

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ALTA HOSPITALARIA

Global Hospitales
Servicio Canario de la Salud
Octubre 2017

Mediante la Instrucción 9/98 del Director del Servicio Canario de la Salud se definió una encuesta de satisfacción al alta hospitalaria 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.

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.

TAMAÑO MUESTRAL

En base a los datos de años anteriores, se calcula 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.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

- Tamaño de la muestra: 3.573 usuarios/as
- 55,2% mujeres
- 44,8% hombres
- El mayor número de individuos se encuentra en el grupo de edad 50-69 años
- 55,0% ingreso menor de 5 días (entre 1-5 días)
- 30,3% ingreso entre 6-14 días
- 14,7% ingreso 15 días o más
- 82,5% contesta el usuario/a la encuesta
- Usuarios extranjeros que realizaron la encuesta: 68 ingleses y 15 alemanes



VALORACIÓN GLOBAL

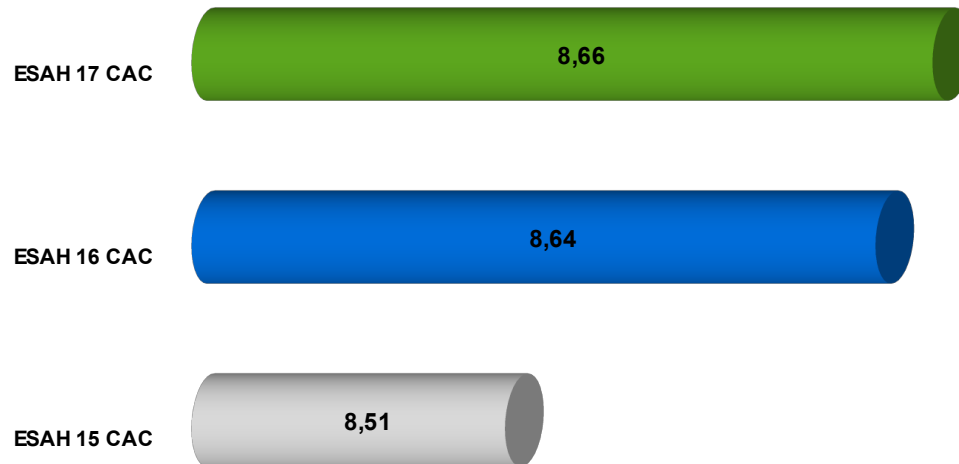
- Valoración global Año 2017
- Ámbito: Hospitales del Servicio Canario de la Salud
- Resultados: 8,66 (8,61-8,71) puntos con una desviación estándar de 1,4 en una escala de 0-10 puntos.
- Siendo 9,19 (8,93-9,45) puntos el mejor valorado y 8,50 (8,34-8,66) puntos el peor.

VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA

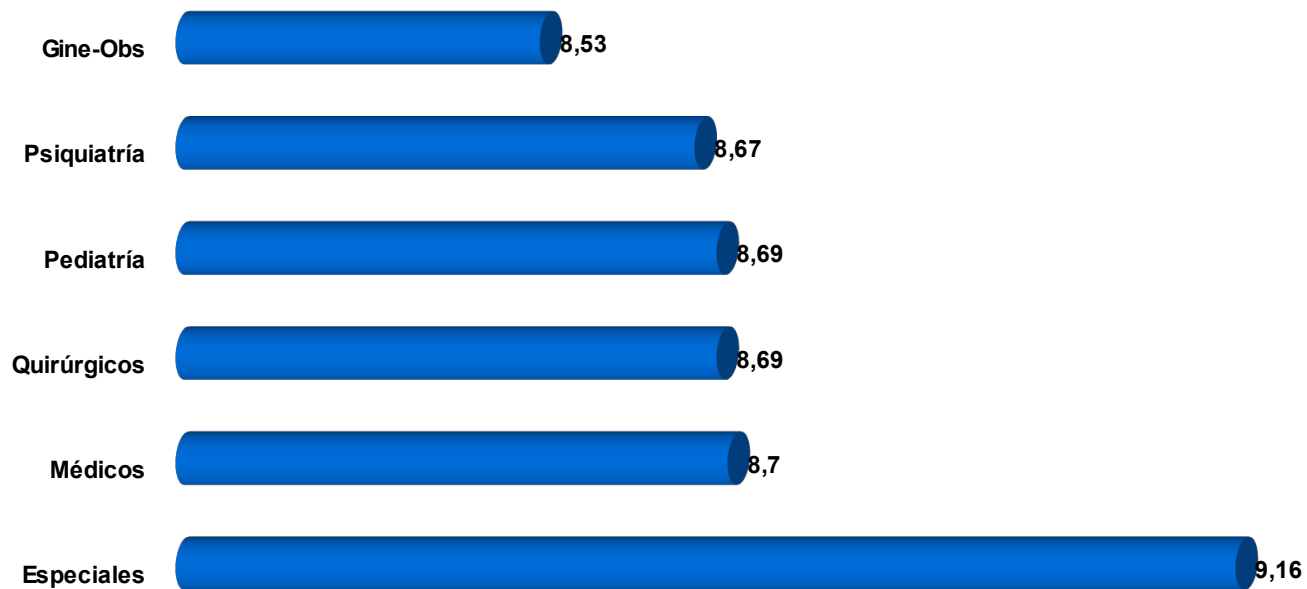
El porcentaje de satisfacción en el global de hospitales, se ha obtenido considerándose satisfacción como el total de las respuestas favorables. Respecto a los ítems cuya respuesta es Si/No aparece el resultado positivo. En cuanto a los de Muy bien, Bien, Regular, Mal y Muy mal, en la gráfica aparece 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

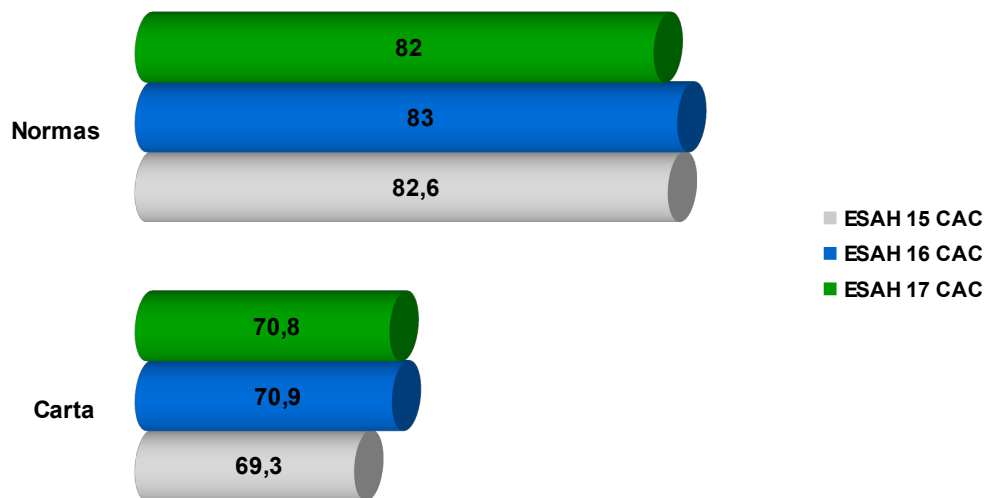


SERVICIOS



ACOGIDA

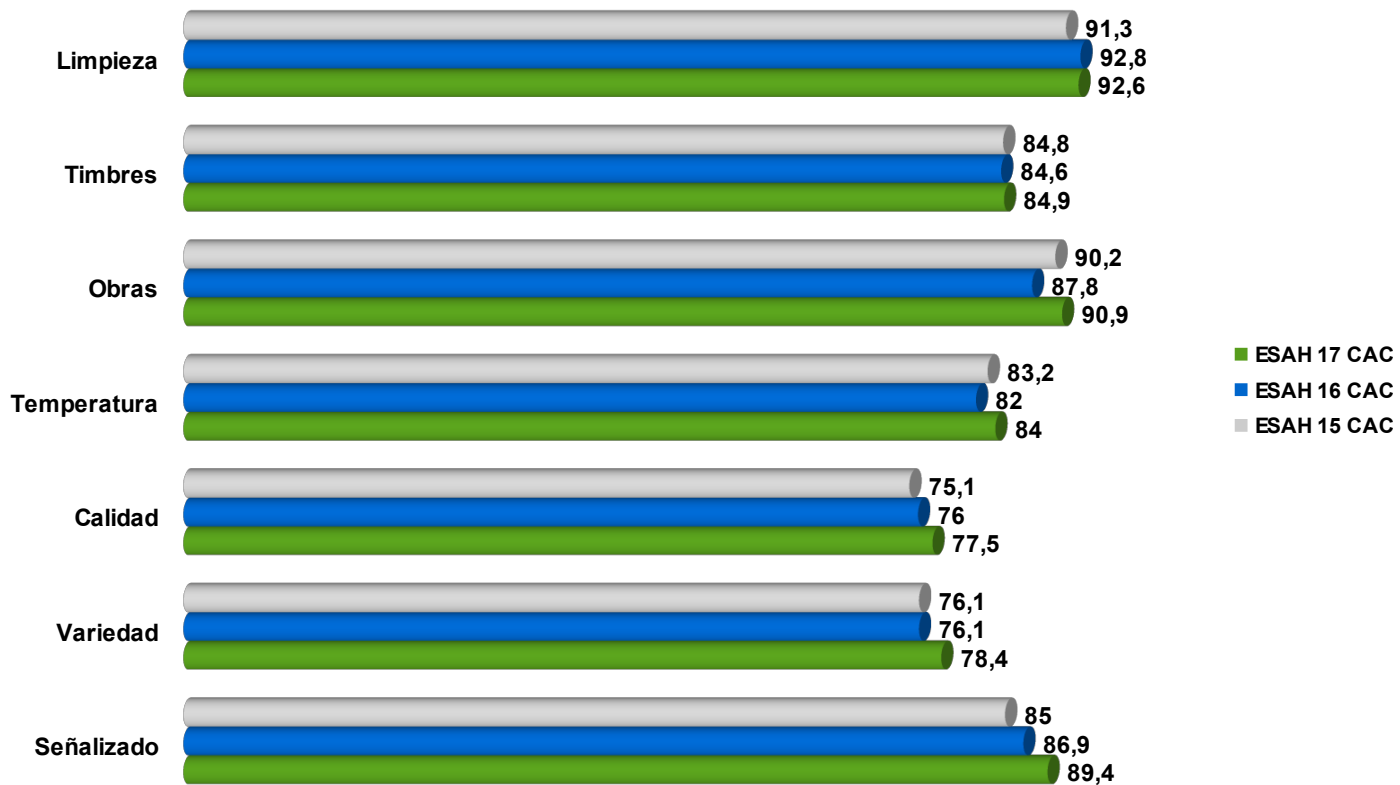
- Durante su estancia en el hospital, ¿le informaron o le entregaron la carta de derechos y deberes de los pacientes? (Si/No)
- Le informaron del funcionamiento de la planta, horarios, visitas, normas..? (Si/No)



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)

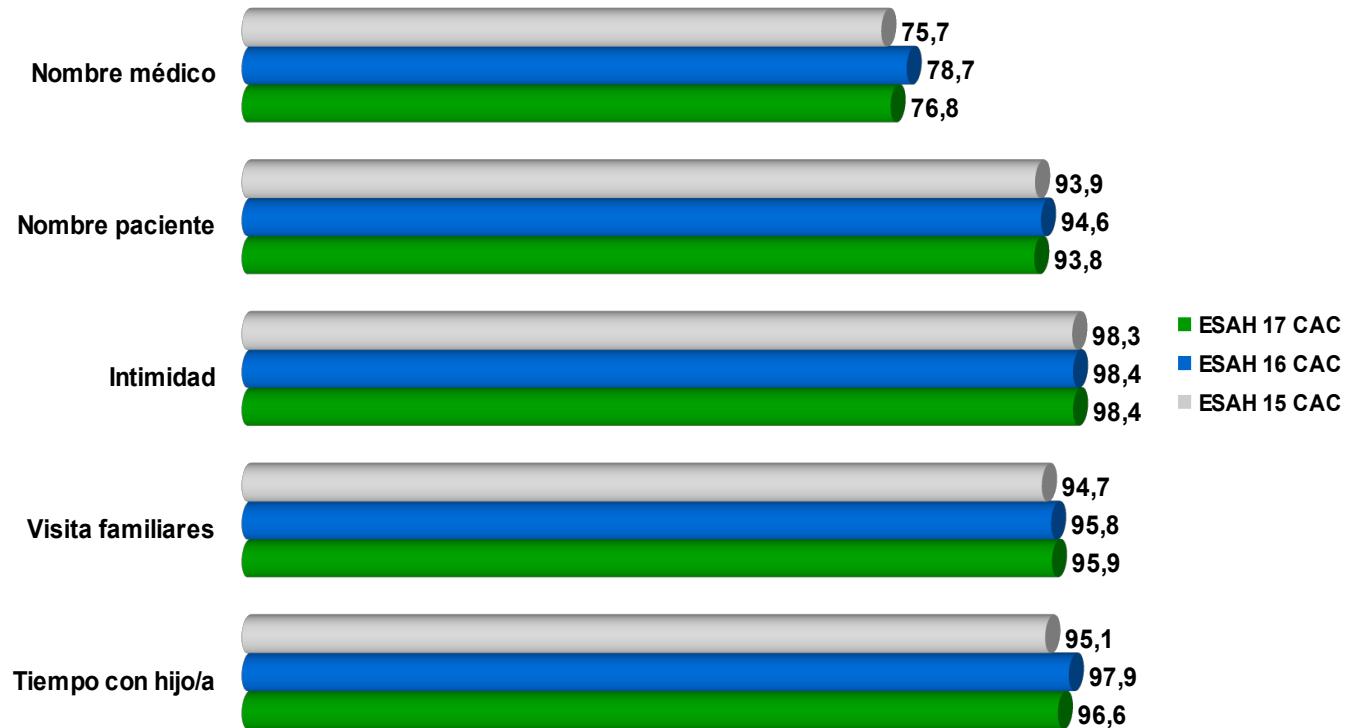
CONDICIONES DE ALOJAMIENTO



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)

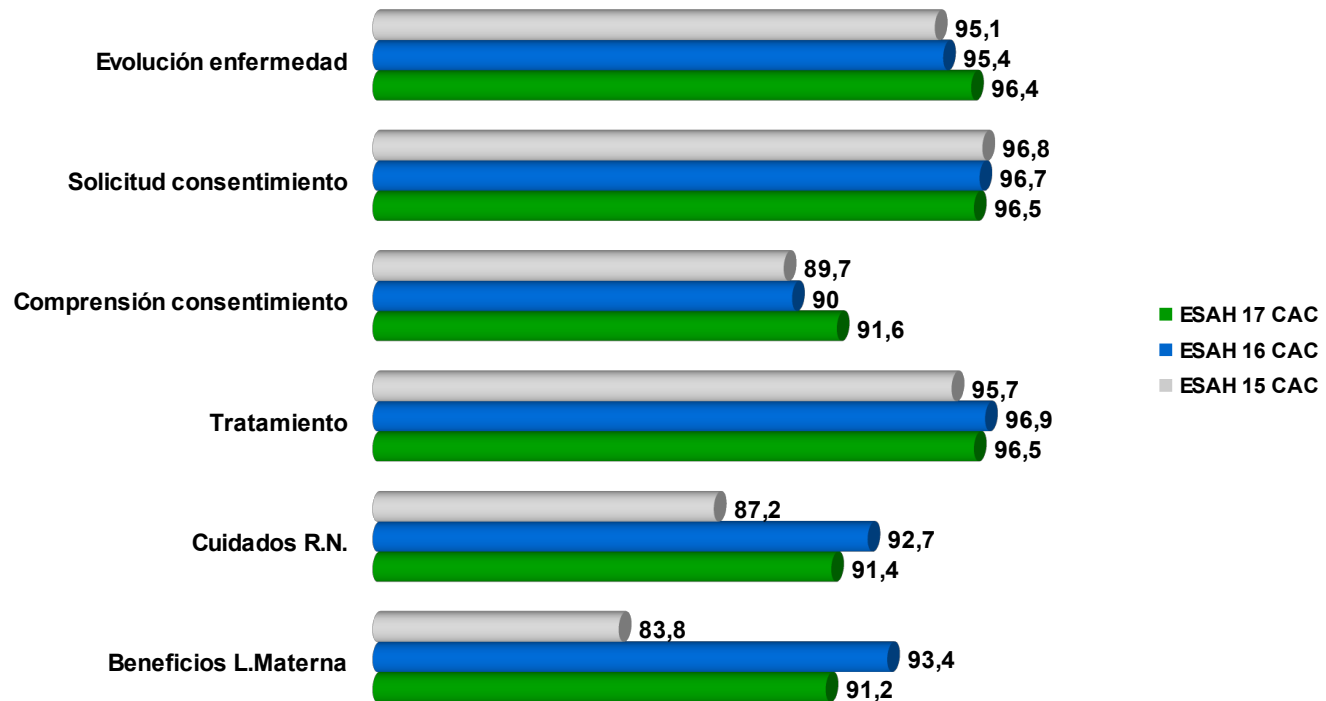
TRATO



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)

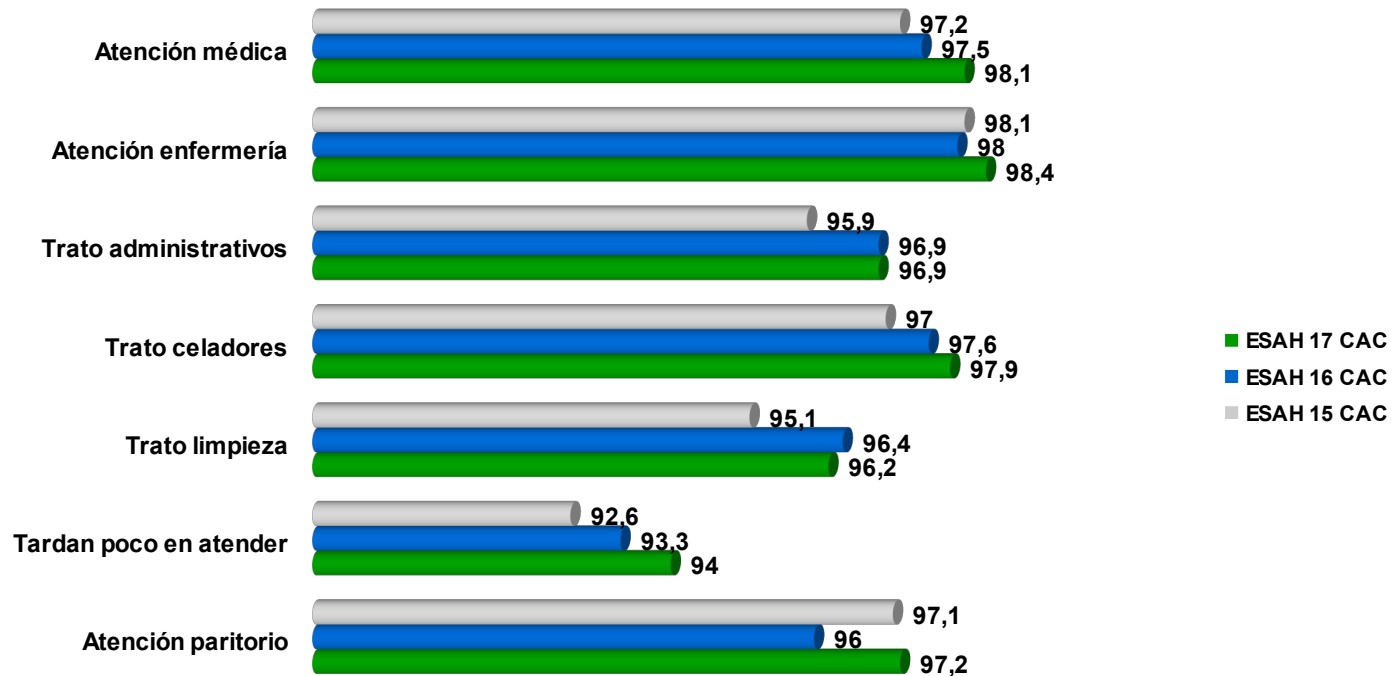
INFORMACIÓN



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 :

- Rango de edad entre 20-39 años
- Siendo la variable que prevalece en la regresión lineal, si bien su peso en la variabilidad de los resultados es de un 0,4%

ANÁLISIS MULTIVARIANTE

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

- **Respeto a su intimidad**
- **Tiempo que tardaron en atenderle**
- Trato recibido por el personal administrativo
- Trato recibido por el personal de limpieza
- Tiempo de visita de familiares
- Calidad de la comida
- El ruido ocasionado por timbres, voces y puertas
- La información sobre las normas de funcionamiento de la planta
- La señalización del hospital para orientarse

Siendo las variables que prevalecen en la regresión lineal, si bien su peso en la variabilidad de los resultados es de un 27,2%

CONCLUSIONES

- La puntuación global de los hospitales de la C.A.C. En 2017: 8,66 (8,61-8,71) puntos. Se encuentra en la media con respecto al año 2016 y por encima de la misma en relación al 2015.
- Los resultados obtenidos por variables en esta encuesta al alta hospitalaria con respecto a la ESAH 16 y 15, son similares.
- La población usuaria da mayor importancia a las variables referidas al trato y a la calidad de la atención, siendo estos los valores que aparecen primero en la regresión lineal.