

Encuesta de satisfacción de los usuarios ingresados en los hospitales del SCS

Año 2012



Metodología

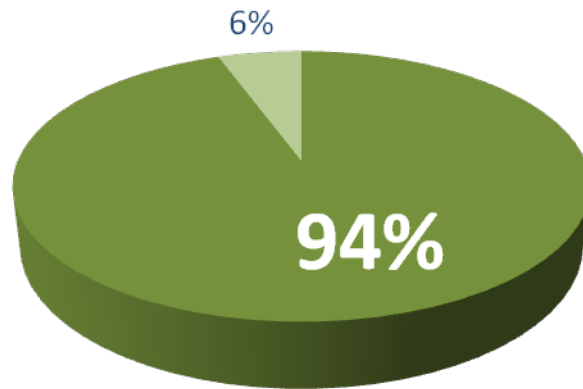
- **Entrevista telefónica** realizada por los Servicios de Atención al Usuario de los hospitales del Servicio Cántabro de Salud.
- Fechas: **15 de mayo al 30 de junio de 2012.**
- Se hicieron **302 encuestas** a los **pacientes ingresados** entre el 30 de abril y el 13 de mayo.



Resultados (1)

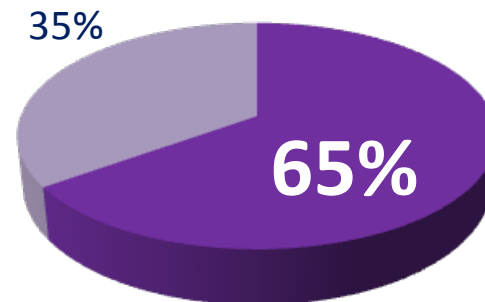
Participación

■ Participación ■ No participación



Entrega de la guía de acogida a usuarios

■ Entregadas ■ No entregadas

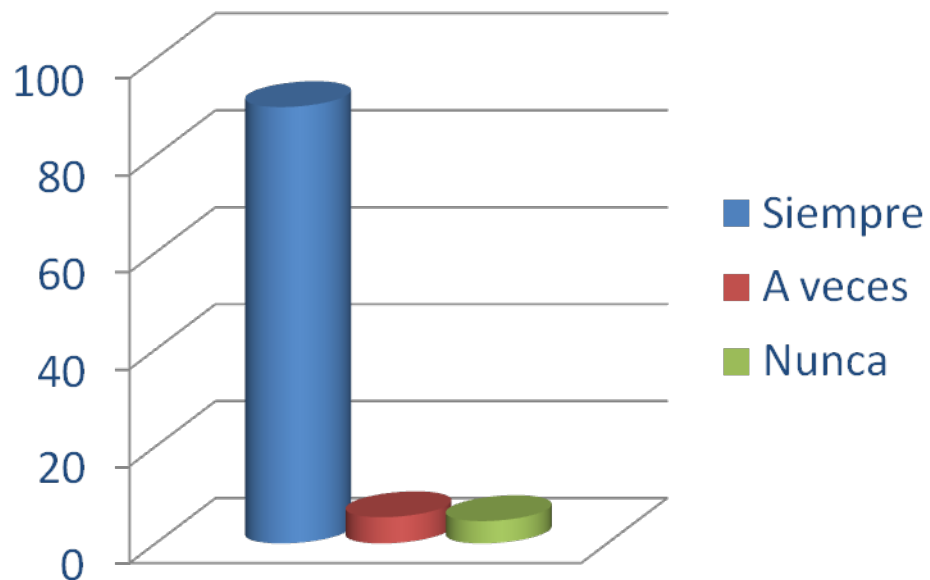


Resultados (2)

Valoración de aspectos concretos	Mucho peor de lo que esperaba (%)	Peor de lo que esperaba (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor de lo que esperaba (%)	Mucho mejor de lo que esperaba (%)	NS/NC (%)
Tecnología		2.6	33.0	48.3	16.1	15
Apariencia del personal		1.1	32.3	46.1	20.6	1
Señalización para orientarse		6.6	32.0	46.1	15.2	21
Información de los médicos	0.4	7.9	23.3	45.5	22.9	
Información de enfermería		5.1	20.9	49.5	24.5	
Rapidez para conseguir lo que necesita	1.1	5.5	22.3	49.3	21.9	5
Disposición del personal a ayudar	0.4	4.3	21.5	47.7	26.2	

Resultados (3)

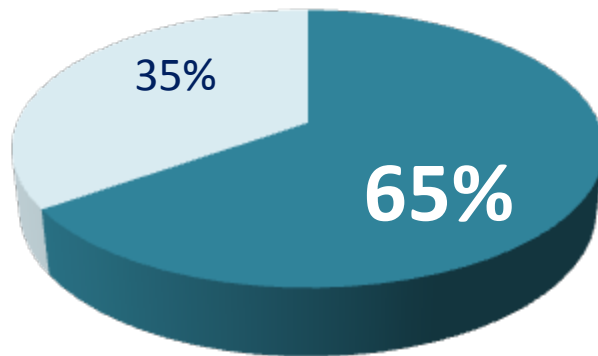
- Explicación en qué consistían las pruebas realizadas a los pacientes durante su estancia:
 - 90% de los pacientes se lo explicaron **SIEMPRE**
 - 4.6% de los pacientes no se lo explicaron **NUNCA**



Resultados (4)

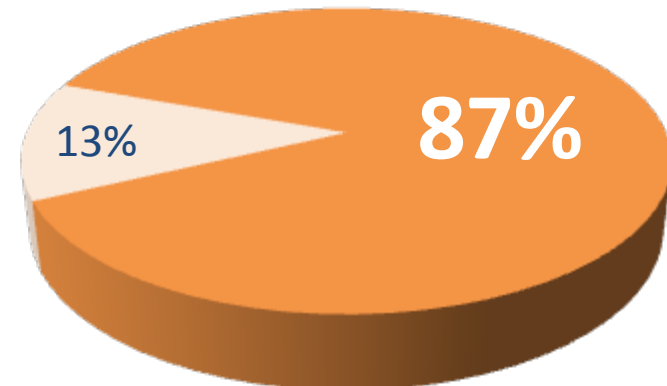
Entrega del Informe médico de alta

■ Definitivo ■ Provisional



Identificación del personal

■ Correcta ■ Incorrecta



Resultados (5)

Valoración de los profesionales	Mucho peor de lo que esperaba (%)	Peor de lo que esperaba (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor de lo que esperaba (%)	Mucho mejor de lo que esperaba (%)	NS/NC (%)
Médico/a						
Confianza y seguridad		5.1	21.3	47.3	26.4	2
Amabilidad y cortesía	0.7	1.4	19.5	46.0	30.3	1
Preparación y capacitación		2.1	26.1	42.0	29.8	39

Resultados (6)

Valoración de los profesionales	Mucho peor de lo que esperaba (%)	Peor de lo que esperaba (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor de lo que esperaba (%)	Mucho mejor de lo que esperaba (%)	NS/NC (%)
Enfermera/o						
Confianza y seguridad		2.9	22.6	49.5	25.1	
Amabilidad y cortesía		2.5	19.7	52.0	25.8	
Preparación y capacitación		1.2	27.8	44.4	26.6	31

Resultados (7)

Valoración de los profesionales	Mucho peor de lo que esperaba (%)	Peor de lo que esperaba (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor de lo que esperaba (%)	Mucho mejor de lo que esperaba (%)	NS/NC (%)
Auxiliar enfermería						
Amabilidad y cortesía	0.7	3.7	25.3	47.6	22.7	6
Preparación y capacitación		2.1	30.6	43.1	24.0	35
Celador/a						
Amabilidad y cortesía		2.4	32.5	44.3	20.8	20
Preparación y capacitación		1.4	36.7	39.8	21.7	

Resultados (8)

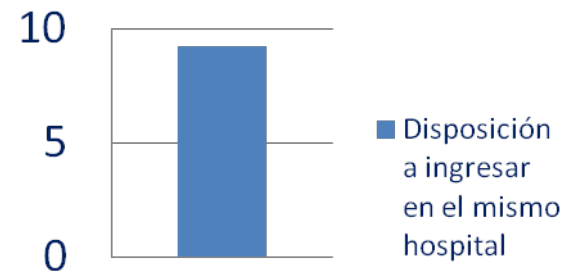
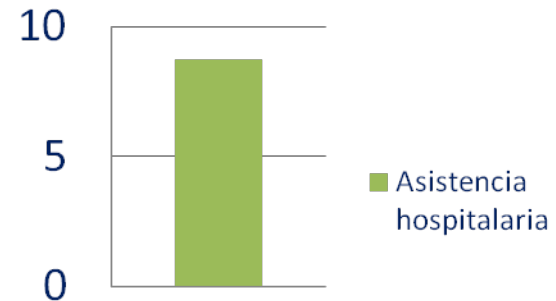
- La **confianza y seguridad** que le transmite el personal fue mejor o mucho mejor en:
 - 74% los médicos/as
 - 75% las enfermeras/os
- **Trato con amabilidad**, fue mejor o mucho mejor en:
 - 76.3% los médicos/as
 - 77.8% las enfermeras/os

Resultados (9)

- La valoración de la **preparación o competencia profesional** fue mejor o mucho mejor de lo esperado:
 - 71.8% en los médicos/as
 - 71% en las enfermeras/os

Resultados (10)

- **Nota media** de los **hospitales** del Servicio Cántabro de Salud: **8.7**
- Disposición del usuario a **ingresar en el mismo hospital**: **9.2**



Comparativa de resultados (11)

- **Comparativa con el año 2006**

NOTA MEDIA	AÑO 2006	AÑO 2012
Asistencia durante la hospitalización (rango 0 a 10)	8.3	8.7
Disposición a volver a ingresar en el mismo hospital (rango 0 a 10)	8.4	9.2

Conclusiones (1)

- La nota media de los hospitales del Servicio Cántabro de Salud en cuanto a la asistencia recibida durante la hospitalización, ha tenido una discreta mejoría, en relación a la encuesta realizada en el año 2006, lo que nos lleva a que **la calidad asistencial percibida ha mejorado a pesar de la limitación de recursos**, debido a la situación actual.

Conclusiones (2)

- La encuesta realizada nos da la posibilidad de detectar **áreas de mejora** como son:
 - La **información** que proporcionan médicos y enfermeras.
 - La **señalización** de los hospitales.
 - La **rapidez** para conseguir lo que el paciente necesita.
 - La **identificación** del personal.

Conclusiones (3)

- Una vez detectadas las áreas de mejora, el Servicio Cántabro de Salud, analizará cada una de ellas con el objetivo de **implantar** aquellas **medidas** que se consideren oportunas **para mejorar**.