

# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2009



## “Encuesta a usuarios de hospitalización”

## Contenidos

1	Objetivos
2	Metodología
3	Caracterización de los informantes
4	Ingreso
5	Valoración de aspectos concretos
6	Pruebas diagnósticas/Operación quirúrgica
7	Información recibida
8	Valoración de los profesionales
9	Valoración global del servicio

## 1. Objetivos

### Objetivos de la encuesta a usuarios de hospitalización

1

Evaluar la  
eficacia y  
eficiencia de  
los servicios

2

Medir la  
satisfacción de  
los agentes  
implicados: los  
usuarios de  
hospitalización

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 de la realización de los trabajos de campo y el análisis de resultados	Idea Gestión
Asesoramiento técnico	Instituto Cántabro de Estadística

## 2.2. Metodología

### Diseño muestral

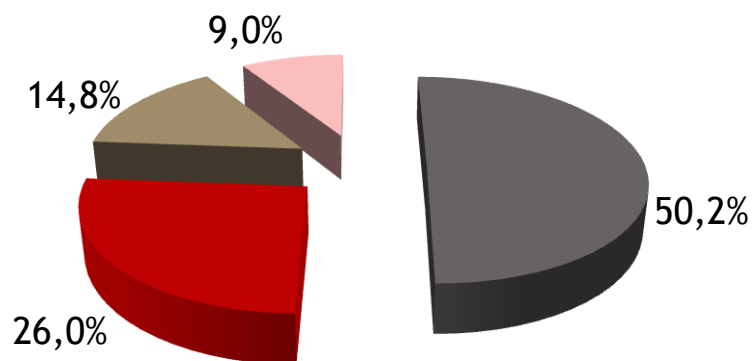
	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Especializada Valdecilla	290.000	1,96	0,5000	210	0,068
Especializada Sierrallana	170.000	1,96	0,5000	210	0,068
Especializada Laredo	150.000	1,96	0,5000	210	0,068
TOTAL	610.000	1,96	0,5000	630	0,039

- 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

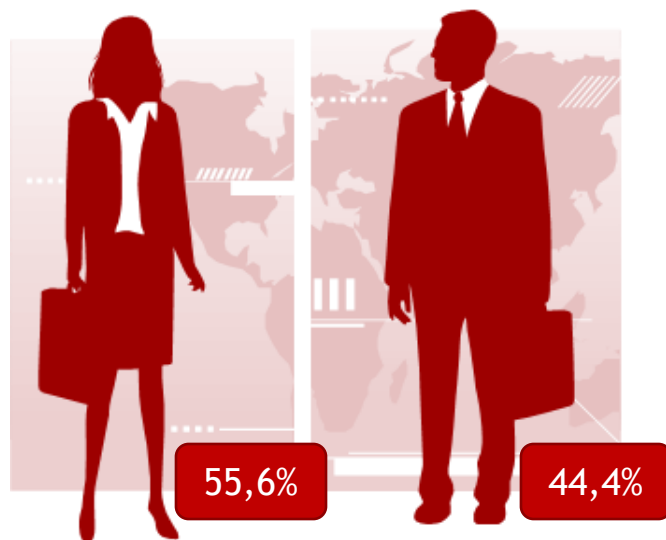
Encuestas realizadas	315
Llamadas emitidas	1.251
Hogares contactados	1.211
Número medio de llamadas/encuesta finalizada con éxito	3,97
Índice de participación	26%



- No contesta, contestador, aplaza la llamada, sin finalizar, etc
- Encuestas finalizadas con éxito
- 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 16 años • 2,5%

Entre 16 y 25 años • 4,1%

Entre 26 y 35 años • 9,5%

Entre 36 y 45 años • 8,9%

Entre 46 y 55 años • 9,8%

Entre 56 y 65 años • 14,0%

Entre 66 y 75 años • 19,7%

Mayor de 75 años • 31,4%

## 3.2. Caracterización de los informantes

### Nivel de estudios

Educación universitaria	8,3%
Estudios secundarios	21,6%
<b>Estudios primarios</b>	<b>53,0%</b>
Sin Estudios	16,2%
Ns/Nc	1,0%

### Ocupación

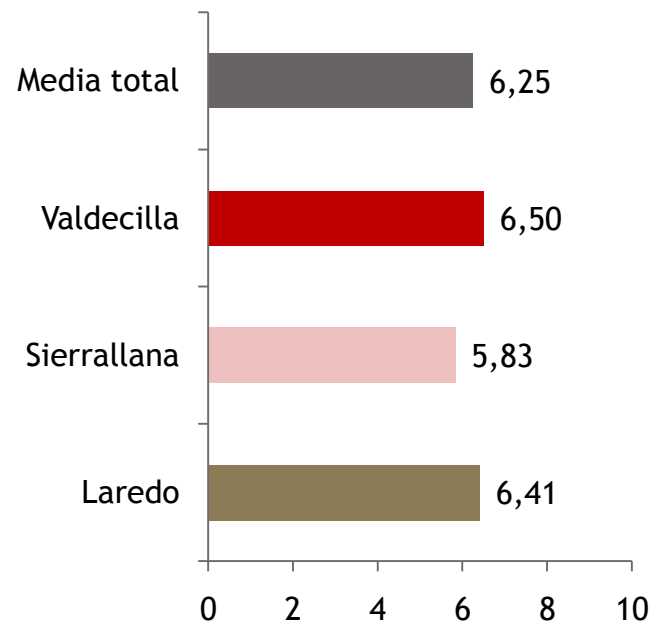
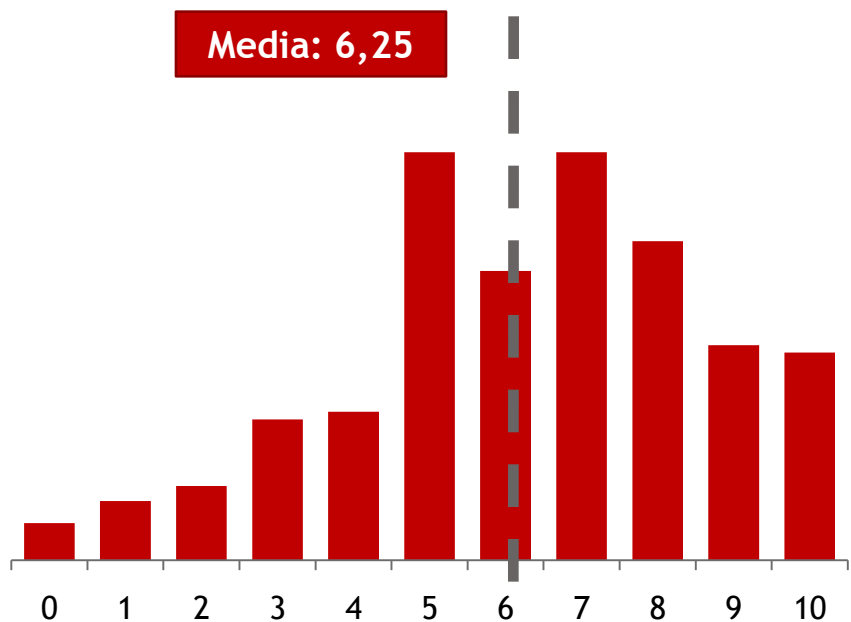
Estudiante	4,8%
Trabajador por cuenta propia	1,9%
Trabajador por cuenta ajena	17,5%
Empresario	0,3%
Desempleado	3,8%
<b>Jubilado o pensionista</b>	<b>51,1%</b>
<b>Trabajos familiares o del hogar</b>	<b>19,7%</b>
Otros	1,0%

- Más del 50% de los informantes ha completado los estudios primarios.
- El 50% de los informante son jubilados/as o pensionistas.
- Un 20% de los informantes son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.
- Casi el 20% se dedican a trabajos familiares o del hogar.



## 3.3. Caracterización de los informantes

### Percepción del informante sobre su estado de salud

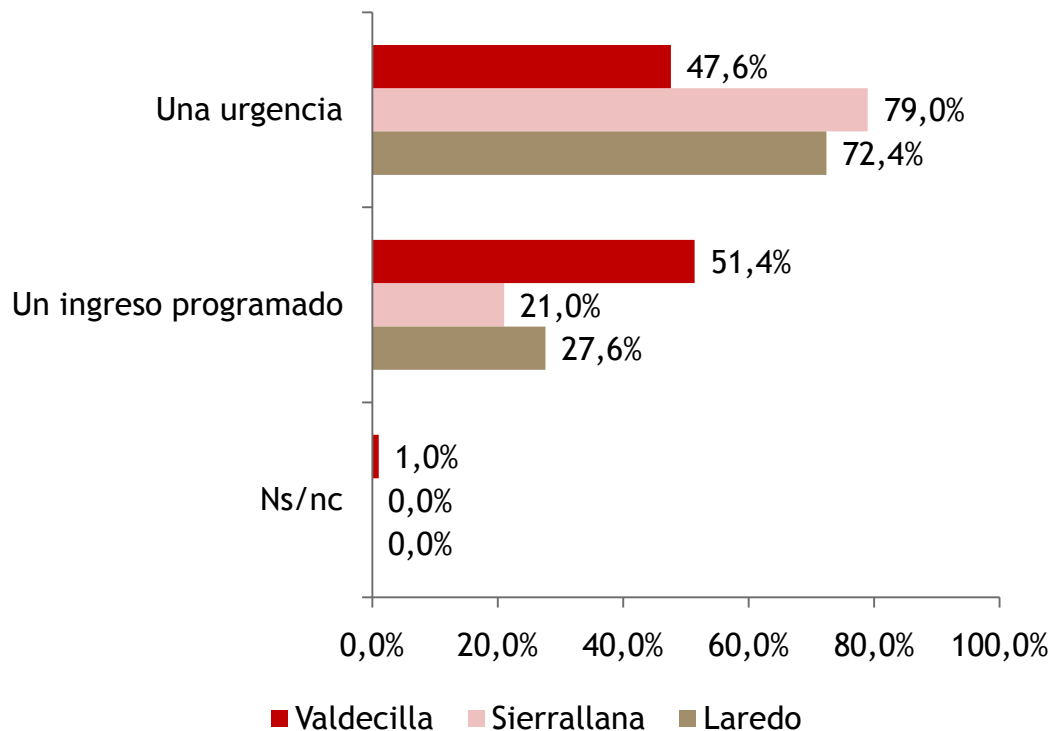


Media	Desviación típica	N válidos
• 6,25	• 2,83	• N=311

- La percepción del estado de salud de los informantes del Hospital Valdecilla es sensiblemente mejor que el del resto de usuarios/as que han participado en el estudio.

## 4.1. Ingreso

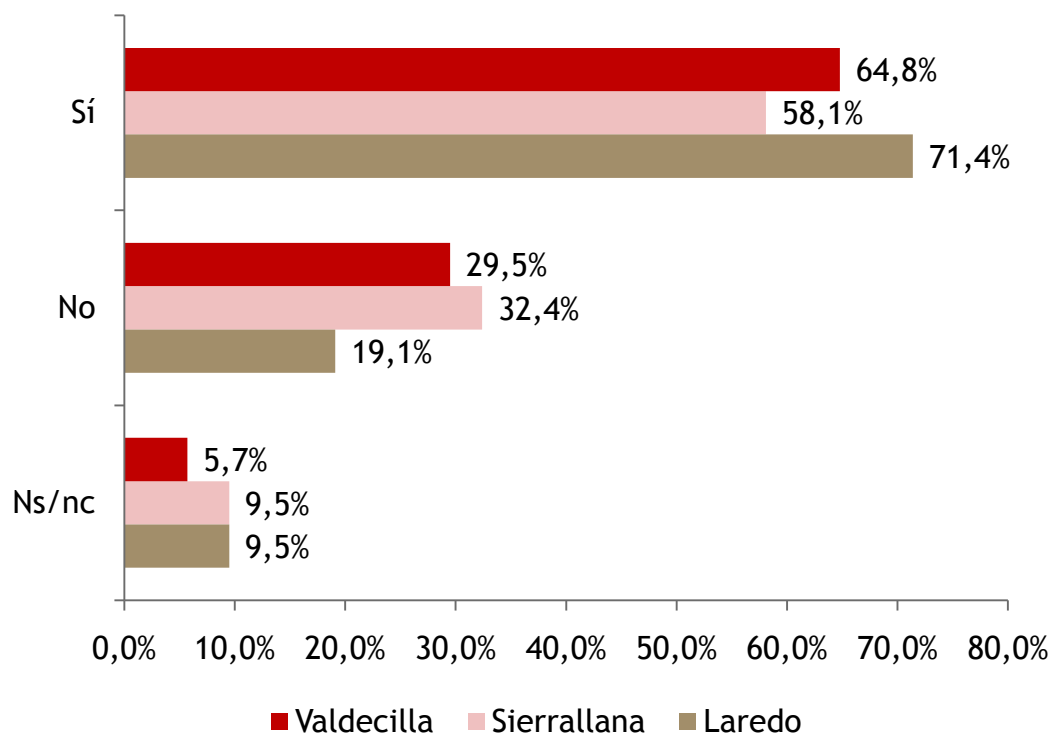
### Causa del ingreso hospitalario



-Casi la mitad de los usuarios/as del Hospital Valdecilla afirman haber ingresado por una urgencia, y un 51,4% por un ingreso programado.  
- En el caso del Hospital Sierrallana y del Hospital de Laredo, 7 de cada 10 pacientes hospitalizados lo hicieron como consecuencia de una urgencia.

## 4.2. Ingreso

### Existencia de guía de acogida



- El porcentaje de usuarios que afirman haber recibido una guía de acogida en el momento del ingreso o durante su hospitalización varía bastante en función del hospital: en Laredo alcanza el 71,4%, en Valdecilla el 64,8% y en Sierrallana el 58,1%.

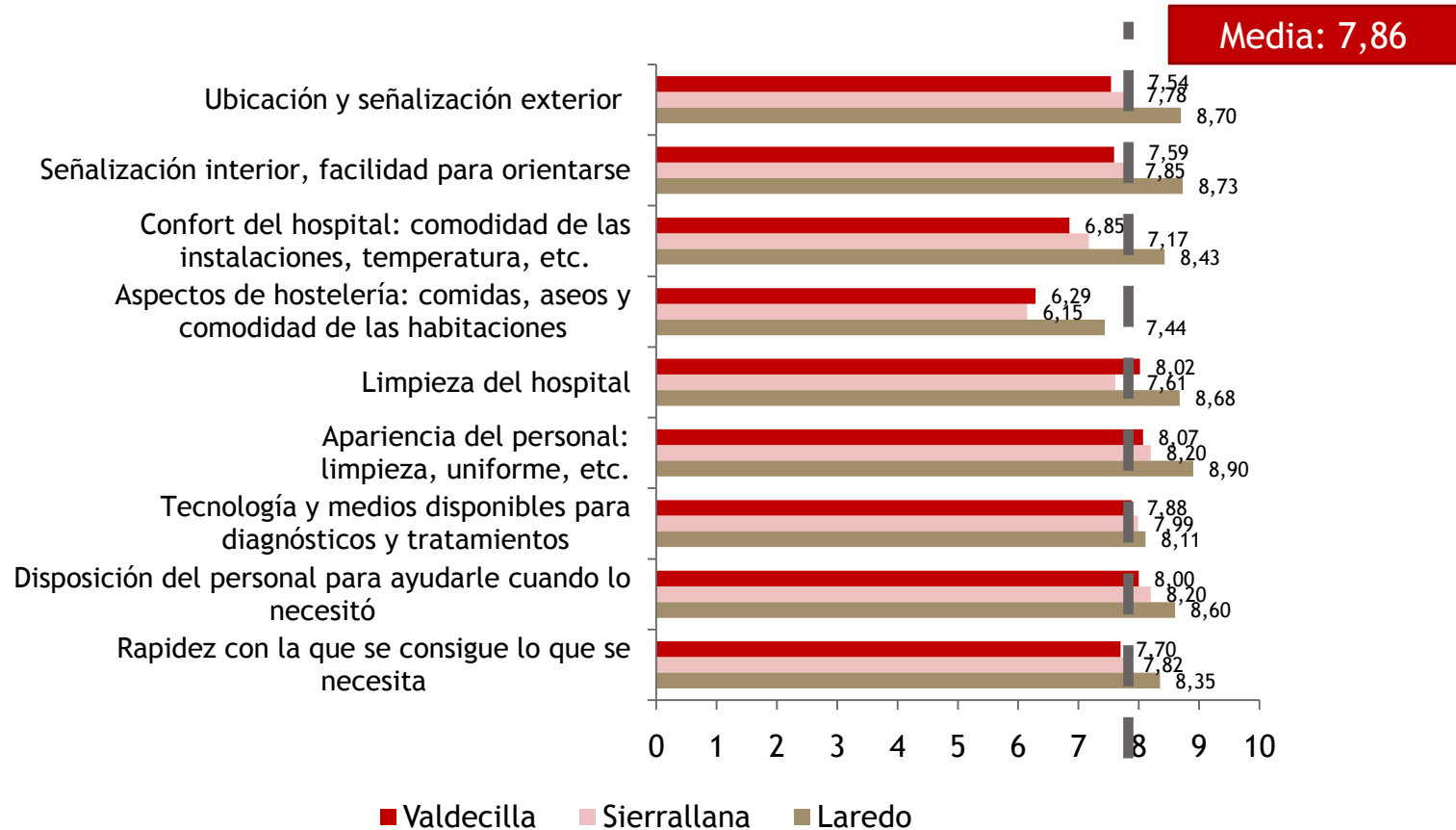
## 4.3. Ingreso

### Percepción del tiempo de ingreso en el hospital

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Más del tiempo necesario	• 3,2%	2,8%	2,9%	3,8%
El tiempo necesario	• 87,3%	82,9%	89,5%	89,5%
Menos del tiempo necesario	• 8,2%	10,5%	6,7%	6,7%
Ns/Nc	• 1,3%	3,8%	0,0%	0,0%

## 5. Valoración de aspectos concretos

### Valoración de aspectos concretos del hospital



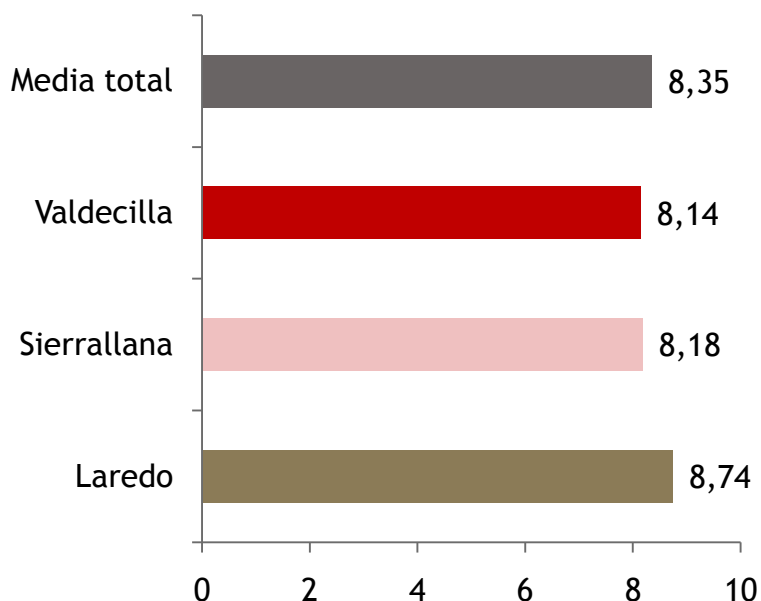
## 6.1. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

### Explicación pruebas/operación quirúrgica

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Sí, se lo explicaron siempre	• 81,3%	79,0%	83,8%	81,0%
Sí, se lo explicaron algunas veces	• 6,7%	7,6%	6,7%	5,7%
No se lo explicaron	• 7,0%	8,6%	6,7%	5,7%
No le realizaron pruebas/operación quirúrgica	• 4,1%	2,9%	1,9%	7,6%
Ns/Nc	• 0,9%	1,9%	0,9%	0,0%

## 6.2. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

### Comprensión y entendimiento de la información sobre pruebas/operación quirúrgica

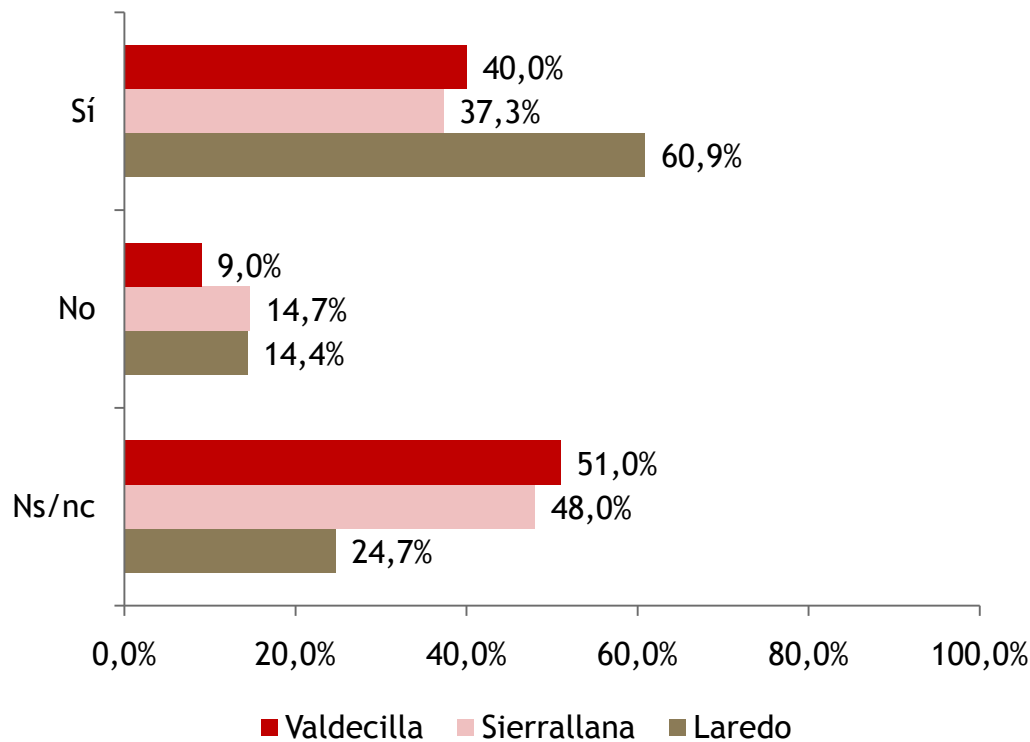


	Media	Desviación típica	N válidos
Valdecilla	8,14	1,46	N=90
Sierrallana	8,18	1,56	N=95
Laredo	8,74	1,26	N=91
<b>Total hospitalización</b>	<b>8,35</b>	<b>1,45</b>	<b>N=276</b>

- Los usuarios/as del Hospital de Laredo han valorado su grado de comprensión en relación a la información sobre las pruebas/operación quirúrgica con 8,74 puntos, resultado que se sitúa por encima de la media total (8,35 en una escala de 0 a 10).

## 6.3. Pruebas diagnósticas/operación quirúrgica

Consentimiento por escrito antes de realizar pruebas/operación quirúrgica



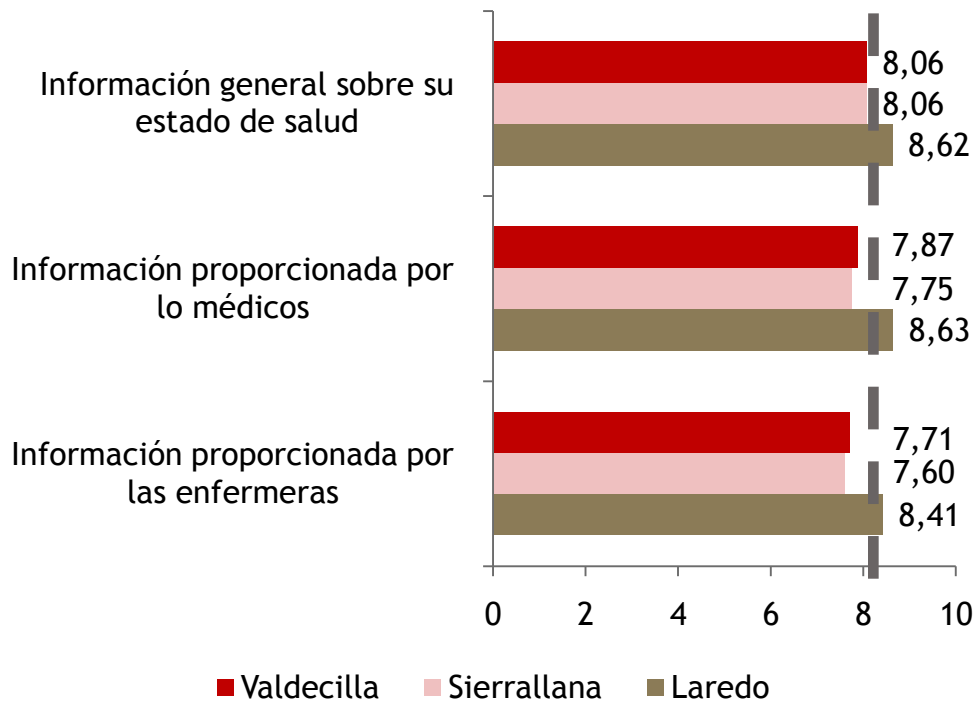
- Más de un tercio de usuarios/as del Hospital Valdecilla y del Hospital Sierrallana afirman que les fue solicitado un consentimiento por escrito antes de realizar las pruebas/operación quirúrgica.
- En el caso del Hospital de Laredo, esta proporción es mayor, superando ligeramente el 60% de los informantes.



## 7.1. Información recibida

### Valoración de la información recibida sobre...

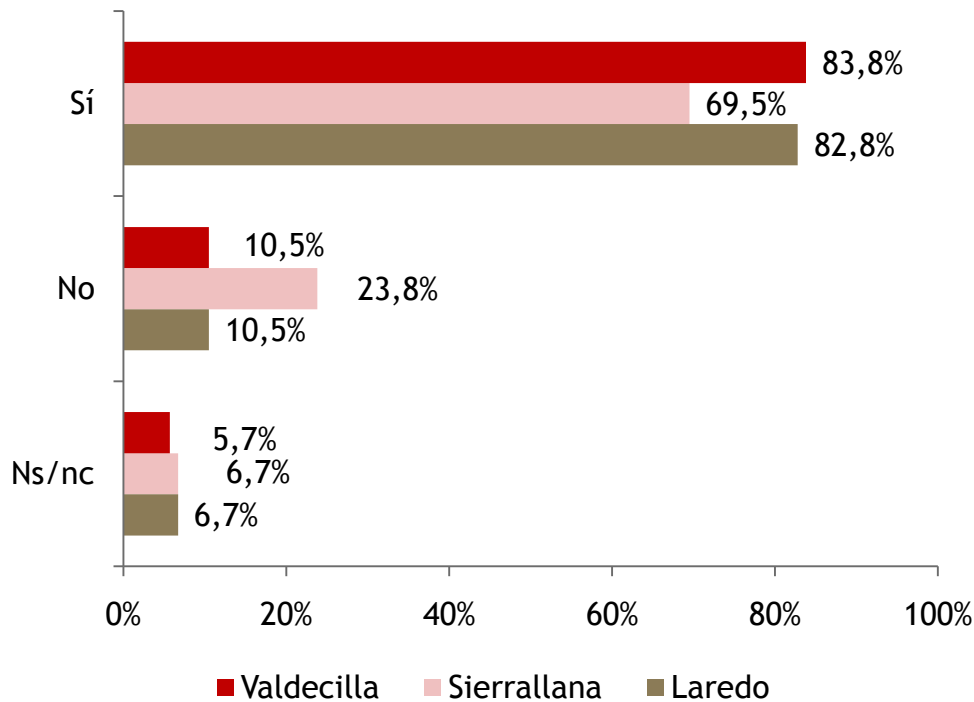
Media: 8,13



-Los encuestados que mejor valoran la información recibida son los ingresados en el Hospital de Laredo.  
- De manera general, el aspecto mejor valorado por los informantes ha sido la información sobre su estado de salud, con una media de 8,29 puntos.

## 7.2. Información recibida

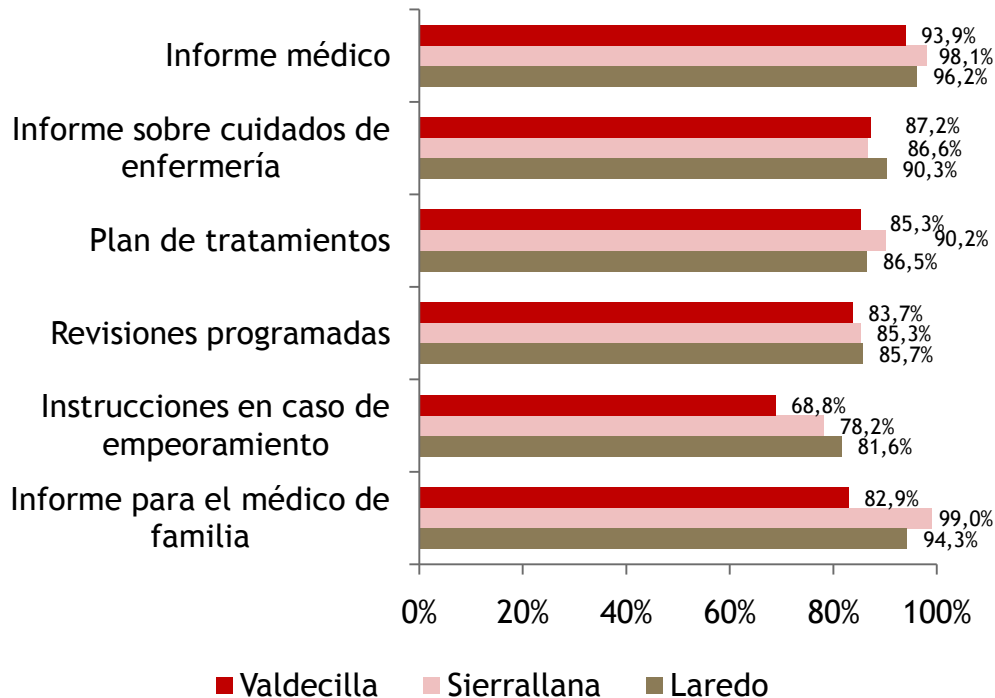
### Información a los familiares sobre el lugar y horario de información clínica



- 8 de cada 10 usuarios/as del Hospital Valdecilla y del Hospital de Laredo afirman que sus familiares recibieron información sobre el lugar y horario de información clínica.
- Este dato es inferior en el caso del Hospital Sierrallana (69,5%).

## 7.3. 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, llama la atención la diferencia en los porcentajes registrados en los tres hospitales, siendo en Valdecilla donde éste es menor (68,8%).

## 7.4. Información recibida

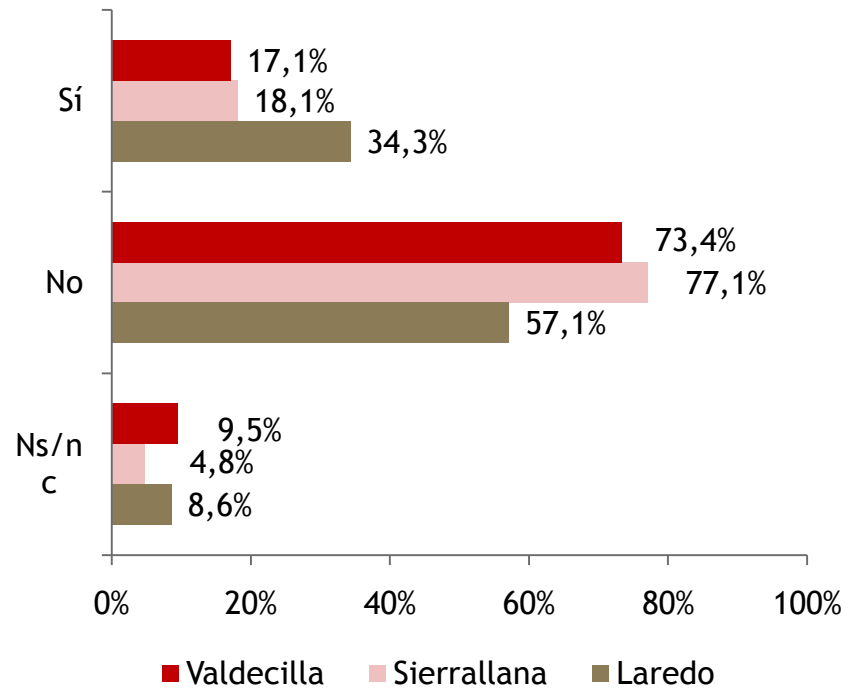
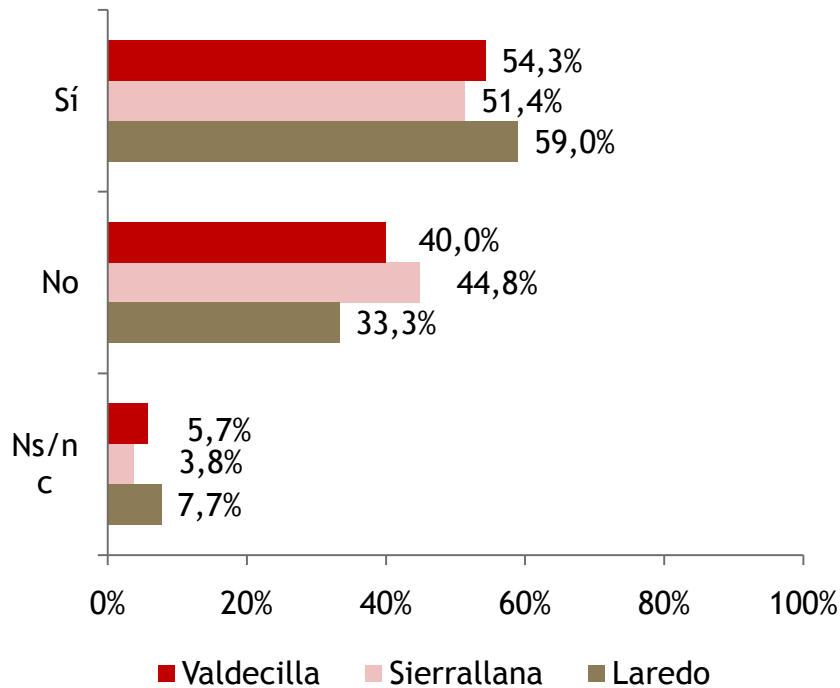
Tiempo transcurrido hasta que recibió el informe de alta definitivo

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
<b>Menos de 7 días</b>	<b>51,8%</b>	<b>52,4%</b>	<b>56,2%</b>	<b>46,7%</b>
<b>Entre 7 y 15 días</b>	12,7%	12,4%	6,7%	19,0%
<b>Más de 15 días</b>	8,9%	5,7%	11,4%	9,5%
<b>No lo ha recibido</b>	17,1%	20,9%	21,9%	8,6%
<b>Ns/nc</b>	9,5%	8,6%	3,8%	16,2%

## 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 la enfermera supervisora de la planta en la que estuvo ingresado

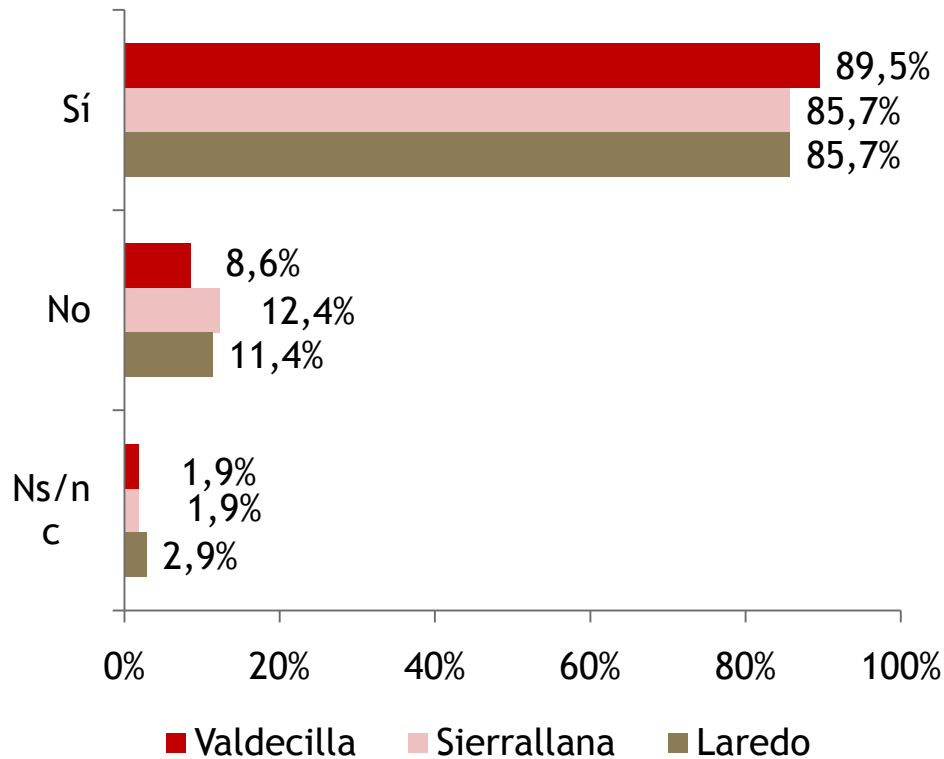


Pregunta: ¿Conoce los nombres de...

- El médico que le atendía habitualmente durante su estancia en el hospital
- La enfermera supervisora de la planta en la que estuvo ingresado

## 8.2. Valoración de los profesionales

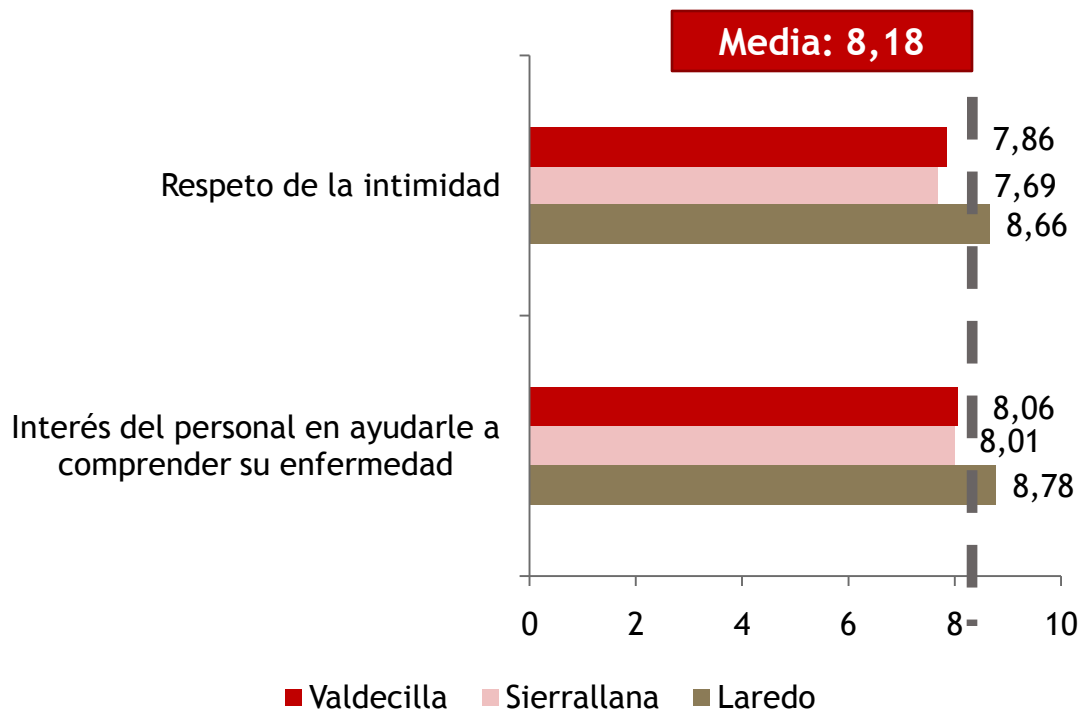
¿El personal que le atendió se identificó correctamente?



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

## 8.3. Valoración de los profesionales

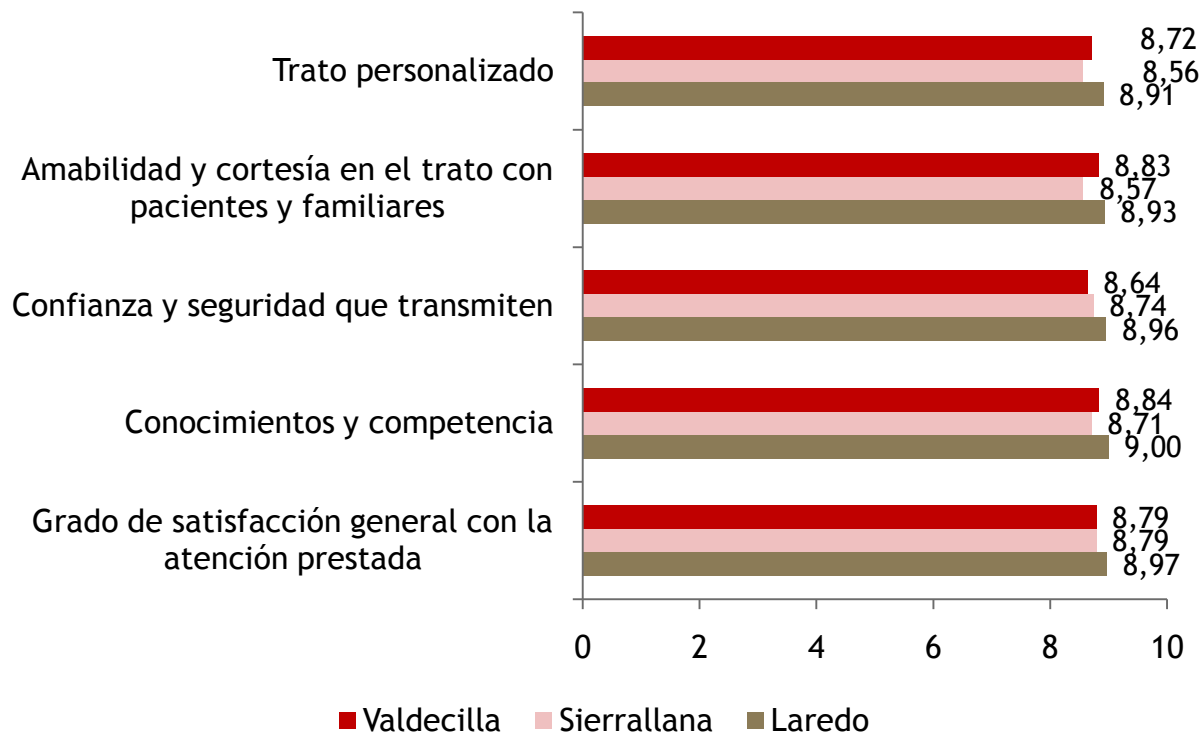
### Valoración del grado de satisfacción con algunos aspectos



- Los informantes ingresados en el Hospital de Laredo se encuentran más satisfechos con aspectos profesionales tales como el respeto a la intimidad (8,66) o el interés del personal por ayudarles a comprender su enfermedad (8,78) que los otros dos hospitales.

## 8.4. Valoración de los profesionales

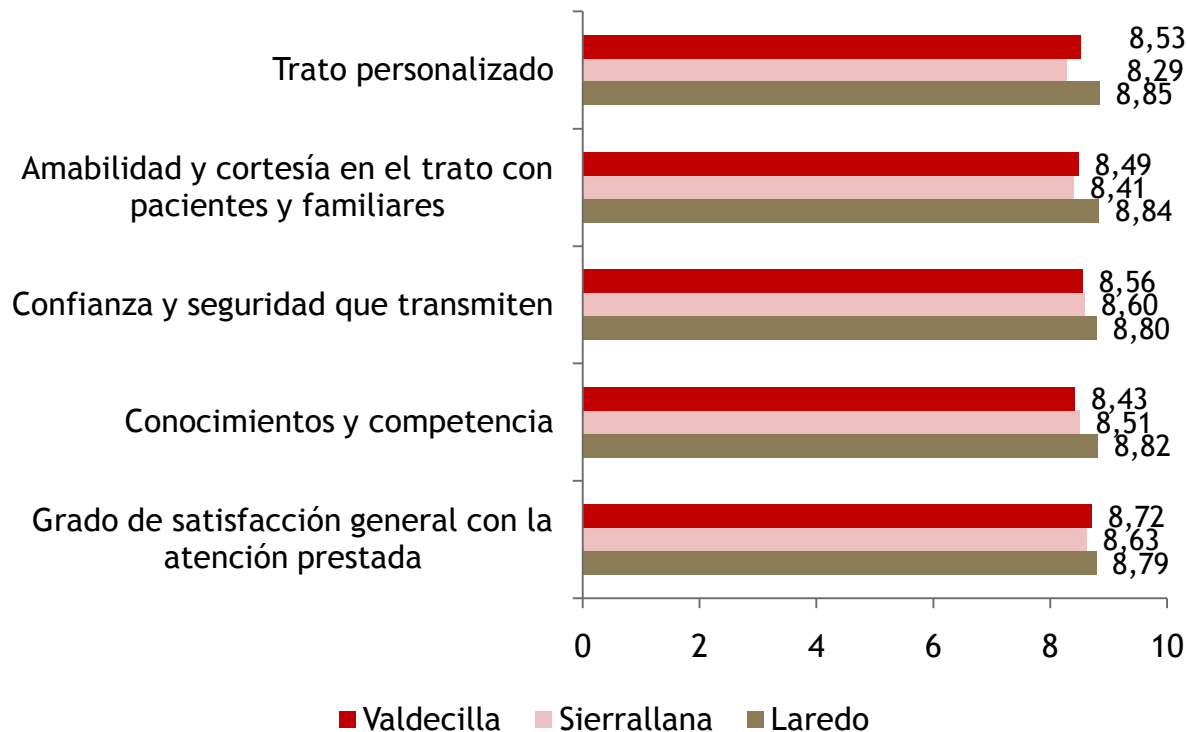
### Valoración del médico que le atendió





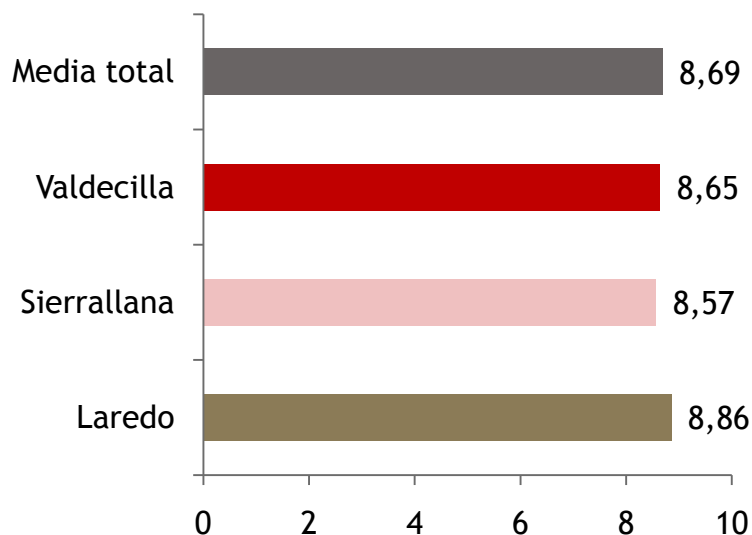
## 8.5. Valoración de los profesionales

### Valoración del personal de enfermería que le atendió



## 9.1. Valoración global del servicio

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

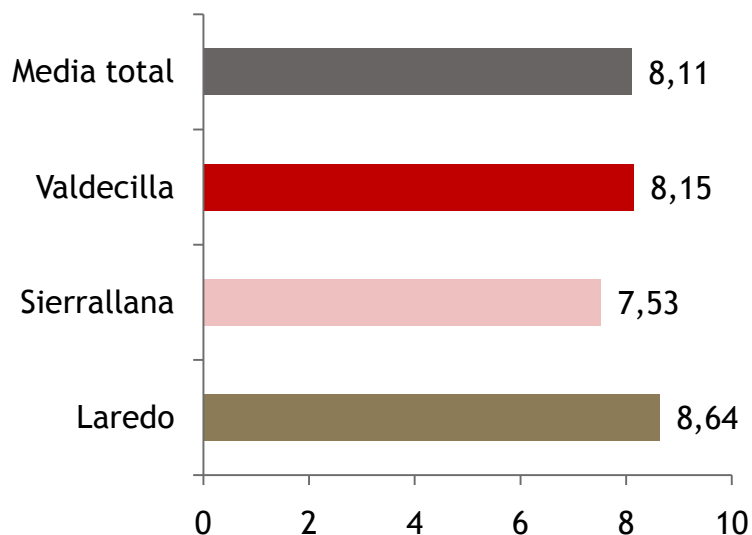


	Media	Desviación típica	Nº válidos
Valdecilla	8,65	1,35	N=104
Sierrallana	8,57	1,38	N=104
Laredo	8,86	1,44	N=105
Total Hospitalización	8,69	1,39	N=313

- Los informantes del Hospital de Laredo afirman sentirse más satisfechos en relación a la atención sanitaria recibida (8,86 en una escala de 0 a 10) que el resto de usuarios/as de otros hospitales.

## 9.2. Valoración global del servicio

Volvería a elegir el mismo centro

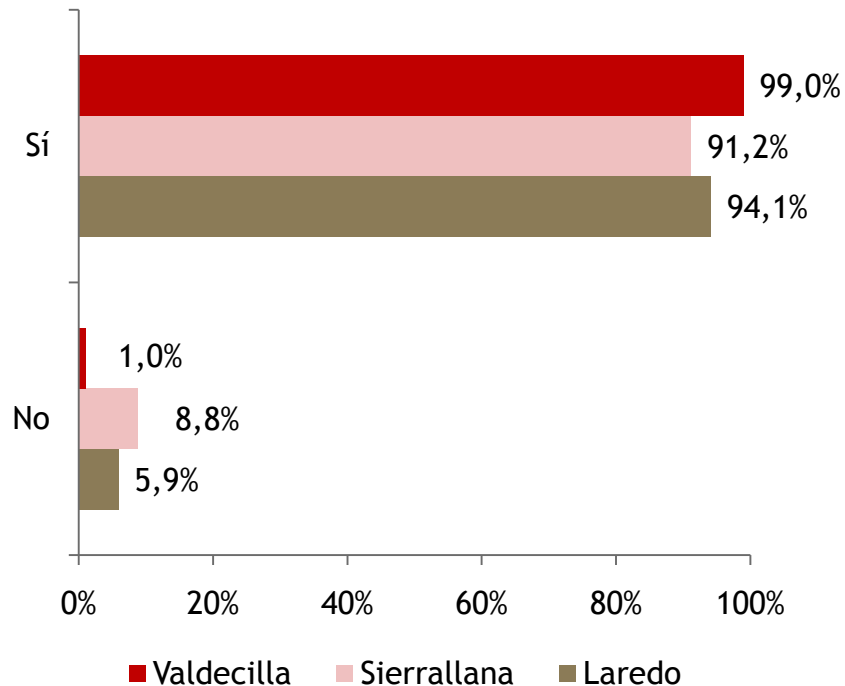


	Media	Desviación típica	N válidos
Valdecilla	8,15	2,07	N=101
Sierrallana	7,53	2,74	N=101
Laredo	8,64	2,29	N=104
Total Hospitalización	8,11	2,42	N=306

- Los usuarios/as del Hospital de Laredo son los que más valoran la posibilidad de volver a elegir el mismo centro (8,64 en una escala de 0 a 10), por encima de la media (8,11 en una escala de 0 a 10).

## 9.3. Valoración global del servicio

Recomendaría el centro hospitalario a otras personas



- Puede afirmarse que prácticamente todos los informantes recomendarían el centro hospitalario en el que estuvieron ingresados a otras personas.