

Hospital de Alta Resolución El Toyo

Encuesta de Satisfacción 2006



Sanidad de CALIDAD: Pública 100%
Compromiso con la ciudadanía

Índice

1. Resumen
2. Ficha técnica
3. Resultados generales de satisfacción
4. Resultados por servicios y principales variables de estudio
5. Conclusiones

1. Resumen

En este documento, se presentan los resultados más relevantes sobre satisfacción expresada por una muestra representativa de usuarios y usuarias del Hospital de Alta Resolución de El Toyo en el año 2006 a través de encuesta telefónica. El cuestionario utilizado es una adaptación del modelo utilizado por el SAS, con preguntas cuantitativas y cualitativas; la muestra se estratificó por sexo, edad y servicio que da el alta. El análisis se realizó con apoyo del software estadístico SPSS.

El resultado principal se podría resumir en que la ciudadanía atendida por HARE El Toyo otorga una matrícula de honor al centro y a sus profesionales en todos los aspectos estudiados y para todos los servicios, independientemente de la edad y el género de la persona encuestada. De hecho, **el 96,4% recomendaría el hospital a familiares y amigos** (4 puntos por encima de la media andaluza).

Como complemento a la encuesta telefónica, se ha puesto en marcha un plan de participación ciudadana como instrumento para la recogida de sugerencias y propuestas que permitan seguir avanzando en la búsqueda de la mayor calidad posible. Resultado de dicho plan ha sido la identificación de dos áreas de mejora concretas: Identificación de los profesionales e información clínica, cuyas primeras acciones ya están siendo puestas en marcha: nuevo modelo de identificación de profesionales (impresión directa de categorías en los uniformes) y edición de manual de acogida, dípticos explicativos sobre procesos clínicos, educación para la salud, funcionamiento administrativo del hospital, etc.

2. Ficha Técnica

Tipo de estudio: Descriptivo transversal. Encuesta telefónica. Cuestionario satisfacción (escala Likert corregida 1-5)

Ámbito: Área de cobertura HARE El Toyo (distritos Almería –parcial- y Almería Levante).

Población estudiada: Usuarios y usuarias que han asistido a consulta de atención especializada del Hospital de Alta Resolución El Toyo (Almería), recibiendo su última alta entre septiembre y noviembre de 2006.

Población objeto de estudio: Usuarios que han asistido a consulta de Atención Especializada del Hospital de Alta Resolución El Toyo (Almería), entre septiembre y noviembre de 2006.

Procedimiento de muestreo: Muestreo aleatorio estratificado, con estratos definidos por sexo, edad (0-14,15-29,30-44,45-59,60-74,75 y más) y especialidad a la que acuden.

Universo: 3.528, pacientes.

Tamaño de la Muestra: 225 entrevistas (margen de error +/- 5% para nivel de confianza de 95.5% para p= 85).

Fechas de trabajo de campo: diciembre 2006-marzo 2007.

Tipo de entrevistas: Telefónica asistida por ordenador (SPSS) realizadas por personal administrativo entrenado *ad hoc*. El modelo de encuesta es una adaptación del cuestionario desarrollado por el Instituto de Estudios Sociales de Andalucía (IESA) para el servicio Andaluz de Salud.

Tiempo medio de entrevista: 10 minutos.

Especialidades seleccionadas:

1. Cardiología
2. Cirugía general
3. Dermatología
4. Digestivo
5. Ginecología
6. Hematología
7. Medicina interna
8. Neumología
9. Oftalmología
10. Otorrinolaringología
11. Rehabilitación
12. Traumatología
13. Urología

CUESTIONARIO

- 1 ¿Sabe Vd. que es un centro de Alta Resolución?
- 2 ¿Qué se hace en un CHARE?
- 3 ¿Cuánto tiempo hace desde la última vez que Vd. fue a un médico especialista en el chare del Toyo?
- 4 Por favor, en los últimos tres meses indique las veces que Vd. ha asistido a la consulta de un médico especialista en el CHARE El Toyo
- 4b. ¿Le ha atendido siempre el mismo médico especialista en esta consulta la especialidad?
- 5 El horario de atención resulta cómodo
- 6 Los profesionales transmiten confianza y seguridad
- 7 En el último año, ¿Vd. o alguno de los familiares que vive en su hogar ha tenido que hacerse alguna de las prueba diagnóstica de análisis de sangre, análisis de Orina, rayos x, etc.
- 8 Cree Vd. que disponen de los (aparatos y equipos) necesarios
- 9 El Médico se mostró amable con Vd.
- 10 Los ATS ó Enfermeros/as se mostraron amables con Vd.
- 11 Los Auxiliares administrativos se mostraron amables con Vd.
- 12 ¿Cómo valora Vd. la información que le dan sobre los tratamientos que le ponen?
- 13 ¿Cómo entendió la información que dieron los ATS o Enfermeros/as?
- 14 ¿Cómo entendió Vd. la información que le dio el médico especialista?
- 15 ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la atención sanitaria que ha recibido en el Centro de Alta resolución de El Toyo?
- 16 ¿Qué grado de confianza tiene Vd. en la asistencia que le han prestado en este Centro?
- 17 ¿En qué medida cree que las personas que trabajan en el CHARE el Toyo están identificadas correctamente? (uniformes, tarjetas de Identificación, etc.) Para saber qué tipo de profesionales son.
- 17b ¿Sabría Vd. diferenciar a los enfermeros de los auxiliares de enfermería?
- 17c ¿Cómo?.
- 18 ¿Cómo valora Vd. el respeto con el que se le trató en esa consulta?
- 19 El personal administrativo que le atendió escucha a los usuarios.
- 20 La información que dieron los administrativos fue suficiente para resolver todos los trámites.
- 21 ¿Cuánto tiempo aproximadamente ha tenido que esperar desde la hora en que le citaron hasta que ha entrado en la consulta? Poner el número de minutos
- 22 ¿Cómo de fácil fue resolver los asuntos de trámites y de papeles relacionados con la consulta del especialista?
- 23 ¿Cómo cree Vd. que se ha respetado la confidencialidad de sus datos clínicos?
- 24 A Vd. en particular, ¿cómo de fácil le resultaba orientarse en el CHARE El Toyo, o encontrar los distintos lugares a los que quería ir?
- 25 ¿Cómo valora la limpieza del centro?
- 26 ¿Cómo valora la comodidad del edificio y de las instalaciones del centro en general? (NOS REFERIMOS AL CONJUNTO DEL CHARE NO A LAS HABITACIONES)
- 27 ¿Recomendaría Vd a un familiar o amigo el CHARE El Toyo para la visita de un especialista?
- 28 ¿Qué mejoraría Vd. del CHARE El Toyo? Indíquelo por orden de prioridad.
29. Para terminar. ¿Quiere Vd. decir algo que no le hayamos preguntado?

Datos sociodemográficos

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Situación laboral

3. Resultados Generales de Satisfacción

Se exponen los resultados obtenidos para cada ítem y su comparación con el conjunto del Sistema de Salud Público de Andalucía (encuesta SAS 2006)

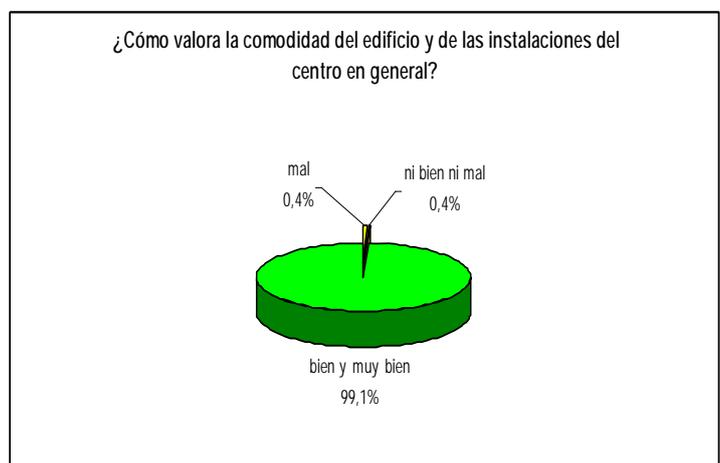
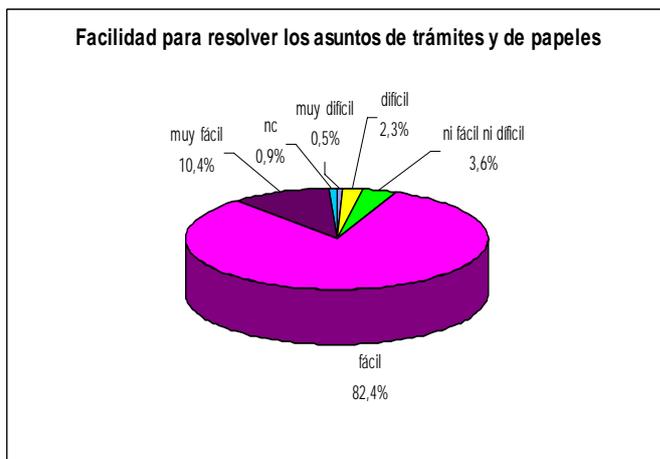
Claves:

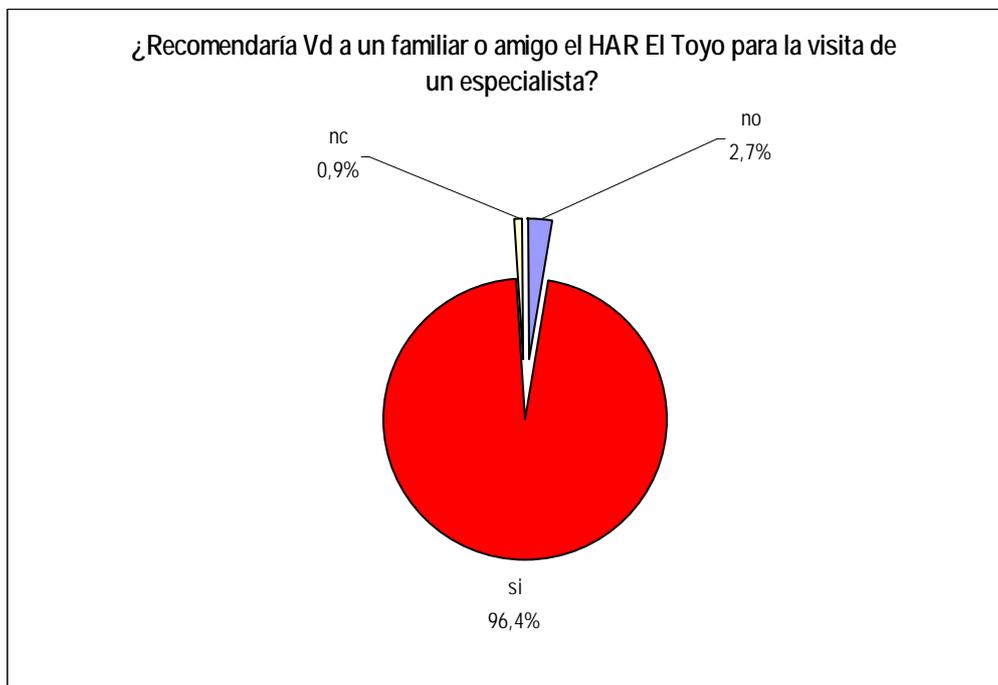
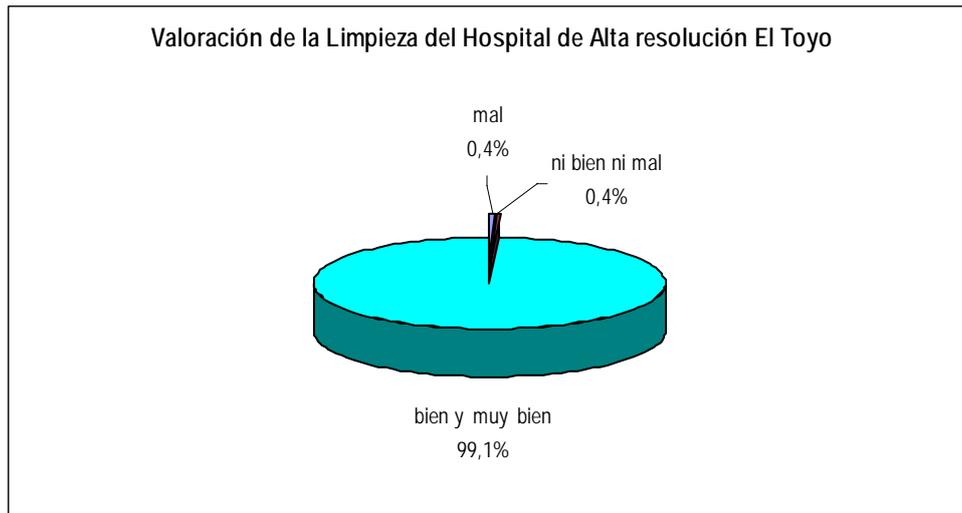
- **** Resultados especialmente por encima de la media andaluza [11 variables]
- *** Resultados ligeramente por encima de la media andaluza [5 variables]
- ** Resultados ligeramente por debajo de la media andaluza [1 variable]
- * Resultados especialmente por debajo de la media andaluza [3 variables]

INDICADORES DE SATISFACCION	% de satisfechos		Valoración
	Hospital de Alta Resolución El Toyo	Media Andalucía Encuesta 2006	
Satisfacción con el servicio recibido	92,4%	88,4%	****
Confianza en la asistencia recibida	91,1%	73,0%	****
Satisfacción con el horario de atención	90,2%		***
Facilidad para resolver trámites y papeles	92,8%	84,1%	****
Facilidad para orientarse en el hospital	87,9%	84,9%	***
Valoración de la comodidad del edificio e instalaciones	99,1%	78,2%	****
Valoración de la limpieza del hospital	99,1%	82,3%	****
Valoración de los médicos (amabilidad)	93,8%		****
Valoración de los enfermeros (amabilidad)	92,4%		****
Valoración de los aux administrativos (amabilidad)	93,3%		****
Información sobre los tratamientos	82,1%	88,3%	*
Satisfacción con la información dada por los médicos	91,6%	87,8%	***
Satisfacción con la información dada por los enfermeros	89,8%	89,1%	**
Disposición del personal (admin) para escucharle	90,6%		***
Correcta identificación de los profesionales	75,9%	80,9%	*
Valoración del respeto con el que se le ha tratado	96,4%	91,2%	****
Confidencialidad de los datos clínicos	98,2,4%	90,7%	****
VARIABLES DICOTÓMICAS			
Recomendaría el Hospital	96,4%	92,0%	****
Se dispone de los aparatos y equipos necesarios	90,0%		***
Sabe qué es un Hospital de Alta Resolución	44,0%		*

Estos datos muestran, como ya se ha dicho, un grado de satisfacción de los usuarios de El Toyo claramente por encima de los valores medios andaluces, ya de por si muy altos. En cuanto a los aspectos a mejorar: identificación e información, ya está en marcha un plan de actuación, cuyos resultados serán medidos en la encuesta de satisfacción 2007.

Los aspectos mejor valorados han sido los siguientes:





Las **áreas de mejora** que se derivan de la encuesta son:

- Mejorar la identificación de los diferentes profesionales en el área de consultas.
- Mejorar la información a los usuarios sobre los tratamientos propuestos
- Información sobre el modelo de Alta Resolución.

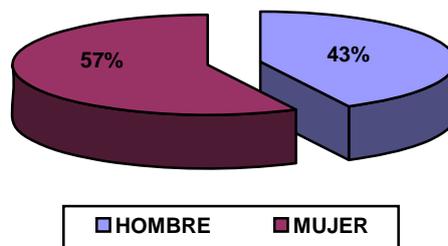
Perfil de los Entrevistados

La mayor parte de usuarios encuestados son mujeres (58%), repartidos entre todos los grupos de edad de forma homogénea. Casi la mitad tienen estudios primarios (48%) y sólo el 9%, estudios superiores. En cuanto a su situación laboral, casi un tercio son desempleados o estudiantes, un 20.4% pensionistas y el grupo mayoritario es el de población activa trabajando en el momento de la encuesta (49%).

En cualquier caso, estos datos se refieren únicamente a la composición de la muestra, extraída del total de usuarios con alta entre septiembre y noviembre de 2006. NO se trata, pues de un estudio demográfico sobre el total de usuarios anuales de El Toyo.

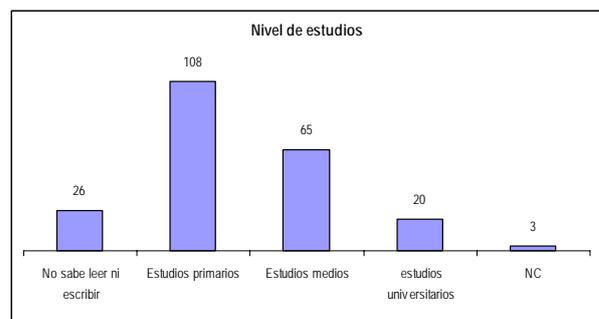
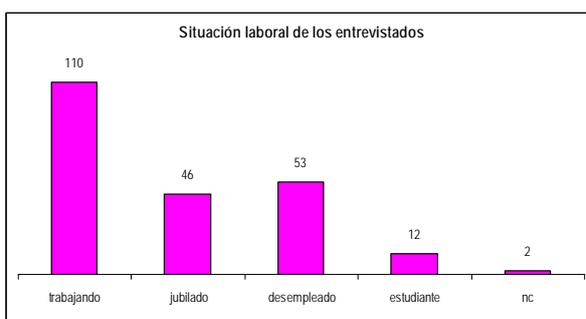
Edad media de los encuestados: 47,2 años.

Distribución por sexo



Porcentaje por grupos de edad: La muestra se estratifica en los siguientes rangos de edad suponiendo estos los siguientes porcentajes:

- Los pacientes entre 15 y 29 años suponen el 16,1% de la muestra.
- Los pacientes entre 30 y 44 años suponen el 28,3 % de la muestra.
- Los pacientes entre 45 y 59 años suponen el 30,9 % de la muestra, siendo este grupo el más numeroso, o representativo del estudio.
- Los pacientes entre 60 y 74 años suponen el 23,8 de la muestra encuestada.
- Los pacientes de más de 75 años sólo suponen el 9% de la muestra, siendo este grupo el menos representativo.



Porcentaje por especialidad: La consulta de Ginecología y oftalmología son las consultas que mayor índice de visitas presentan 19,7 y 16,6 % respectivamente.

Especialidades		Porcentaje válido
Válidos	Cardiología	1,3
	Cirugía general	,9
	Dermatología	1,8
	Digestivo	6,3
	Ginecología	19,7
	Hematológica	3,6
	Medicina interna	4,5
	Neumología	7,2
	Oftalmología	16,6
	Otorrinolaringología	8,5
	Rehabilitación	5,8
	Traumatología	14,8
	Urología	9,0

