

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2009



“Encuesta a usuarios de Atención Especializada”

Contenidos

1	Objetivos
2	Metodología
3	Caracterización de los informantes
4	Acceso y tiempo de espera en la consulta médica
5	Valoración de aspectos concretos
6	Información recibida
7	Valoración de los profesionales
8	Valoración global del servicio

1. Objetivos

Objetivos de la encuesta a usuarios de Atención Especializada

1

Evaluar la
eficacia y
eficiencia de
los servicios

2

Medir la
satisfacción de
los agentes
implicados:
usuarios de
Atención
Especializada

3

Identificar
necesidades
de mejora

2.1. Metodología

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE POBLACIÓN

Universo	Población de Cantabria que haya sido usuaria directa de algún servicio sanitario de atención especializada en los últimos dos meses: 610.000 usuarios/as. Fuente: datos de población de Cantabria adscrita a tarjeta sanitaria.
Ámbito geográfico	Especializada Valdecilla, especializada Sierrallana y especializada Laredo.
Tamaño muestral	630 encuestas: 315 para especialización y 315 para hospitalización.
Error estadístico máximo	±3,9% para toda la Atención Especializada (±6,8% en cada Gerencia 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 del desarrollo del trabajo de campo y análisis de resultados	Idea Gestión
Asesoramiento técnico	Instituto Cántabro de Estadística.

2.2. Metodología

Diseño muestral

	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Especializada Valdecilla	290.000	1,96	0,5000	210	0,068
Especializada Sierrallana	170.000	1,96	0,5000	210	0,068
Especializada Laredo	150.000	1,96	0,5000	210	0,068
TOTAL	610.000	1,96	0,5000	630	0,039

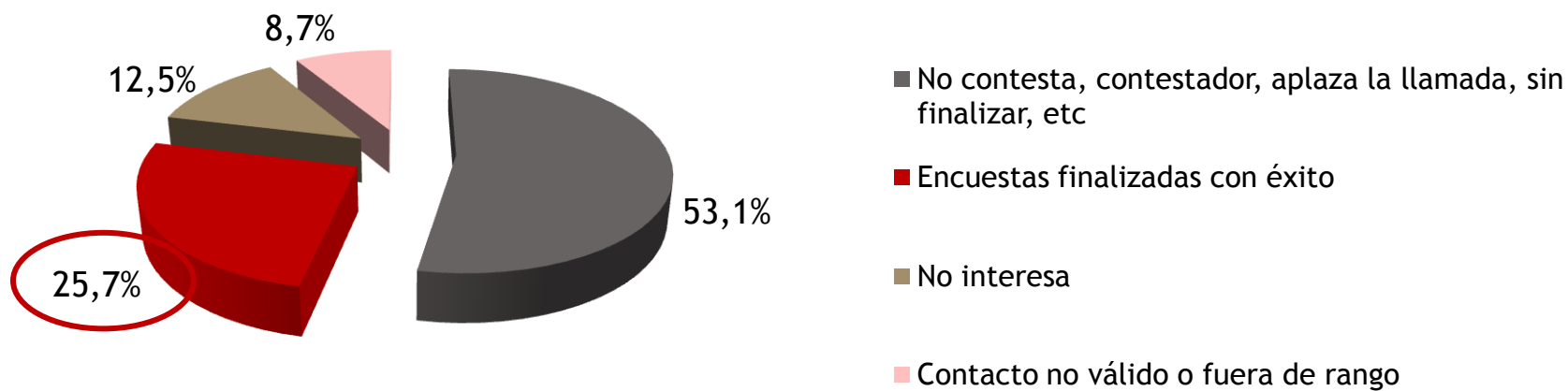
-El universo de usuarios se desagrega para realizar el estudio de Atención Especializada y de Hospitalización. La muestra empleada será la mitad para cada encuesta: 315 para especialización y 315 para hospitalización.

- El tamaño muestral definido para cada estrato se ha fijado para que sea el mínimo necesario para que el error muestral alcance el $\pm 3,9\%$.

2.3. Metodología

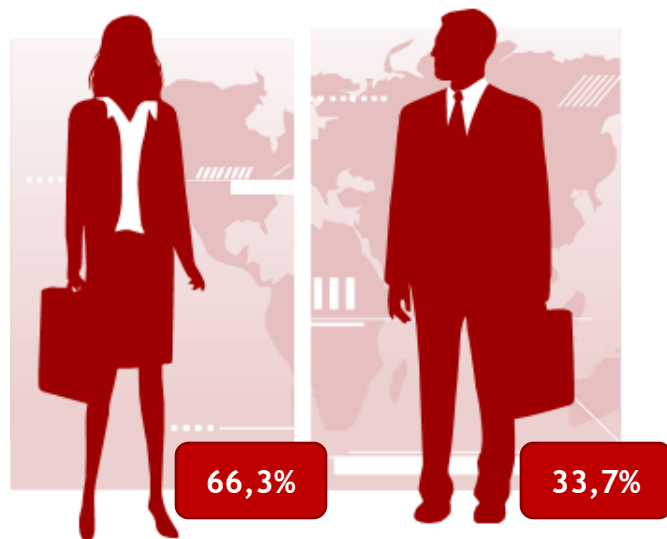
Trabajo de campo

Encuestas realizadas	315
Llamadas emitidas	1.388
Hogares contactados	1.228
Número medio de llamadas/encuesta finalizada con éxito	4,41
Índice de participación	25,7%



3.1. Caracterización de los informantes

Distribución de los informantes por sexo y edad



3.2. Caracterización de los informantes

Nivel de estudios

Doctorado	0,3%
Educación universitaria	7,3%
Estudios secundarios	23,5%
Estudios primarios	59,4%
Sin Estudios	8,9%
Ns/Nc	0,6%

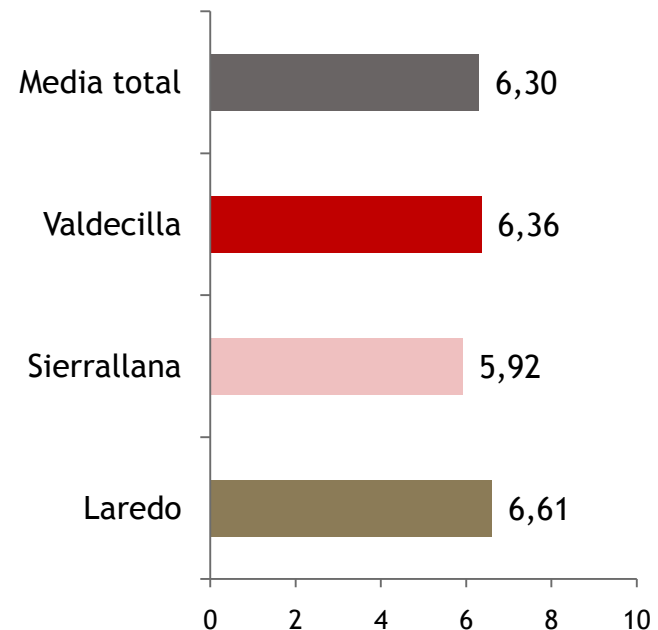
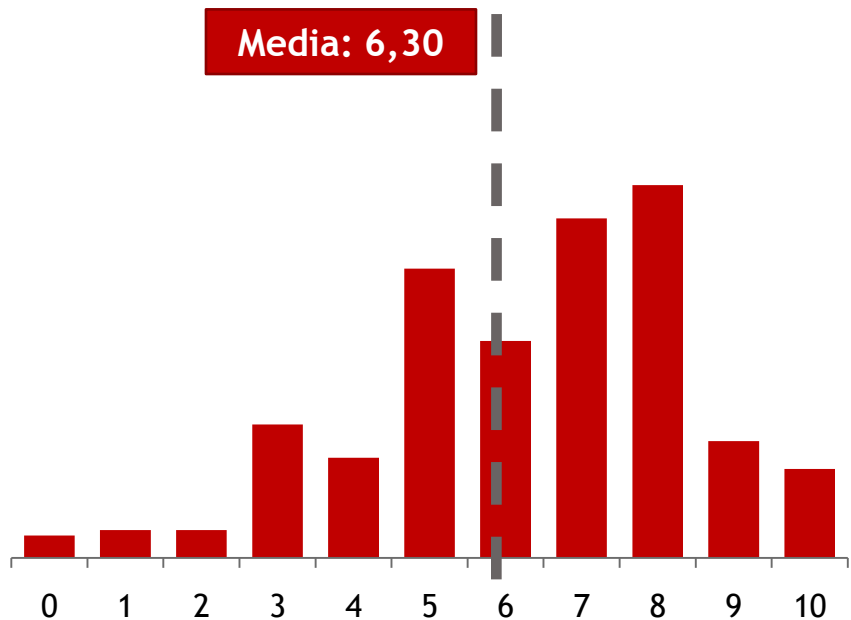
Ocupación

Estudiante	2,2%
Trabajador por cuenta propia	4,8%
Trabajador por cuenta ajena	16,5%
Empresario	0,3%
Desempleado	5,4%
Jubilado o pensionista	42,2%
Trabajos familiares o del hogar	28,0%
Otros	0,6%

- Más del 50% de los informantes ha completado los estudios primarios.
- 4 de cada 10 informantes son jubilados/as o pensionistas, mientras que casi un tercio se dedican a trabajos familiares o del hogar.
- El 21,6% de los informantes son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.

3.3. Caracterización de los informantes

Percepción del informante sobre su estado de salud



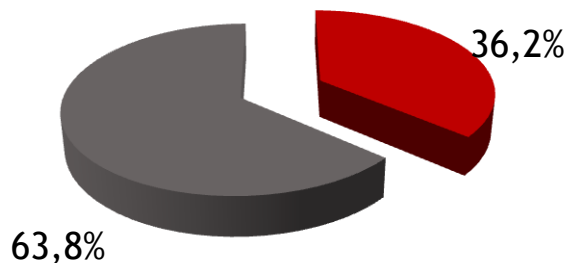
Media	Desviación típica	N válidos
• 6,30	• 2,15	• N=312

- Los usuarios/as del servicio de Atención Especializada del Hospital de Laredo perciben gozar de mejor estado de salud (6,61) que los informantes de los otros dos hospitales.

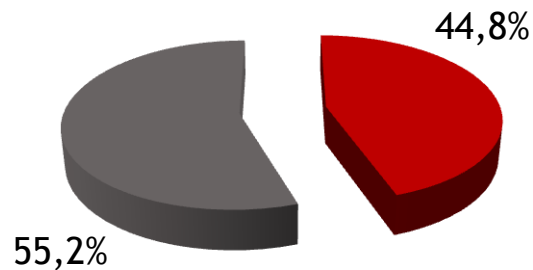
4.1. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Primera consulta con el especialista

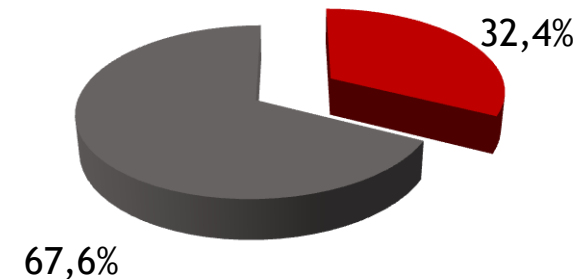
Valdecilla



Sierrallana



Laredo



■ Sí ■ No, había acudido otras veces

- Cerca de 6 de cada 10 informantes afirma haber acudido en más de una ocasión a la consulta del médico especialista por su enfermedad actual en los últimos tres meses. Esta proporción es mayor en el caso de los usuarios/as del servicio de Atención Especializada del Hospital de Laredo (67,6%).

4.2. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

¿Quién le envió a la consulta del médico especialista?

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
El médico de familia	• 65,1%	53,3%	70,5%	71,4%
El médico de urgencias	• 11,1%	12,4%	7,6%	13,3%
El propio especialista	• 16,5%	26,7%	11,4%	11,4%
Otro médico especialista	• 4,1%	3,8%	5,7%	2,9%
Desde un hospital	• 2,2%	1,9%	4,8%	0,0%
Ns/Nc	• 1,0%	1,9%	0,0%	1,0%

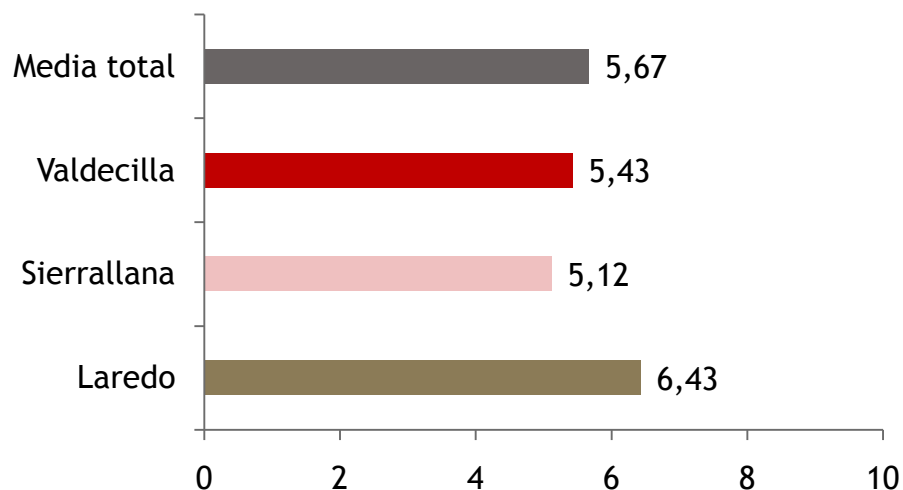
4.3. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Accesibilidad a la consulta

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 1 mes	• 28,9%	21,9%	34,3%	30,5%
De 1 a 2 meses	• 20,6%	23,8%	24,8%	13,3%
De 2 a 3 meses	• 11,1%	8,6%	9,5%	15,2%
De 3 a 6 meses	• 18,4%	17,1%	15,2%	22,9%
Más de 6 meses	• 16,8%	23,8%	9,5%	17,1%
Ns/Nc	• 4,1%	4,8%	6,7%	1,0%

4.4. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Percepción del tiempo de espera en relación a la gravedad del problema de salud



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	5,67	3,39	N=305
Valdecilla	5,43	3,32	N=101
Sierrallana	5,12	3,24	N=100
Laredo	6,43	3,50	N=104

- Los informantes de Atención Especializada del Hospital de Laredo perciben el tiempo de espera como superior a la media total (6,43 en una escala de 0 a 10 siendo 0 muy poco tiempo y 10 un tiempo excesivo de espera).

4.5. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Tiempo de espera adecuado

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 1 mes	• 69,5%	59,1%	73,3%	76,2%
De 1 a 2 meses	• 15,2%	15,2%	17,1%	13,3%
De 2 a 3 meses	• 2,5%	3,8%	1,0%	2,9%
De 3 a 6 meses	• 1,9%	3,8%	1,0%	1,0%
Más de 6 meses	• 3,2%	5,7%	1,0%	2,8%
Ns/Nc	• 7,7%	12,4%	6,6%	3,8%

- Los ciudadanos esperan que la demora para ser atendidos por el especialista no sea superior a 1 mes.

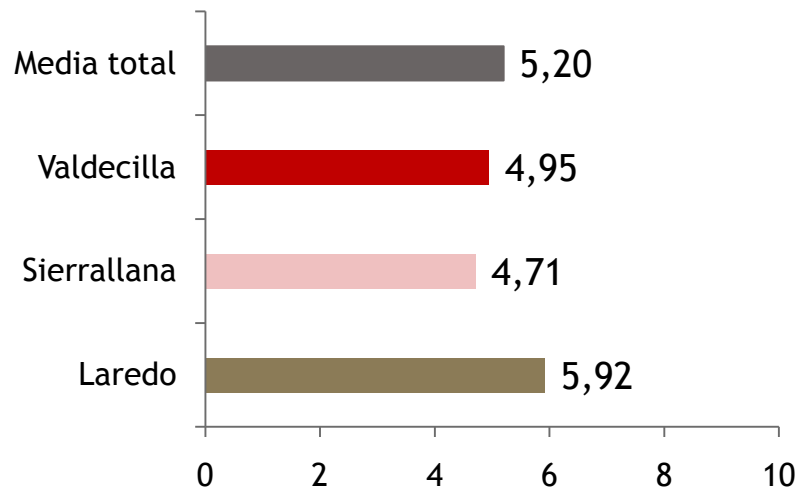
4.6. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Tiempo de espera hasta entrar en la consulta

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 15 minutos	• 34,0%	28,6%	40,0%	33,3%
De 15 a 30 minutos	• 32,7%	29,5%	32,4%	36,2%
De 30 minutos a 1 hora	• 17,4%	16,2%	18,1%	18,1%
De 1 a 2 horas	• 9,5%	17,1%	2,8%	8,6%
Más de 2 horas	• 3,5%	5,7%	1,9%	2,9%
Ns/Nc	• 2,9%	2,9%	4,8%	0,9%

4.7. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Valoración tiempo de espera antes de entrar en la consulta

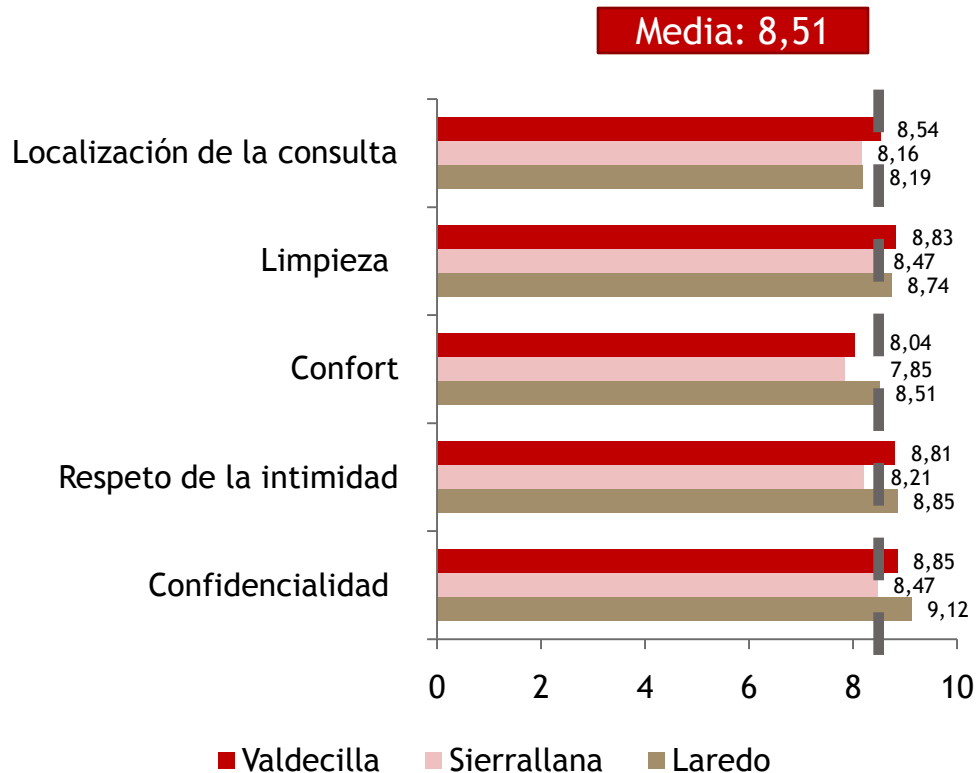


	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	5,20	3,03	N=310
Valdecilla	4,95	3,02	N=102
Sierrallana	4,71	2,92	N=103
Laredo	5,92	3,04	N=105

-Los usuarios/as de Atención Especializada del Hospital de Laredo tienen una percepción del tiempo de espera antes de entrar en consulta superior a la media total (5,92 siendo 0 muy poco tiempo y 10 un tiempo excesivo).

5. Valoración de aspectos concretos

Atención prestada en la consulta del médico especialista

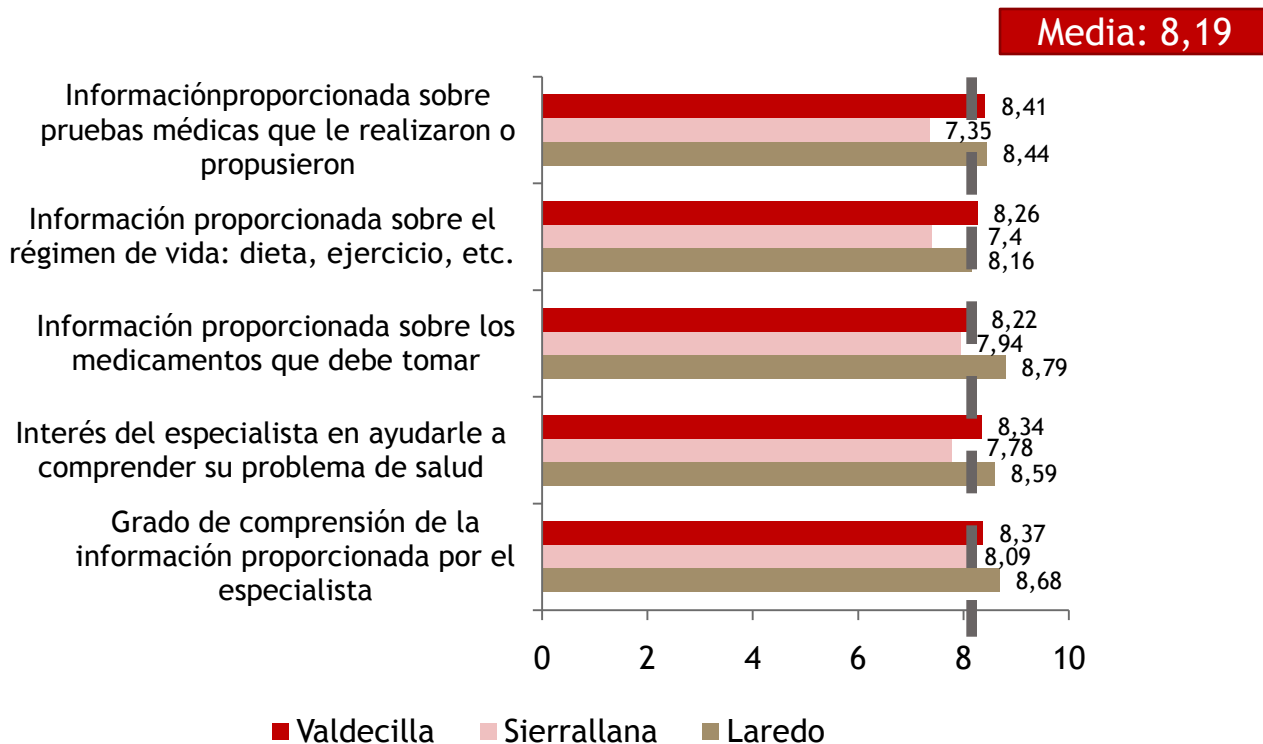


-Los usuarios/as del servicio de Atención Especializada del Hospital de Laredo son los que más valoran la atención prestada en la consulta del médico especialista. El aspecto más destacado por estos informantes hace referencia a cuestiones relacionadas con la confidencialidad de sus datos clínicos.

- Resulta relevante indicar que todas las valoraciones otorgadas están comprendidas entre los 7,8 y los 9,2 puntos.

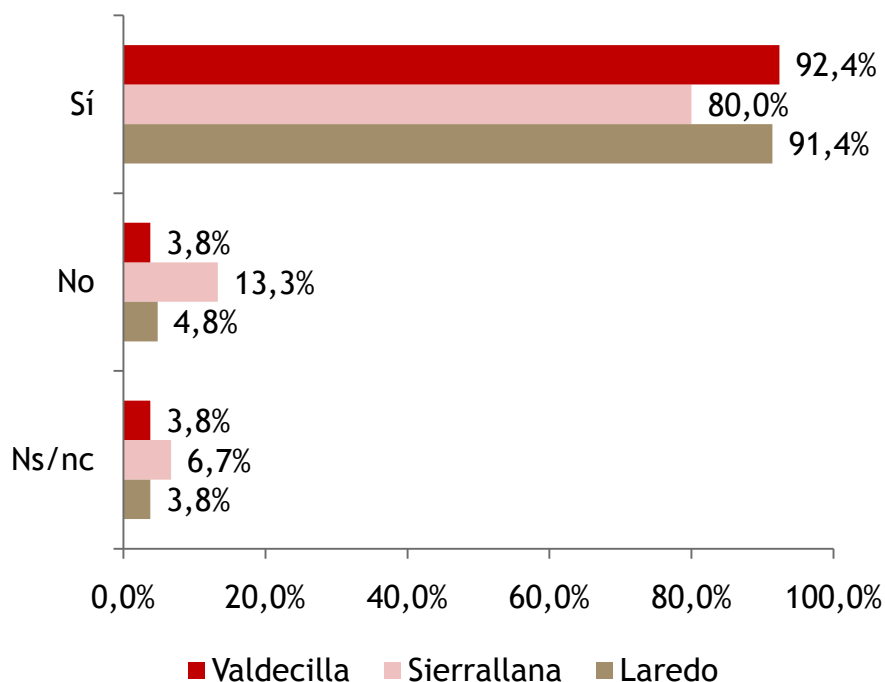
6.1. Información recibida

Información recibida por los usuarios



6.2. Información recibida

Explicación del tratamiento médico



- El porcentaje de informantes que indicaron haber recibido explicaciones sobre su enfermedad supera el 80% en todos los hospitales.

6.3. Información recibida

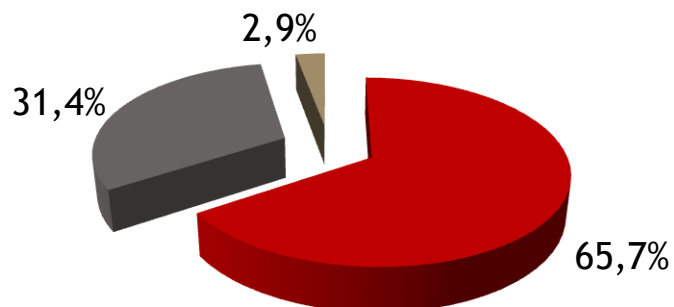
Información sobre las distintas opciones de tratamiento

	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Sí, y me pidieron opinión	30,5%	33,3%	28,6%
Sí, pero no me consultaron nada	7,6%	6,7%	2,8%
No me dijeron que había varias opciones	18,1%	17,1%	21,0%
No había distintas opciones	37,1%	30,5%	37,1%
Ns/Nc	6,7%	12,4%	10,5%

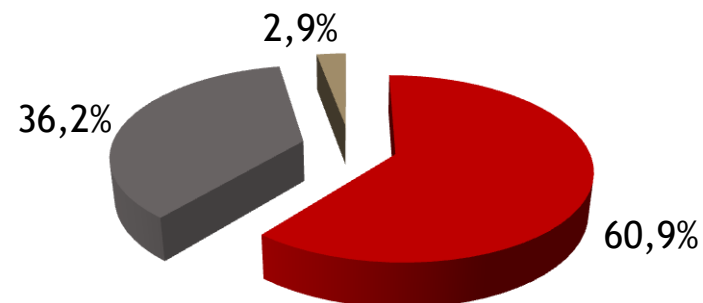
6.4. Información recibida

Entrega de informe escrito correspondiente a la consulta

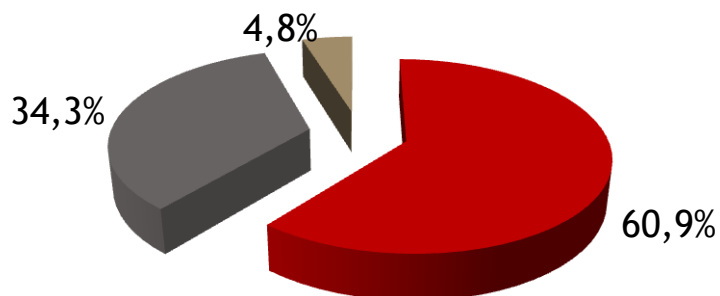
Valdecilla



Sierrallana



Laredo

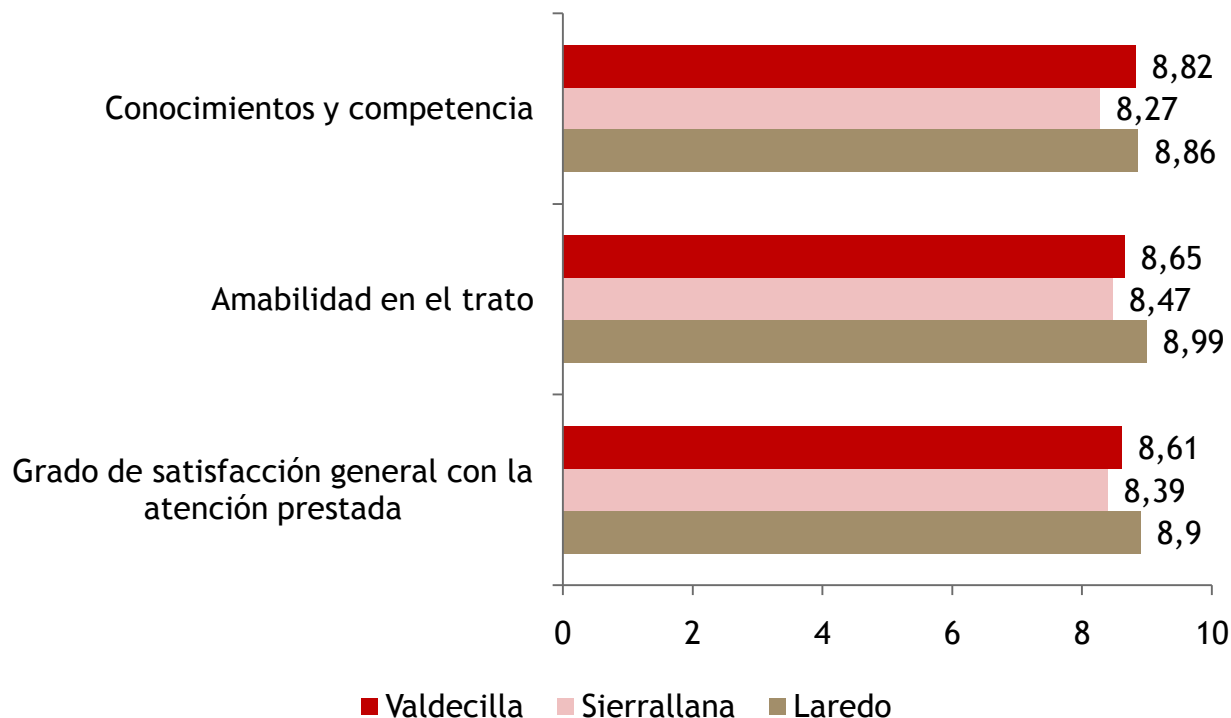


- Sí
- No
- Ns/Nc

- 6 de cada 10 informantes afirma haber recibido un informe tras su consulta con el médico especialista en todos los servicios de Atención Especializada.

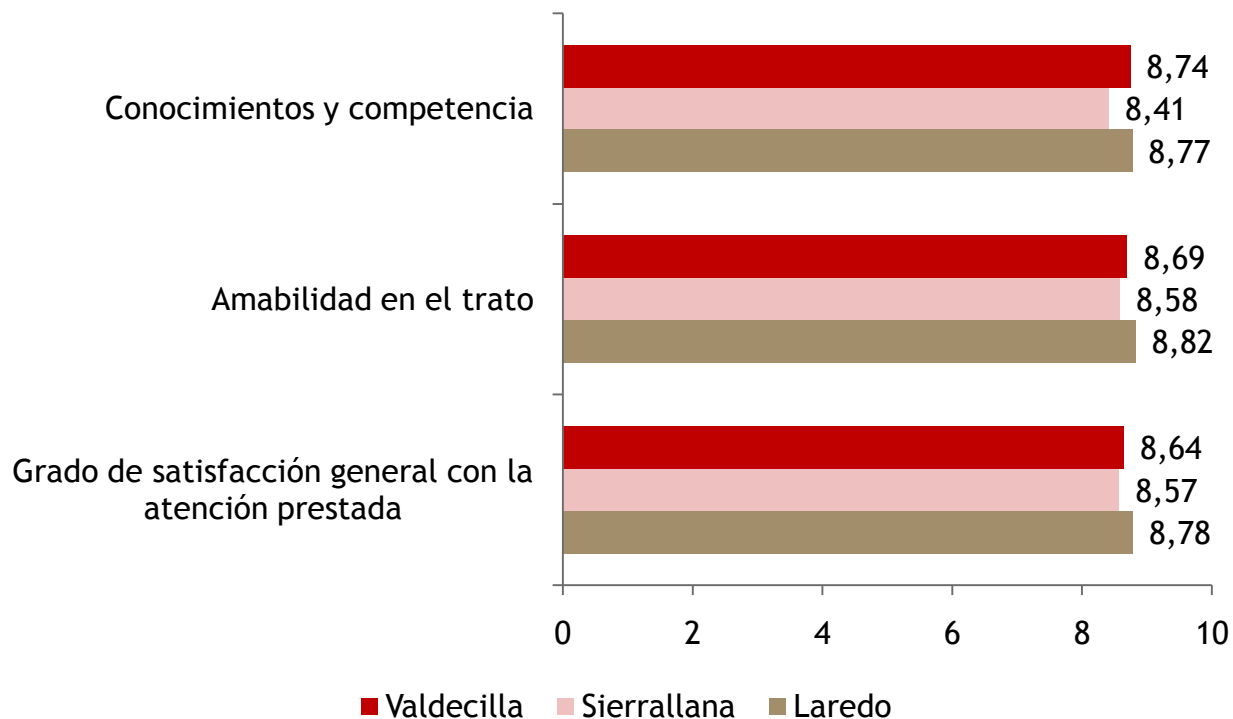
7.1. Valoración de los profesionales

Valoración de los médicos especialistas



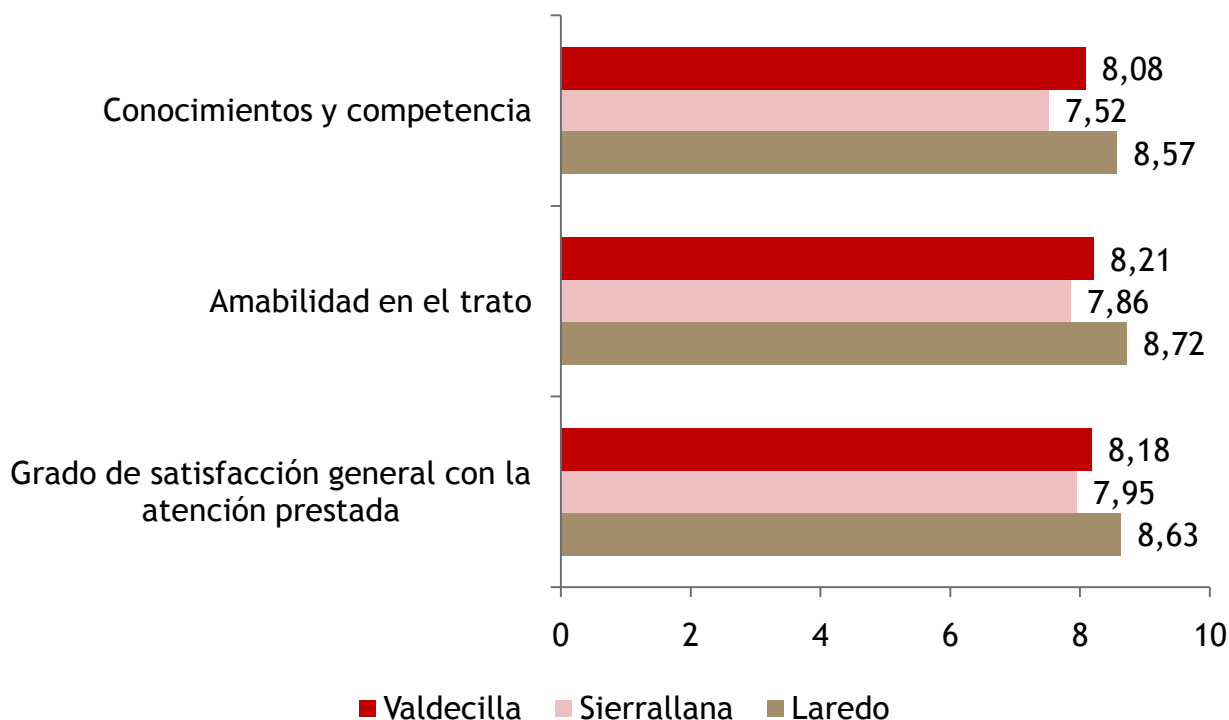
7.2. Valoración de los profesionales

Valoración del personal de enfermería



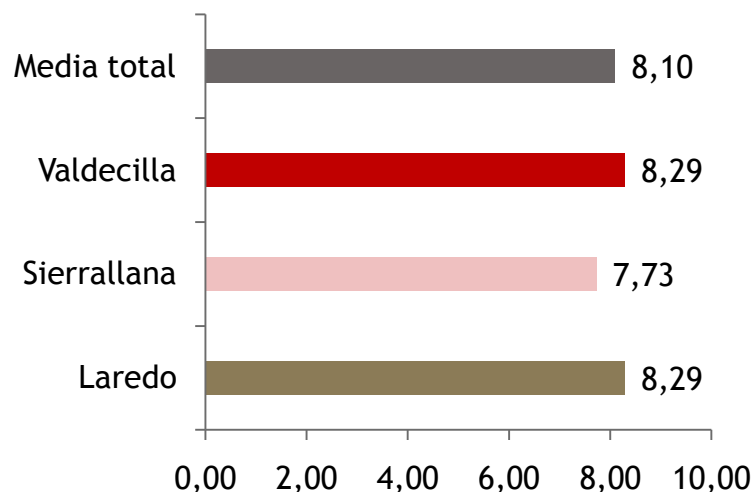
7.3. Valoración de los profesionales

Valoración de otro personal



7.4. Valoración de los profesionales

Tiempo que le dedico el médico especialista en la consulta

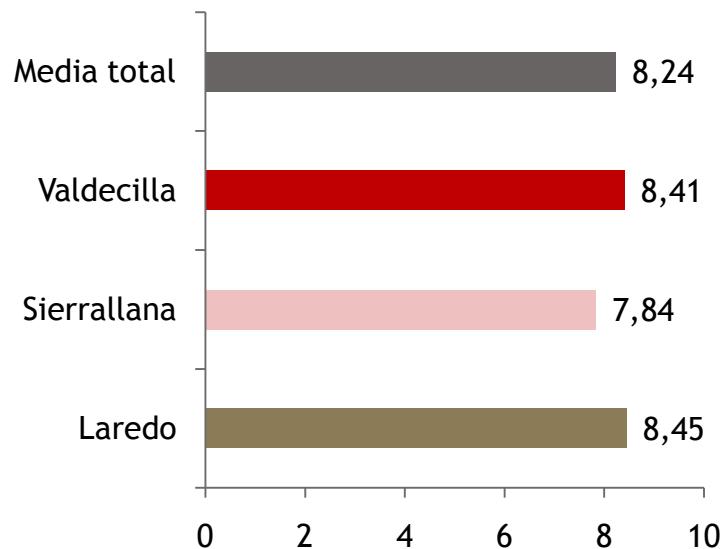


	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,10	1,68	N=313
Valdecilla	8,29	1,76	N=105
Sierrallana	7,73	1,67	N=104
Laredo	8,29	1,55	N=104

- Los usuarios/as de los servicios de Atención Especializada del Hospital Valdecilla y el Hospital de Laredo valoran muy positivamente el tiempo que el médico especialista les dedica en consulta, siendo esta valoración superior a los 8 puntos sobre 10 en ambos casos.

8.1. Valoración global del servicio

Utilidad de la consulta con el especialista

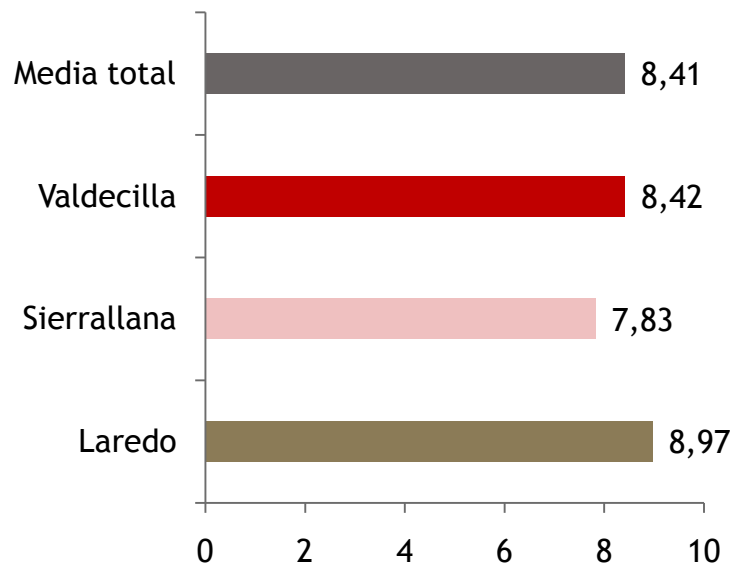


	Media	Desviación típica	N válidos
Total Atención Especializada	8,24	2,11	N=310
Valdecilla	8,41	1,81	N=104
Sierrallana	7,84	2,42	N=103
Laredo	8,45	2,02	N=103

- Los informantes de los servicios de Atención Especializada del Hospital Valdecilla y del Hospital de Laredo valoran la utilidad de la consulta por encima de la media total (8,24 en una escala de 0 a 10), siendo la valoración media de estos servicios 8,41 y 8,45 respectivamente.

8.2. Valoración global del servicio

Volvería a consultar el mismo médico especialista

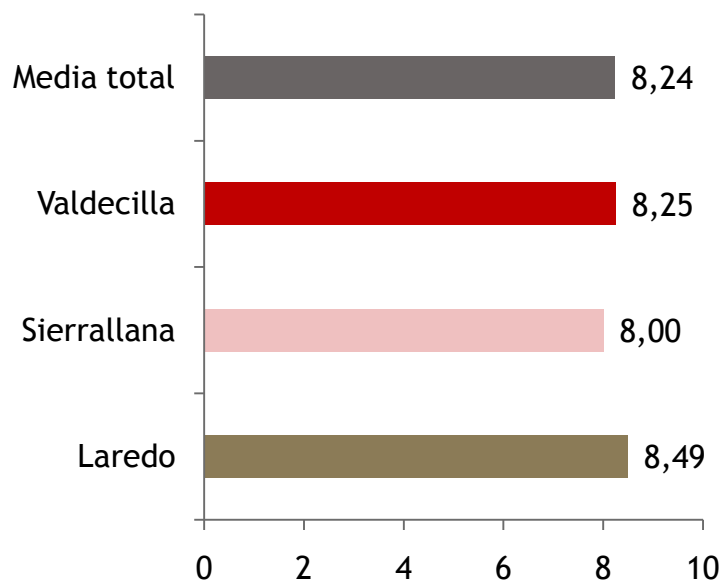


	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,41	2,37	N=310
Valdecilla	8,42	2,33	N=103
Sierrallana	7,83	2,76	N=103
Laredo	8,97	1,82	N=104

- Los usuarios/as de Atención Especializada del Hospital de Laredo confirman que volverían a consultar al mismo médico especialista, valorando esta posibilidad (8,97) por encima de la media total (8,41 en una escala de 0 a 10).

8.3. Valoración global del servicio

Satisfacción con la atención general recibida en el Servicio de Atención Especializada



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,24	1,99	N=311
Valdecilla	8,25	2,03	N=104
Sierrallana	8,00	2,11	N=104
Laredo	8,49	1,81	N=103

- Los usuarios de los servicios de atención especializada de los tres hospitales valoran su satisfacción con la atención general recibida con valores superiores a los 8 puntos sobre 10.