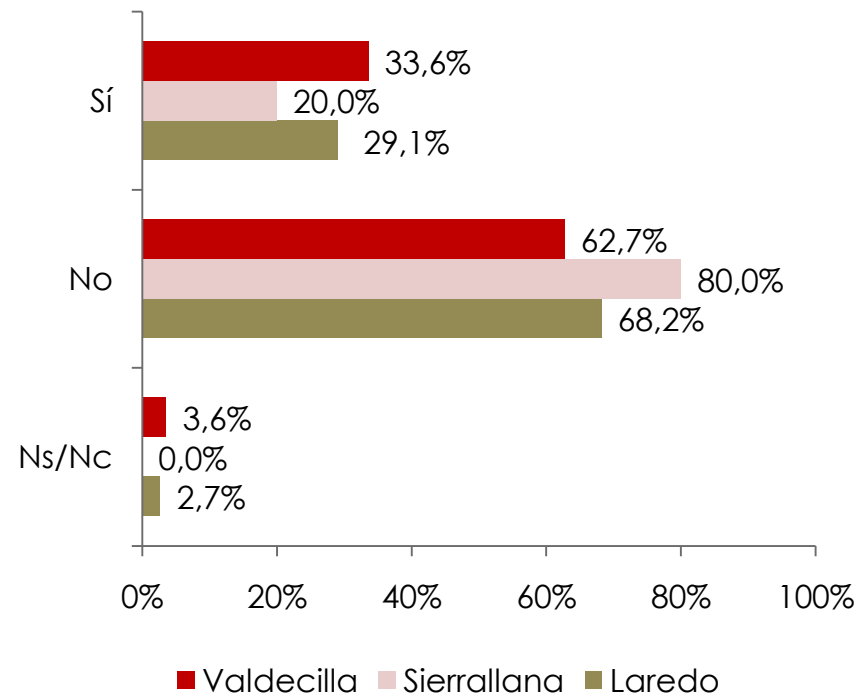
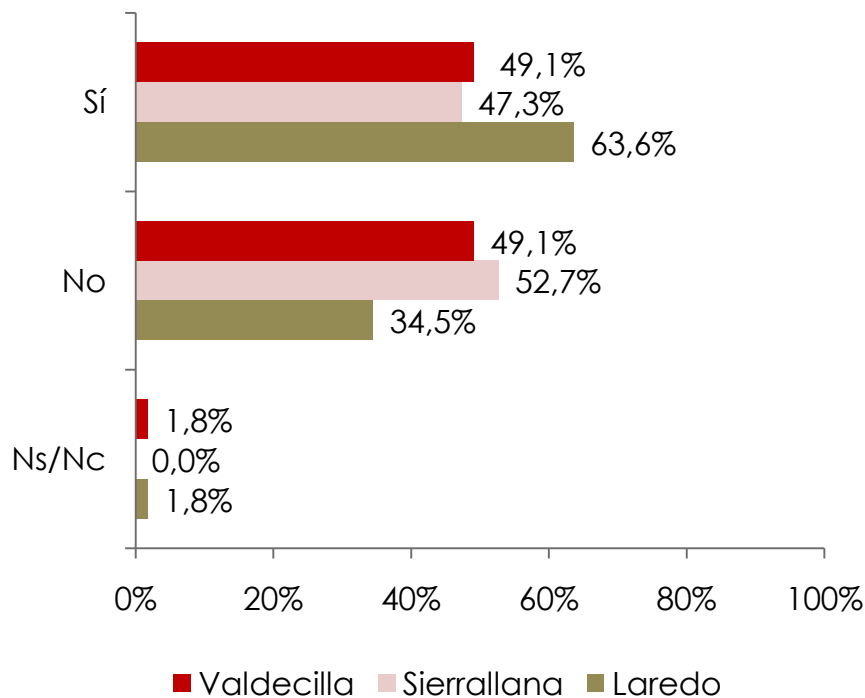
- Los porcentajes de usuarios que afirman haber recibido el informe médico, el informe sobre cuidados de enfermería, el plan de tratamientos, las revisiones programadas y el informe para el médico de familia superan el 80% en los tres hospitales.
- Respecto a las instrucciones en el caso de empeoramiento, es en Sierrallana donde se registra el peor dato de los aquí mostrados (74,5%).

Pregunta: Cuándo le dieron el alta le entregaron...

8.1. Valoración de los profesionales

Conocimiento del nombre del médico que le atendía habitualmente durante su estancia en el hospital

Conocimiento del nombre de los profesionales de enfermería que le atendían habitualmente

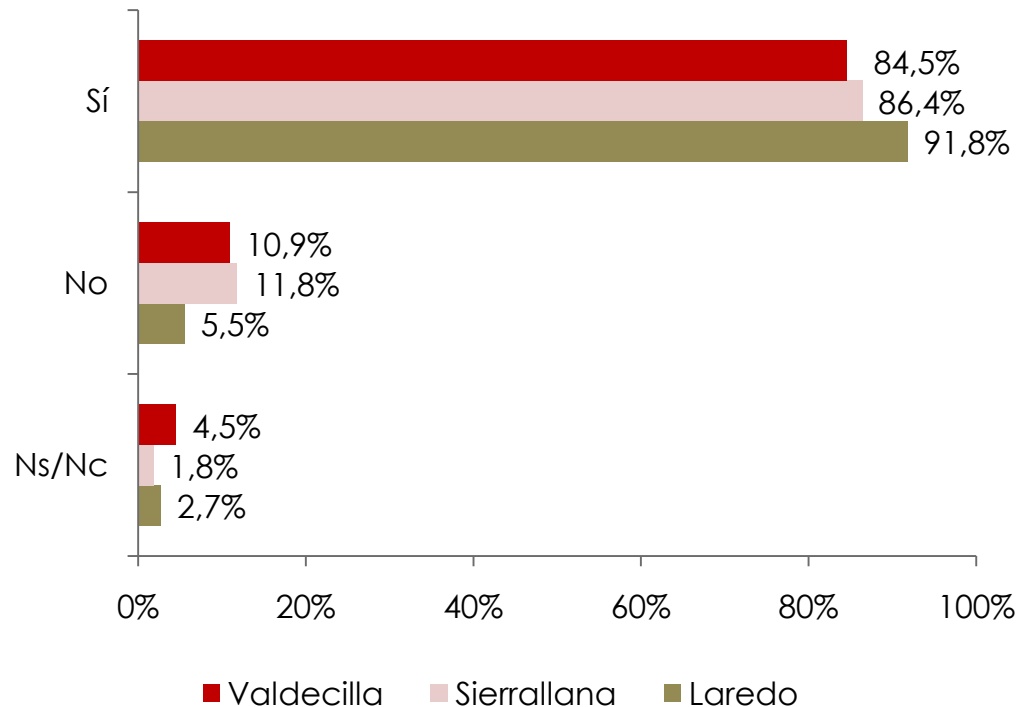


Pregunta: ¿Conoce los nombres de...

- El médico que le atendía habitualmente durante su estancia en el hospital?
- Los profesionales de enfermería que le atendían habitualmente?

8.2. Valoración de los profesionales

¿El personal que le atendió se identificó correctamente?

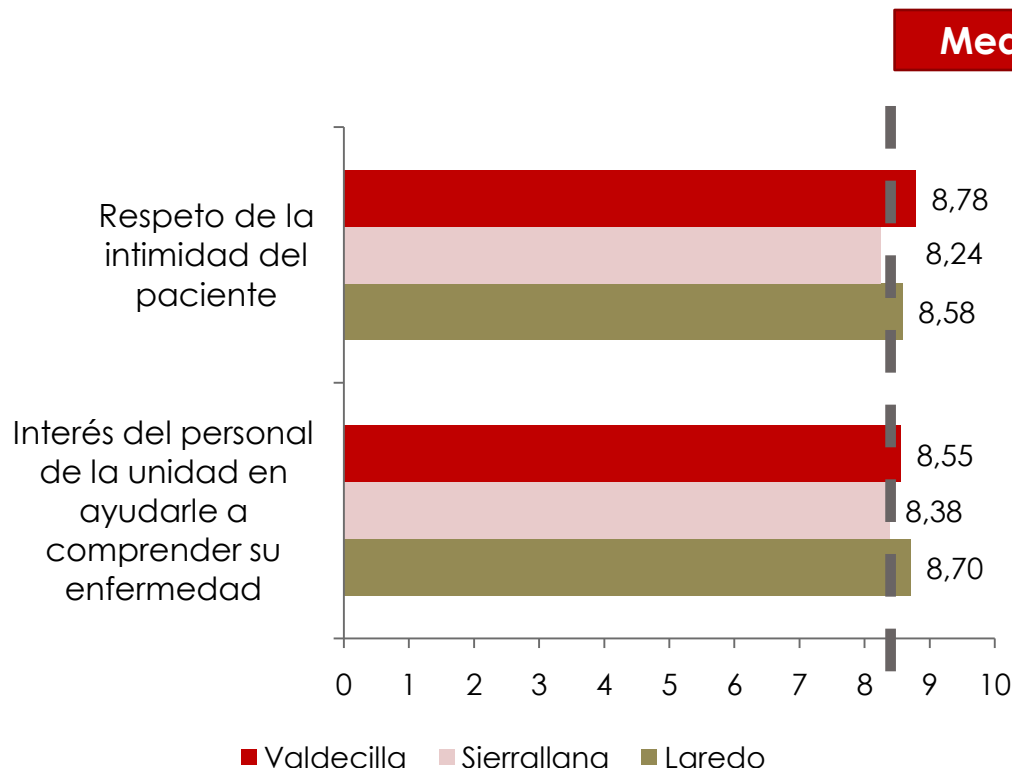


➤ Casi 9 de cada 10 informantes confirma que el personal hospitalario que le atendió se identificó correctamente.

Pregunta: ¿Considera que el personal que le atendió se identificó correctamente?

8.3. Valoración de los profesionales

Valoración del grado de satisfacción con algunos aspectos

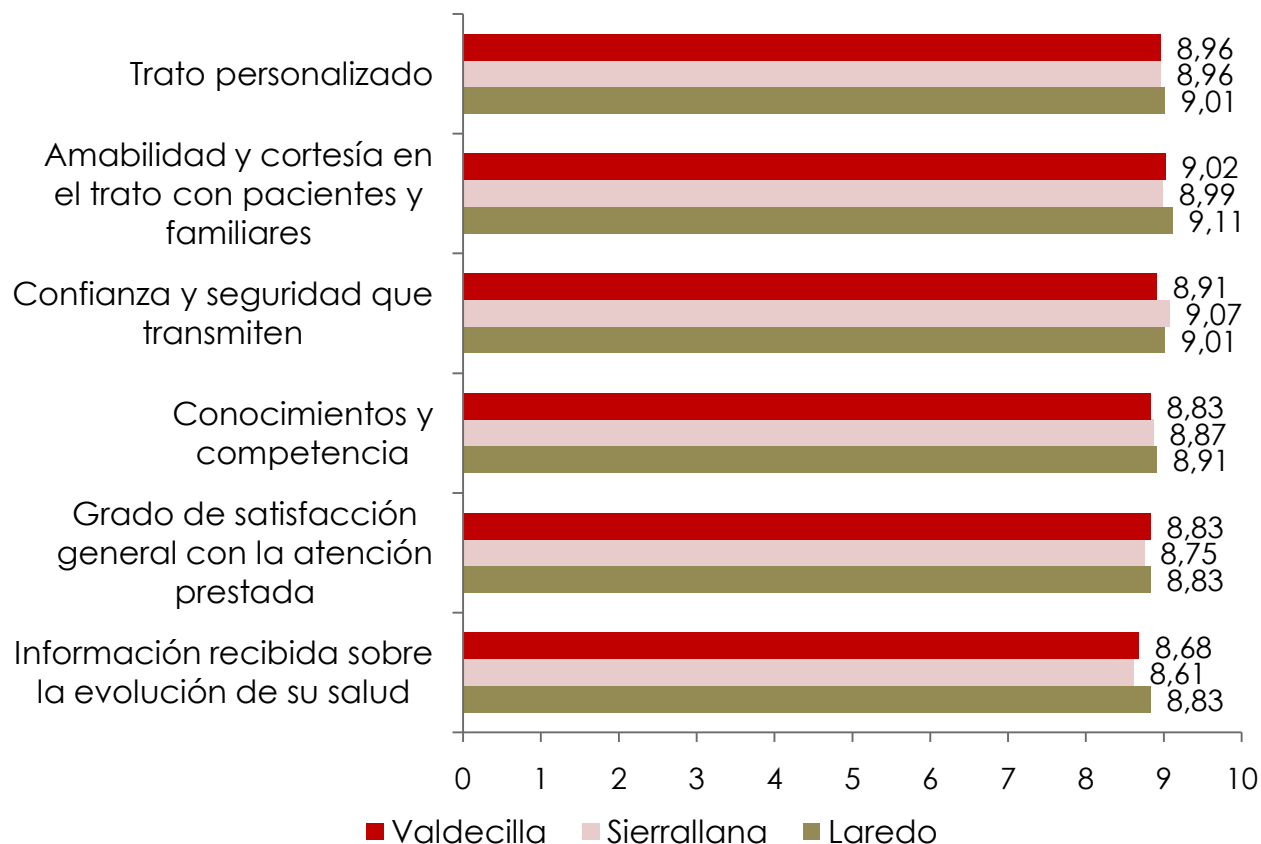


➤ Los informantes ingresados en el Hospital de Sierrallana se encuentran menos satisfechos con aspectos profesionales tales como el respeto a la intimidad (8,24) o el interés del personal por ayudarles a comprender su enfermedad (8,38) que los de los otros dos hospitales.

Pregunta: Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con los siguientes aspectos, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

8.4. Valoración de los profesionales

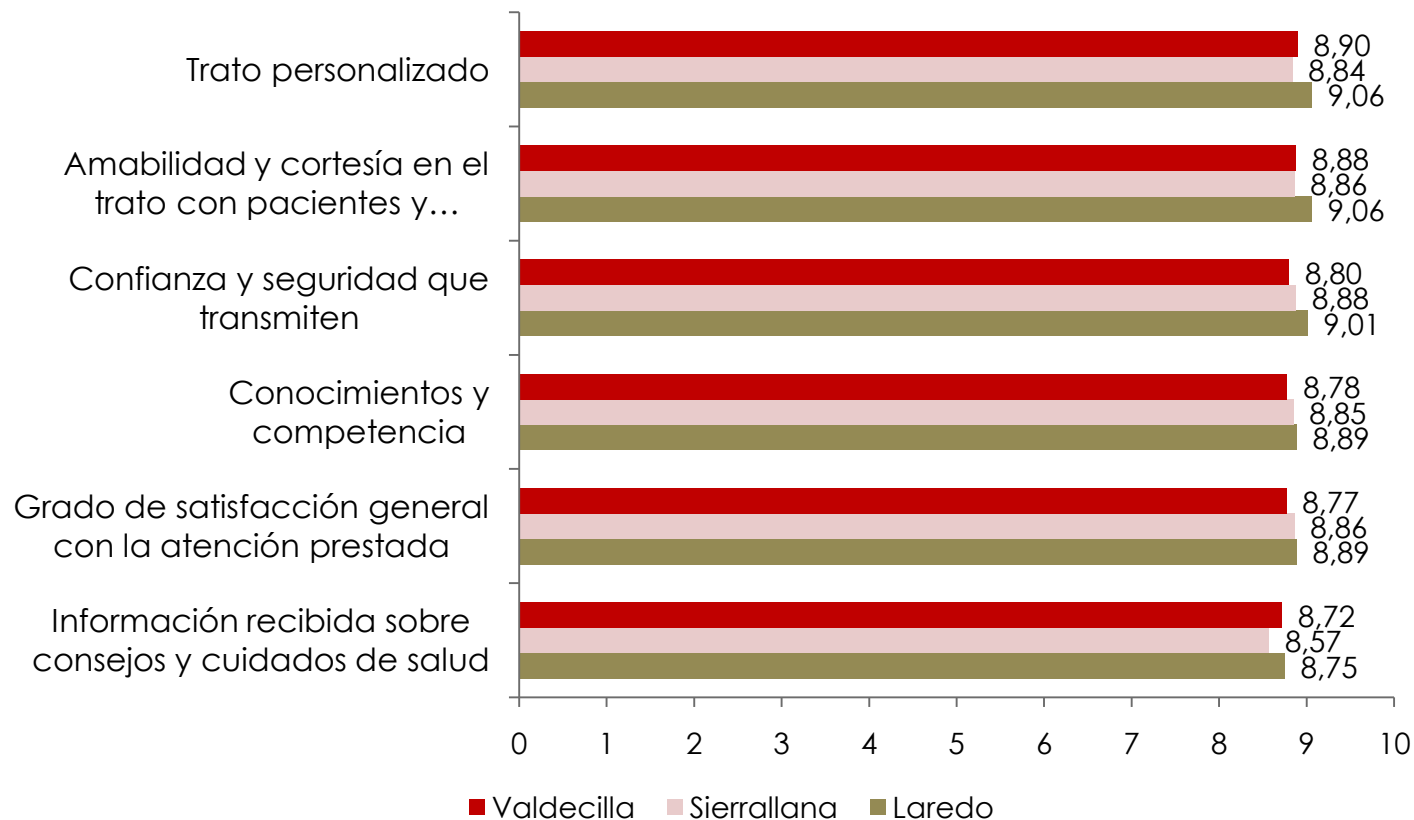
Valoración del médico que le atendió



Pregunta: Por favor, valore los siguientes aspectos relacionados con el médico que le atendió. Utilice una escala de 0 a 10, siendo 0 muy malo y 10 muy bueno.

8.5. Valoración de los profesionales

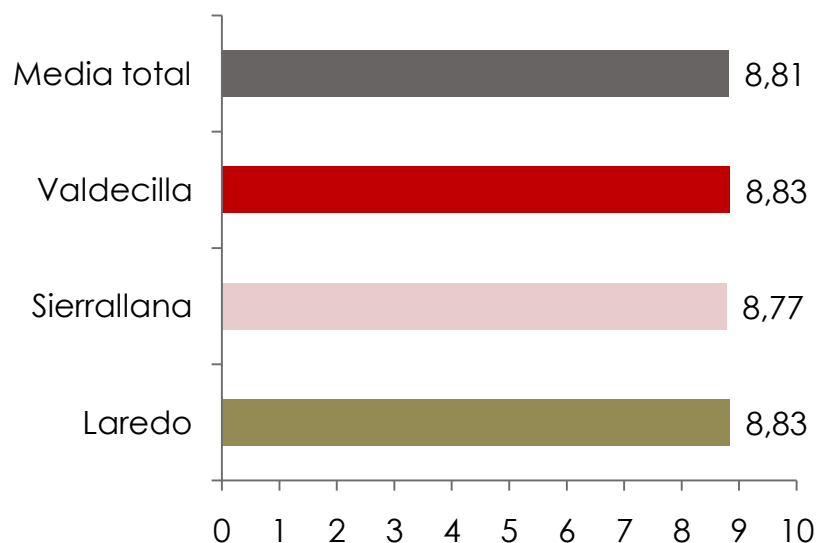
Valoración del personal de enfermería que le atendió



Pregunta: Por favor, valore los siguientes aspectos relacionados con el personal de enfermería que le atendió. Utilice una escala de 0 a 10, siendo 0 muy malo y 10 muy bueno.

9.1. Valoración global del servicio

Satisfacción general con la atención sanitaria recibida durante la estancia en el hospital



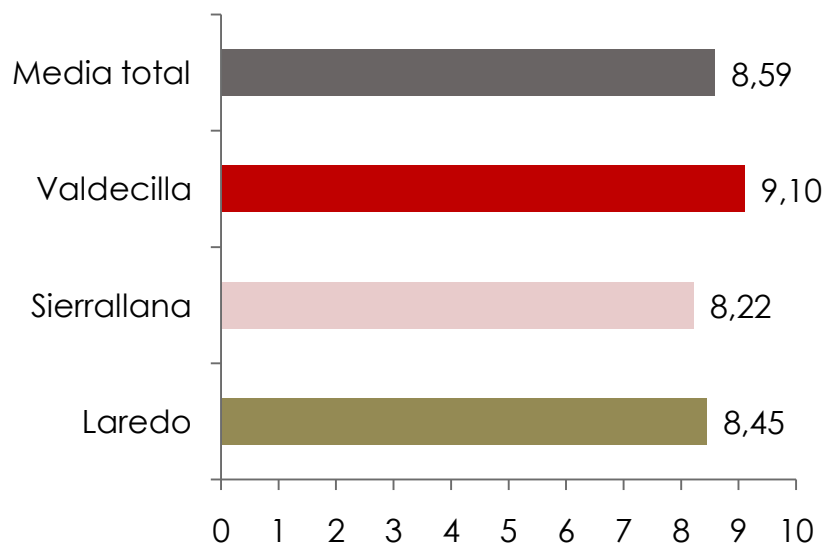
	Media	Desviación típica	Nº válidos
Valdecilla	8,83	1,55	N=109
Sierrallana	8,77	1,88	N=110
Laredo	8,83	1,61	N=110
Total Hospitalización	8,81	1,68	N=329

➤ Los informantes del Hospital de Sierrallana son los que se sienten menos satisfechos en relación a la atención sanitaria recibida (8,77 en una escala de 0 a 10), en comparación con el resto de usuarios/as de otros hospitales.

Pregunta: Indique su grado de satisfacción general con la atención sanitaria que ha recibido durante su estancia en el hospital. Valore utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

9.2. Valoración global del servicio

Volvería a elegir el mismo centro



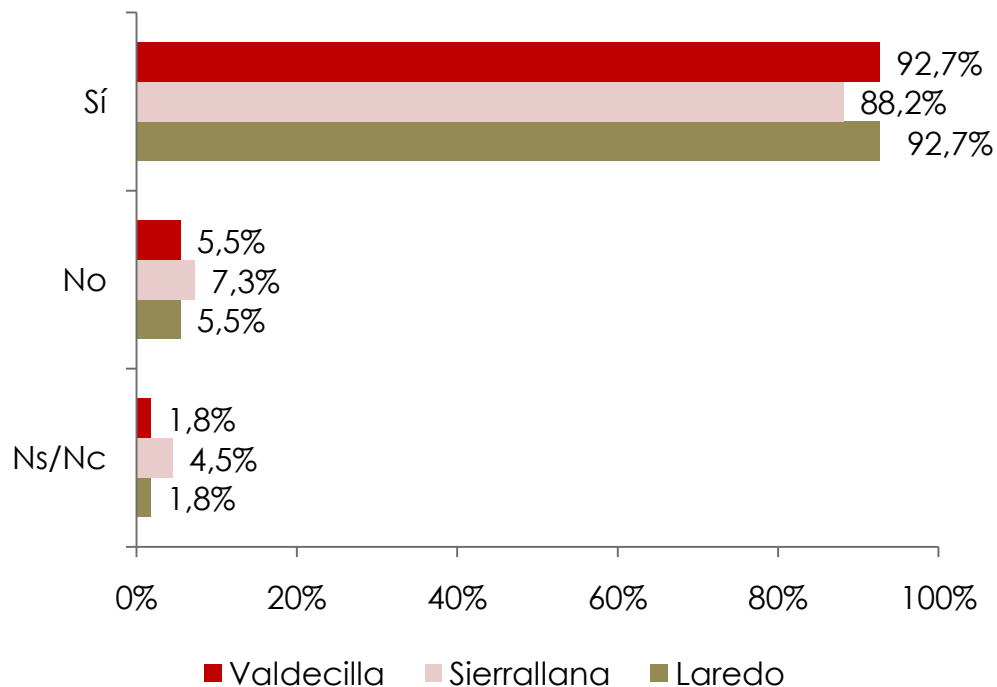
	Media	Desviación típica	N válidos
Valdecilla	9,10	1,43	N=110
Sierrallana	8,22	2,47	N=110
Laredo	8,45	2,31	N=108
Total Hospitalización	8,59	2,14	N=328

➤ Los usuarios/as del Hospital de Valdecilla son los que más valoran la posibilidad de volver a elegir el mismo centro (9,10 en una escala de 0 a 10), por encima de la media (8,59 en una escala de 0 a 10).

Pregunta: Si en el futuro necesitase ingresar en un hospital por un problema similar y pudiera elegir centro, ¿le gustaría volver al mismo? Valore de 0 a 10, siendo 0 “no le gustaría nada” y 10 “le gustaría mucho”.

9.3. Valoración global del servicio

Recomendaría el centro hospitalario a otras personas



➤ Teniendo en cuenta el total de usuarios de hospitalización, más del 90% recomiendan a otras personas el centro en el que estuvieron ingresados. Este porcentaje es del 88,2% en el caso de Sierrallana.

Pregunta: Dada la experiencia vivida, ¿recomendaría este hospital a otras personas?

REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017

Encuesta a usuarios de hospitalización



CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria