



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZACIÓN

Informe de resultados

2019

Proyecto corporativo de mejora EFQM

Servicio de Calidad y Seguridad de Pacientes  
Dirección General de Sistemas de Información, Calidad y  
Prestación Farmacéutica





# Objetivos



La “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS INGRESADOS EN HOSPITALES DEPENDIENTES DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD” persigue el siguiente objetivo:

Conocer el nivel de **satisfacción de los usuarios** del Servicio Regional de Salud **que han permanecido ingresados en alguno de sus 14 hospitales**, en relación con diversos aspectos de la asistencia, como:

Satisfacción con el **trato personal** recibido

Satisfacción con la **competencia de los profesionales** que le atendieron

Satisfacción con los **tiempos de espera**

Satisfacción con la **información** recibida

Satisfacción con la **continuidad asistencial**

**Satisfacción global** con la atención recibida



# Metodología

**Técnica de investigación:** encuesta telefónica asistida por ordenador.

**Ámbito geográfico:** las 11 áreas de salud de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

**Universo:** usuarios ingresados en los hospitales dependientes de Sacyl con altas en el año 2019.

**Periodo de extracción de la muestra:** altas entre el 15 febrero y el 15 de abril de 2019 y entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2019 .

**Exclusiones:** fallecidos, < 16 años, pacientes atendidos en: Hospital de Día Oncológico, Oncología Radioterápica, Psiquiatría, Rehabilitación, Unidad de Cuidados Paliativos, Unidad de Larga Estancia, Urgencias, Unidades de Extracción y Trasplante y Unidad de Desintoxicación.

**Duplicados:** en caso de pacientes duplicados con más de un ingreso, solo se consideró el alta más reciente.

**Fechas del trabajo de campo:** del 15 de mayo de 2019 al 28 de febrero de 2020.

**Unidad informante:** usuario ingresado o tutor/responsable que le acompañó durante la hospitalización si el paciente no estaba capacitado para responder.

**Tamaño de la muestra:** 2.752 pacientes o familiares encuestados.

**Características de la muestra:** la muestra posee una distribución proporcional a la población del estrato a estudio respetando las cuotas de los individuos según los rangos de edad, género, tipo de ingreso (urgente o programado) y área de la especialidad que atiende al paciente (médica o quirúrgica).

**Diseño muestral:** muestreo aleatorio estratificado por los 14 hospitales, con afijación óptima para garantizar un error no superior al 7% por hospital y con distribución proporcional por edad, género y tipo de ingreso.

**Error muestral:** +/-1,86% para datos globales, con un nivel de confianza del 95% en condiciones normales de muestreo,  $p=q=0,5$ .

*Las medias y porcentajes globales de Sacyl están ponderados de manera proporcional a la representación de cada estrato en la muestra global.*

# Muestra

Hospitales	Universo	Encuestas realizadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	14.138	198	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	28.429	193	7,0
Hospital Santiago Apóstol de Miranda de Ebro	4.746	197	6,8
Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero	4.396	199	6,7
Complejo Asistencial Universitario de León	34.630	197	6,9
Hospital El Bierzo de Ponferrada	14.470	196	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	17.181	197	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	31.773	198	6,9
Complejo Asistencial de Segovia	11.975	193	7,0
Complejo Asistencial de Soria	7.849	198	6,8
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	24.883	196	6,9
Hospital de Medina del Campo	25.634	196	6,9
Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid	4.899	196	6,8
Complejo Asistencial de Zamora	17.441	198	6,9
<b>TOTAL</b>	<b>242.444</b>	<b>2.752</b>	<b>1,86</b>

**2.752**  
ENCUESTAS EN  
CASTILLA Y LEÓN



# Muestra

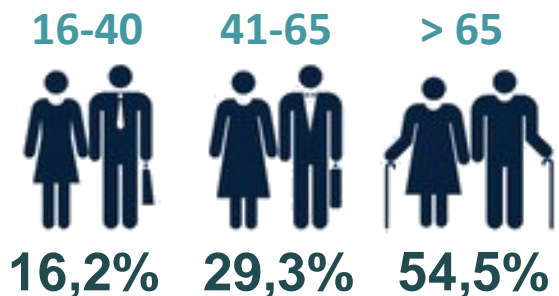


2.752 encuestados 1,14%

## Género



## Edad



## Tipo de ingreso



## Área hospitalización



# Dimensiones e ítems analizados



## Competencia profesional

Competencia profesional médicos  
Competencia profesional enfermería



## Trato

Trato y amabilidad médicos  
Trato y amabilidad enfermería  
Trato personal no sanitario



## Intimidad

Respeto de la intimidad  
Número de personas en formación



## Información y participación

Comunicación del ingreso con suficiente antelación  
Información sobre el funcionamiento del hospital  
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad  
Información facilitada por enfermería  
Confidencialidad de la información (lugar adecuado)  
Participación en la toma de decisiones  
Información al alta



## Seguridad del paciente

Tiempo dedicado por los médicos  
Asignación de médico responsable  
Prontitud atención enfermería  
Atención al dolor  
Comprobación identidad del paciente



## Hostelería y confort

Restauración  
Limpieza de la habitación  
Respeto del descanso nocturno  
Molestias por las visitas  
Problema por compartir habitación



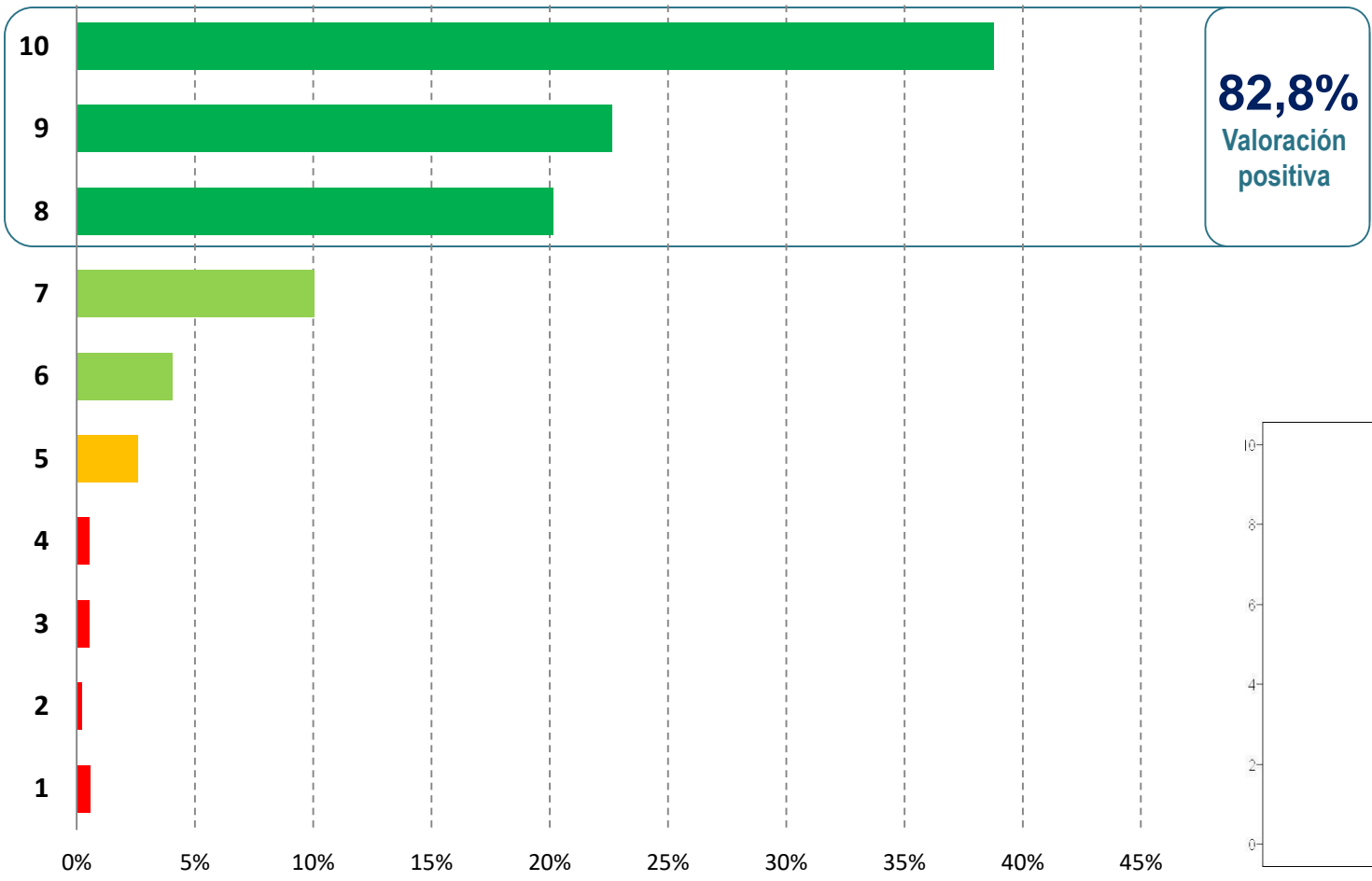
## Valoración global

Valoración global de la atención  
Cumplimiento de expectativas  
Fidelidad  
Satisfacción global con la estancia en el hospital

# Resultados globales

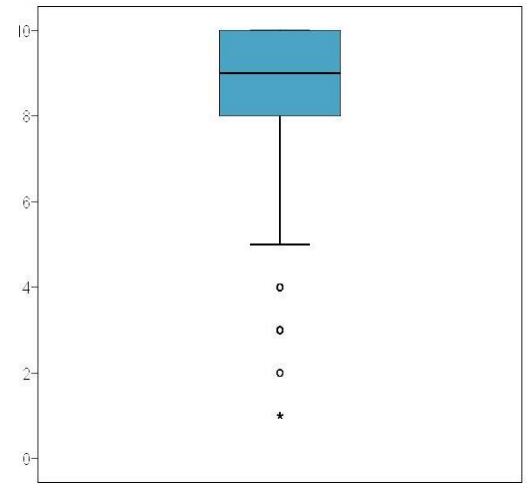
# Valoración global: satisfacción global

Teniendo en cuenta toda la experiencia de su ingreso hospitalario, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en el hospital? (escala 1-10)



**82,8%**  
Valoración positiva

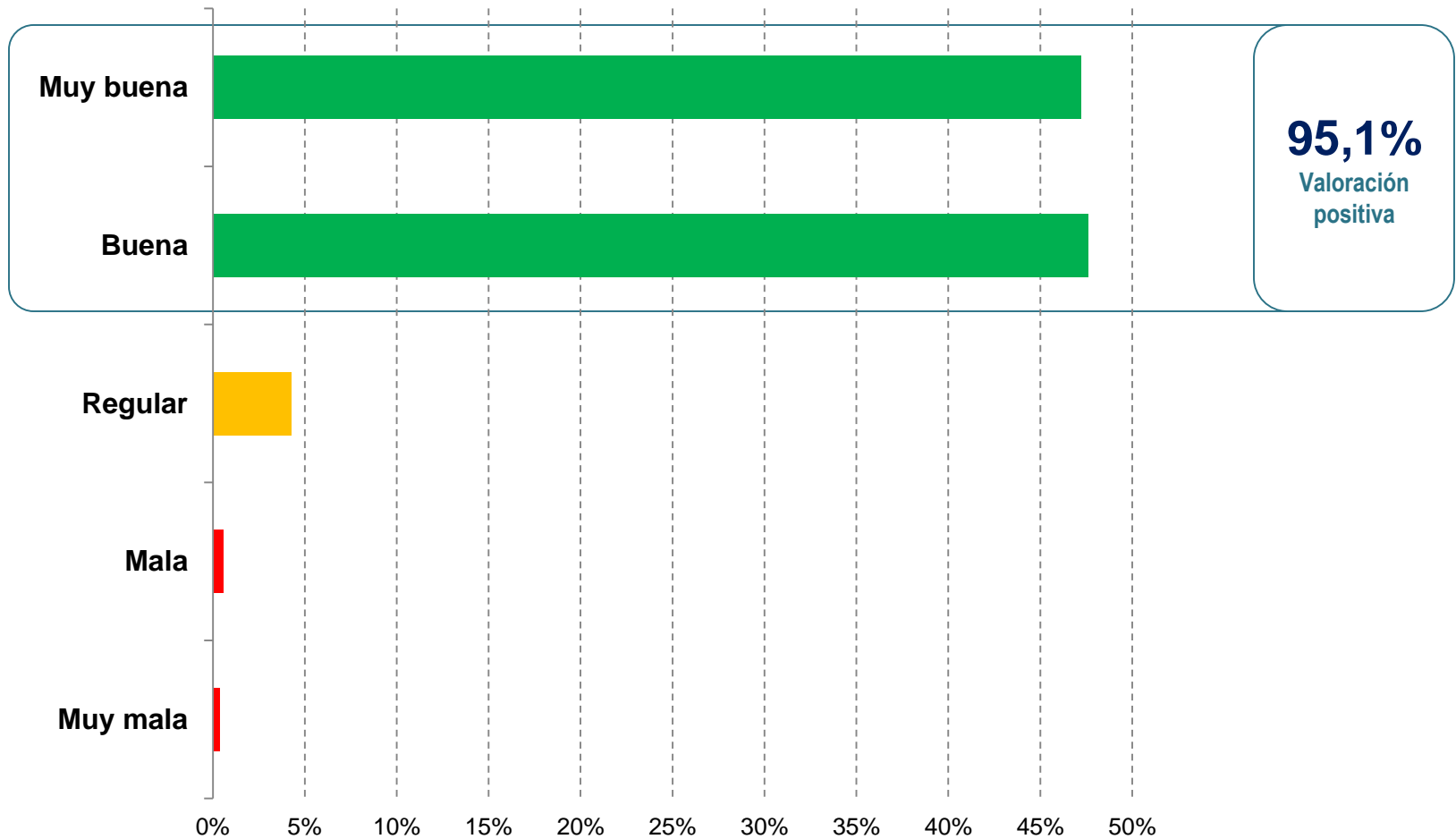
Media Sacyl **8,68**





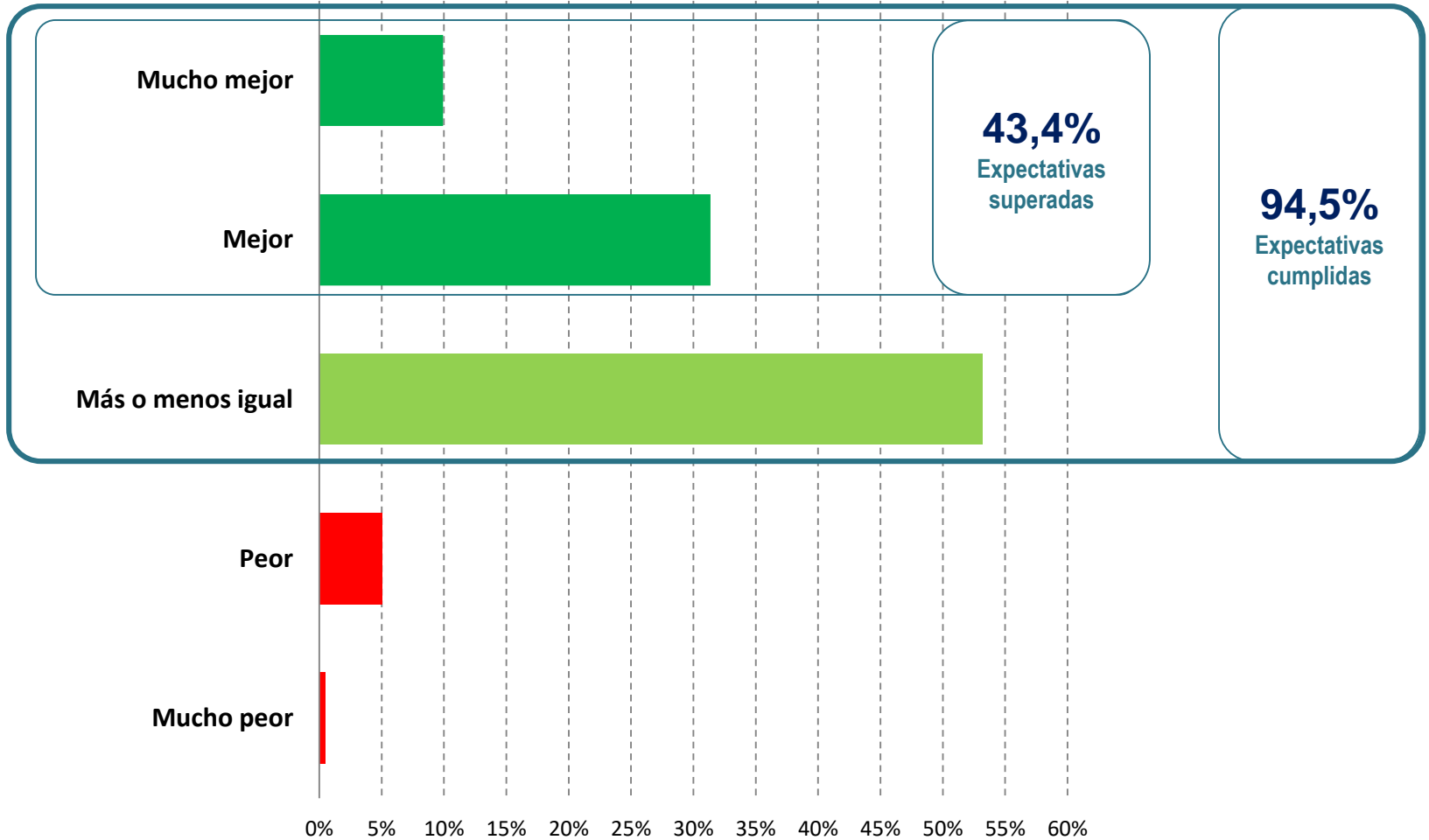
## Valoración global: atención

Considerando de manera global su estancia en el hospital, en general, la atención recibida fue...



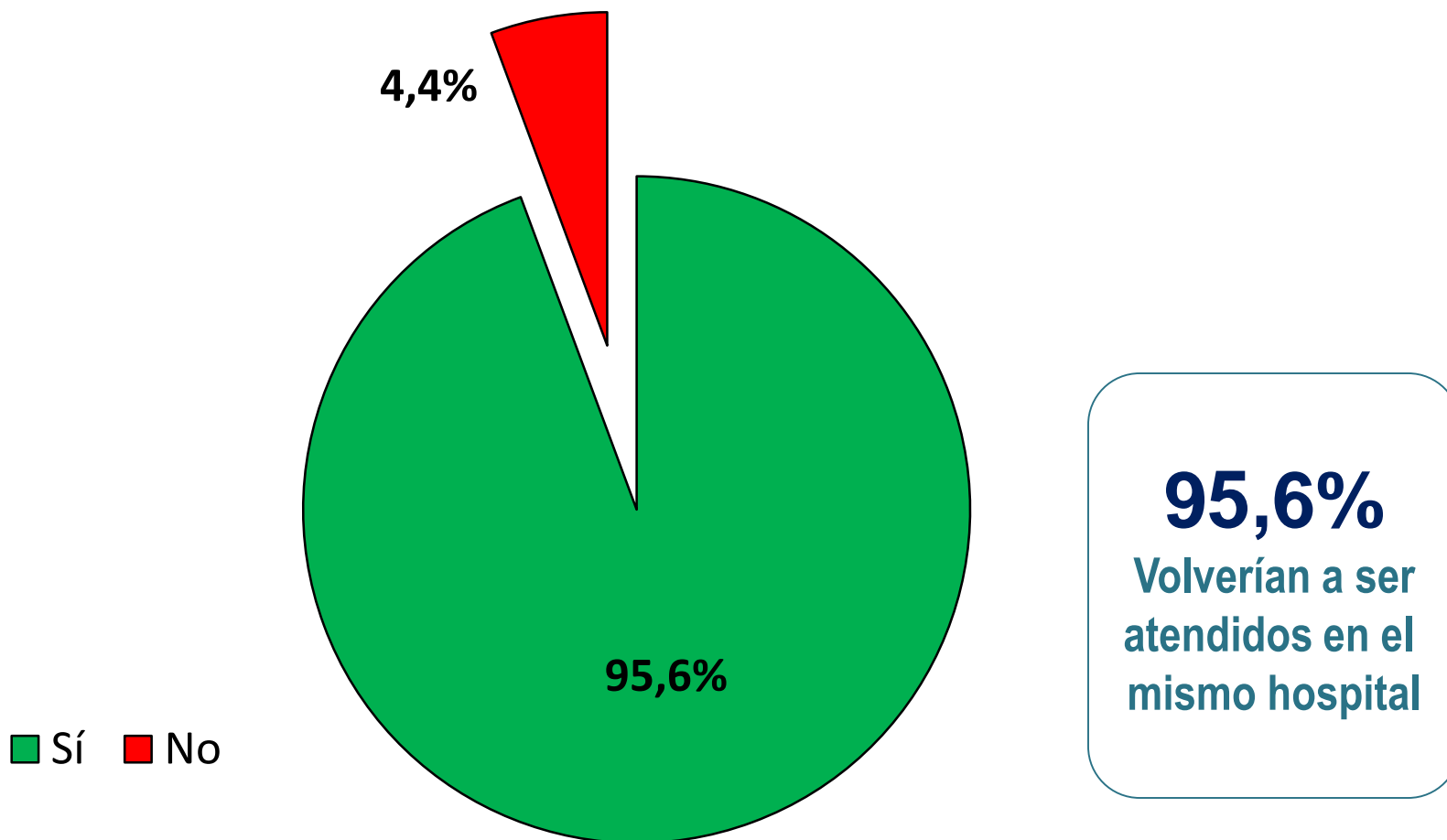
# Valoración global: expectativas

Y respecto a lo que usted esperaba, la atención fue...



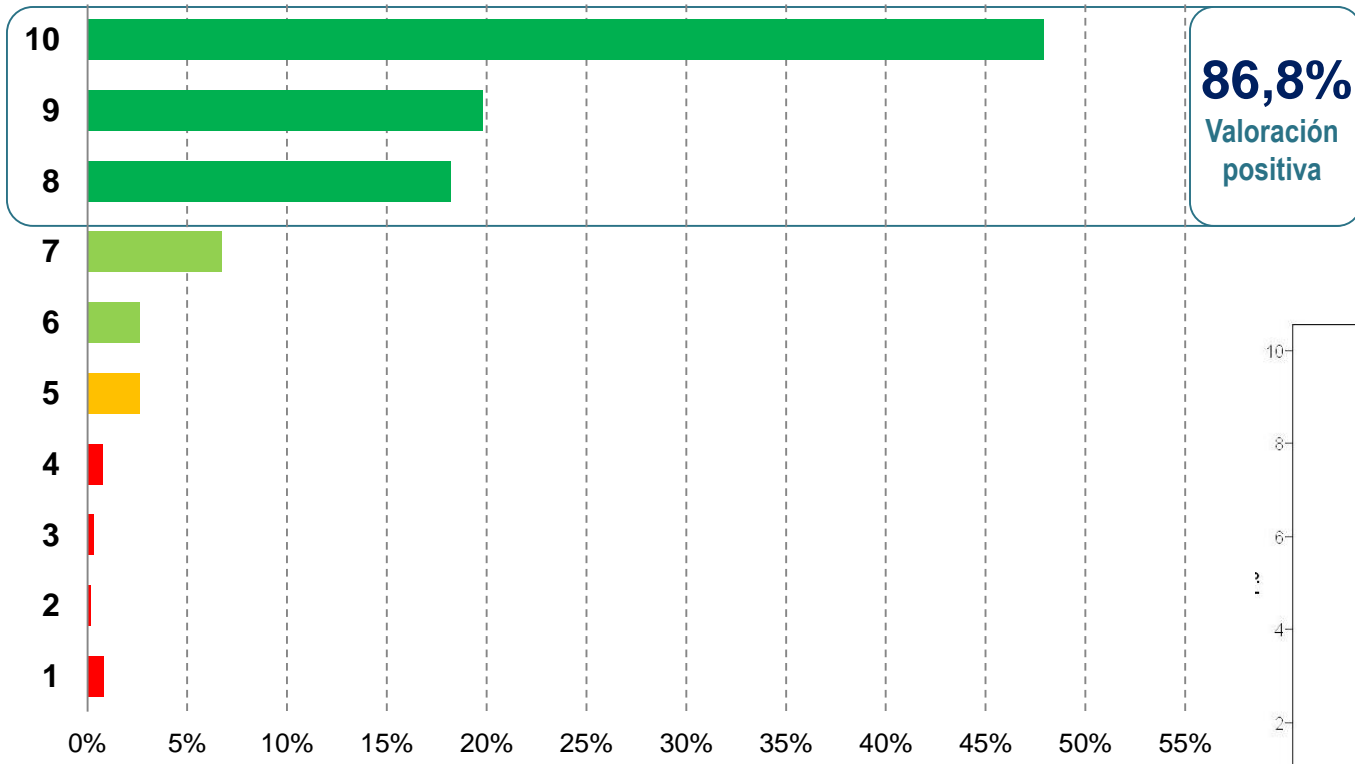
## Valoración global: fidelidad

Si pudiera elegir, ¿volvería para ser atendido en este hospital?

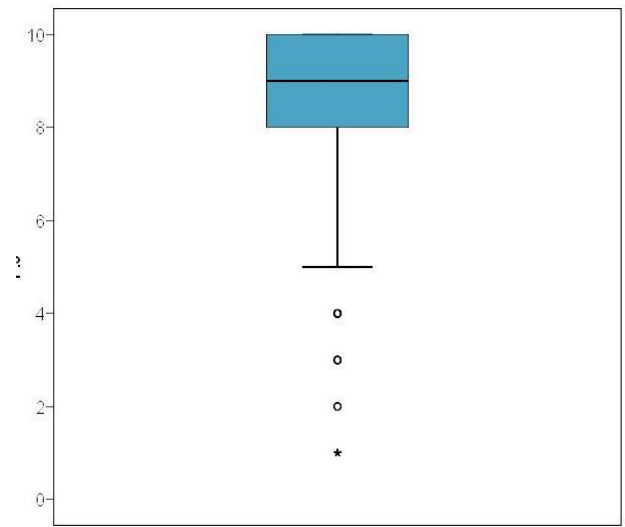


# Competencia profesional: médicos

Respecto a los profesionales que le atendieron, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la competencia profesional de los médicos? (escala 1-10)

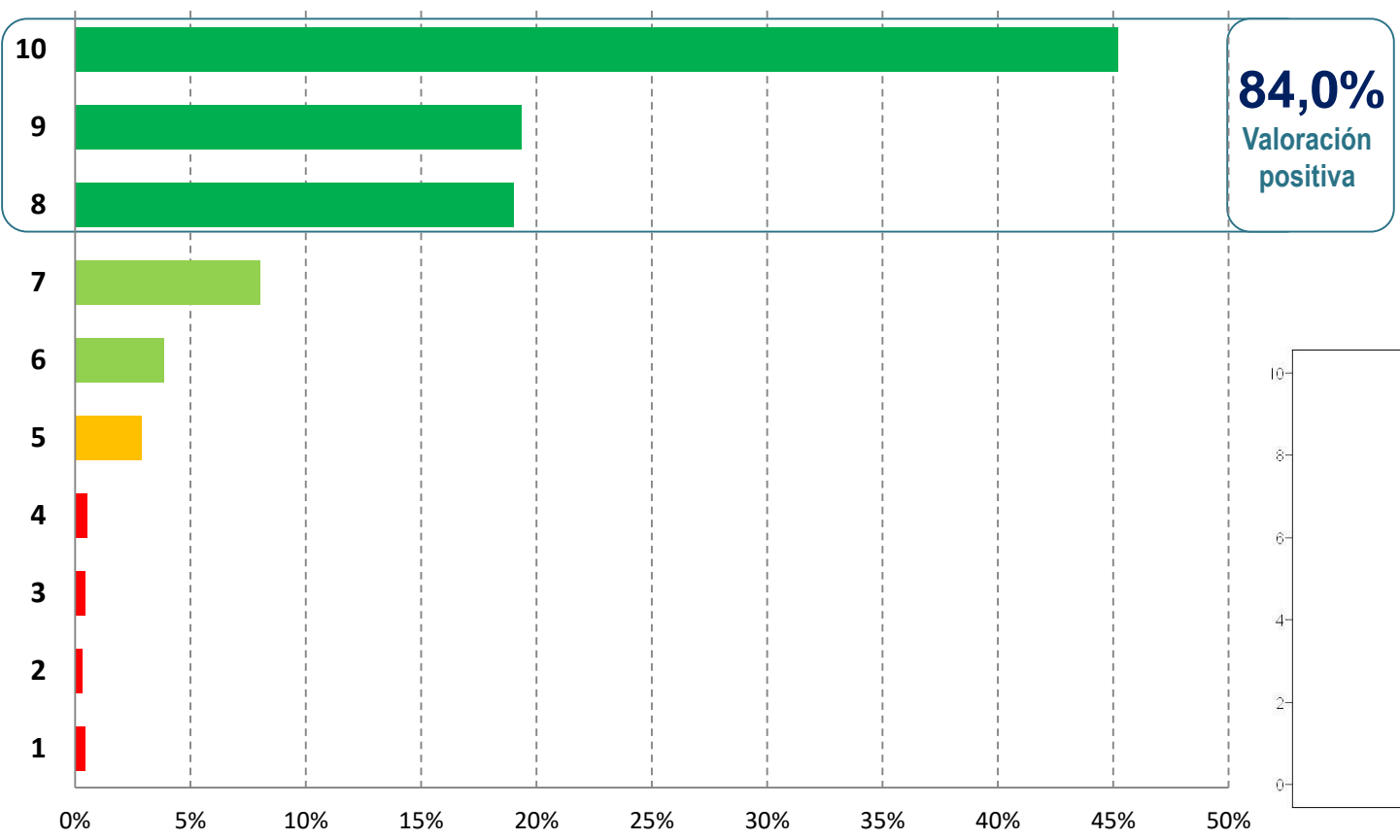


**Media Sacyl 8,90**

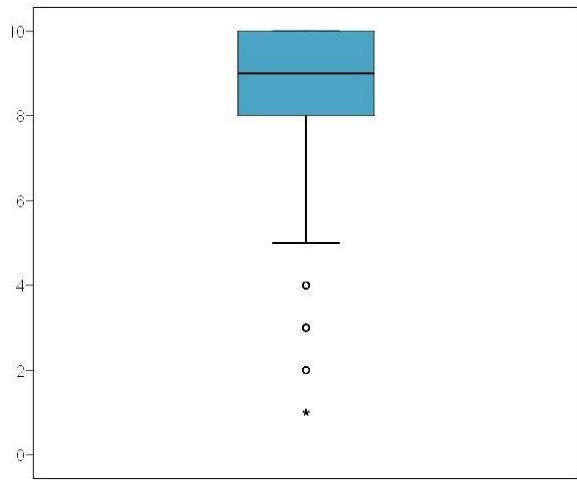


# Competencia profesional: enfermería

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la competencia profesional del personal de enfermería (enfermeras y auxiliares de enfermería)? (escala 1-10)

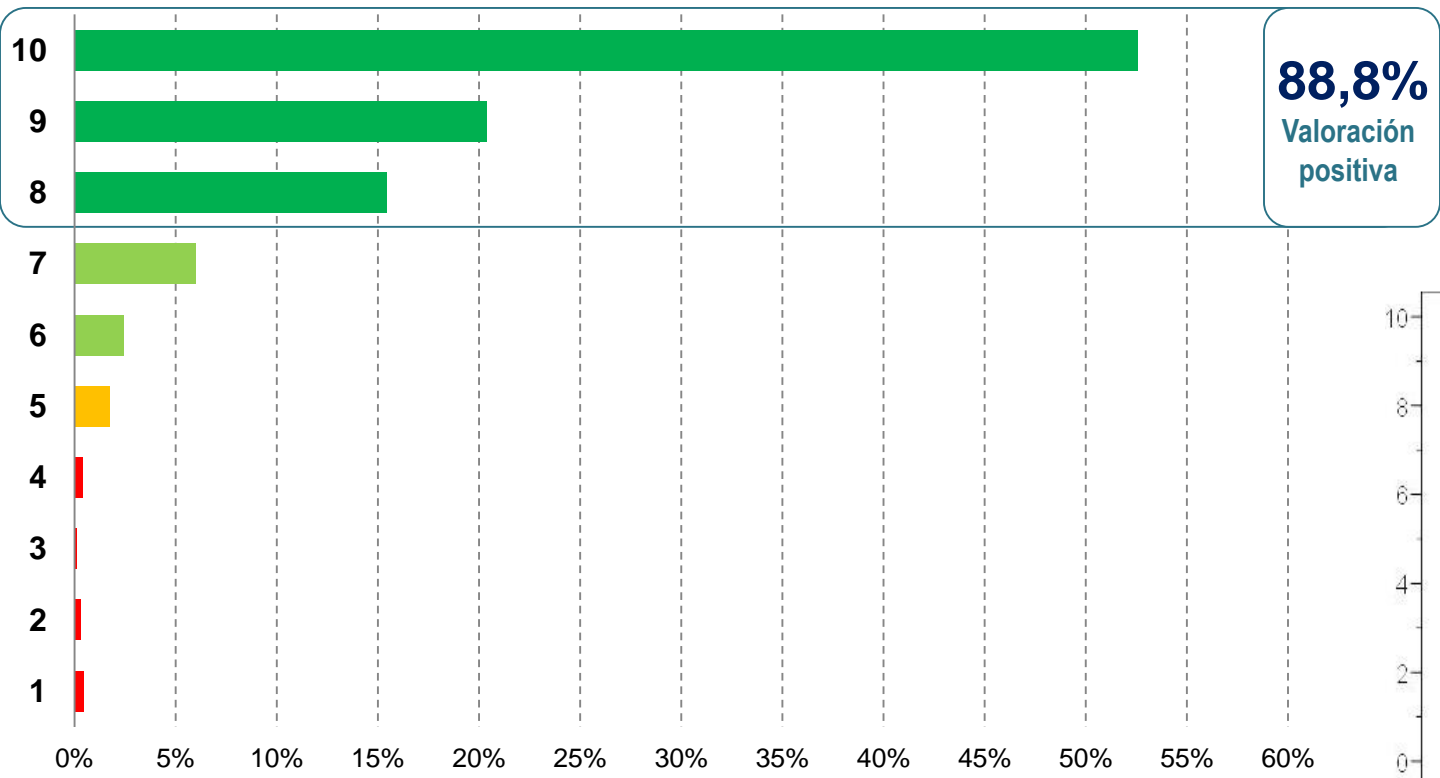


**Media Sacyl 8,80**

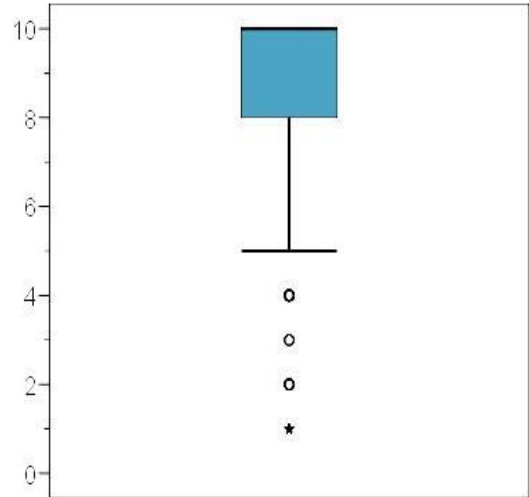


# Trato: médicos

Respecto a los profesionales que le atendieron, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el trato recibido y amabilidad de los médicos? (escala 1-10)

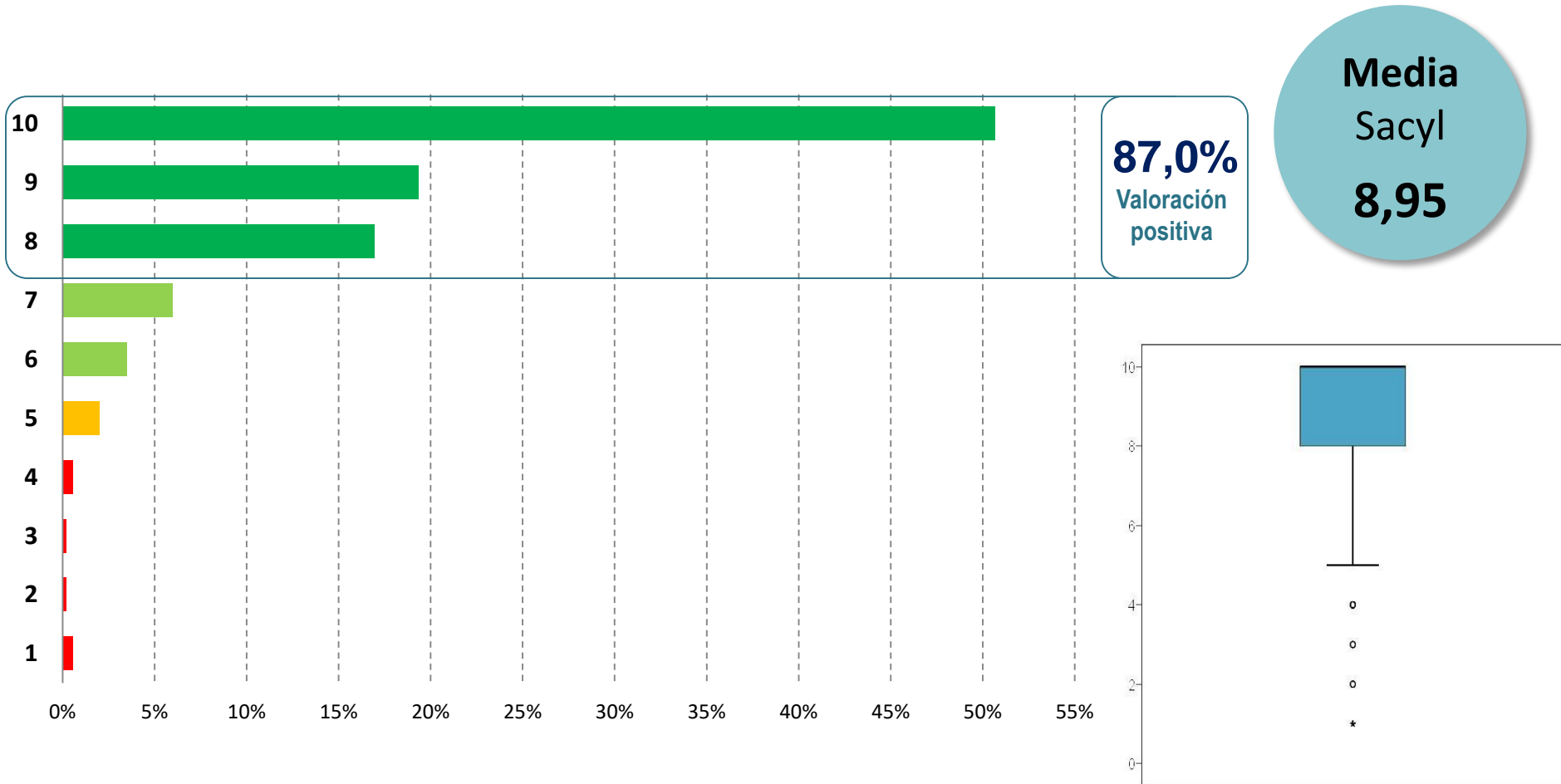


**Media Sacyl 9,04**



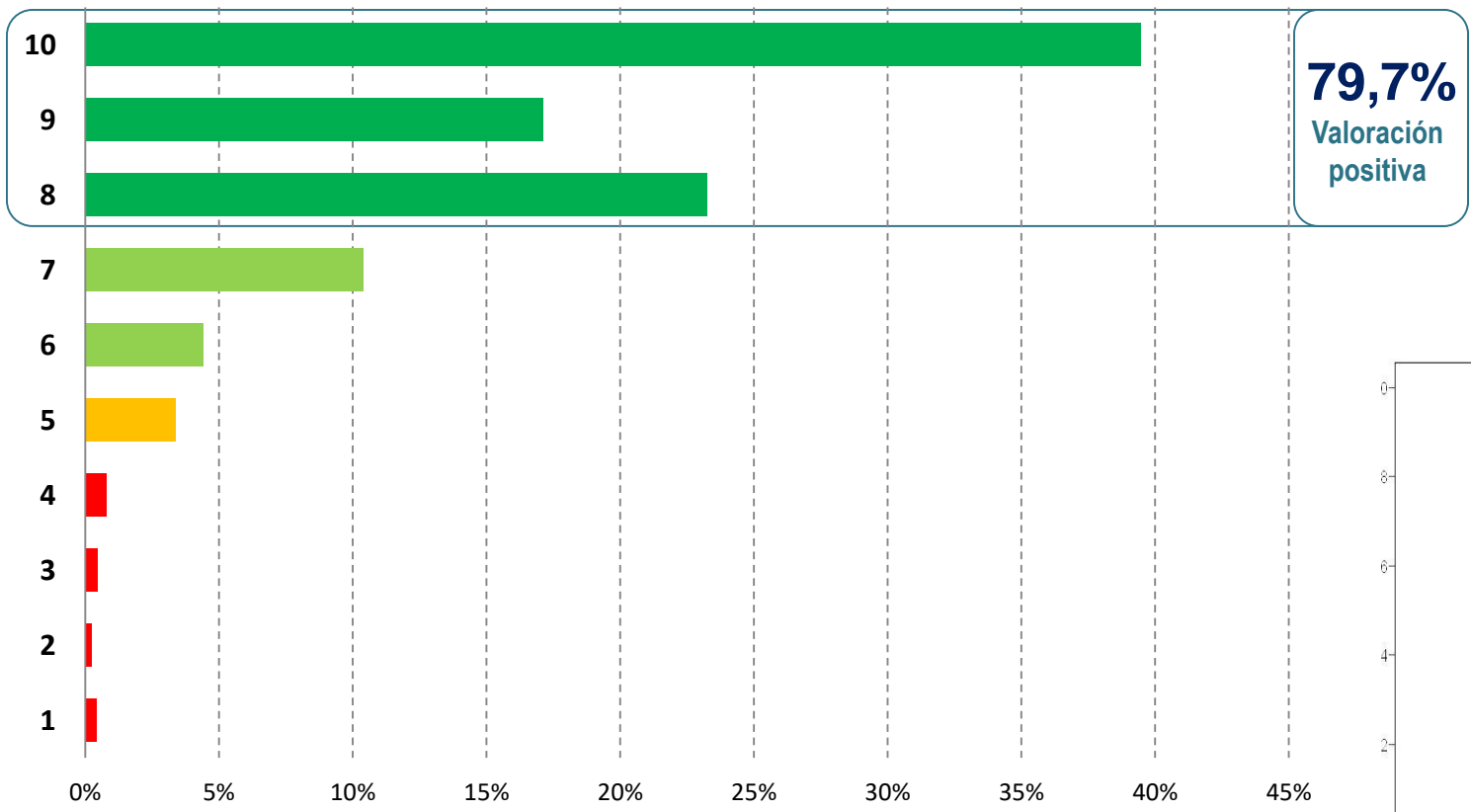
# Trato: enfermería

¿Y su satisfacción con el trato recibido y amabilidad por parte del personal de enfermería? (escala 1-10)



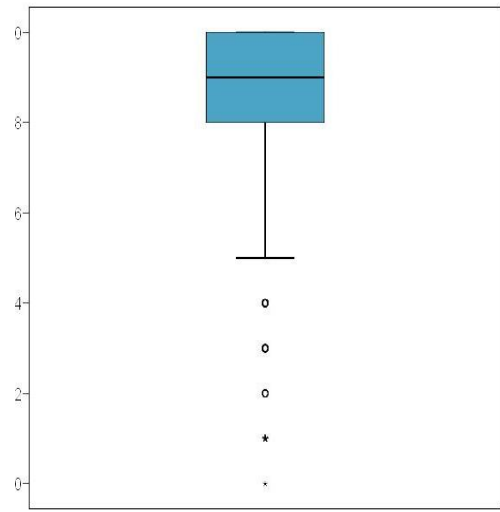
# Trato: personal no sanitario

Cuál es su nivel de satisfacción con el trato del personal no sanitario (administrativos, celadores, etc.) (escala 1-10)



**79,7%**  
Valoración positiva

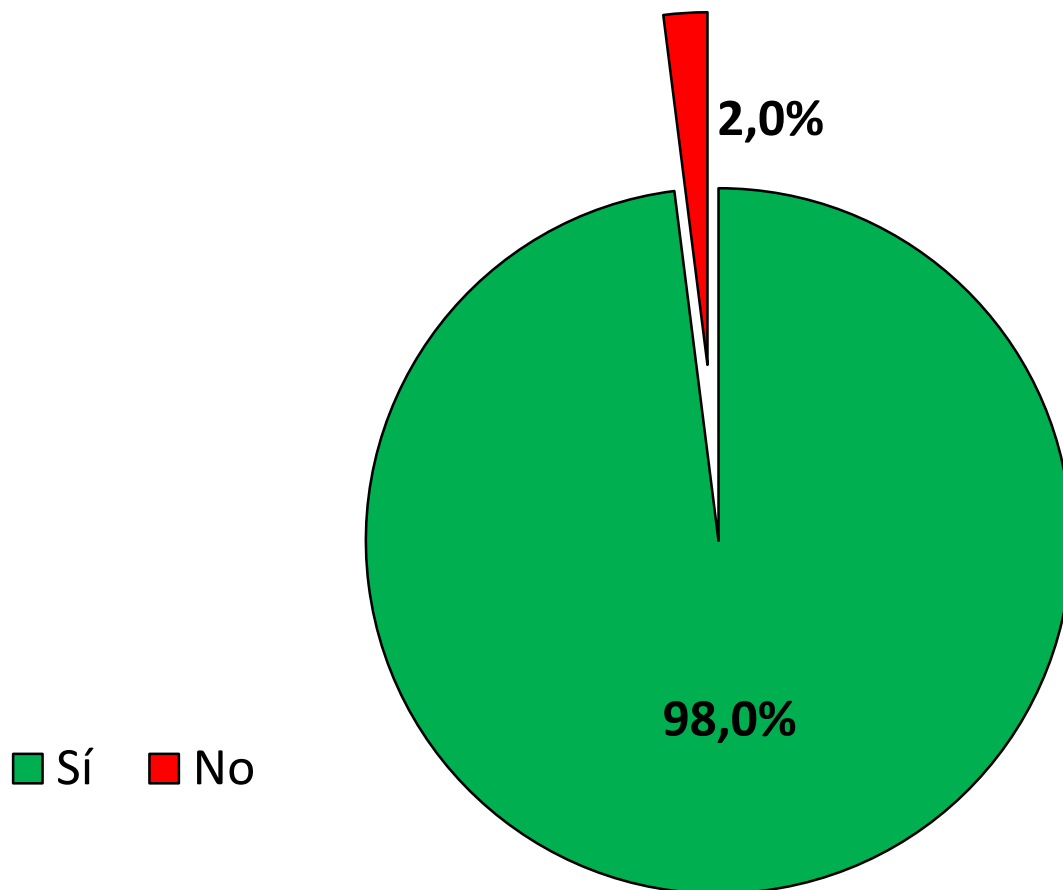
**Media Sacyl 8,57**





## Intimidad: respeto intimidad

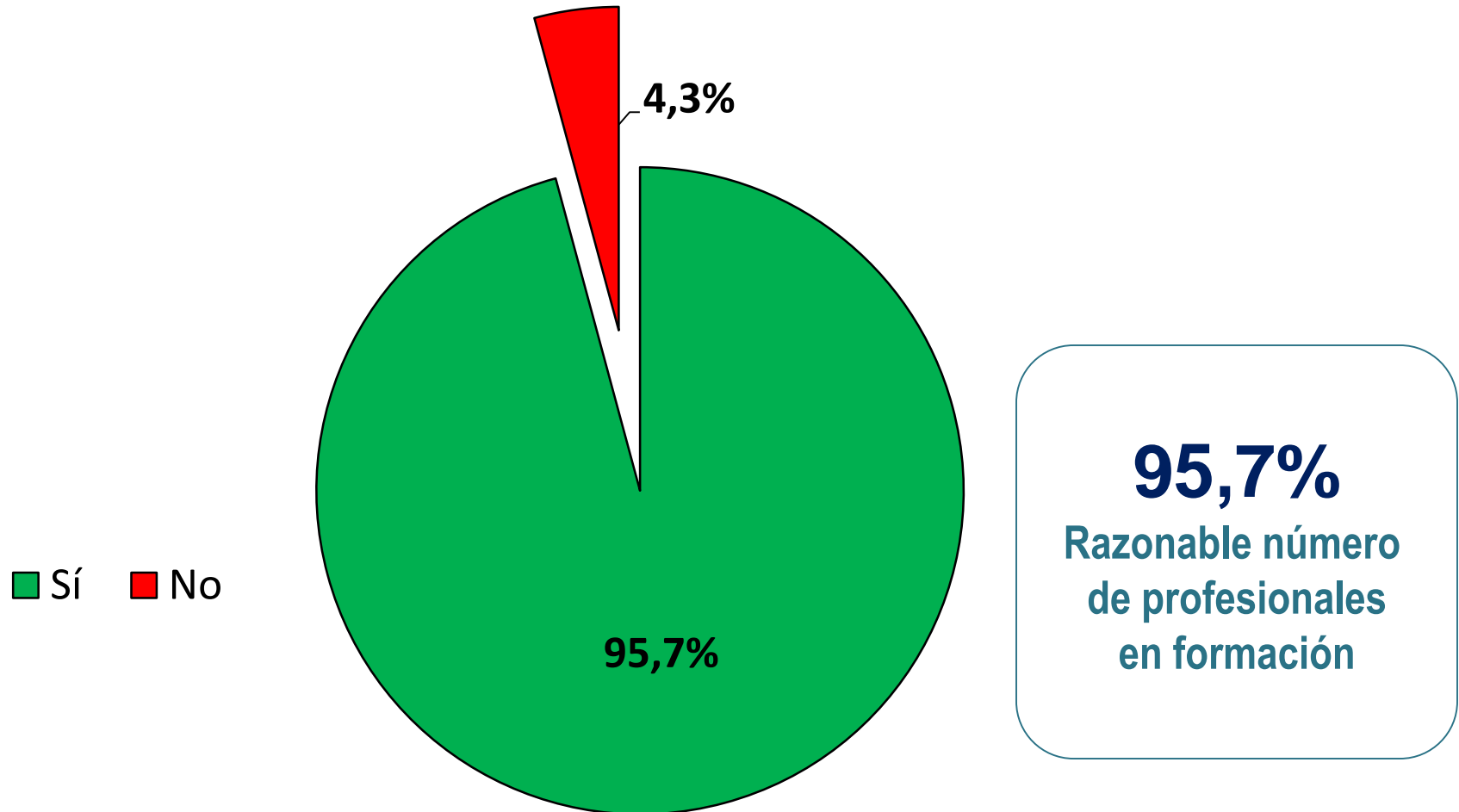
En general, ¿se respetó su intimidad durante la atención?



**98%**  
Respeto  
intimidad  
adecuado

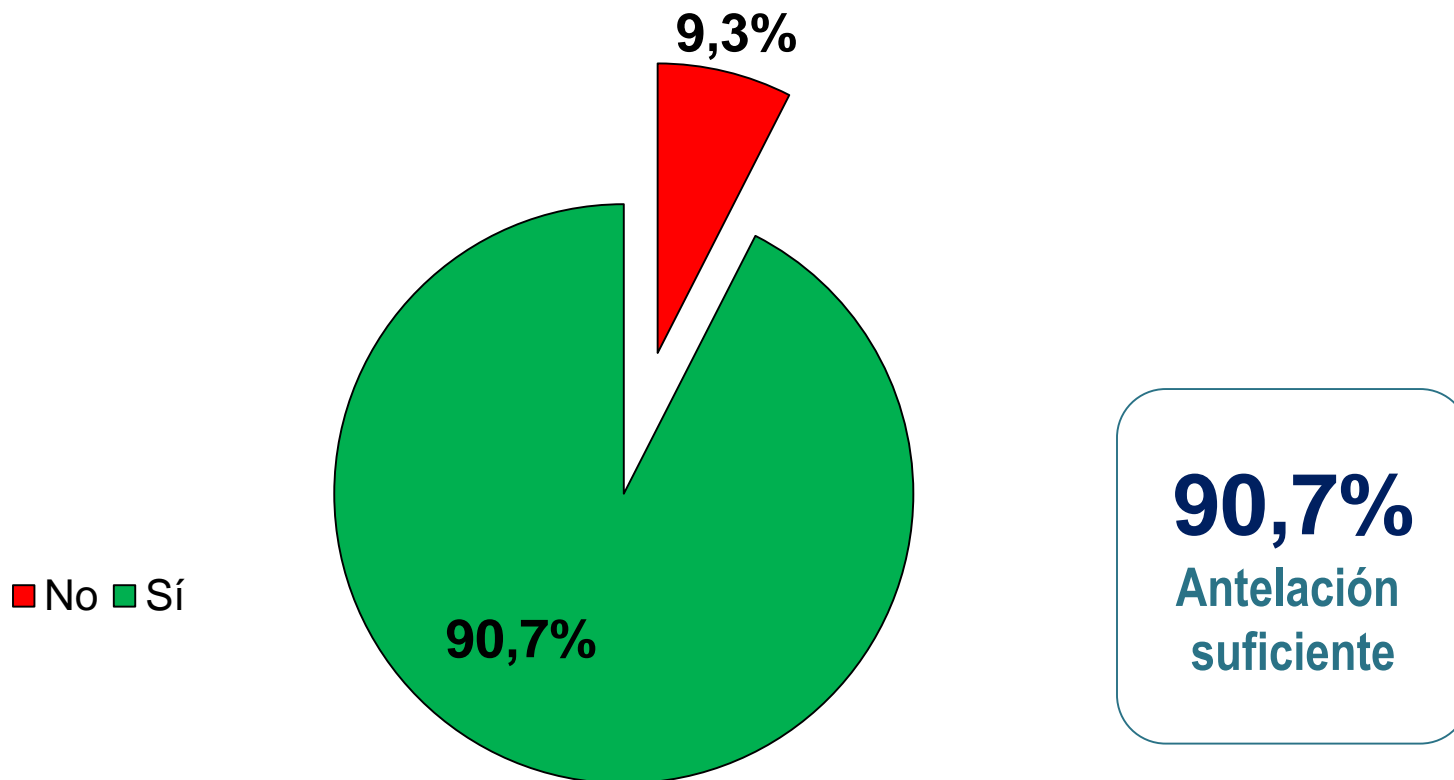
## Intimidación: personas en formación

¿Le ha parecido razonable el número de personas en formación que acompañaba a los profesionales sanitarios mientras le atendían?



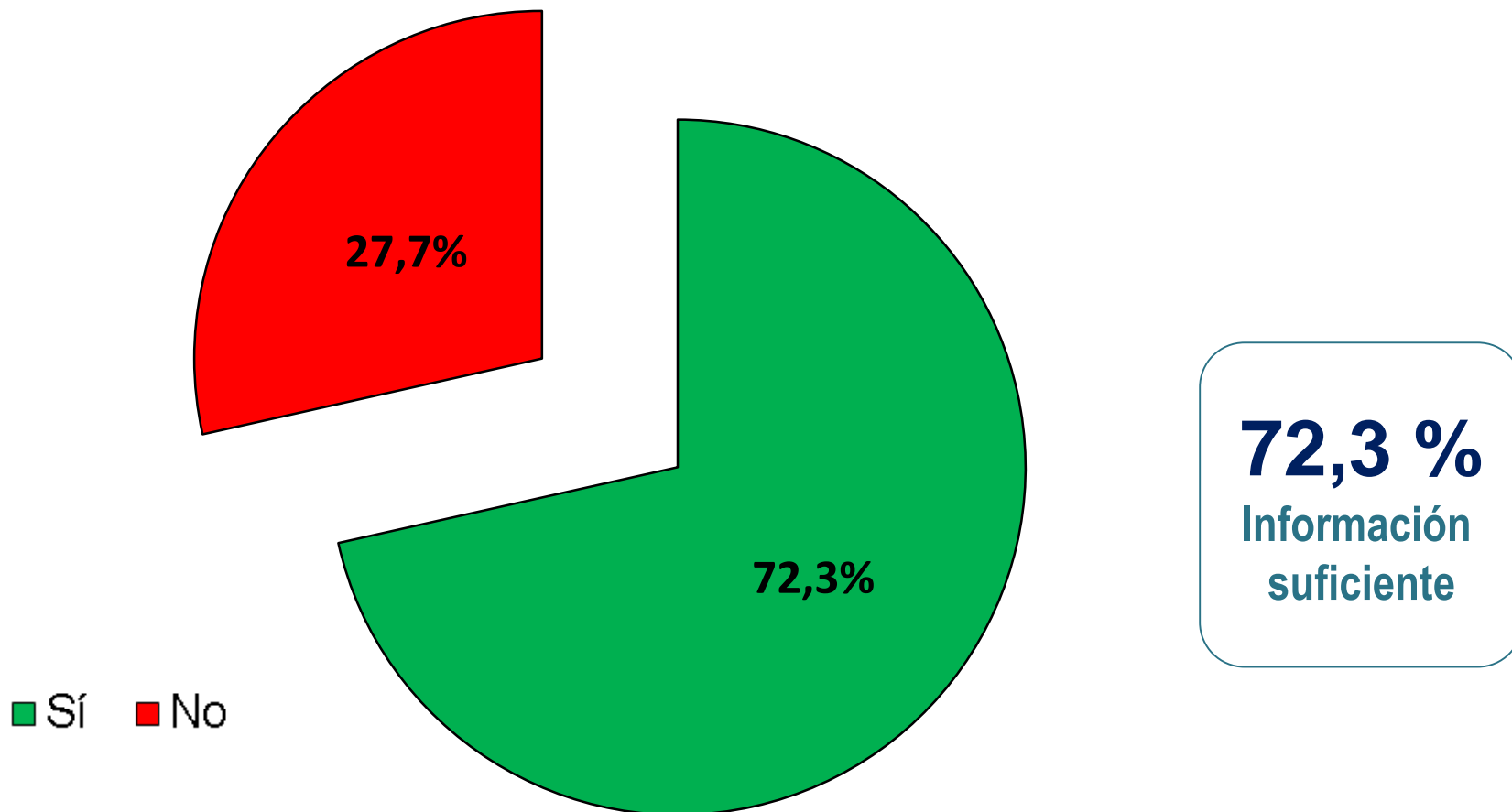
## Información y participación: comunicación ingreso

Quando le llamaron para decirle que tenía que ingresar, ¿le parece que lo hicieron con tiempo suficiente para poder organizarse? (solo se preguntaba a pacientes ingresados de forma programada)



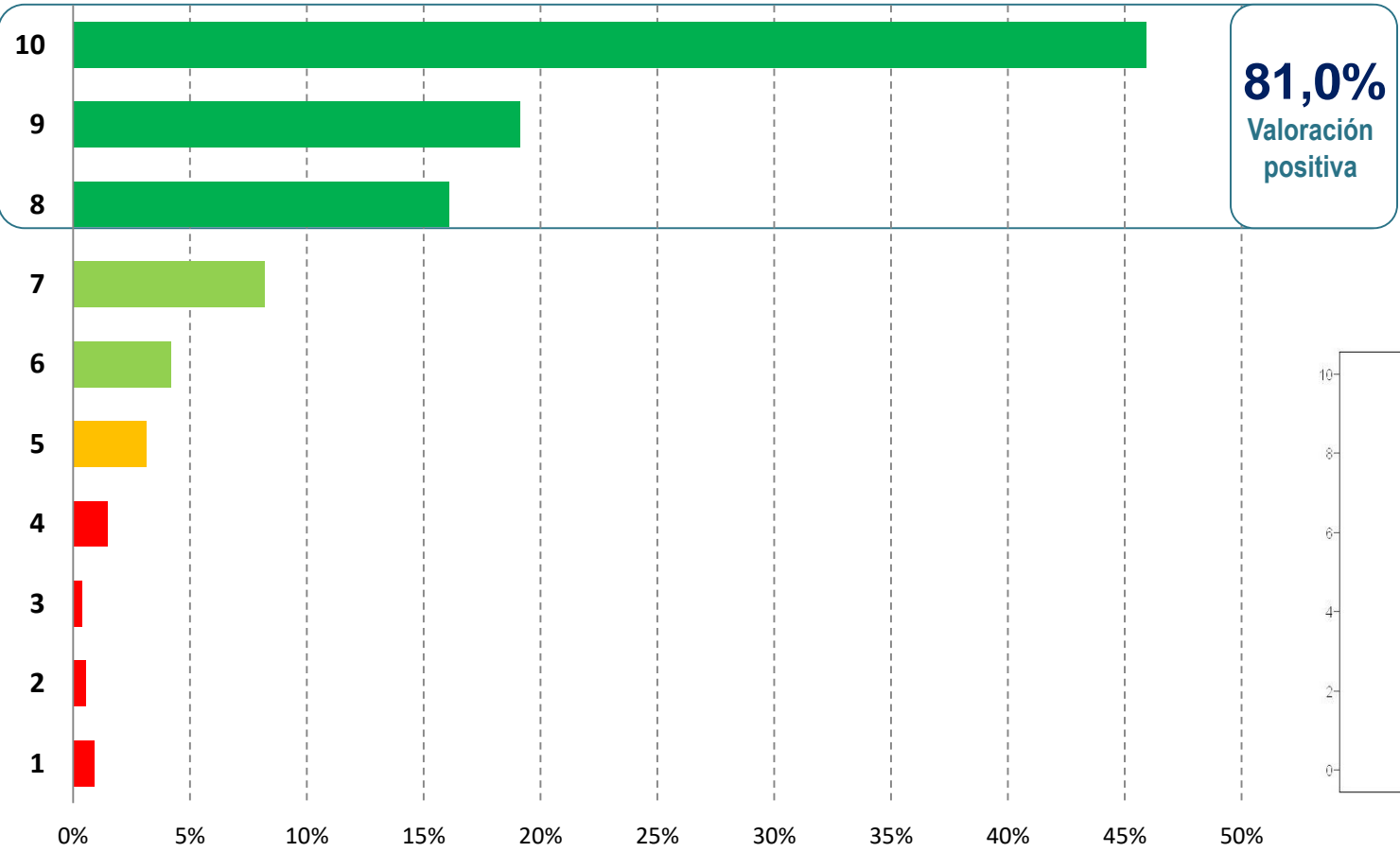
## Información y participación: funcionamiento hospital

En el momento del ingreso, ¿le proporcionaron a usted o a sus familiares información suficiente sobre el funcionamiento del hospital (horarios, visitas, normas, derechos y deberes)?



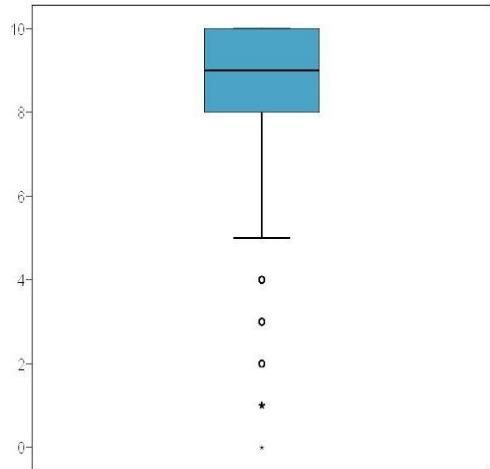
# Información y participación: información médicos

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada por los médicos sobre la evolución de su enfermedad?  
(escala 1-10)



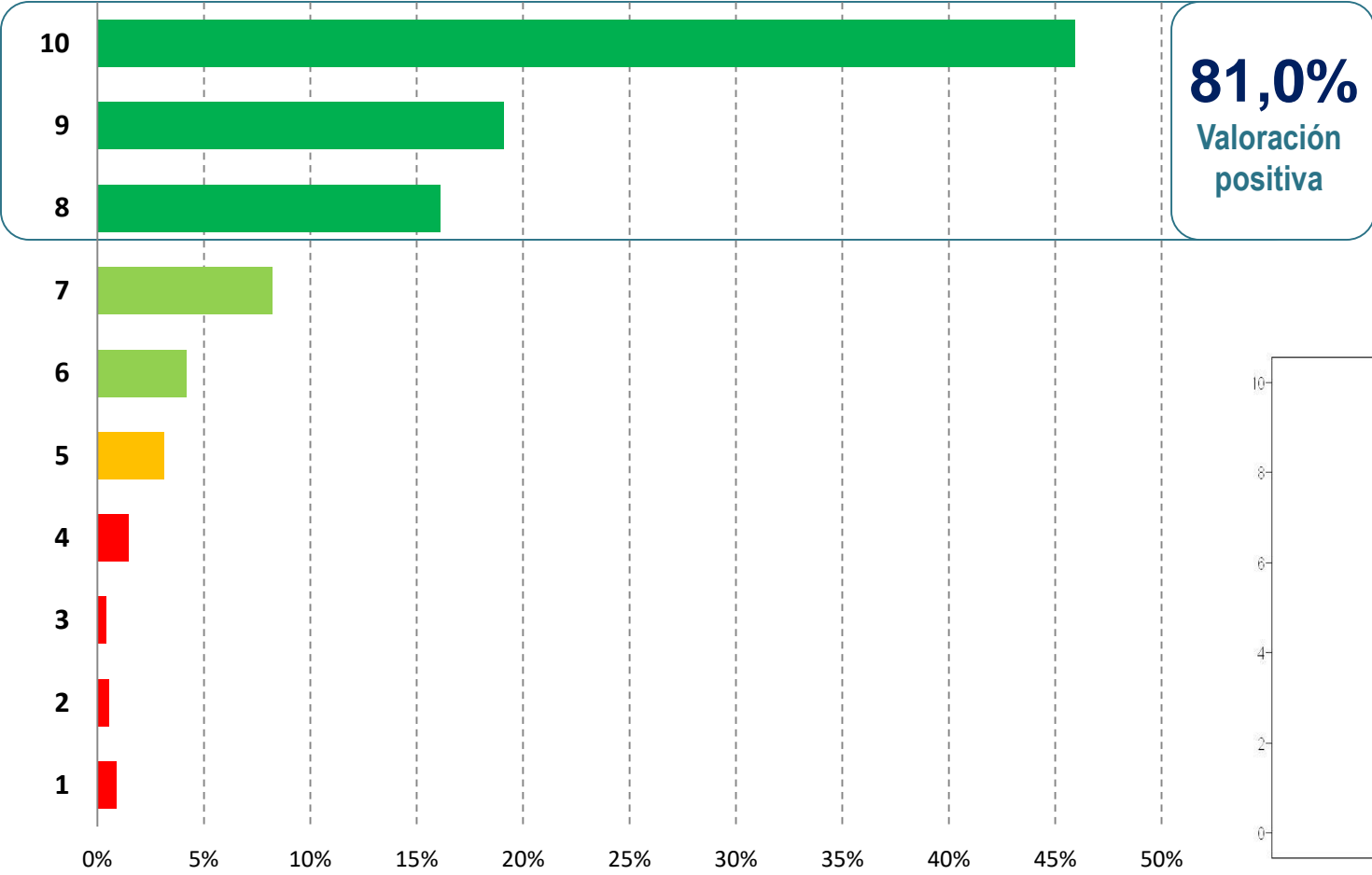
**81,0%**  
Valoración positiva

**Media Sacyl 8,68**

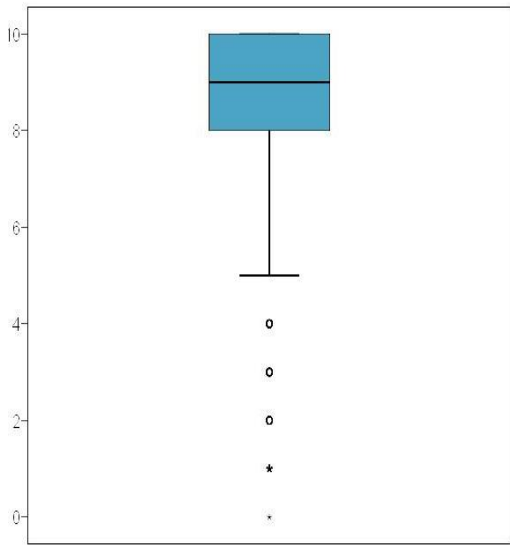


# Información y participación: información enfermería

¿Y con la información facilitada por el personal de enfermería? (escala 1-10)

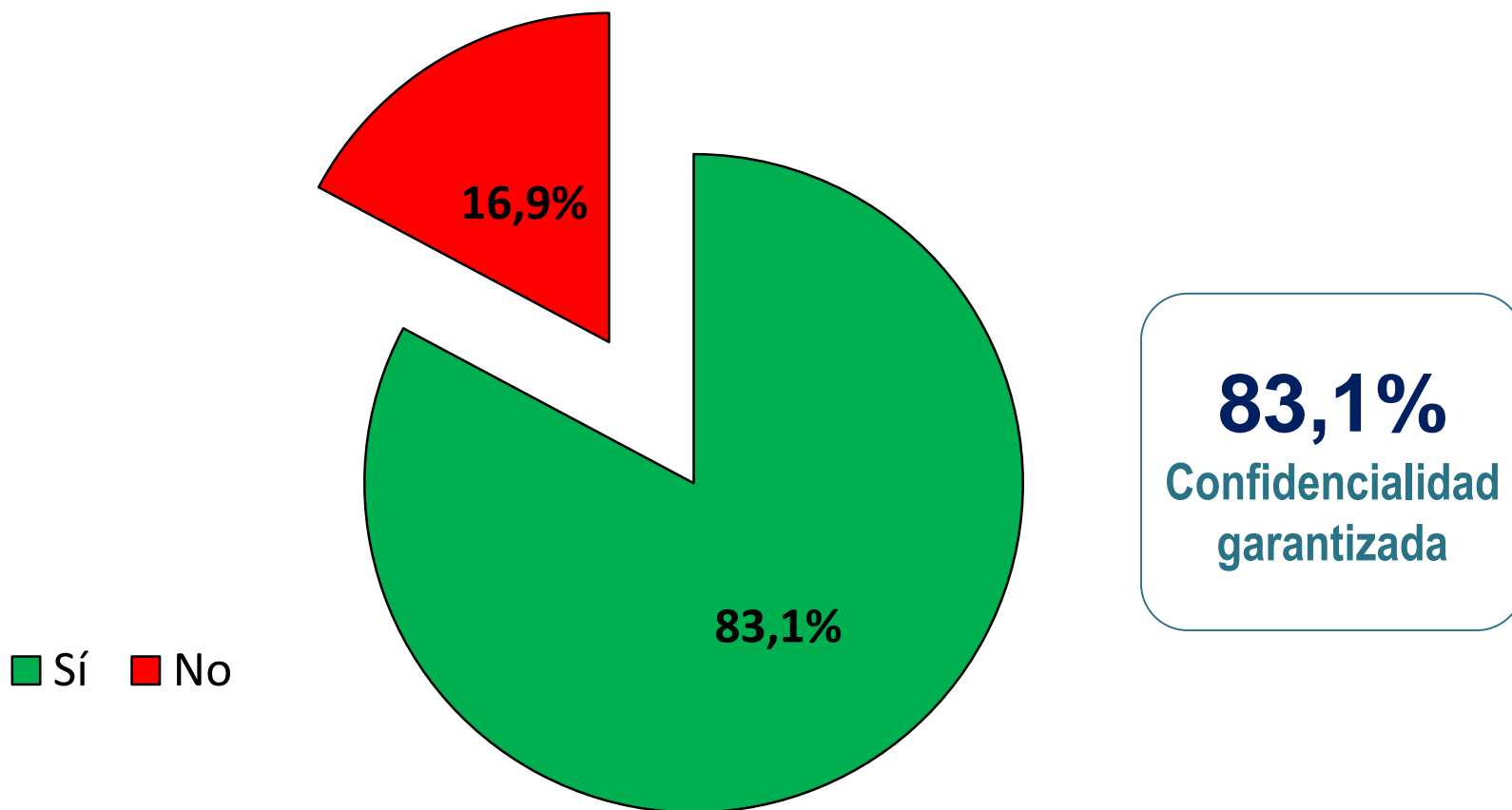


**Media Sacyl**  
**8,67**



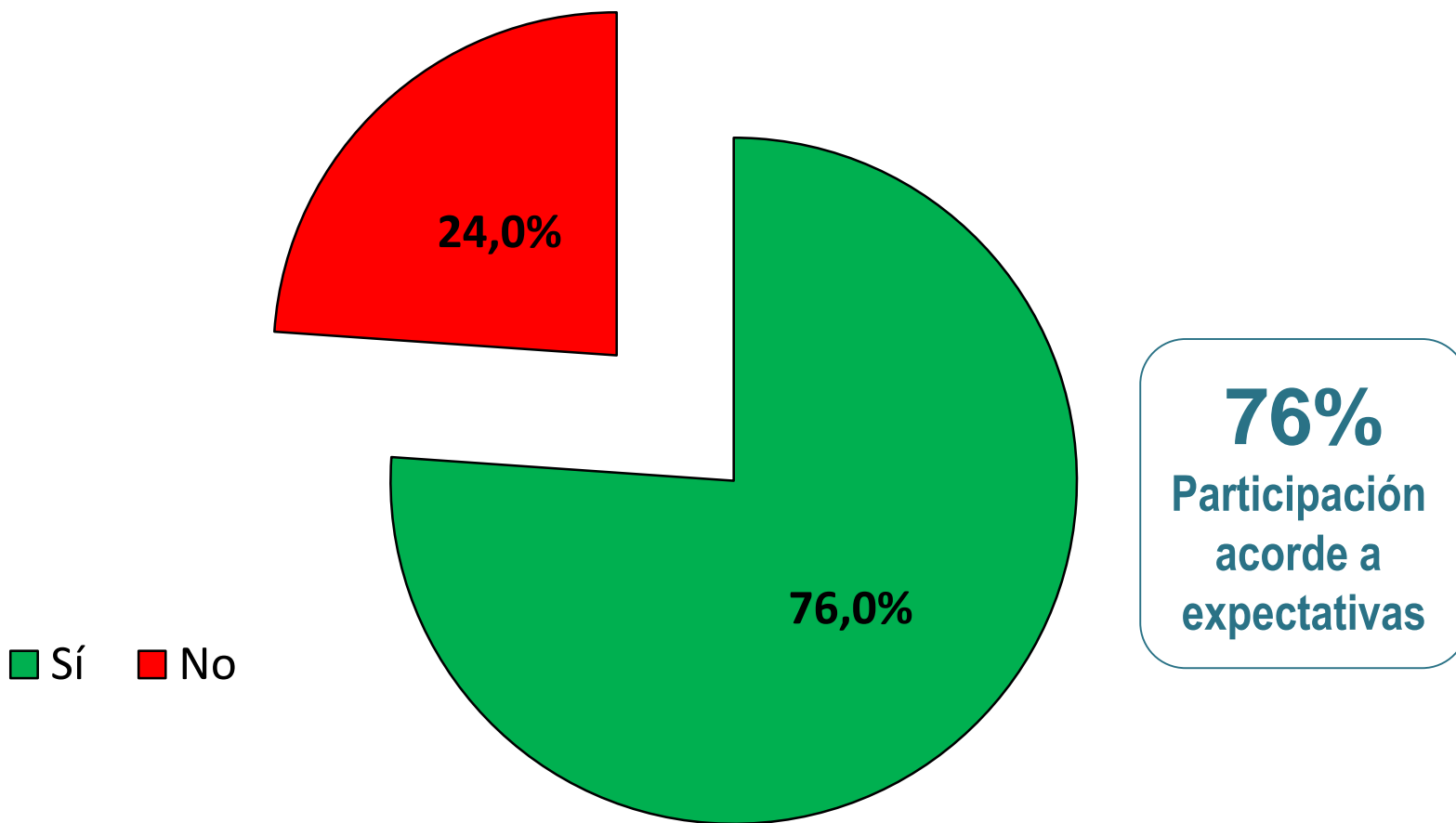
## Información y participación: confidencialidad

¿Considera que el lugar donde habitualmente le informaban a usted y a su familia era adecuado para garantizar la confidencialidad?



## Información y participación: toma de decisiones

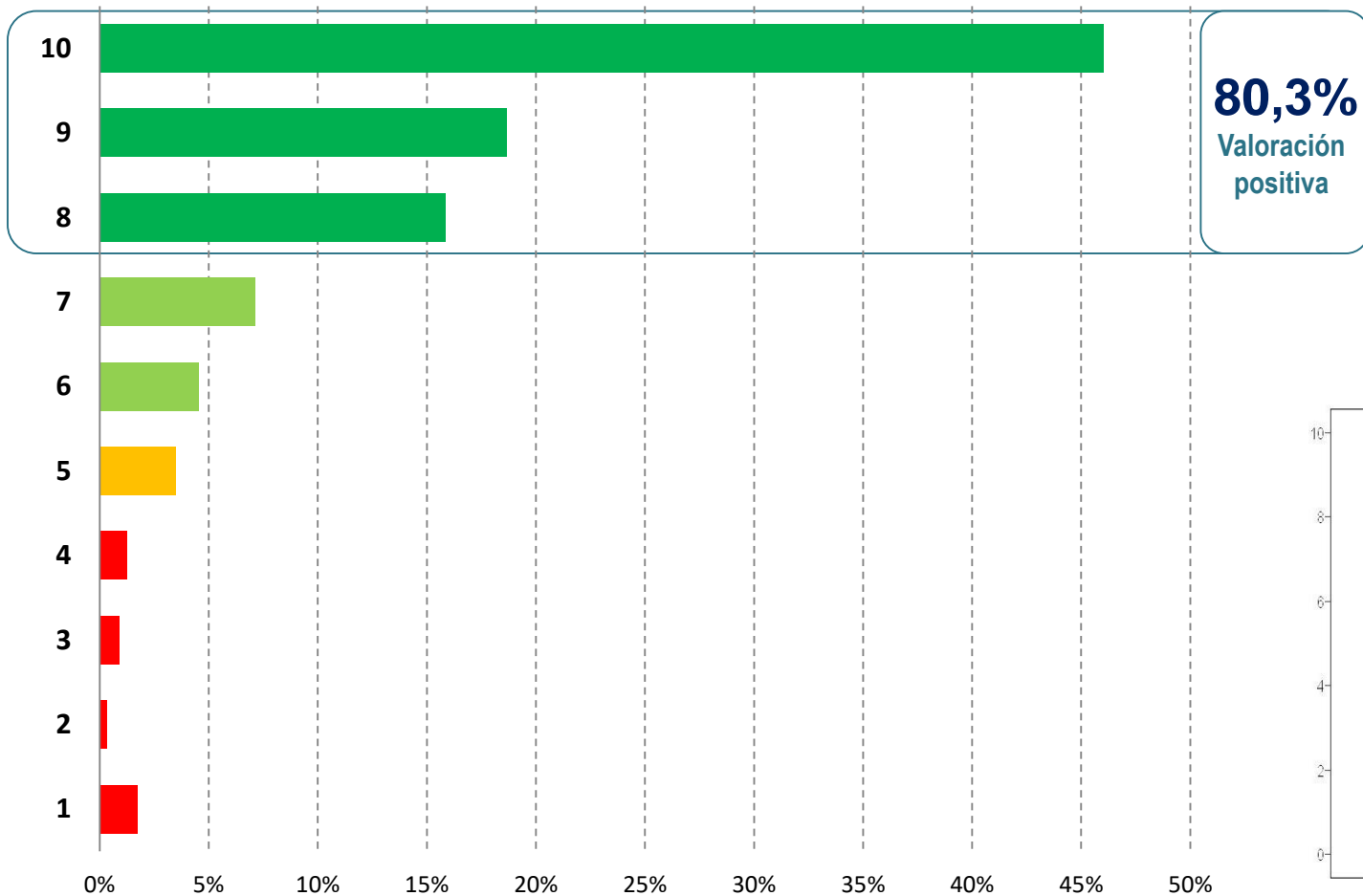
Durante su estancia, ¿pudo participar en las decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento, tanto como usted hubiera deseado?



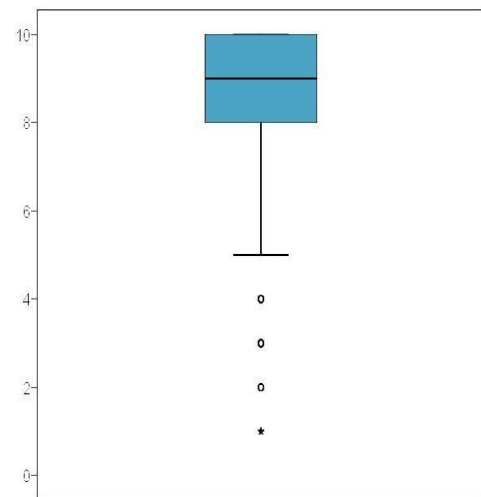


# Información y participación: información al alta

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada en el momento del alta acerca del tratamiento, los cuidados a seguir en casa y el control médico posterior? (escala 1-10)

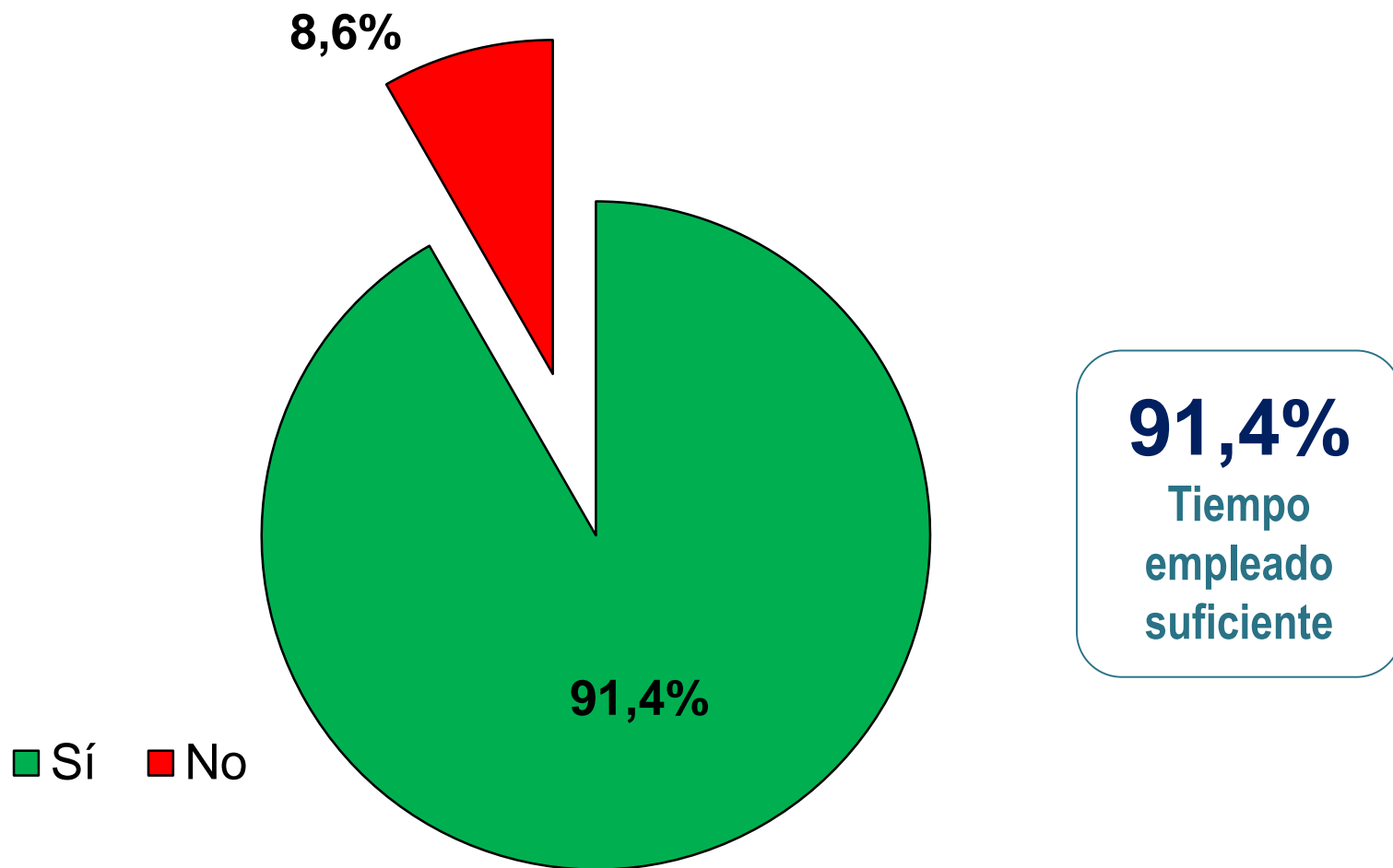


**Media**  
 Sacyl  
**8,62**



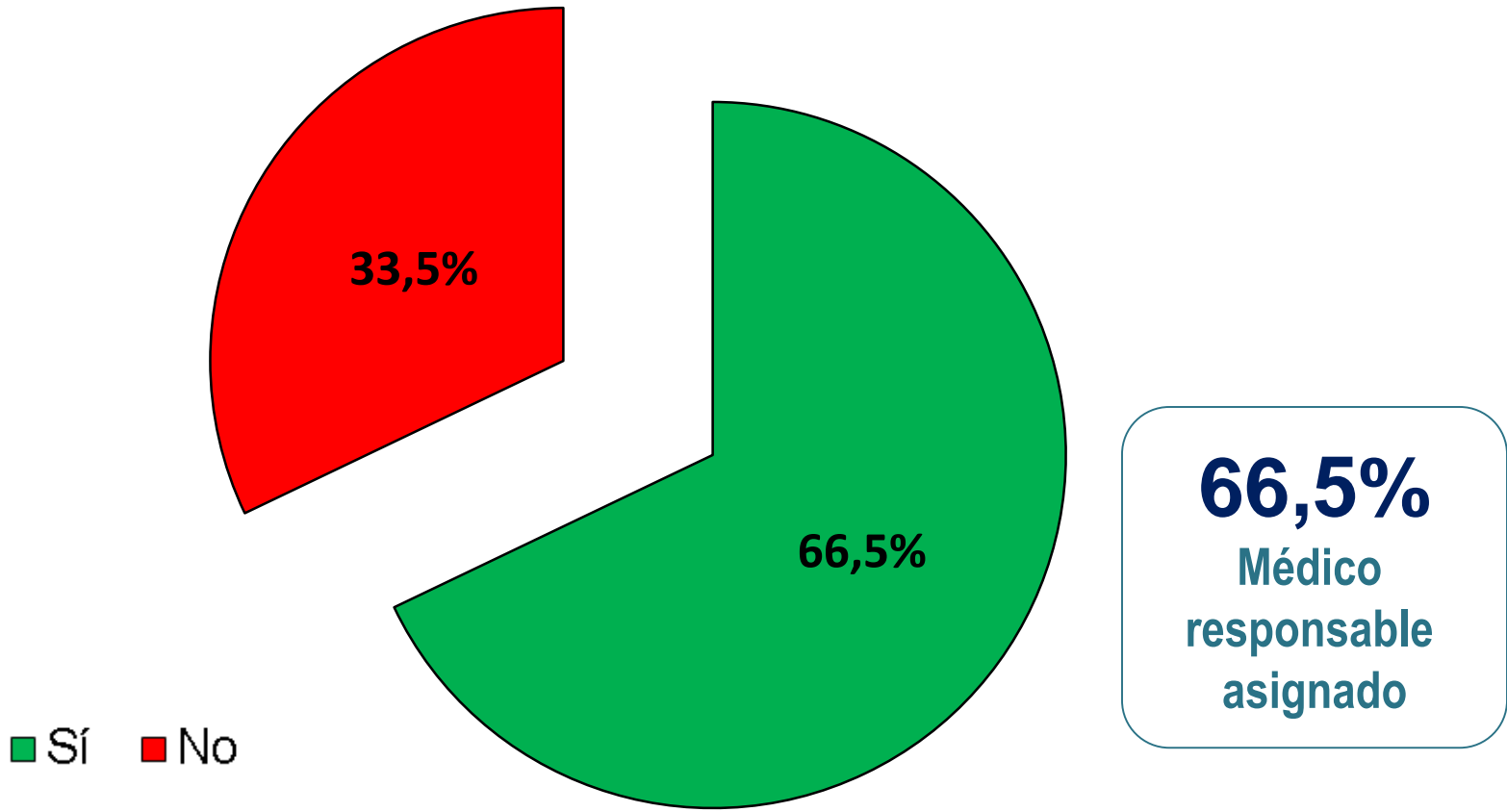
## Seguridad del paciente: tiempo dedicado médicos

En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el personal médico fue suficiente?



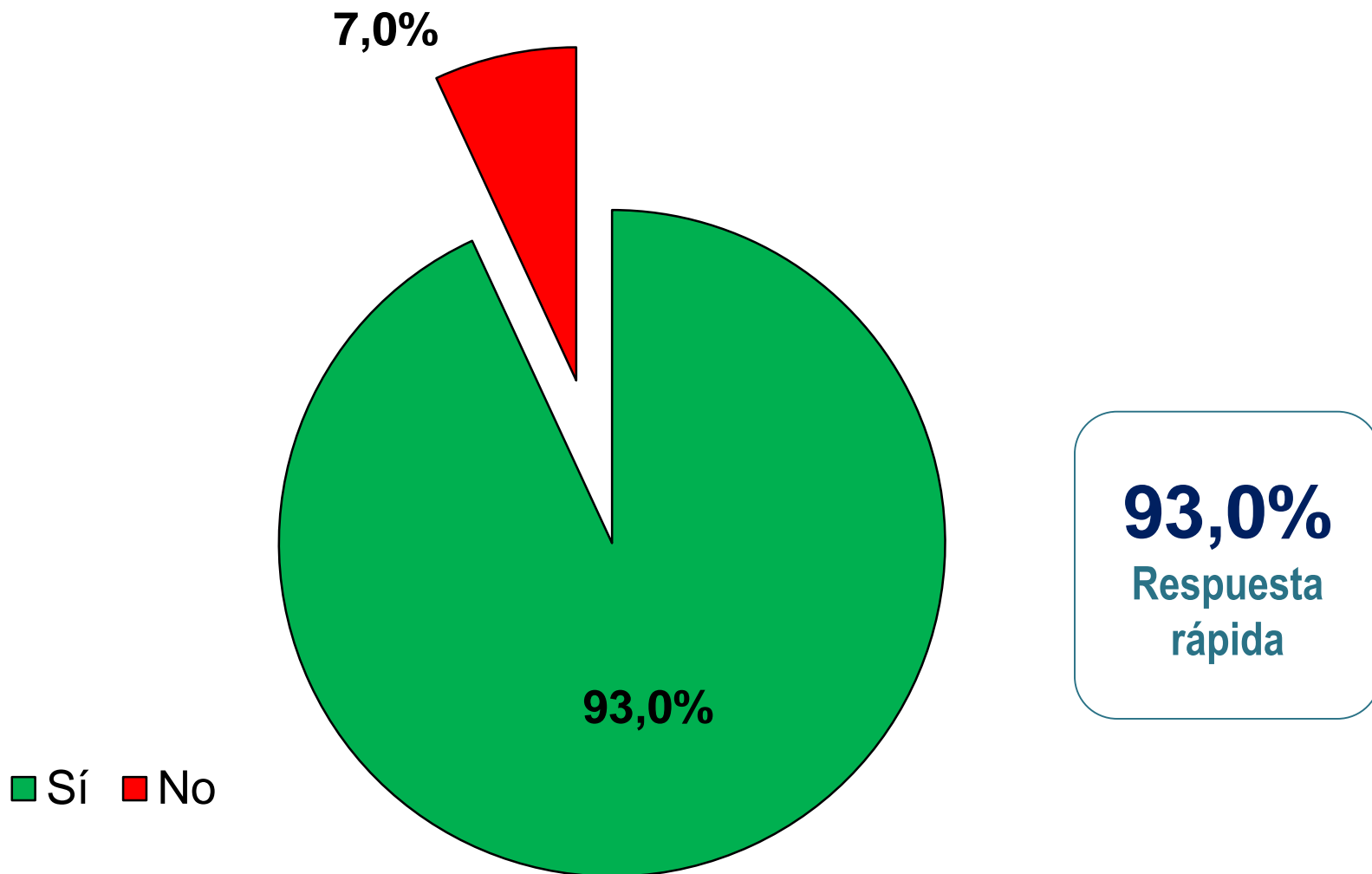
# Seguridad del paciente: médico responsable

¿Le asignaron durante su estancia en el hospital un médico responsable al que acudir para cualquier cosa relacionada con su problema de salud?



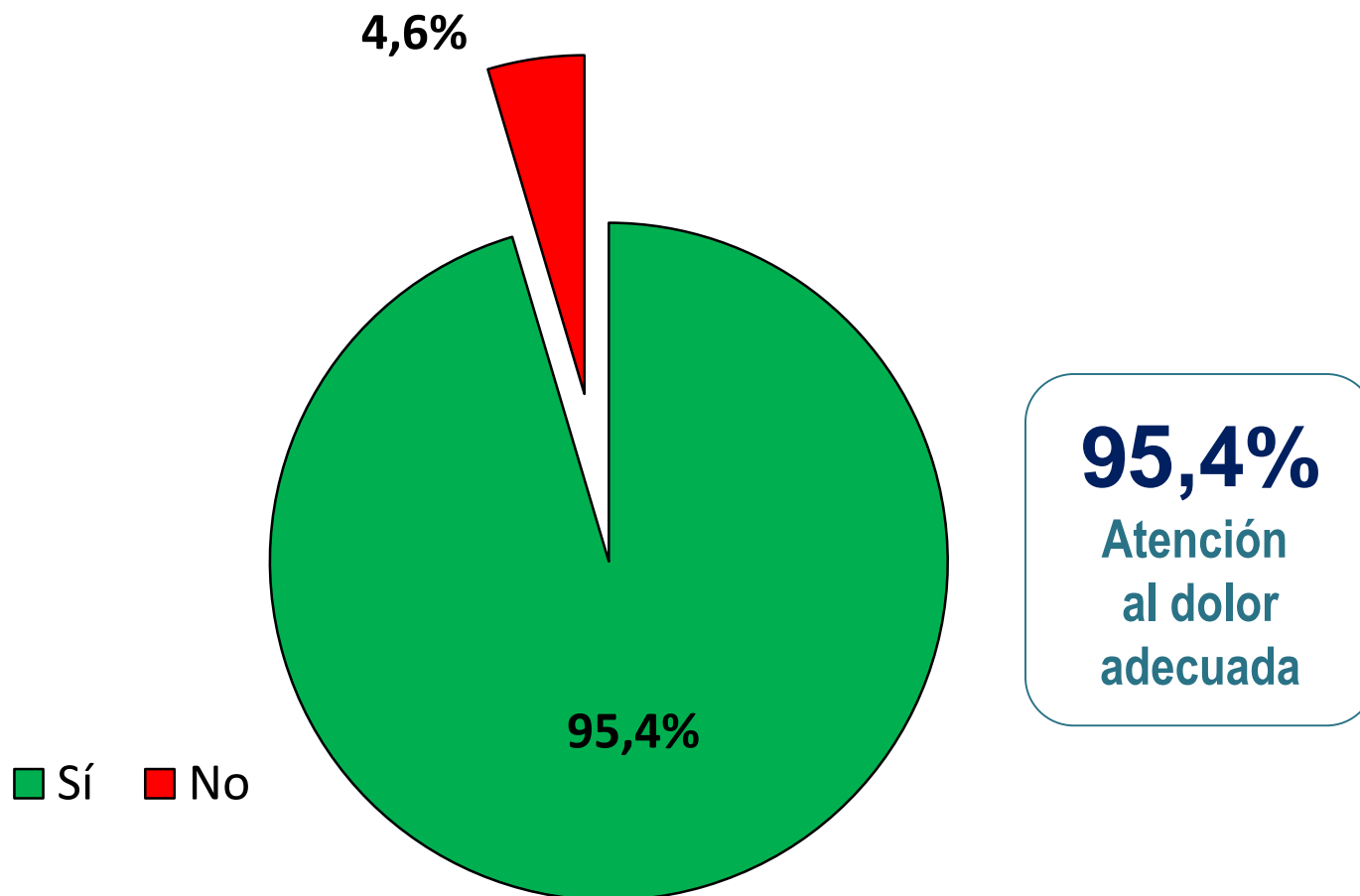
# Seguridad del paciente: prontitud atención enfermería

Después de tocar el timbre, ¿el personal de enfermería le atendía con prontitud?



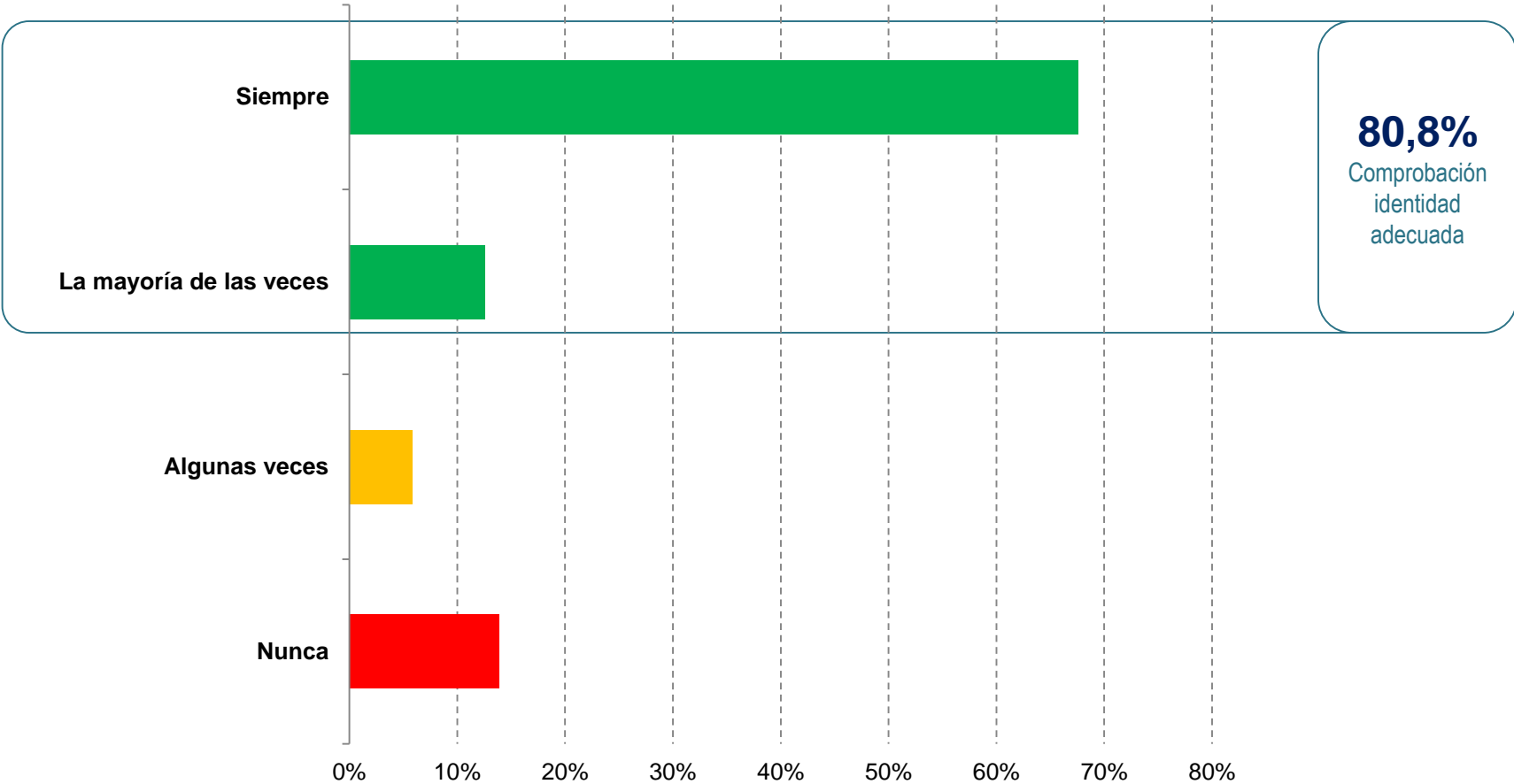
## Seguridad del paciente: atención al dolor

En general, los profesionales sanitarios que le atendieron, ¿se preocupaban por si tenía algún dolor o molestia?



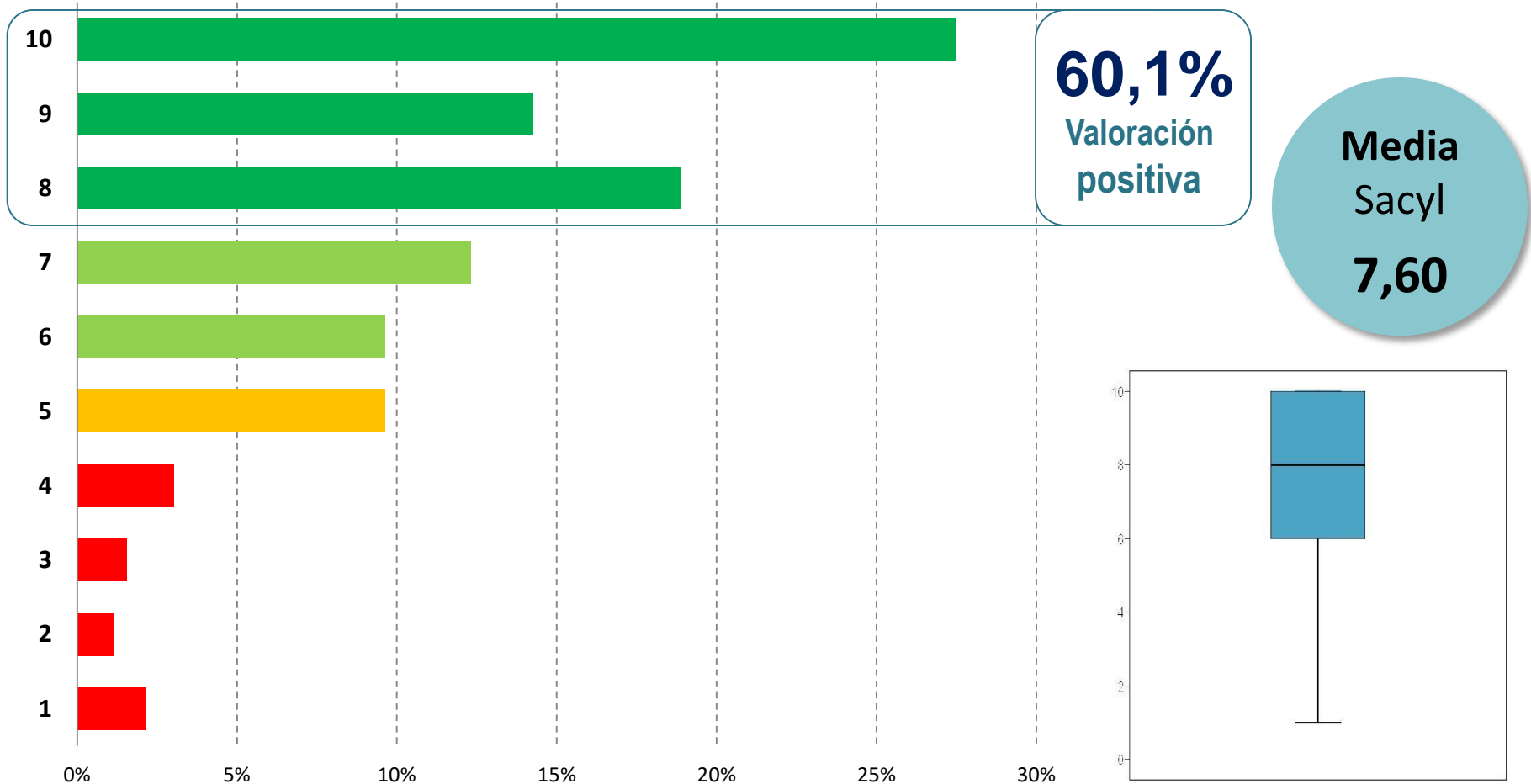
# Seguridad del paciente: comprobación identidad del paciente

Antes de realizarle alguna prueba, traslado, administración de medicación, etc., ¿los profesionales verificaban su identidad preguntándole su nombre o comprobando su pulsera de identificación?



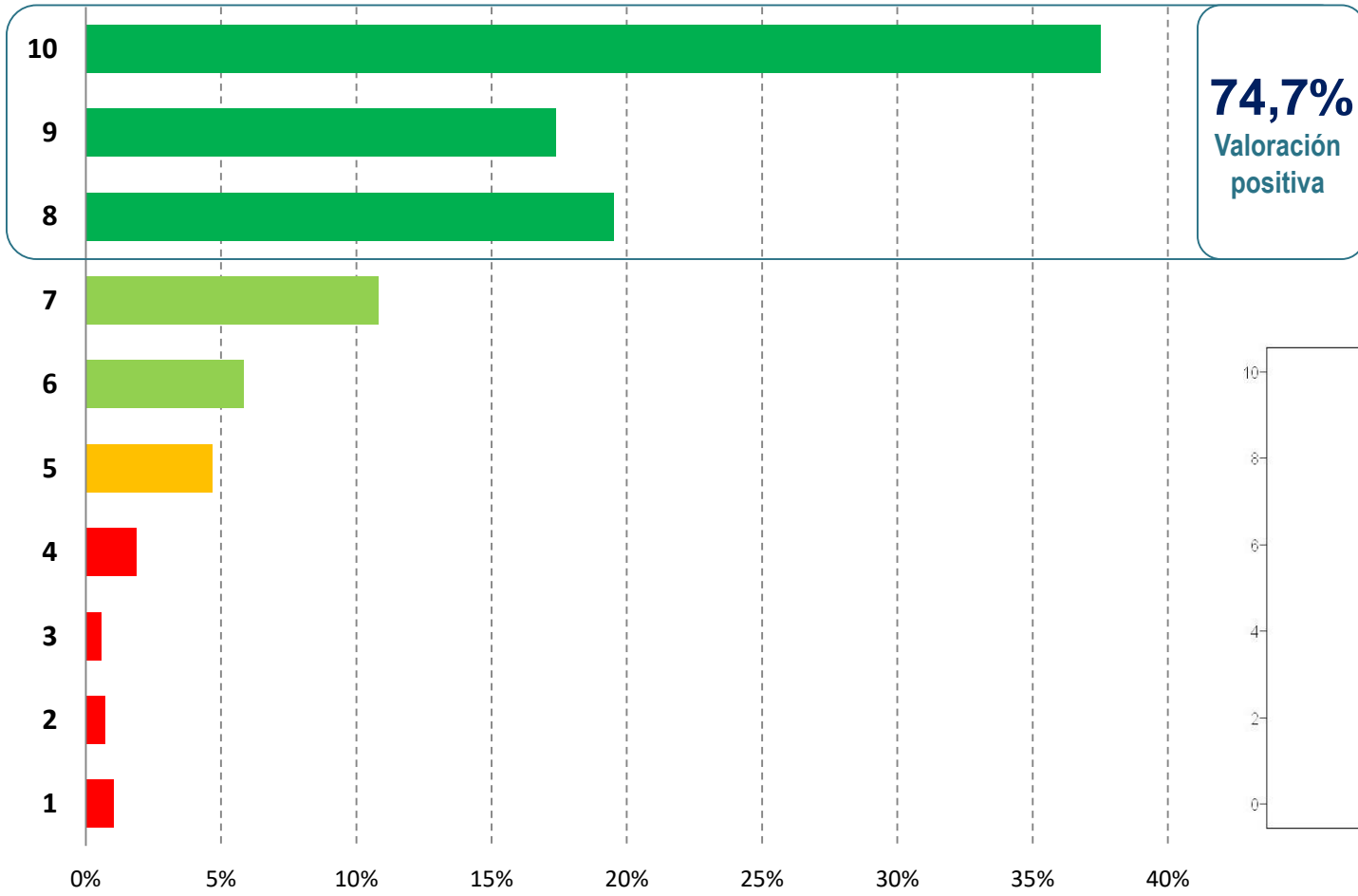
# Hostelería y confort: restauración

¿Cuál es su nivel de satisfacción con las comidas? (escala 1-10)



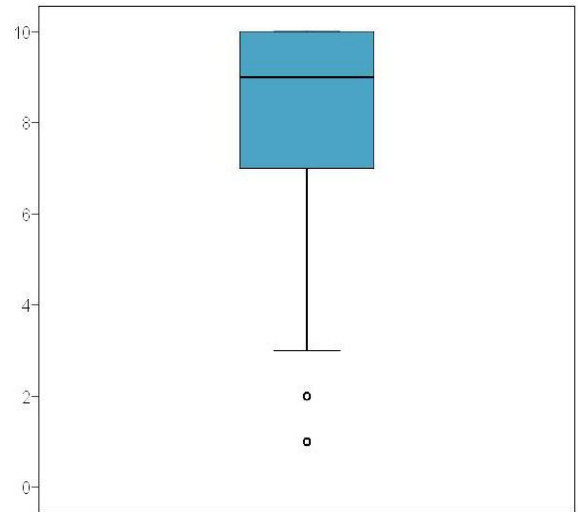
# Hostelería y confort: limpieza habitación

¿Y su satisfacción con la limpieza de su habitación y cuarto de baño? (escala 1-10)



**74,7%**  
Valoración positiva

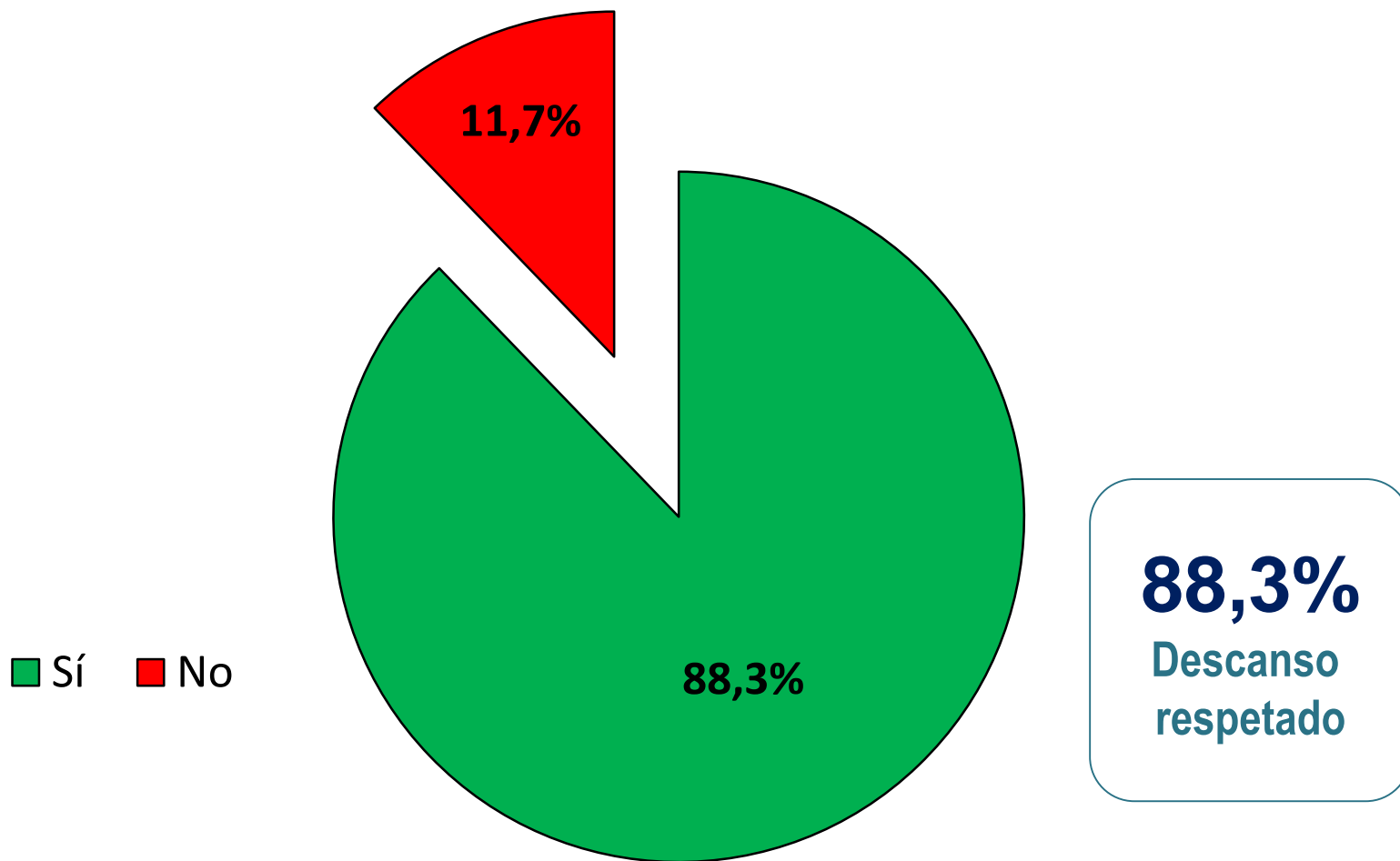
**Media Sacyl 8,35**





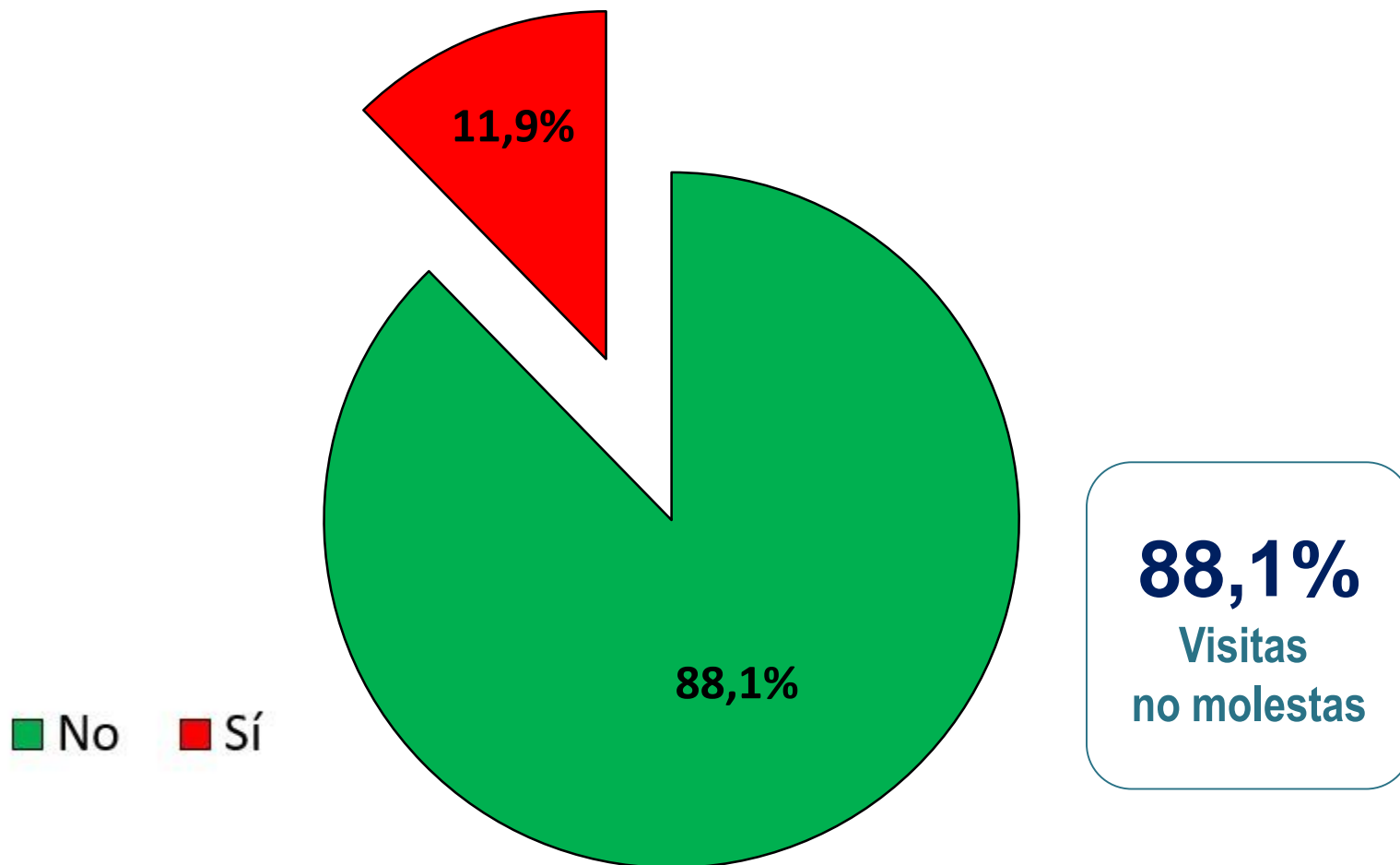
## Hostelería y confort: respeto descanso nocturno

¿Cree que se ha respetado el reposo nocturno durante su estancia en el hospital?



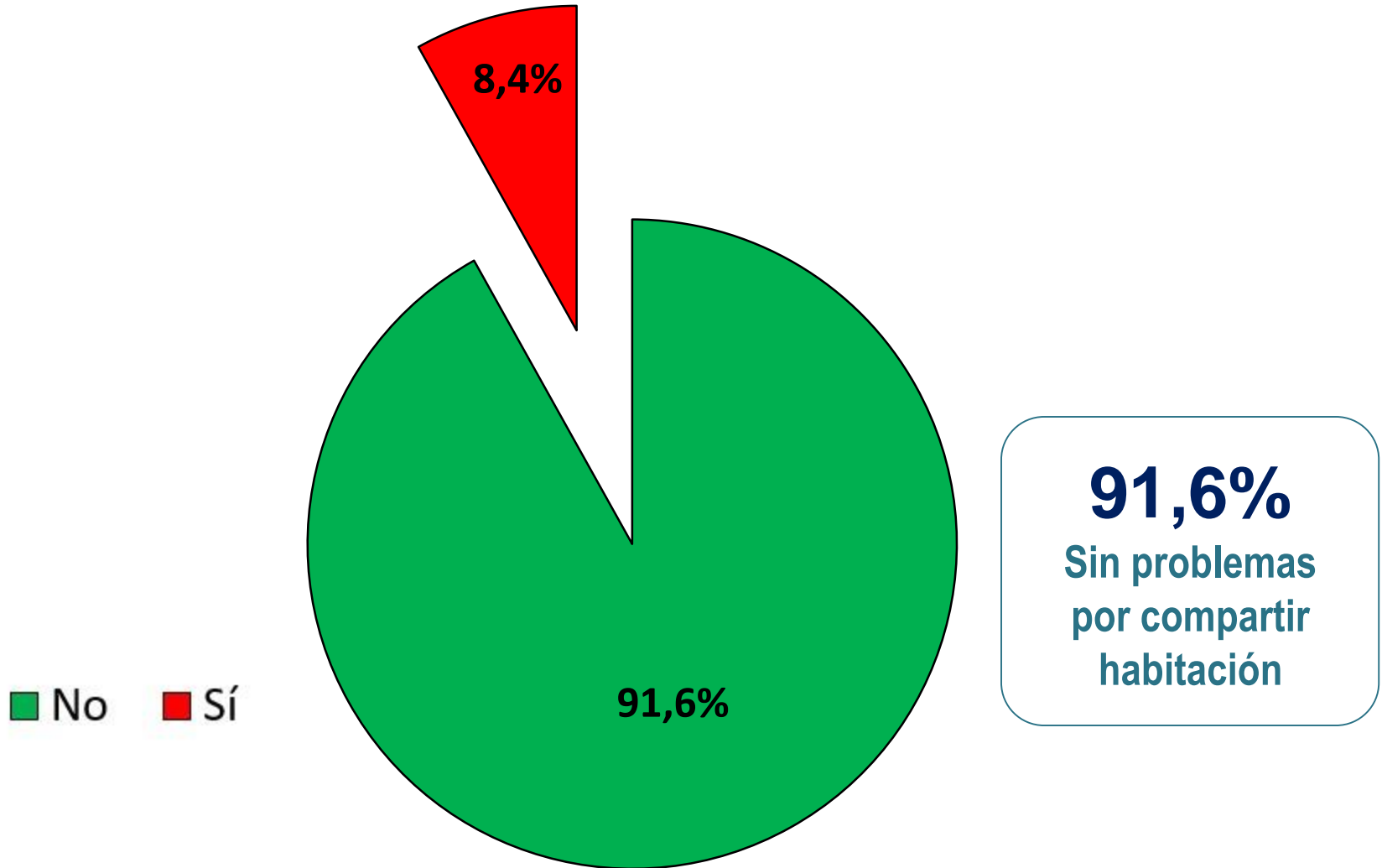
## Hostelería y confort: molestias por las visitas

Respecto a las visitas que acudían al hospital, ¿puede decirme si le resultaron molestas?



# Hostelería y confort: problema por compartir habitación

¿Tuvo algún problema por compartir la habitación?



# Resumen de puntos fuertes y áreas de mejora

# Puntos fuertes Sacyl

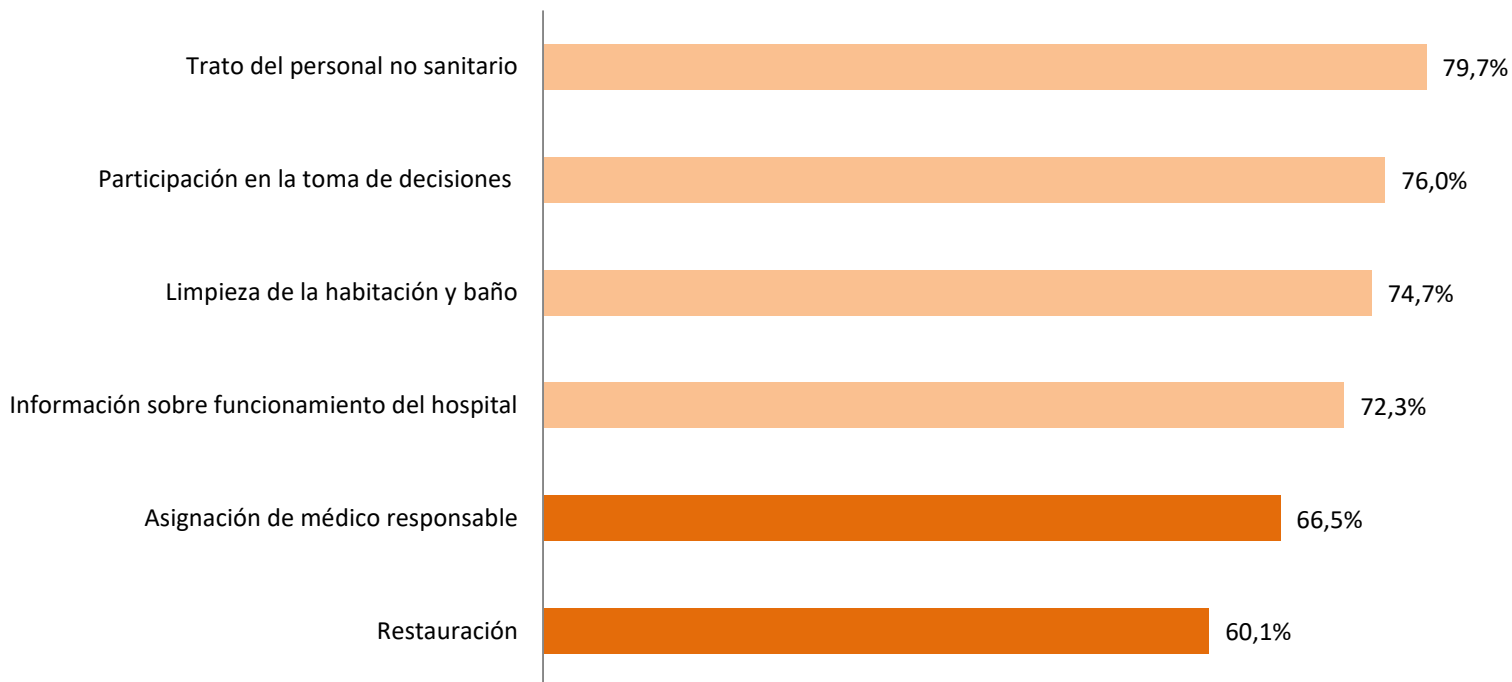
(Ítems en los que  $\geq 80\%$  de los encuestados hacen una valoración positiva)



**22/28**  
**ítems**  
**(78,6%)**

## Áreas de mejora Sacyl

(Ítems en los que < 80% de los encuestados hacen una valoración positiva)



**6/28**  
ítems  
**(21,4%)**

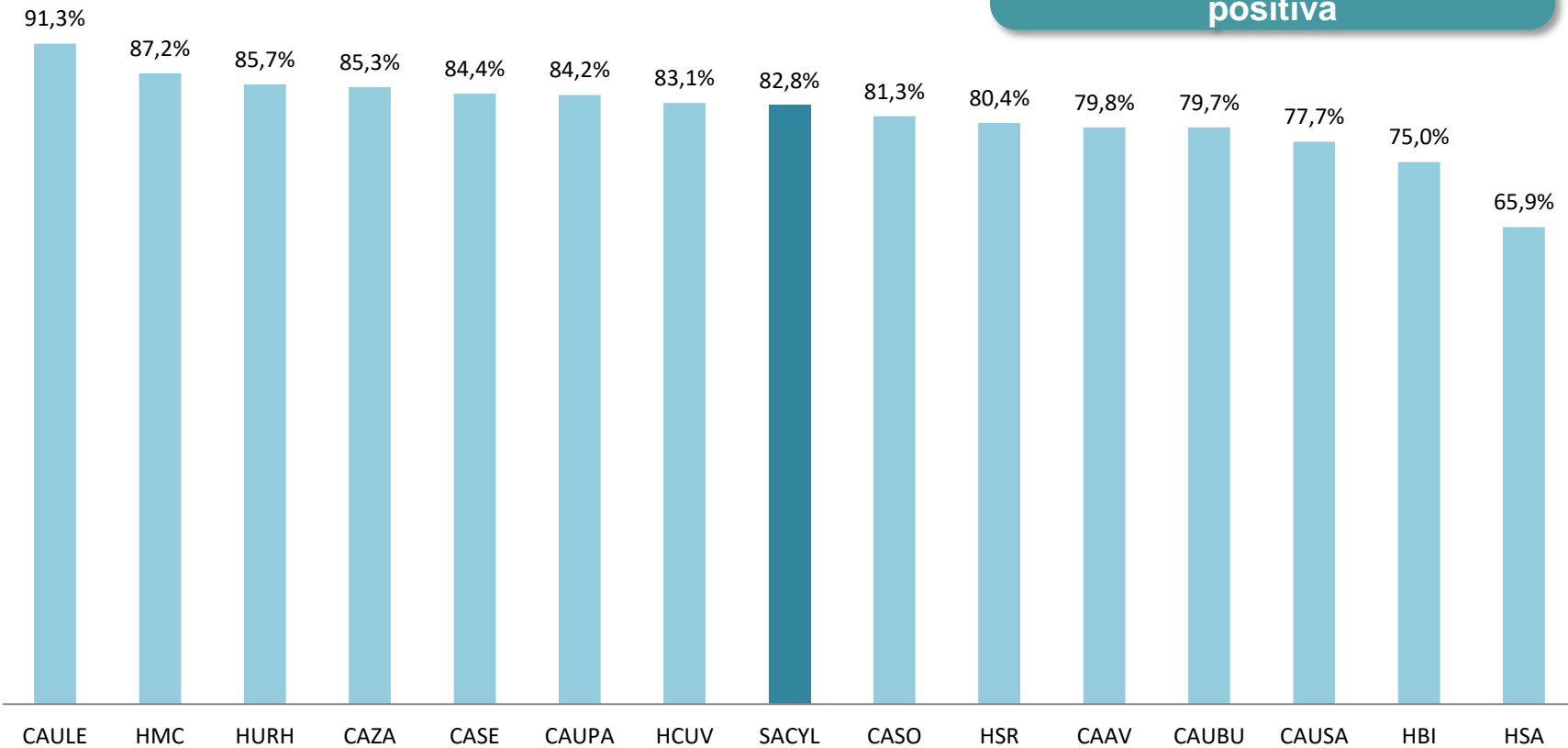
# Resultados por hospitales

# Valoración global: satisfacción global

Teniendo en cuenta toda la experiencia de su ingreso hospitalario, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en el hospital? (escala 1-10)

% pacientes que hacen una valoración positiva (puntuán entre 8-10)

**64%** de nuestros centros obtuvieron  $\geq 80\%$  de valoración positiva



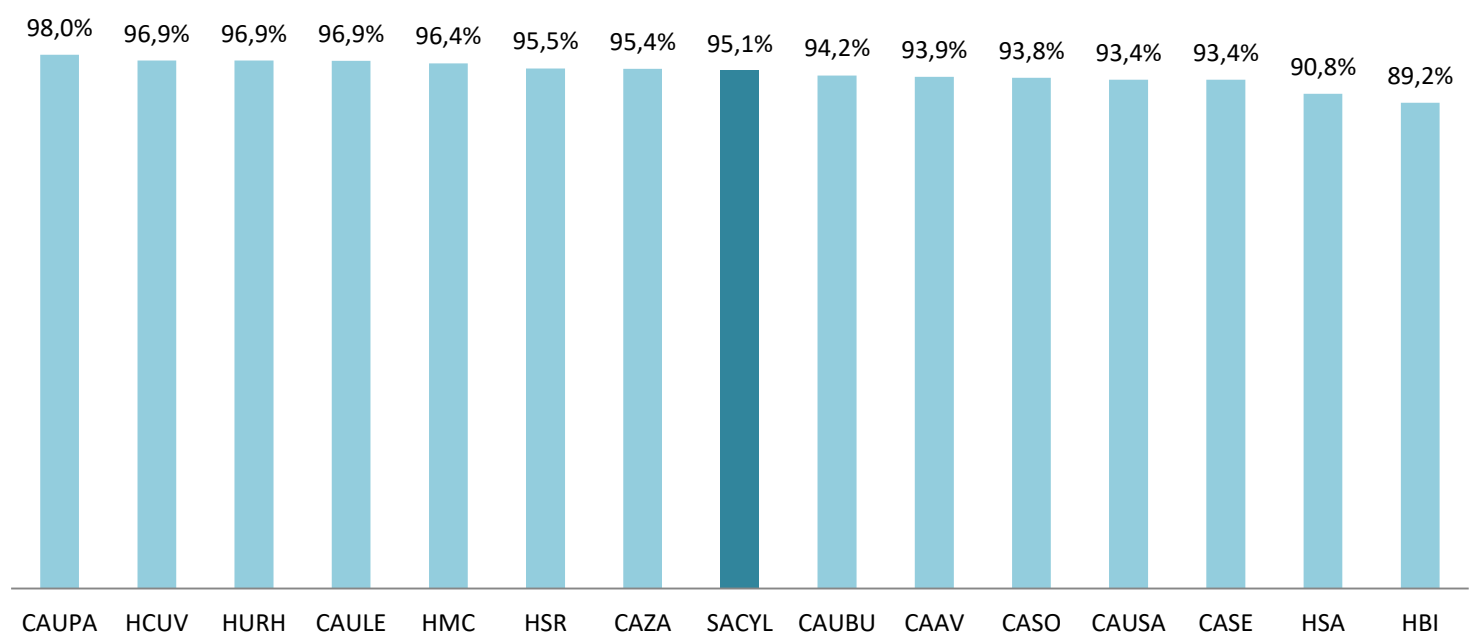


# Valoración global: atención

Considerando de manera global su estancia en el hospital, en general la atención recibida fue...  
% respuestas muy buena + buena



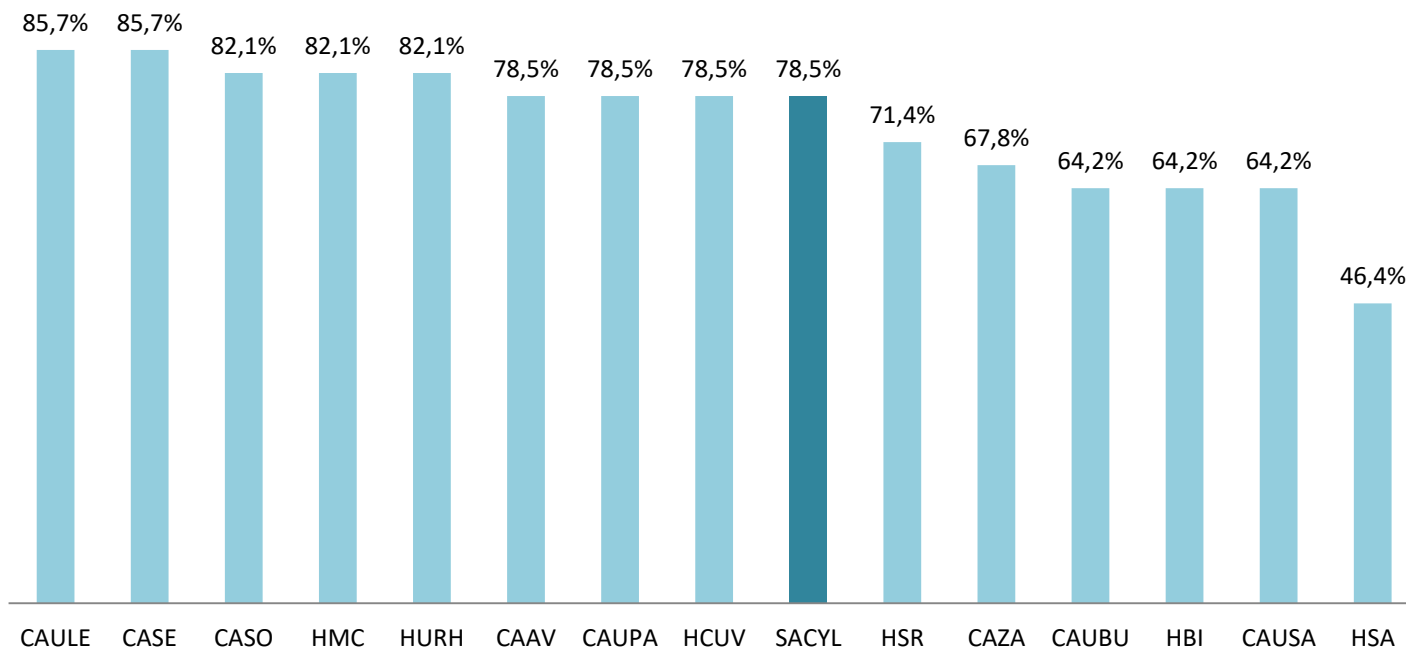
El % de pacientes que hace una valoración positiva de la atención recibida es cercano o SUPERIOR al 90% en TODOS los hospitales



# % puntos fuertes en cada hospital

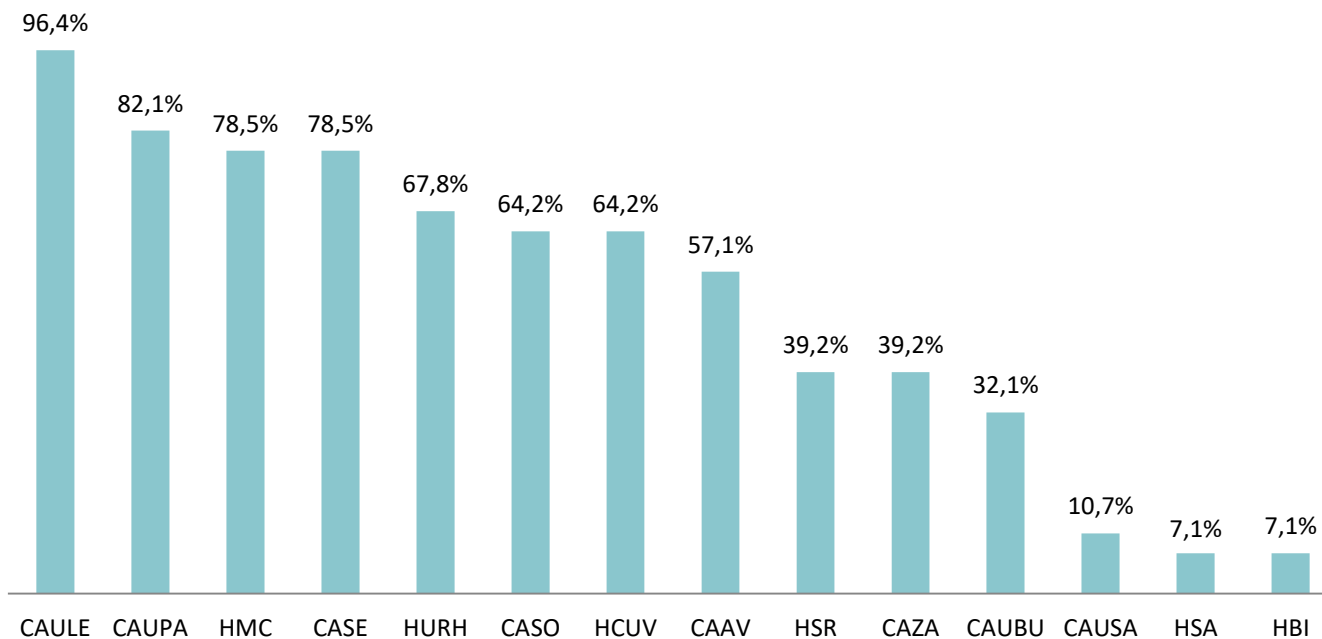
= % ítems analizados en la encuesta que alcanzan  $\geq 80\%$  de valoración positiva

El % de puntos fuertes oscila entre 46-86%



# % ítems en los que cada hospital está por encima de la media de Sacyl

El % de ítems por encima de la media de Sacyl oscila entre 7-96%



# Resultados de cada ítem

(% de pacientes que hacen una valoración positiva)

	CAAV	CAUBU	HSA	HSR	CAULE	HBI	CAUPA	CAUSA	CASE	CASO	HCUV	HMC	HURH	CAZA	SACYL
Comunicación ingreso con antelación	91,0	89,7	87,0	94,4	94,7	83,3	92,7	87,7	89,3	90,1	88,4	91,9	91,5	97,2	90,7
Información funcionamiento hospital	81,0	62,3	55,9	67,2	79,7	64,9	72,1	67,6	85,9	70,9	77,2	75,5	78,4	60,7	72,3
Competencia profesional médicos	85,4	86,0	75,6	84,4	90,9	84,7	87,8	85,9	85,0	85,4	88,8	92,9	87,2	83,3	86,8
Trato y amabilidad médicos	88,9	87,0	78,7	87,4	91,4	87,8	91,9	85,4	91,2	91,4	89,3	92,3	92,3	83,3	88,8
Tiempo dedicado médicos suficiente	92,7	92,6	87,5	92,3	93,3	90,6	92,7	86,8	92,1	94,7	95,3	96,9	87,5	89,7	91,4
Asignación de médico responsable	76,1	58,0	61,9	72,2	71,8	64,3	74,3	61,9	71,8	65,9	62,3	79,7	69,9	60,0	66,5
Competencia profesional enfermería	83,8	81,3	78,2	80,9	88,8	82,7	85,3	80,8	87,0	82,8	85,7	85,7	84,7	82,3	84,0
Trato y amabilidad enfermería	83,8	84,5	85,8	88,9	88,3	87,2	87,8	84,3	85,5	87,4	90,3	87,8	91,3	84,3	87,0
Prontitud atención enfermería	93,3	93,2	94,8	93,1	92,8	89,8	94,9	93,6	95,8	96,2	95,7	91,2	92,1	86,5	93,0
Atención al dolor	95,9	93,3	95,4	94,4	97,9	92,1	97,3	95,4	96,3	97,4	97,4	95,8	92,3	95,3	95,5
Comprobación identidad paciente	82,2	80,5	73,6	70,2	81,8	75,0	83,9	77,5	85,5	87,2	81,0	78,7	81,0	84,4	80,8
Respeto por la intimidad	97,4	97,4	98,0	97,4	99,5	95,4	98,5	97,5	98,4	99,0	97,4	98,5	99,0	98,5	98,0
Trato del personal no sanitario	78,8	73,6	77,7	81,4	84,8	77,6	77,7	73,7	82,4	81,8	82,1	81,1	85,2	79,8	79,7
Información facilitada por el médico	85,4	75,1	73,1	79,4	86,8	80,1	83,8	78,3	83,4	81,8	81,1	89,3	79,1	79,3	81,0
Información facilitada por enfermería	84,3	74,6	76,1	82,4	83,8	80,1	81,2	80,8	81,9	80,8	81,1	86,2	84,2	78,3	81,0
Confidencialidad información (lugar)	82,4	84,0	75,5	77,9	87,2	78,2	81,5	80,2	87,2	88,8	78,0	87,3	84,8	86,7	83,1
Participación en la toma de decisiones	76,7	68,8	72,6	72,6	78,3	74,9	79,1	76,8	78,0	77,6	79,7	82,5	71,3	77,0	76,0
Información al alta	84,8	74,1	77,2	83,4	83,2	74,0	80,7	77,3	82,9	79,3	83,2	86,7	84,7	76,8	80,3
Restauración	62,1	45,1	39,1	72,4	69,0	58,2	72,6	51,5	61,7	62,1	64,8	69,9	63,3	56,1	60,1
Limpieza de la habitación y baño	63,6	76,2	71,6	75,9	82,7	63,3	79,7	64,6	68,9	87,4	71,9	74,0	83,7	78,3	74,7
Respeto del descanso nocturno	89,2	88,6	83,2	86,2	90,8	86,4	87,2	90,1	91,2	89,0	84,3	86,8	88,1	87,5	88,3
Visitas no molestas	89,6	91,6	83,9	87,2	91,7	83,4	87,2	87,1	88,9	92,9	82,0	85,4	90,6	86,0	88,1
Sin problemas por compartir habitación	94,5	93,6	91,3	89,1	94,2	93,0	92,5	88,8	94,4	92,9	86,2	94,8	90,4	91,4	91,6
Número personas en formación	98,2	94,7	95,9	93,8	97,6	91,3	95,9	93,4	97,5	96,4	96,5	98,8	94,9	96,5	95,7
Valoración global de la atención	93,9	94,2	90,9	95,5	96,9	89,2	98,0	93,4	93,4	93,8	96,9	96,4	96,9	95,4	95,1
Cumplimiento de expectativas	94,2	95,0	92,3	93,5	97,3	90,1	96,7	90,5	97,1	95,0	94,4	96,4	95,3	94,9	94,5
Fidelidad	92,1	96,8	85,9	92,1	99,0	90,9	98,4	93,3	94,2	94,8	94,9	96,8	98,4	95,4	95,6
Satisfacción global con la estancia	79,8	79,8	66,0	80,4	91,4	75,0	84,3	77,8	84,5	81,3	83,2	87,2	85,7	85,4	82,8

Mejor resultado de Sacyl

Valoración positiva ≥ 90%

Valoración positiva 70-80%

Valoración positiva entre 80-90%

Valoración positiva < 70%

**28 ítems analizados**

**Son puntos fuertes en TODOS los hospitales**

**Son áreas de mejora en ALGUNOS hospitales**

**Son áreas de mejora en TODOS los hospitales**

	Resultado Sacyl	Mejor resultado	Nº hospitales < 80%
Respeto de la intimidad	98,0%	99,5%	0
Nº razonable personas en formación	95,7%	98,3%	0
Fidelidad	95,6%	99,0%	0
Atención al dolor	95,5%	97,9%	0
Valoración global de la atención	95,1%	98,0%	0
Cumplimiento de expectativas	94,6%	97,3%	0
Prontitud atención enfermería	93,0%	96,2%	0
Sin problemas por compartir habitación	91,6%	94,8%	0
Tiempo dedicado por los médicos	91,4%	96,9%	0
Comunicación ingreso suficiente antelación	90,7%	97,2%	0
Respeto del descanso nocturno	88,3%	91,2%	0
Visitas no molestas	88,1%	92,9%	0
Trato y amabilidad enfermería	87,0%	91,3%	0

	Resultado Sacyl	Mejor resultado	Nº hospitales < 80 y ≥ 70	Nº hospitales < 70%
Trato y amabilidad médicos	88,7%	92,3%	1	0
Competencia profesional médicos	86,8%	92,9%	1	0
Competencia profesional enfermería	84,0%	88,8%	1	0
Confidencialidad información (lugar)	83,1%	88,8%	4	0
Satisfacción global estancia	82,8%	91,4%	4	1
Información facilitada por el médico	81,0%	89,3%	6	0
Información facilitada por enfermería	81,0%	86,2%	3	0
Comprobación identidad del paciente	80,8%	87,1%	5	0
Información al alta	80,2%	86,7%	6	0
Trato personal no sanitario	79,7%	85,2%	7	0
Participación en toma de decisiones	76,0%	82,5%	12	1
Limpieza de la habitación y el baño	74,7%	87,4%	7	4
Información funcionamiento hospital	72,3%	86,0%	6	6

	Resultado Sacyl	Mejor resultado	Nº hospitales < 80 y ≥ 70	Nº hospitales < 70%
Asignación médico responsable	66,5%	79,7%	6	8
Restauración	60,1%	72,6%	2	12

# Ítems con mayor variabilidad entre hospitales

(% de pacientes que hacen una valoración positiva)

En la siguiente tabla se recogen aquellos ítems con mayor variabilidad (> 8 puntos) entre los distintos hospitales

	Mejor valoración		Peor valoración		Diferencia entre mejor y peor
Comunicación de ingreso con suficiente antelación	97,1%	CAZA	86,9%	HSA	10,2
Información sobre funcionamiento del hospital	85,9%	CASE	55,8%	HSA	30,1
Competencia profesional de los médicos	92,8%	HMC	75,6%	HSA	17,2
Trato recibido y amabilidad de los médicos	92,3%	HMC y HURH	78,6%	HSA	13,7
Asignación de médico responsable	79,6%	HMC	57,9%	CAUBU	21,7
Competencia profesional de enfermería	88,8%	CAULE	78,1%	HSA	10,7
Prontitud atención enfermería	96,2%	CASO	86,4%	CAZA	9,8
Comprobación identidad del paciente	87,1%	CASO	70,1%	HSR	17,0
Trato del personal no sanitario	85,2%	HURH	73,5%	CAUBU	11,7
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad	89,2%	HMC	73,1%	HSA	16,1
Información facilitada por enfermería	86,2%	HMC	76,1%	HSA	10,1
Confidencialidad de la información (lugar adecuado)	88,8%	CASO	75,5%	HSA	13,3
Participación en la toma de decisiones	82,5%	HMC	71,2%	HURH	11,3
Información al alta	86,7%	HMC	73,9%	HBI	12,8
Restauración	72,5%	CAUPA	39,0%	HSA	33,5
Limpieza de la habitación y baño	87,3%	CASO	63,2%	HBI	24,1
Visitas no molestas	92,8%	CASO	81,9%	HCUV	10,9
Fidelidad	98,9%	CAULE	85,8%	HSA	13,1
Satisfacción global con la estancia	91,3%	CAULE	65,9%	HSA	25,4

# Comparación con Encuesta hospitalización 2015

# Comparativa global Sacyl (1)

(% de pacientes que hacen una valoración positiva)

	2019	2015	Diferencia
<b>VALORACION GLOBAL</b>			
Valoración global de la atención	95,1%	95,7%	-0,6
Cumplimiento de expectativas	94,5%	95,1%	-0,6
Fidelidad	95,6%	95,5%	0,1
Satisfacción global con la estancia	82,8%	82,6%	0,2
<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>			
Competencia profesional médicos	86,8%	87,1%	-0,3
Competencia profesional enfermería	84,0%	82,2%	1,8
<b>TRATO E INTIMIDAD</b>			
Trato y amabilidad médicos	88,8%	89,2%	-0,4
Trato y amabilidad enfermería	87,0%	85,2%	1,8
Trato personal no sanitario	79,7%	79,7%	0,0
Respeto de la intimidad	98,0%	96,7%	1,3
Número adecuado de personas en formación	95,7%	96,2%	-0,5



# Comparativa global Sacyl (y 2)

(% de pacientes que hacen una valoración positiva)

	2019	2015	Diferencia
<b>INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>			
Comunicación de ingreso con suficiente antelación	90,7%	91,8%	- 1,1
Información sobre el funcionamiento del hospital	72,3%	77,5%	- 5,2
Información facilitada por el médico	81,0%	83,0%	- 2,0
Información facilitada por enfermería	81,0%	83,1%	- 2,1
Confidencialidad de la información (lugar adecuado)	83,1%	84,8%	- 1,7
Participación en la toma de decisiones	76,0%	77,5%	- 1,5
Información al alta	80,3%	81,1%	- 0,8
<b>SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>			
Tiempo dedicado por los médicos	91,4%	92,4%	- 1,0
Asignación de médico responsable	66,5%	74,4%	- 7,9
Prontitud atención enfermería	93,0%	93,6%	- 0,6
Atención al dolor	95,5%	94,6%	0,9
Comprobación identidad del paciente	80,8%	71,9%	8,9
<b>HOSTELERÍA Y CONFORT</b>			
Restauración	60,1%	60,7%	- 0,6
Limpieza de la habitación	74,7%	77,4%	- 2,7
Respeto del descanso nocturno	88,3%	89,4%	- 1,1
Visitas no molestas	88,1%	88,0%	0,1
Sin problemas por compartir habitación	91,6%	92,3%	- 0,7

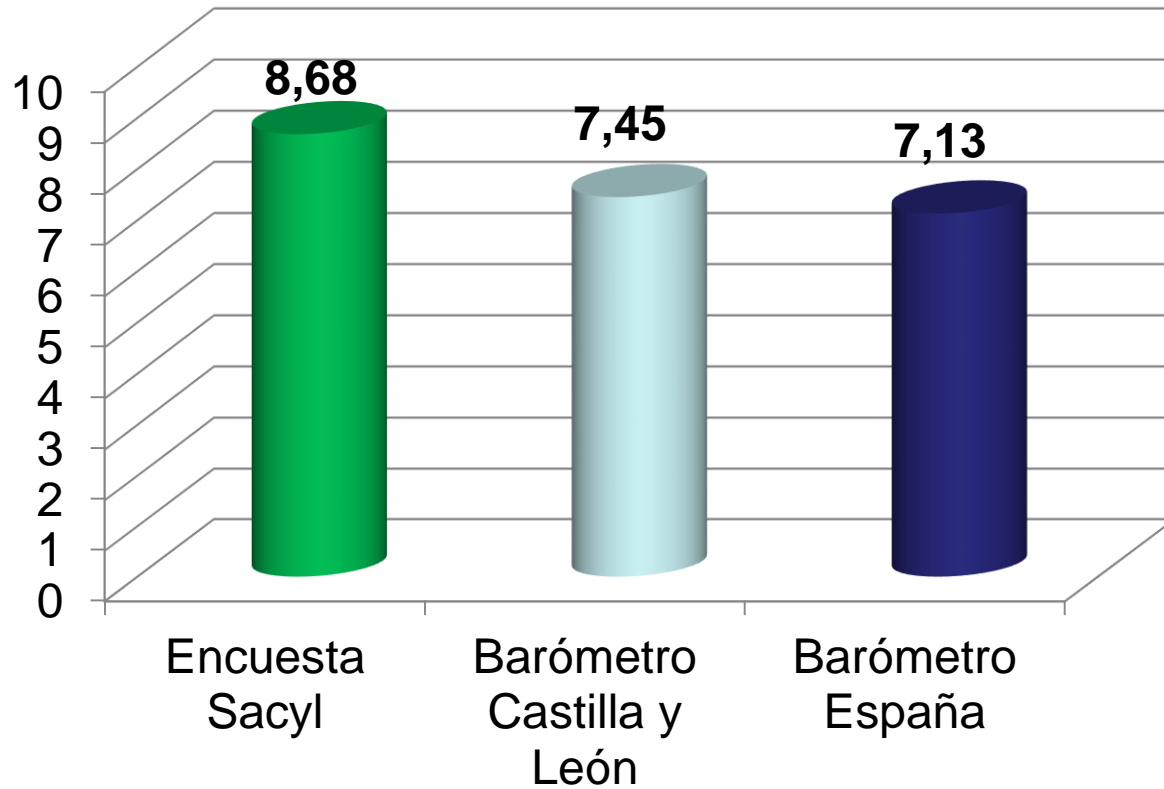
# Comparativa por hospitales

(diferencia entre el % de pacientes que hacen una valoración positiva en 2019 con respecto a 2015)

VALORACIÓN GLOBAL	CAAV	CAUBU	HSA	HSR	CAULE	HBI	CAUPA	CAUSA	CASE	CASO	HCUV	HMC	HURH	CAZA
Valoración global de la atención	0,7	-2,3	-6,5	2,9	0,4	-6,3	3,1	-0,2	-2,5	-2,0	2,0	-0,9	-1,6	-0,3
Cumplimiento de expectativas	1,4	1,0	-4,0	-3,1	3,1	-7,3	1,7	-3,3	1,0	-0,3	-0,3	-1,3	-2,0	-1,6
Fidelidad	1,1	1,0	-9,6	0,3	1,5	-5,8	4,4	-1,7	-2,5	1,9	2,9	0,9	0,1	-1,6
Satisfacción global con la estancia	1,7	-0,3	-15,7	7,2	6,8	-7,9	2,7	-3,0	-3,4	-5,5	6,0	-0,4	-0,7	-2,1
COMPETENCIA PROFESIONAL														
Competencia profesional médicos	-0,8	2,4	-11,2	1,7	3,5	-5,7	4,8	-1,5	-3,1	-1,5	1,1	3,3	-1,3	-8,1
Competencia profesional enfermería	6,3	-2,1	-5,7	0,7	4,0	-2,1	5,8	2,4	1,5	-0,7	8,9	3,5	-2,3	0,4
TRATO E INTIMIDAD														
Trato y amabilidad médicos	-0,1	-0,9	-11,8	2,5	2,1	-2,1	5,2	-3,0	1,8	1,6	-1,2	-0,6	2,8	-8,8
Trato y amabilidad enfermería	5,5	-3,7	-1,0	5,1	1,1	-1,6	6,0	2,8	-2,2	-0,7	10,3	0,0	1,8	0,3
Trato personal no sanitario	1,3	-3,5	-8,6	3,9	2,0	-2,3	-0,4	-0,3	3,0	3,7	8,1	-5,5	-2,4	-5,5
Respeto de la intimidad	1,7	0,2	0,9	1,2	2,7	-1,5	2,0	1,3	-0,2	2,0	3,9	0,1	1,3	0,3
Número personas en formación	3,8	-3,2	-2,0	-2,5	0,3	-5,5	-0,9	-0,4	1,5	-1,1	-0,5	2,5	0,8	-0,9
INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN														
Comunicación ingreso antelación	3,2	-0,3	-4,8	4,9	-1,2	-11,6	0,2	-7,9	-7,3	-0,5	-1,5	3,8	10,0	2,1
Información funcionamiento del hospital	2,7	-8,0	-23,3	-2,9	0,3	-10,5	-2,2	-7,4	-6,5	-7,1	-0,8	1,7	-3,7	-16,0
Información facilitada por el médico	1,0	-3,9	-13,1	-2,9	2,0	-2,9	4,5	-4,0	0,2	-2,8	-2,3	2,8	-3,9	-5,8
Información facilitada por enfermería	4,3	-8,3	-10,4	2,0	-0,2	-6,0	1,7	-1,0	-3,1	-2,0	-0,1	5,8	-2,2	-5,1
Confidencialidad información (lugar)	2,2	-2,3	-9,6	-0,4	-1,4	-4,7	1,8	-1,6	-4,0	-1,9	1,9	0,1	-4,9	-2,6
Información al alta	-2,0	-6,9	-7,8	8,9	1,0	-9,8	2,4	-1,0	-0,5	-3,1	2,6	0,6	7,6	-7,9
Participación en la toma de decisiones	0,3	-7,0	-8,9	-4,7	-1,3	-5,9	3,5	6,9	-3,9	-3,4	4,6	-3,0	-10,1	-1,8
SEGURIDAD DEL PACIENTE														
Tiempo dedicado por los médicos	0,6	2,1	-7,9	1,7	-0,7	-3,4	2,9	-5,1	0,4	1,5	2,6	2,6	-4,1	-4,3
Asignación de médico responsable	-3,1	-12,1	-19,5	-0,3	-3,7	-13,2	1,3	-9,2	-8,5	-7,7	-12,1	-4,4	-2,3	-14,3
Prontitud atención enfermería	1,7	2,5	-0,1	1,1	-3,2	-6,2	-0,6	0,8	2,6	0,6	2,5	-4,2	-1,8	-4,1
Atención al dolor	4,0	-2,9	1,7	-0,6	4,5	-4,6	2,0	2,3	0,5	1,7	2,5	-0,9	-1,7	-0,7
Comprobación identidad del paciente	15,0	2,5	3,8	9,2	5,4	-0,1	16,6	9,3	16,5	16,8	15,5	7,4	3,1	13,7
HOSTELERÍA Y CONFORT														
Restauración	1,0	-6,2	-34,8	16,6	10,2	-10,6	1,3	-9,0	-3,5	-0,2	3,3	5,4	2,2	4,8
Limpieza de la habitación	3,0	-9,1	-6,4	-3,0	-0,3	-13,0	2,7	-8,0	-9,4	2,5	11,3	3,1	-4,2	-2,0
Respeto del descanso nocturno	3,9	-4,7	-6,5	-2,2	1,2	-2,8	-5,2	1,5	-2,5	-1,7	2,5	-2,1	-1,1	-6,0
Visitas no molestas	3,8	0,6	-7,7	0,8	1,1	-1,1	0,9	3,2	-1,4	4,5	-3,4	0,4	0,7	-5,1
Sin problemas por compartir habitación	3,1	-3,1	-1,0	-3,3	-0,8	-2,8	-1,4	0,2	-2,4	0,2	0,7	3,8	-0,9	-0,9

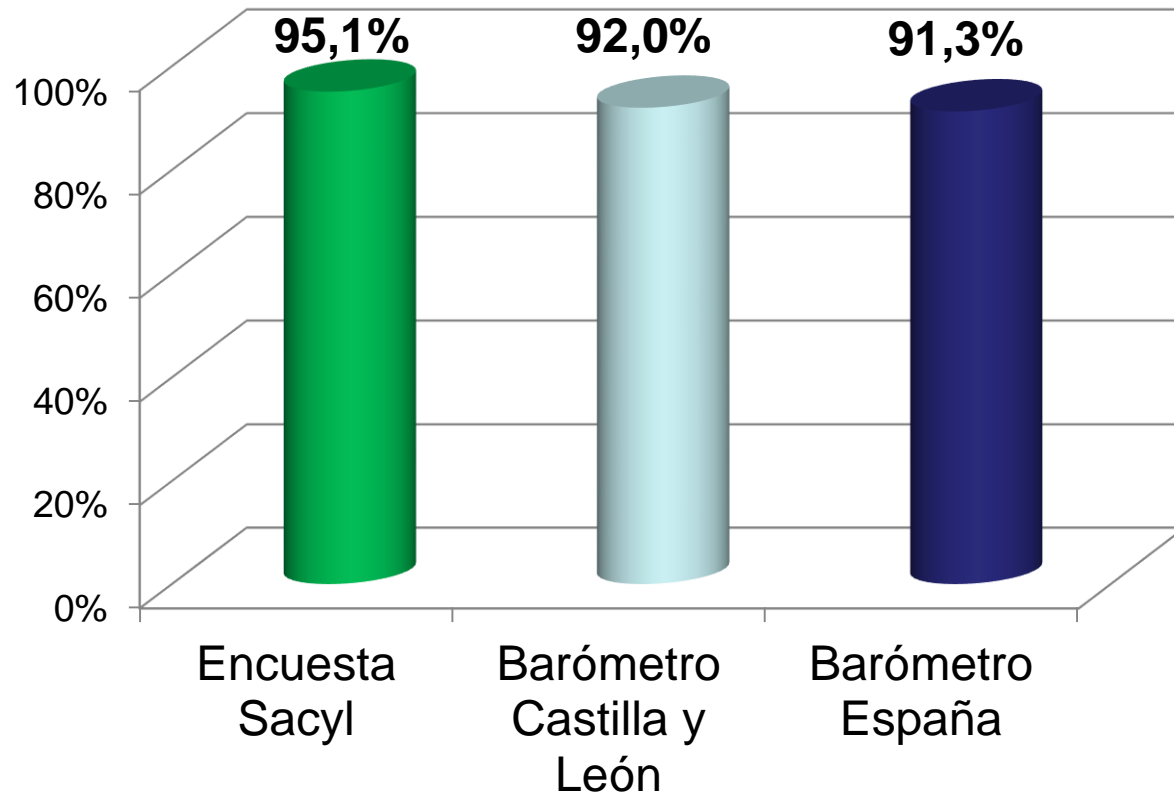
# Comparación con Barómetro sanitario 2019

## Valoración global: satisfacción global



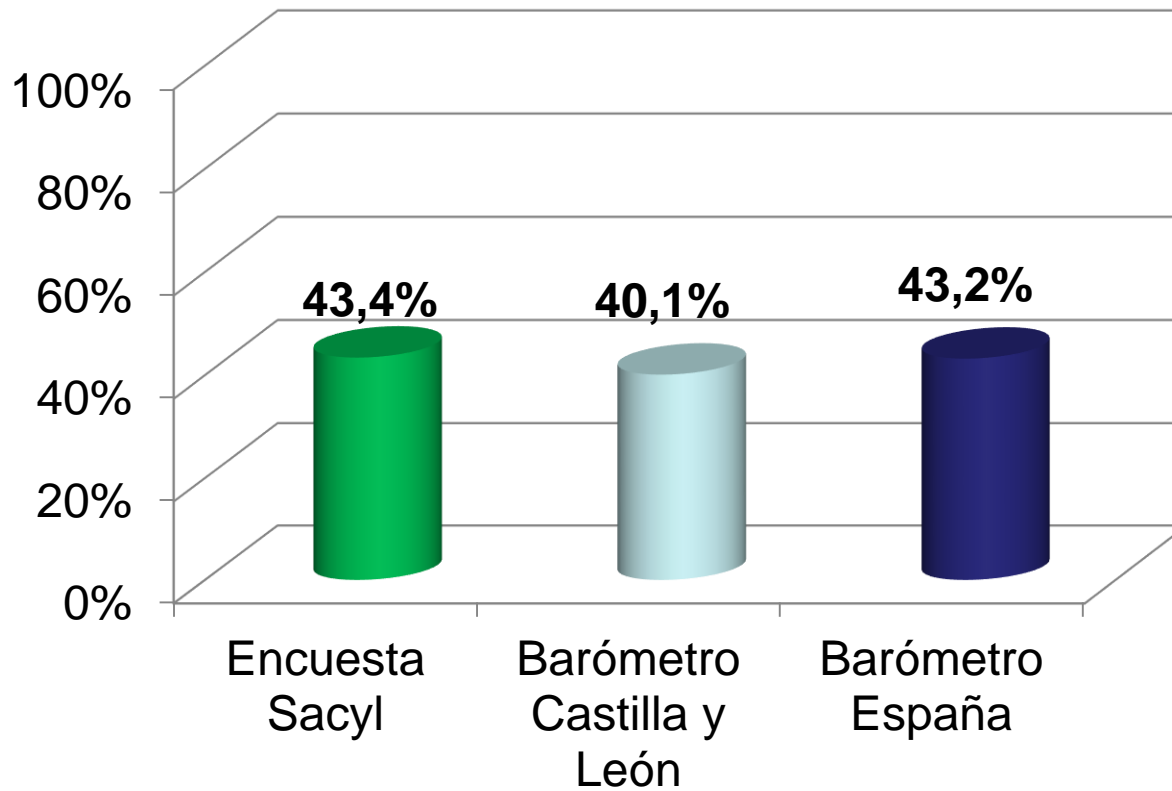
## Valoración global: atención

(valoración positiva: atención buena o muy buena)



## Valoración global: expectativas

(expectativas superadas: atención mejor o mucho mejor)



# Conclusiones





## Conclusiones

**Los pacientes atendidos en los diferentes hospitales de Sacyl otorgan un 8,68 sobre 10 a su estancia durante la hospitalización**, estimación prácticamente idéntica a la observada en 2015 (8,65). Esta valoración global es superior a las obtenidas en atención primaria en 2017 (8,46), urgencias hospitalarias en 2016 (8,1) y consultas externas en 2018 (7,98).

**El porcentaje de pacientes que consideran que la atención recibida durante la hospitalización fue muy buena o buena es del 95,1%. La valoración positiva de este ítem está muy cercana o por encima del 90% en todos los hospitales.**

**El 94,5% de los pacientes considera que se cumplieron sus expectativas con respecto al episodio de hospitalización y el 95,6% volvería para ser atendido en el mismo hospital.**

Los 10 ítems **mejor valorados** (mayor % de valoraciones positivas) están relacionados con:

1. Respeto de la intimidad (98,0%).
2. Número razonable de personas en formación (95,7%).
3. Fidelidad (95,6%).
4. Atención al dolor (95,5%).
5. Atención recibida (95,1%).
6. Expectativa de la atención recibida (94,5%).
7. Prontitud atención de enfermería (93,0%).
8. Sin problemas al compartir habitación (91,6%).
9. Tiempo empleado por los médicos suficiente (91,4%).
10. Comunicación de ingreso con suficiente antelación (90,7%).

**Todos ellos son puntos fuertes en TODOS los hospitales (valoración positiva  $\geq$  80%).**





## Conclusiones

**Las áreas y oportunidades de mejora se concentran en:**

1. Restauración (60,1%).
2. Asignación del médico responsable (66,5%).
3. Información sobre el funcionamiento del hospital (72,3%).
4. Limpieza de la habitación y baño (74,7%).
5. Participación en la toma de decisiones sobre su problema de salud y tratamiento (75,9%).
6. Trato del personal no sanitario (79,7%).

De estos ítems, **los dos primeros son áreas de mejora en todos los hospitales.**

Como en otras encuestas se aprecia una importante **variabilidad en los resultados obtenidos por los distintos hospitales**, con diferencias de hasta 25 puntos en la valoración de la satisfacción global (CAULE 91,4% / HSA 66,0%), de hasta 39 puntos en el porcentaje de ítems que son puntos fuertes en cada área (CAULE y CASE 85,7%, / HSA 46,4%) y de hasta 89 puntos en el porcentaje de ítems que están por encima de la media de Sacyl (CAULE 96,4% / HSA y HBI 7,1%).

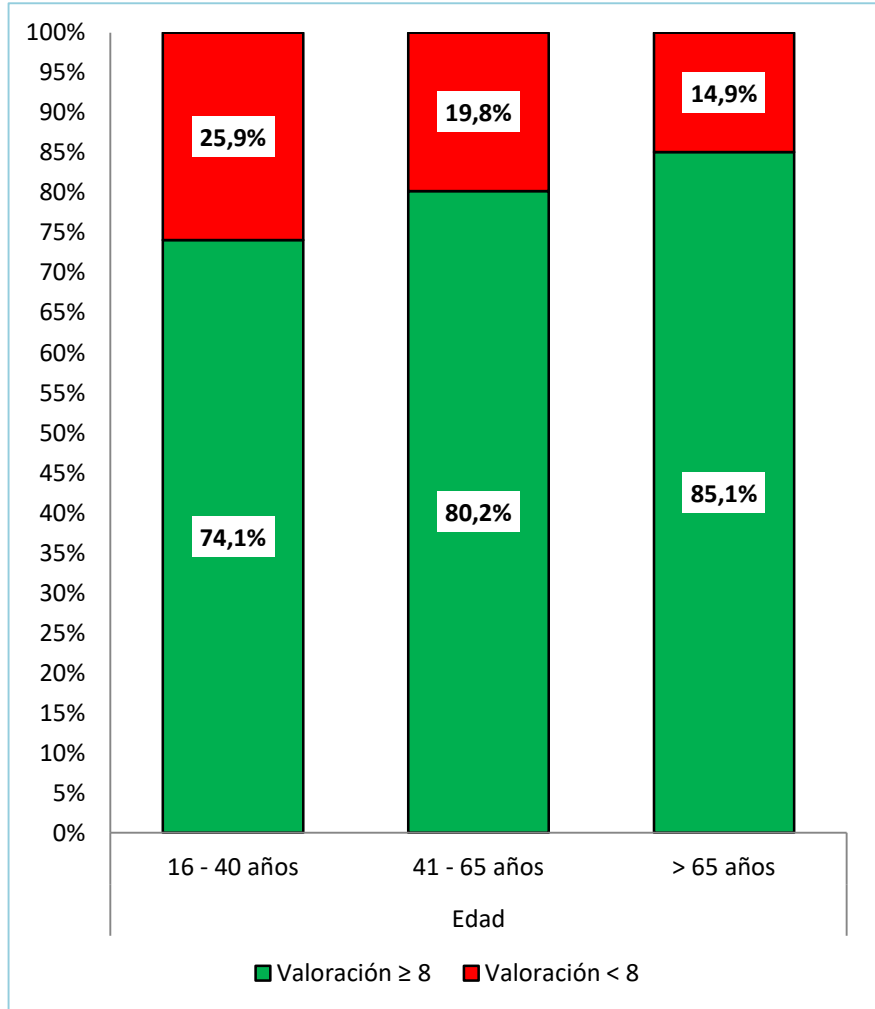
Además de la satisfacción global, **los ítems con mayores diferencias entre hospitales** –superiores a 15 puntos– fueron satisfacción con la restauración, información sobre el funcionamiento del hospital, asignación del médico responsable, satisfacción con la limpieza de la habitación y el baño, competencia profesional de los médicos, información facilitada por los médicos y la comprobación de la identidad del paciente.

# Anexo.

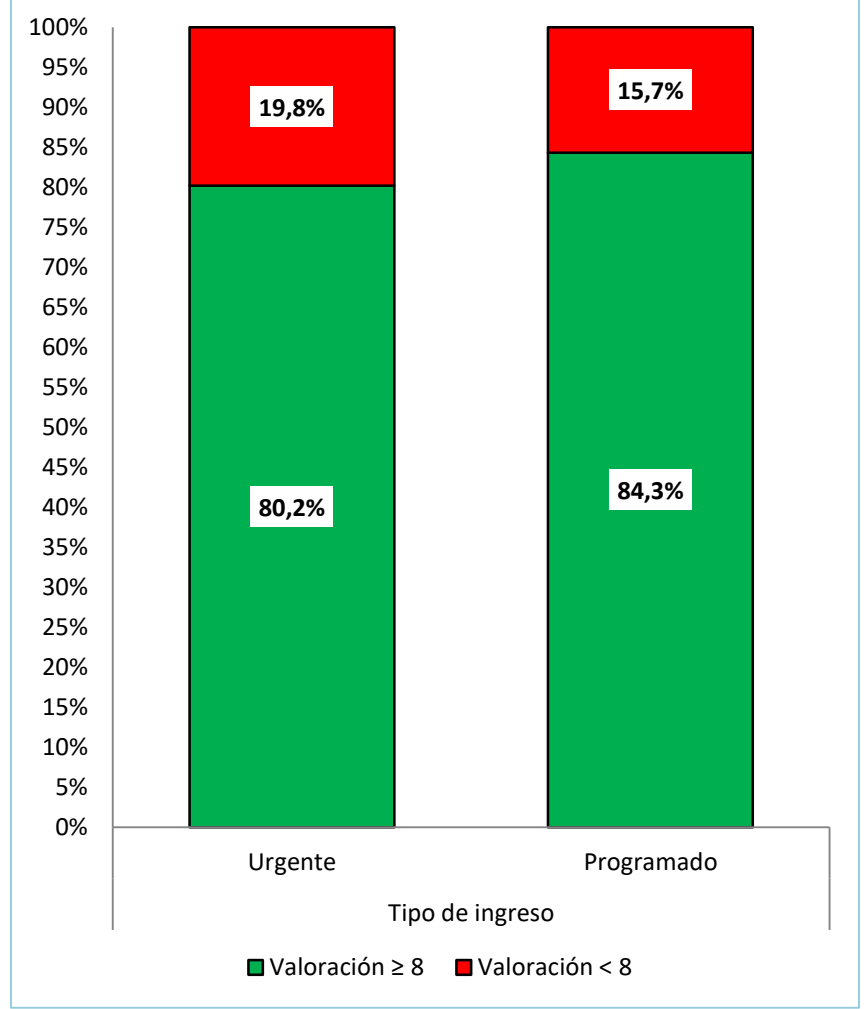
**Resultados globales en función  
de otras variables de la encuesta  
(*género, edad, tipo de ingreso  
y área de hospitalización*)**

# Valoración global: satisfacción global

Teniendo en cuenta toda la experiencia de su ingreso hospitalario, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en el hospital? (escala 1 - 10)



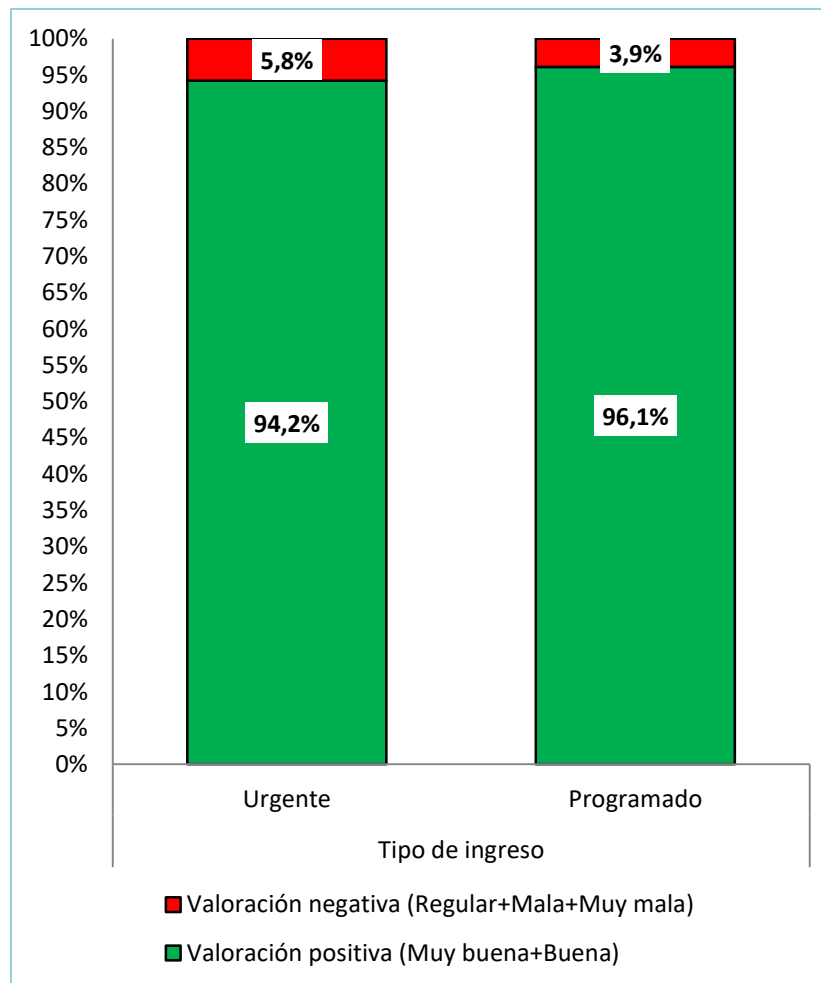
$p < 0,001$



$p = 0,009$

## Valoración global: atención

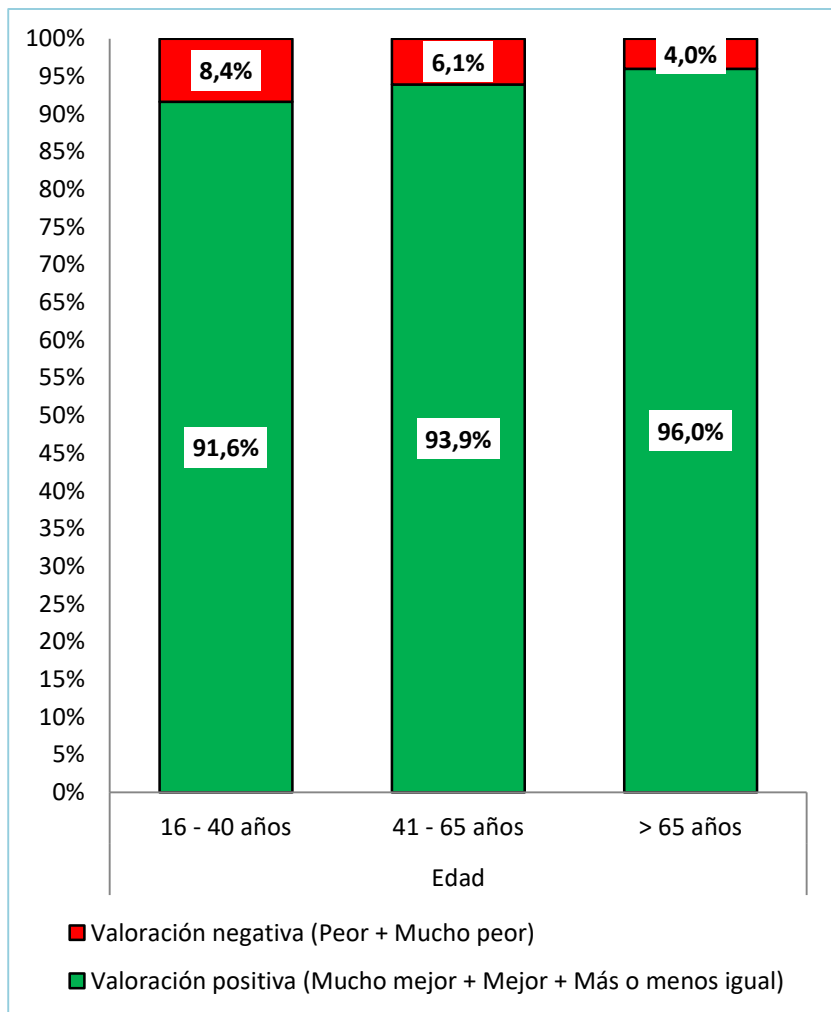
Considerando de manera global su estancia en el hospital, en general, la atención recibida fue...



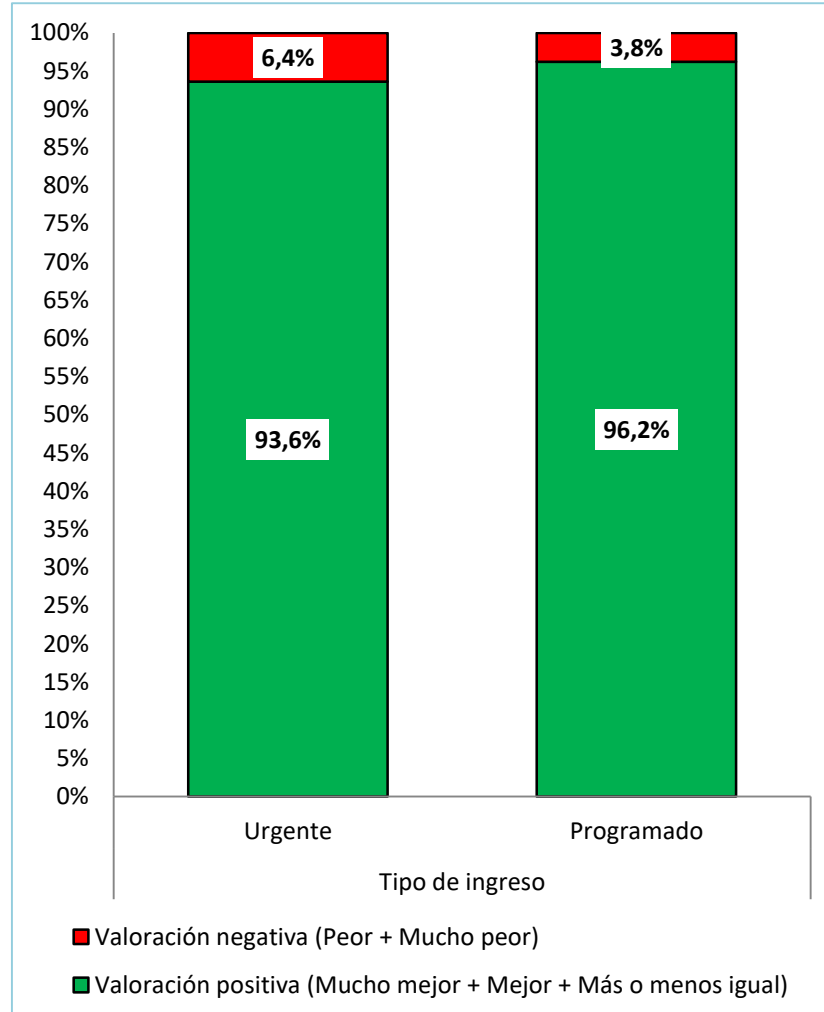
$p=0,033$

## Valoración global: expectativas

Respecto al o que usted esperaba, la atención fue...



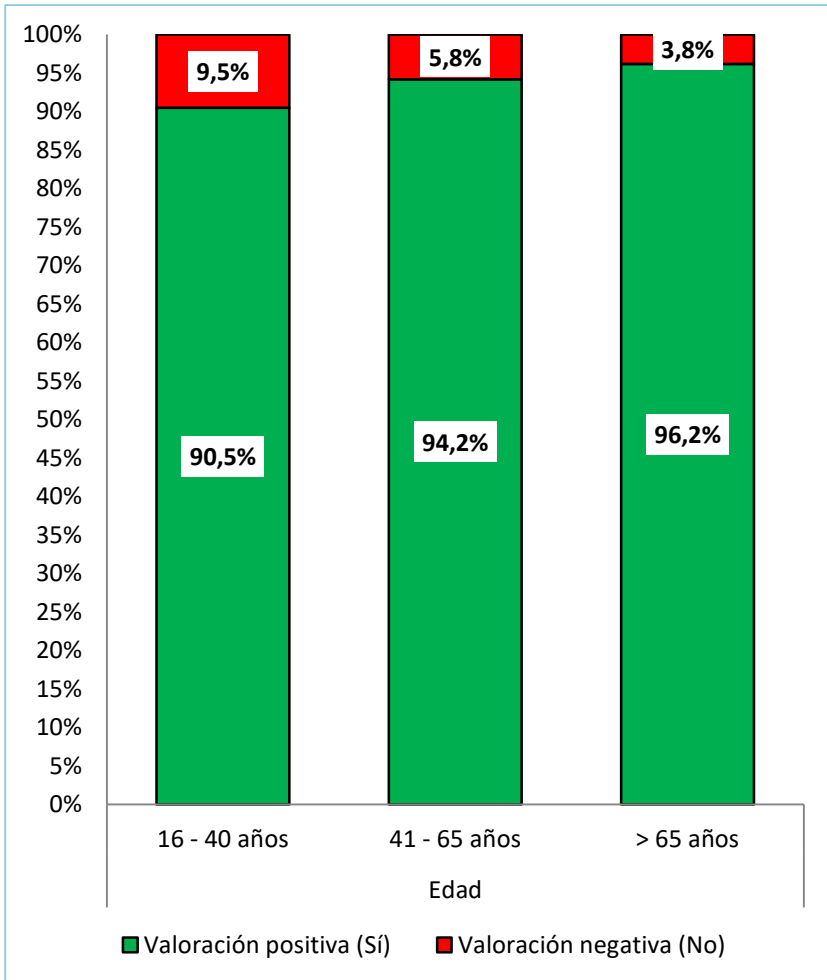
$p=0,002$



$p=0,007$

# Valoración global: fidelidad

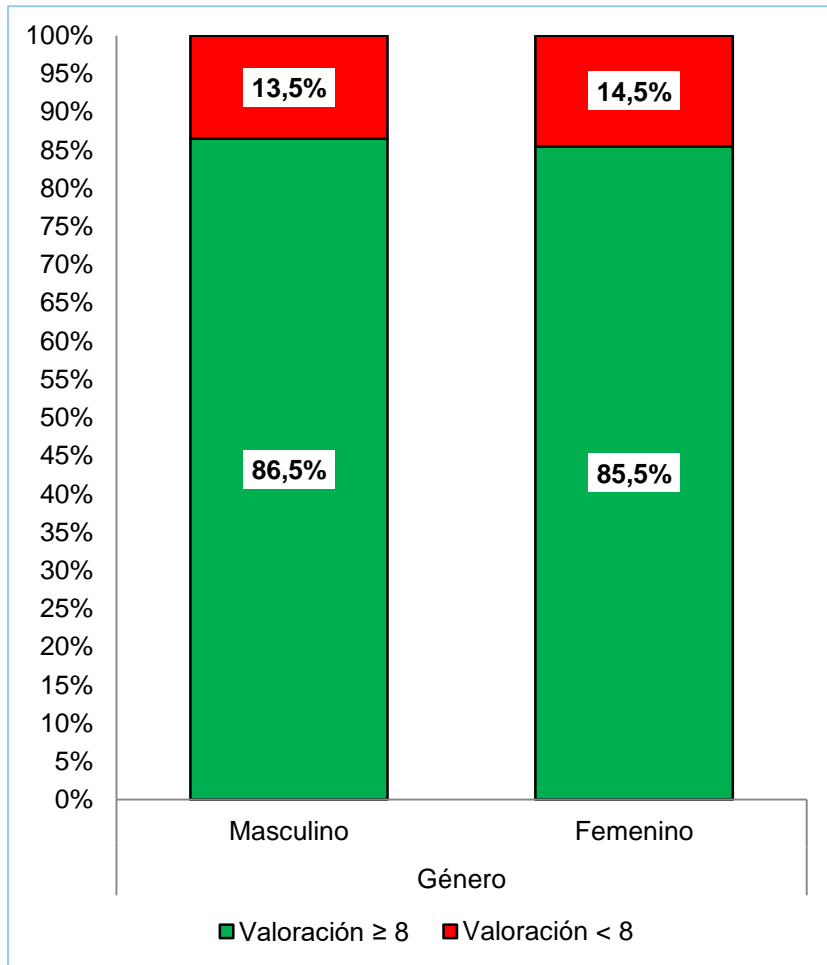
Si pudiera elegir, ¿volvería para ser atendido en este hospital?



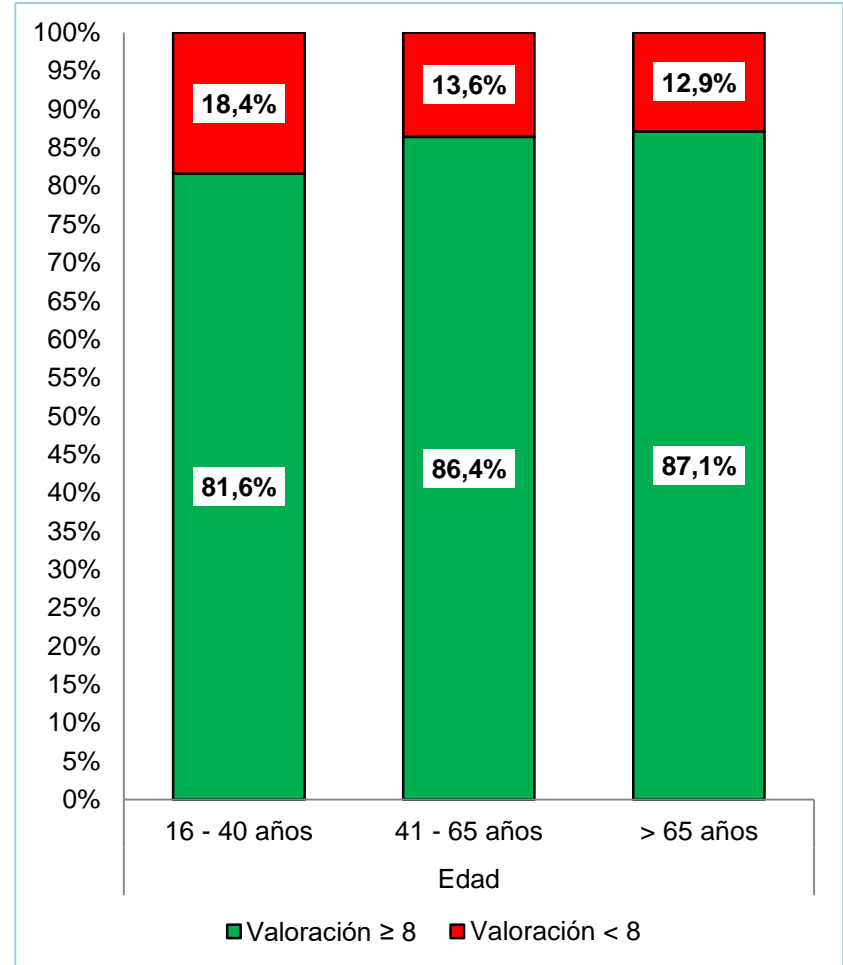
p<0,001

## Competencia profesional: médicos

Respecto a los profesionales que le atendieron, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la competencia profesional de los médicos? (escala 1-10)



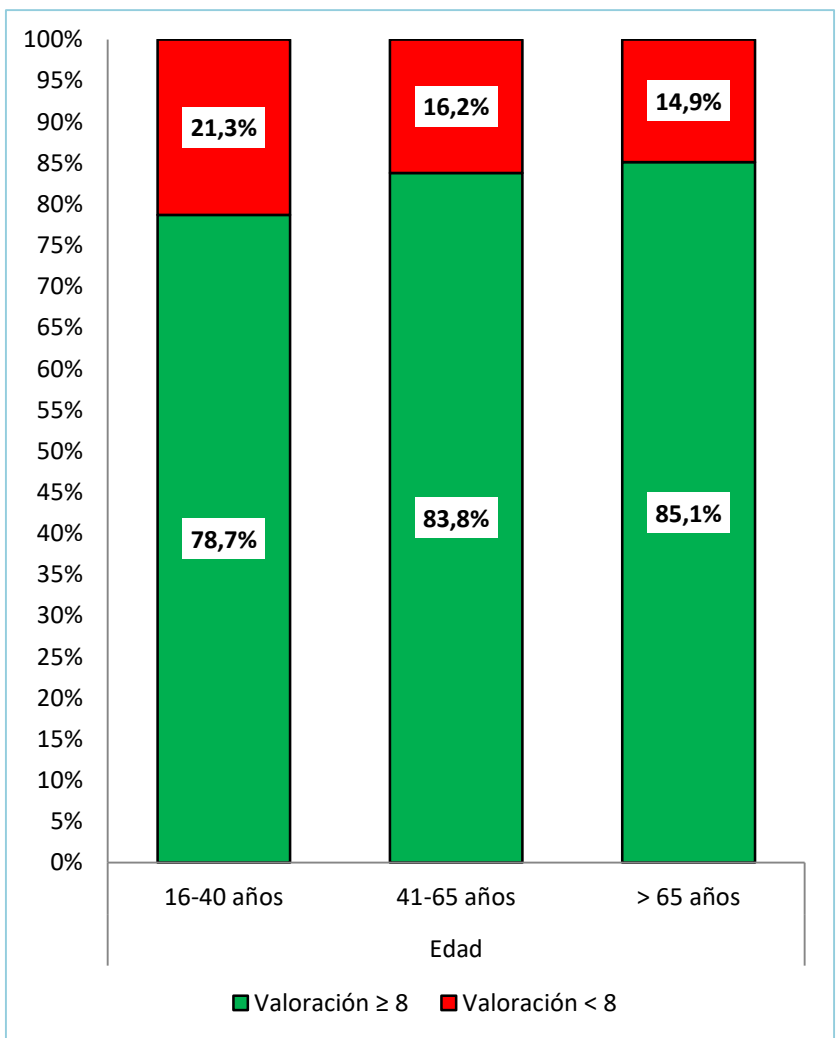
$p=0,013$



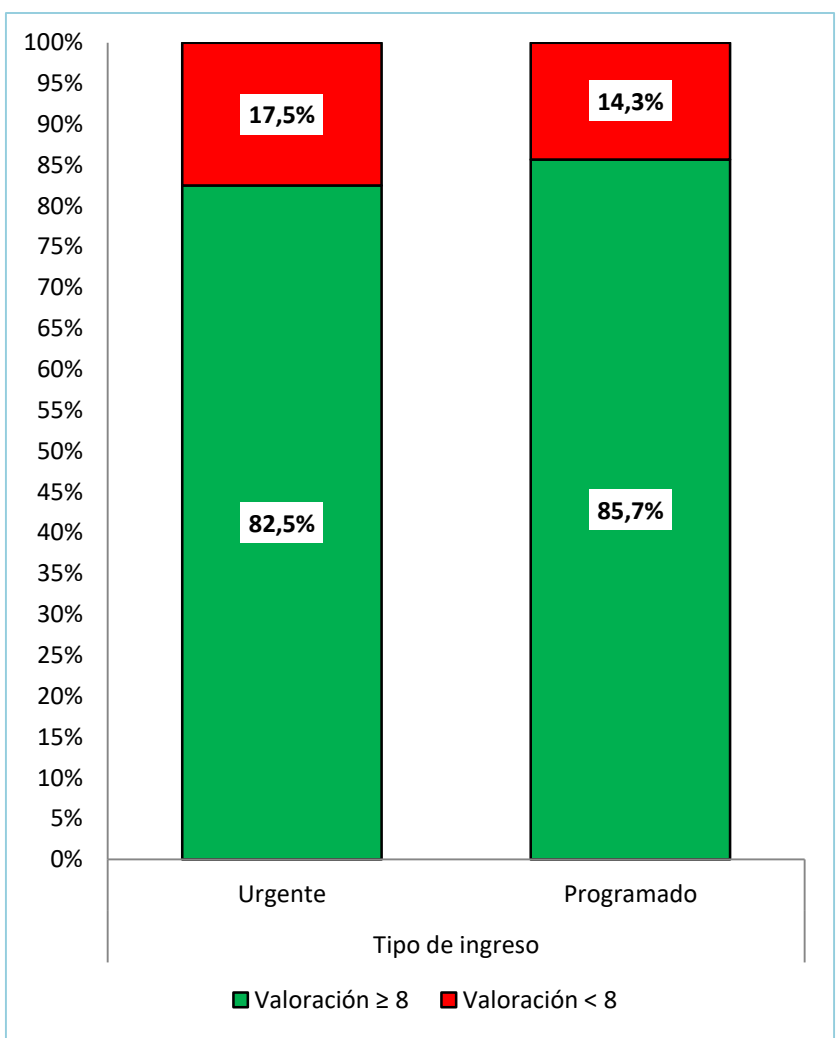
$p<0,001$

# Competencia profesional: enfermería

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la competencia profesional del personal de enfermería (enfermeras y auxiliares de enfermería)? (escala 1-10)



$p=0,007$

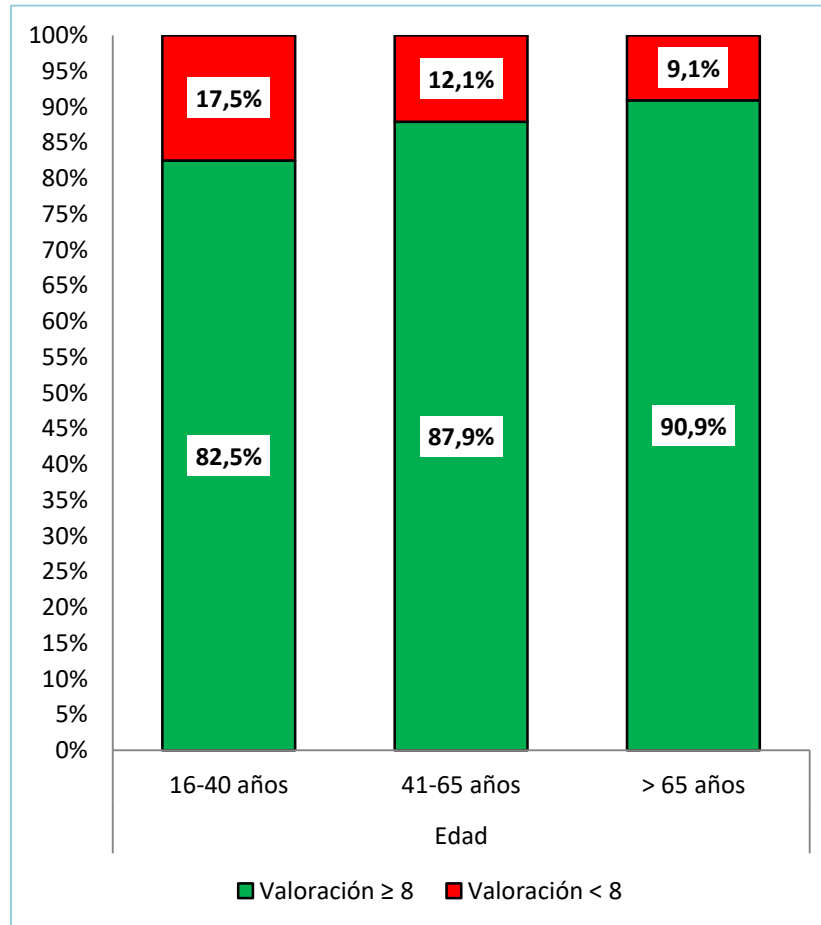


$p=0,036$



## Trato: médicos

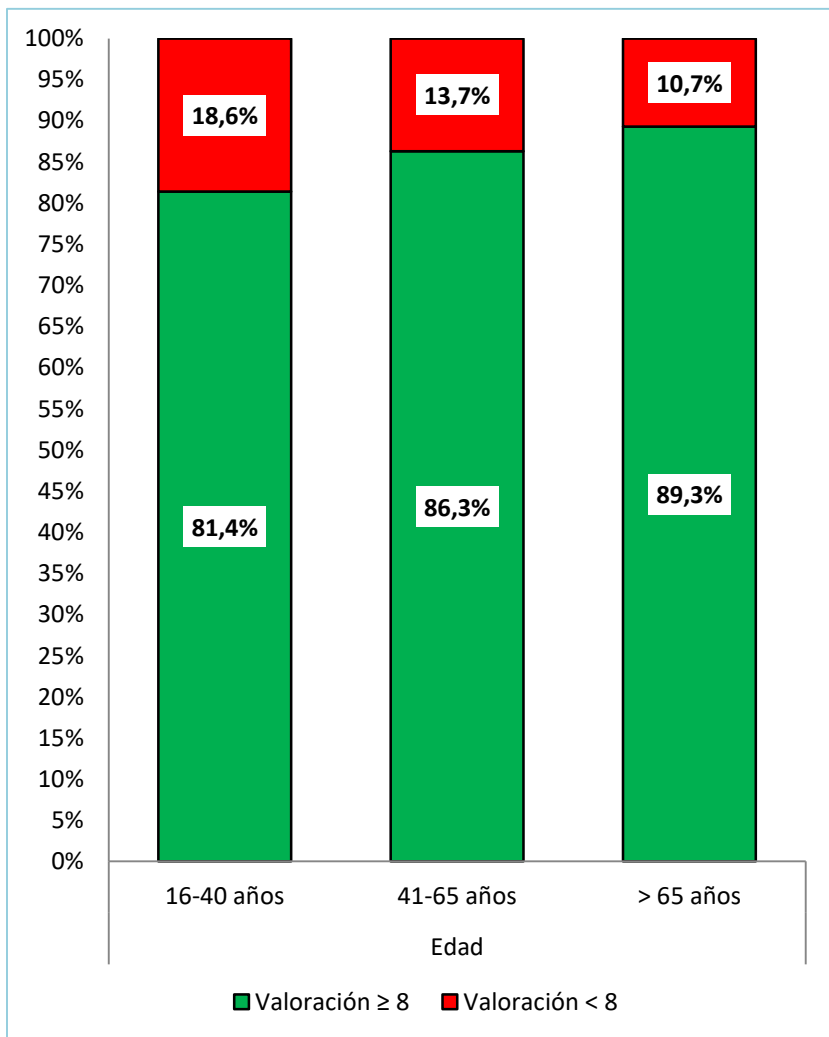
Respecto a los profesionales que le atendieron, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el trato recibido y amabilidad de los médicos? (escala 1-10)



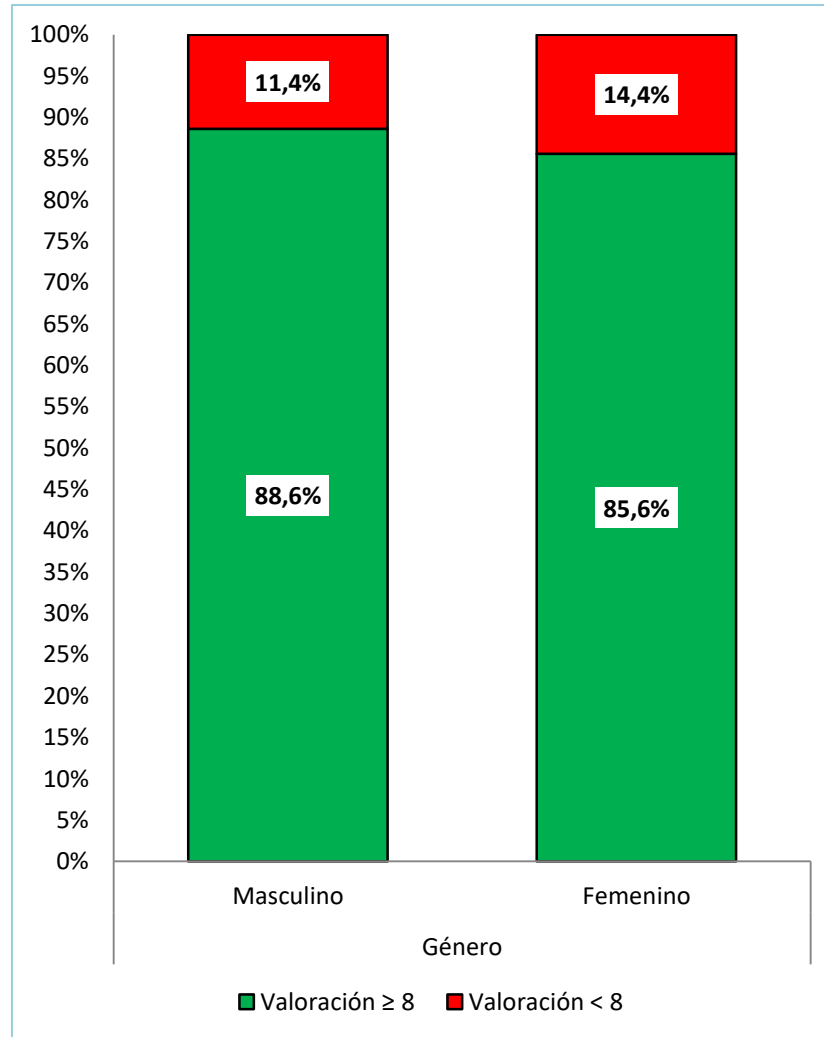
$p < 0,001$

## Trato: enfermería

¿Y su satisfacción con el trato recibido y amabilidad por parte del personal de enfermería? (escala 1-10)



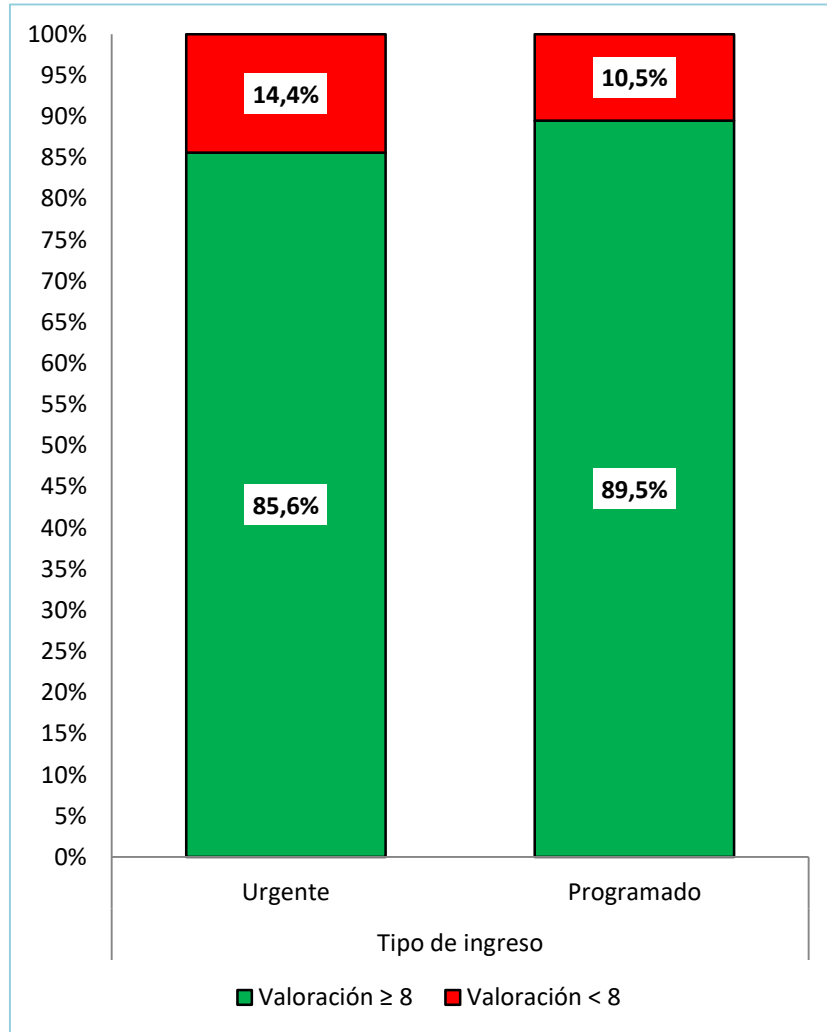
$p < 0,001$



$p = 0,019$

# Trato: enfermería

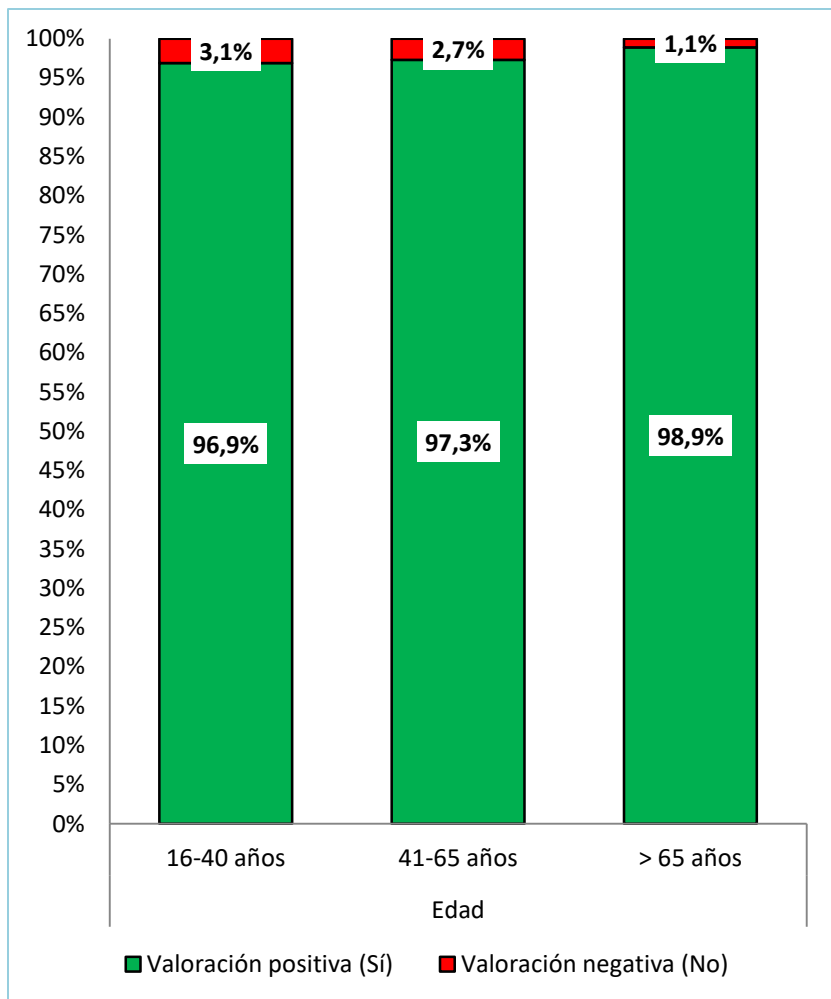
¿Y su satisfacción con el trato recibido y amabilidad por parte del personal de enfermería? (escala 1-10)



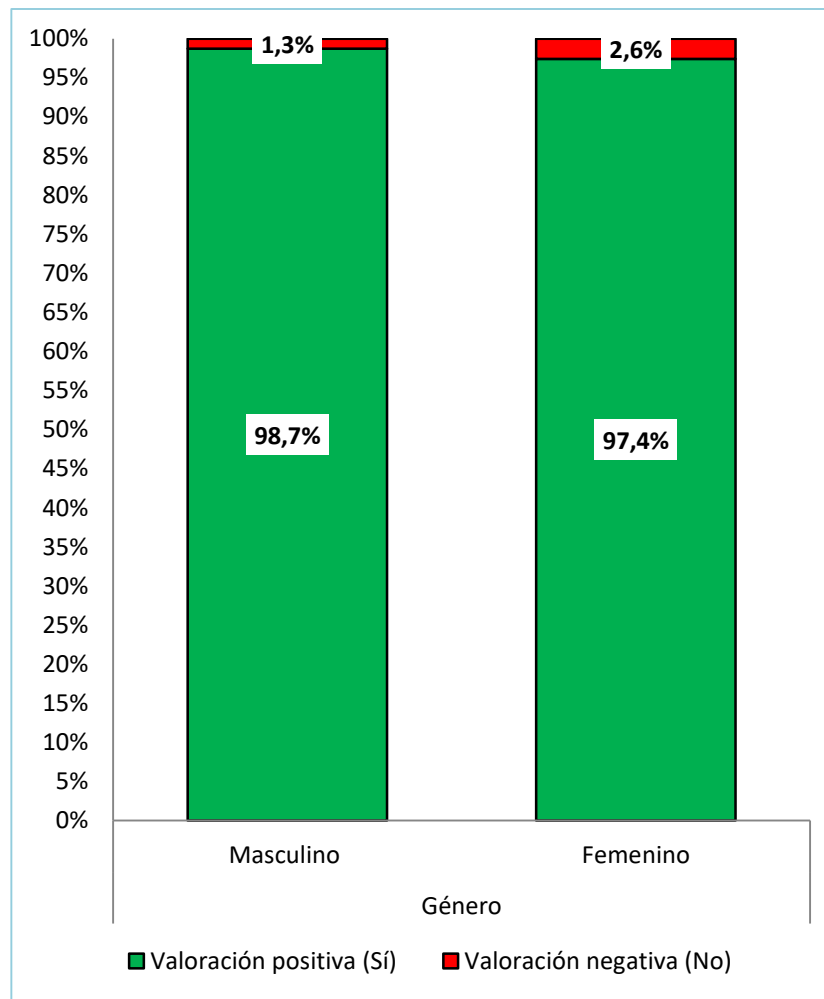
p=0,004

# Intimidación: respeto intimidad

En general, ¿se respetó su intimidad durante la atención?



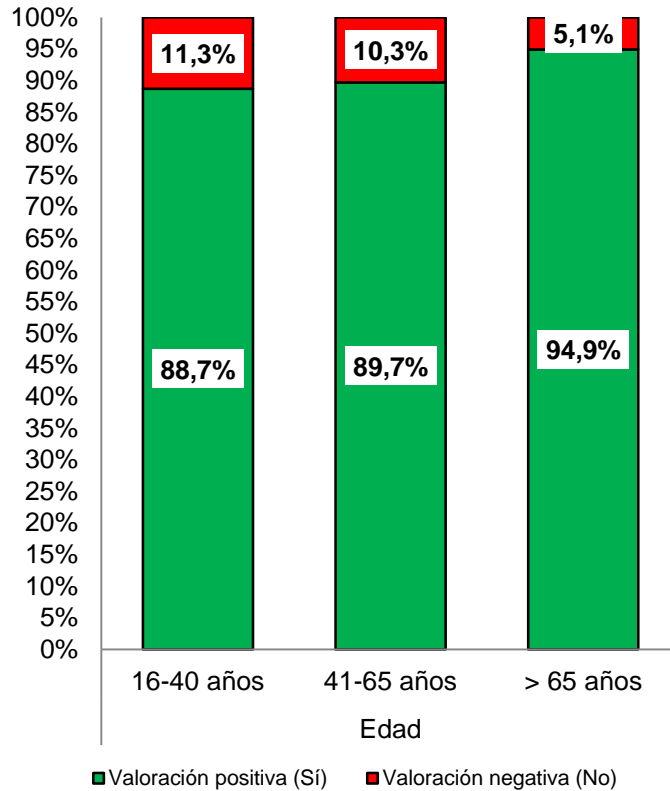
$p=0,006$



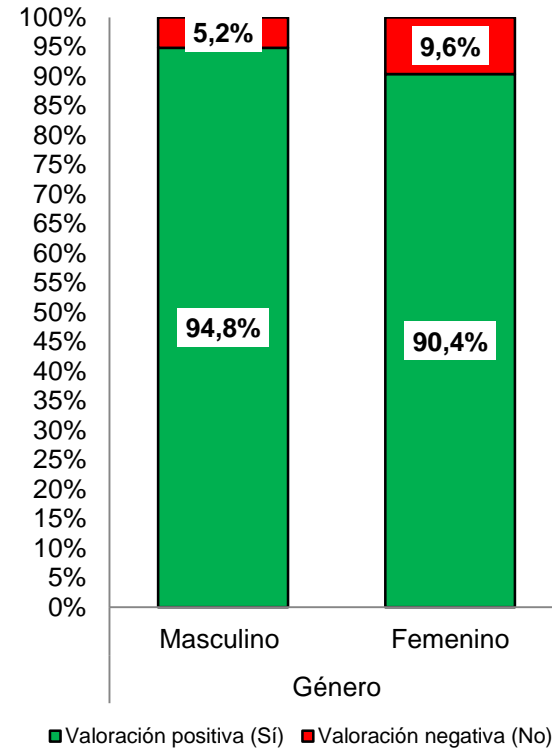
$p=0,018$

# Información y participación: comunicación ingreso

**Cuando le llamaron para decirle que tenía que ingresar, ¿le parece que lo hicieron con tiempo suficiente para poder organizarse?** (solo se preguntaba a pacientes ingresados de forma programada)



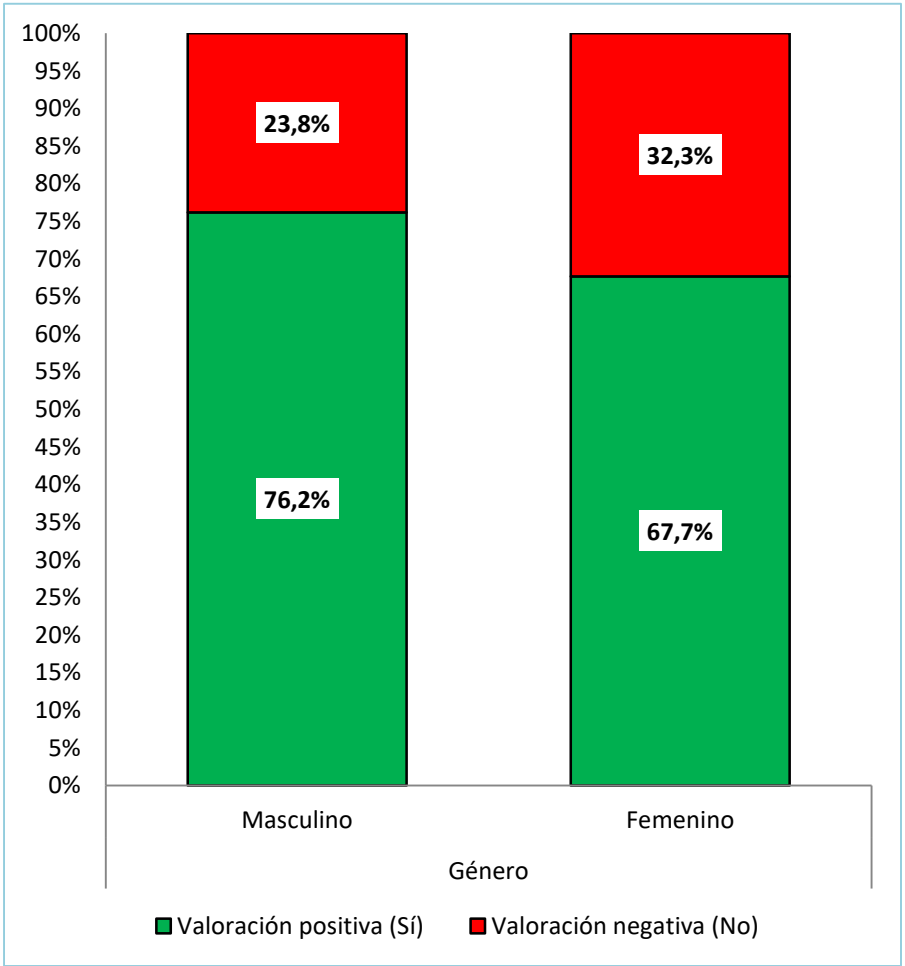
$p=0,009$



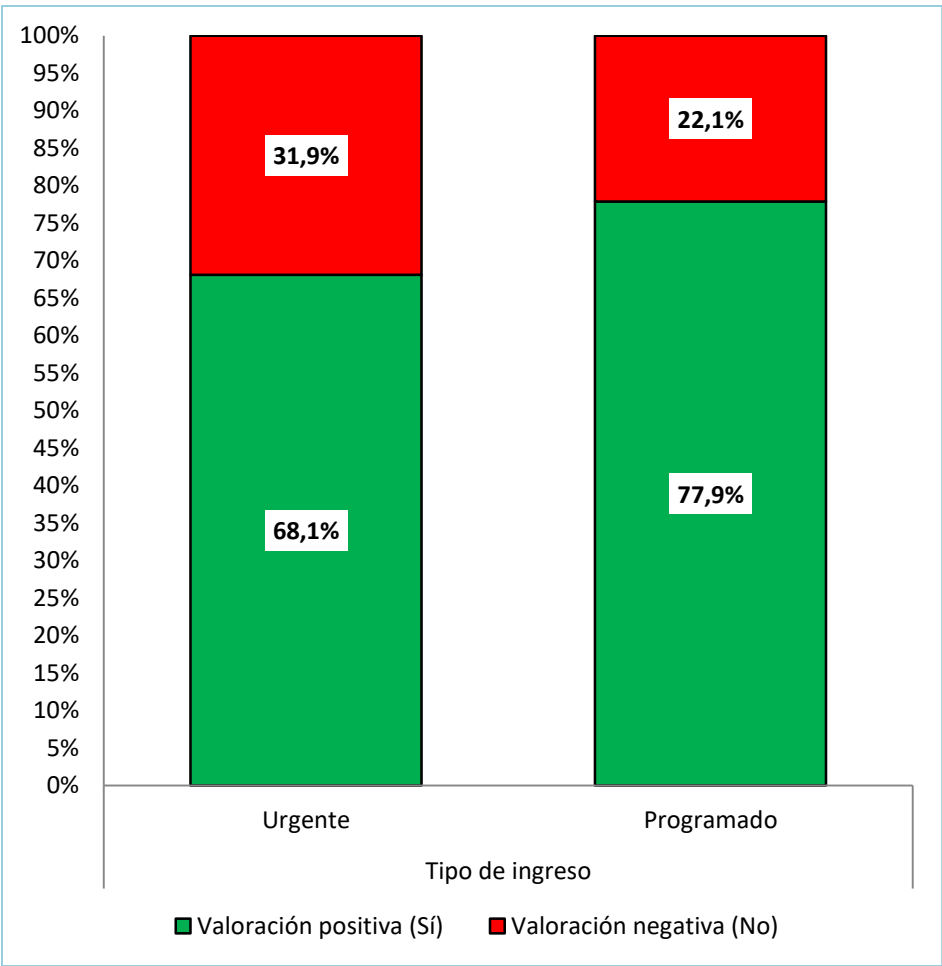
$p=0,013$

# Información y participación: funcionamiento hospital

En el momento del ingreso, ¿le proporcionaron a usted o a sus familiares información suficiente sobre el funcionamiento del hospital (horarios, visitas, normas, derechos y deberes)?



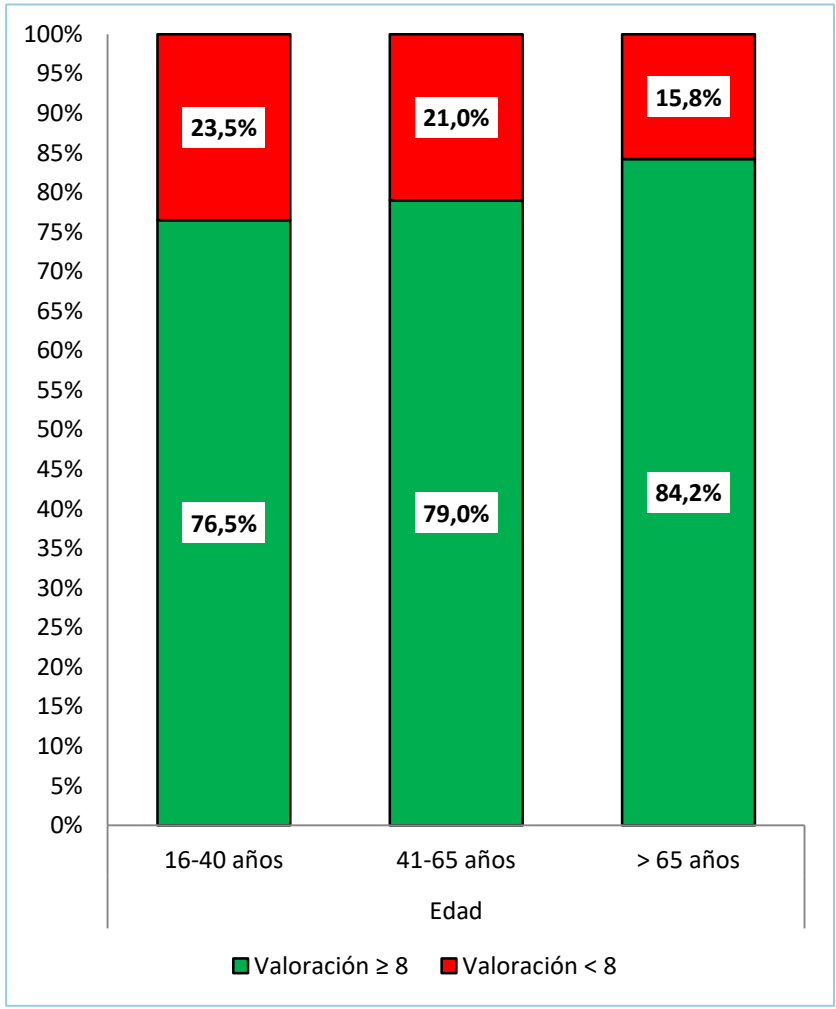
$p < 0,001$



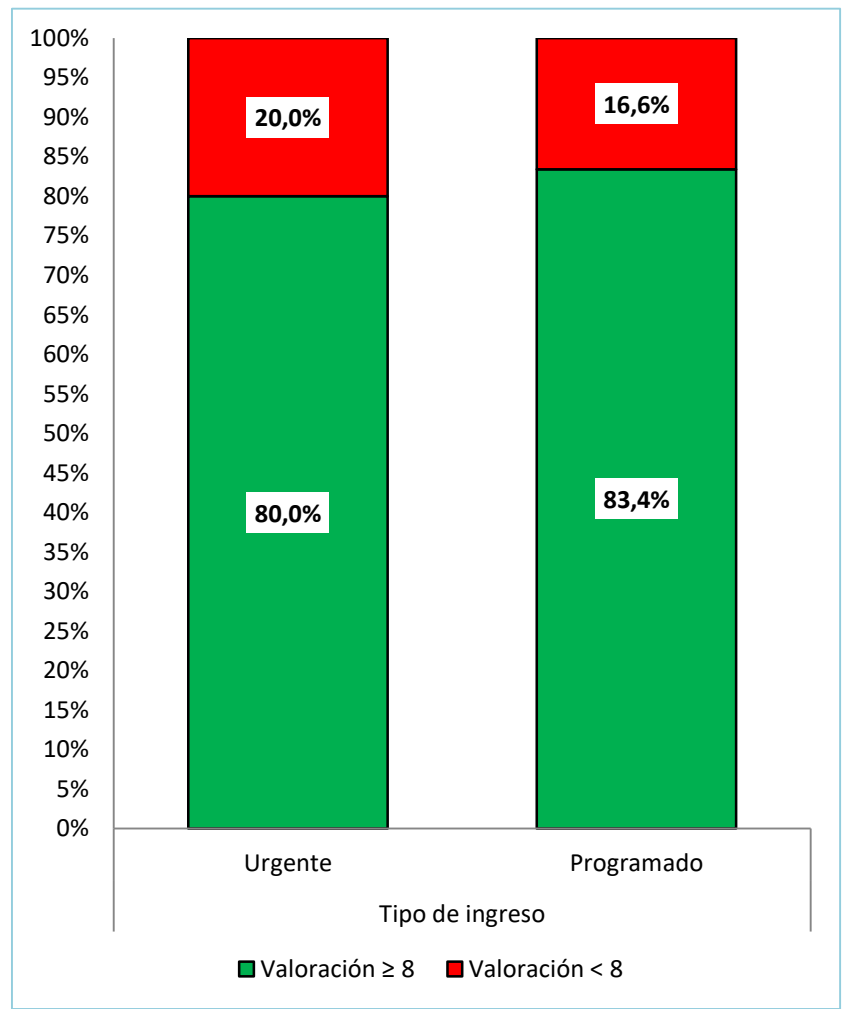
$p < 0,001$

# Información y participación: información médicos

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada por los médicos sobre la evolución de su enfermedad?  
(escala 1-10)



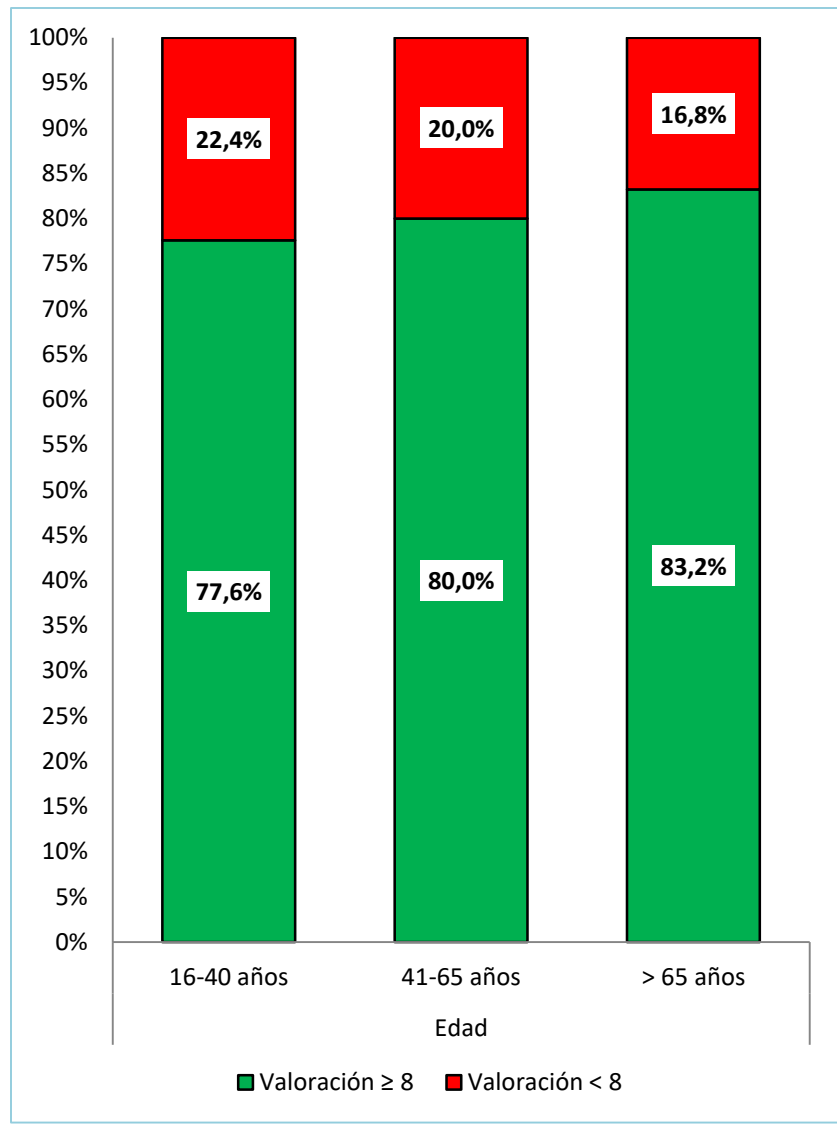
$p < 0,001$



$p = 0,032$

# Información y participación: información enfermería

¿Y con la información facilitada por el personal de enfermería? (escala 1-10)

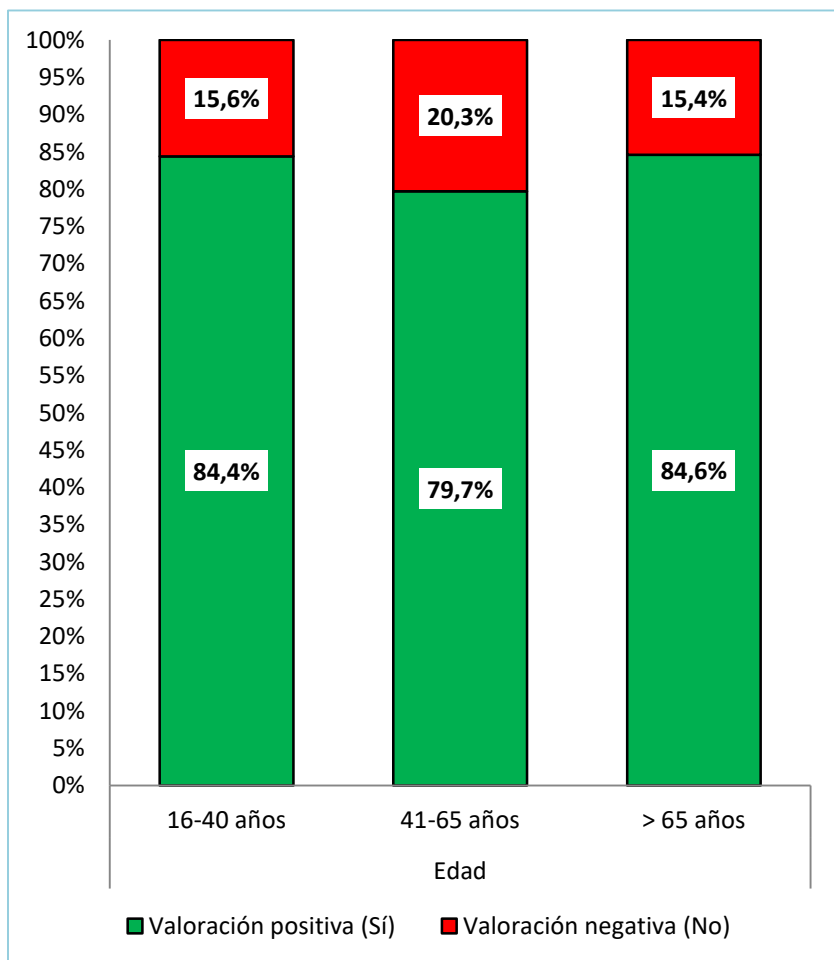


p=0,016

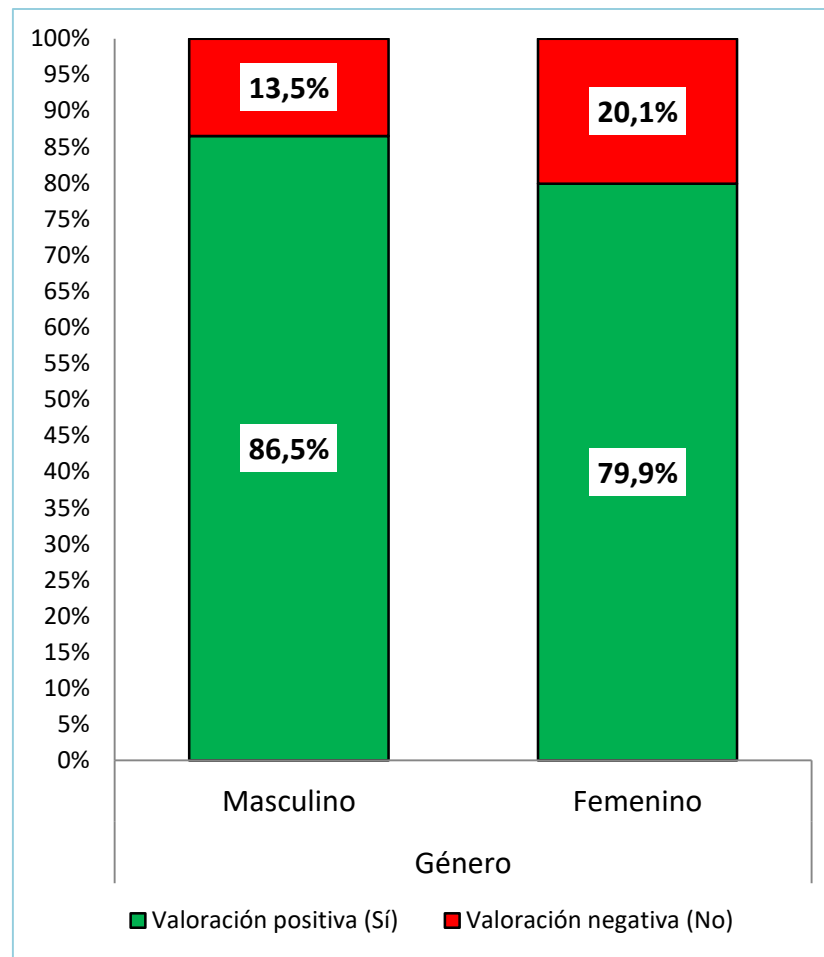


# Información y participación: confidencialidad

¿Considera que el lugar donde habitualmente le informaban a usted y a su familia era adecuado para garantizar la confidencialidad?



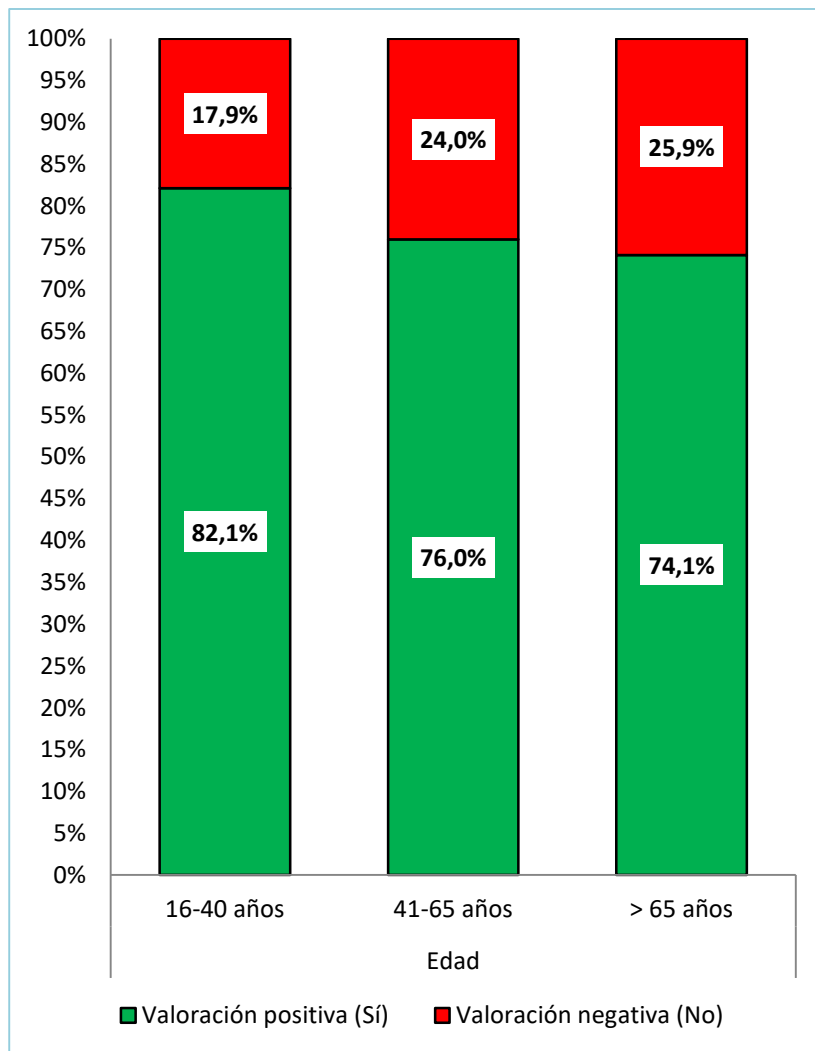
$p=0,007$



$p<0,001$

# Información y participación: toma de decisiones

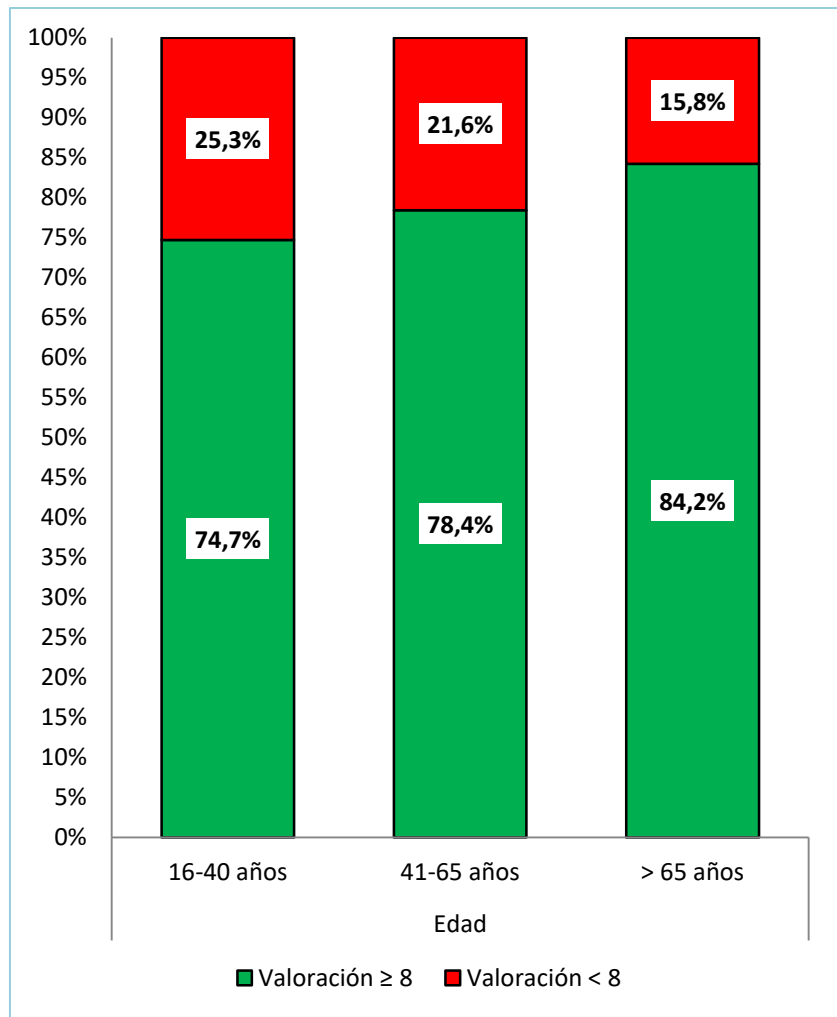
Durante su estancia, ¿pudo participar en las decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento, tanto como usted hubiera deseado?



p=0,004

# Información y participación: información al alta

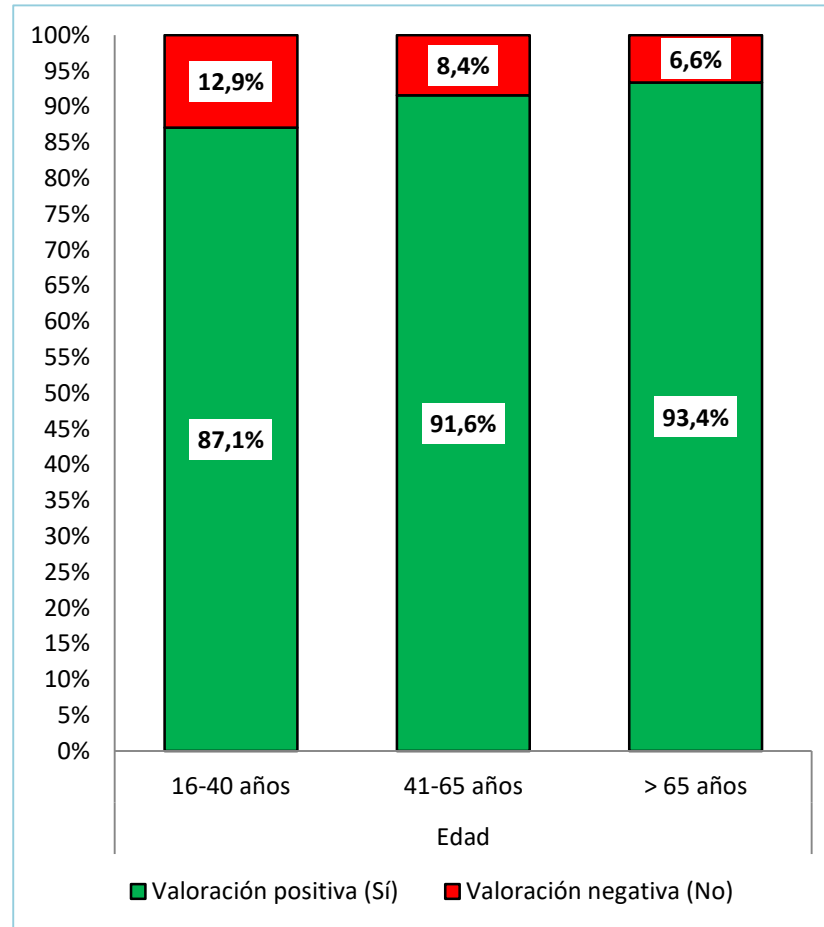
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada en el momento del alta acerca del tratamiento, los cuidados a seguir en casa y el control médico posterior? (escala 1-10)



p<0,001

# Seguridad del paciente: tiempo dedicado médicos

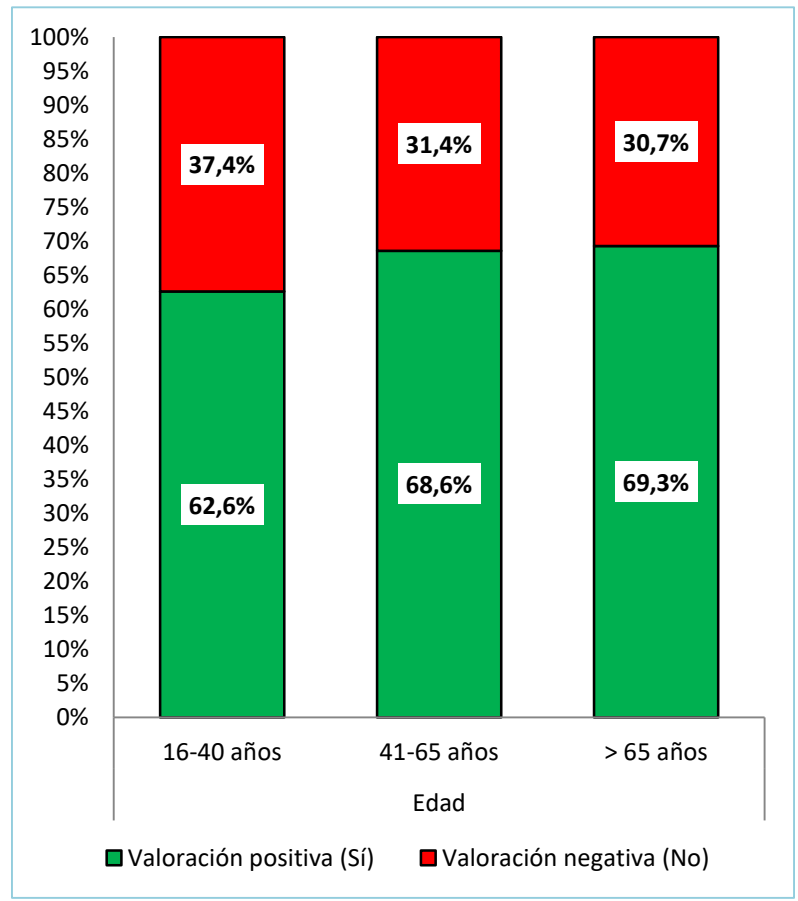
En su opinión, ¿el tiempo que le dedicó el personal médico fue suficiente?



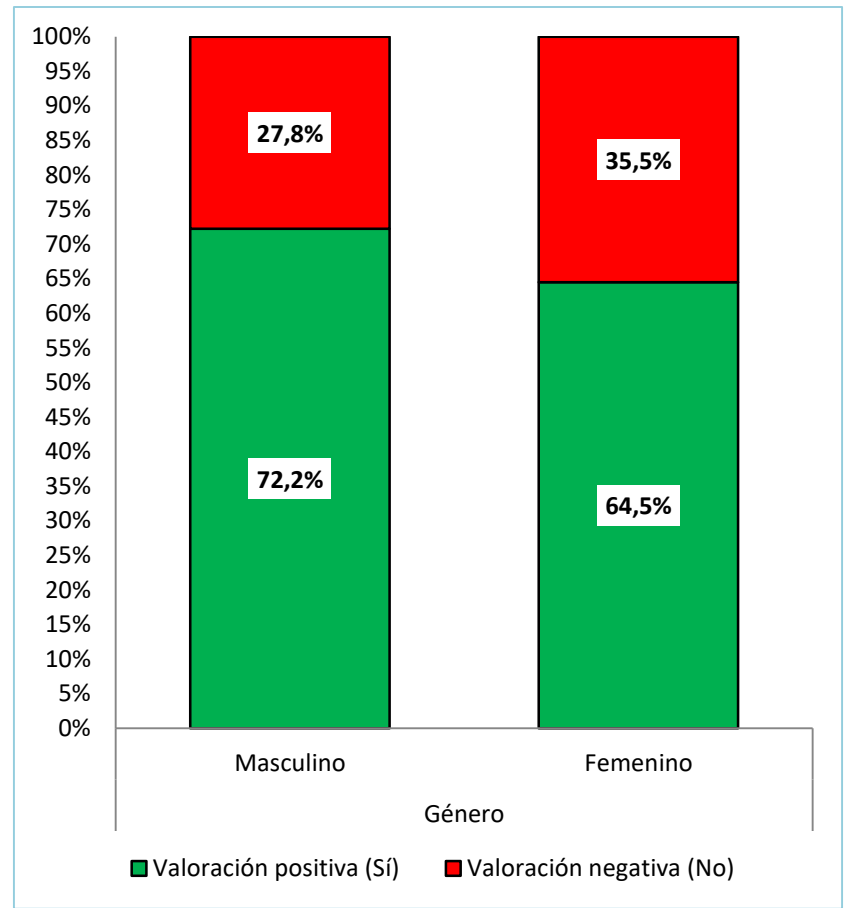
$p < 0,001$

# Seguridad del paciente: médico responsable

¿Le asignaron durante su estancia en el hospital un médico responsable al que acudir para cualquier cosa relacionada con su problema de salud?



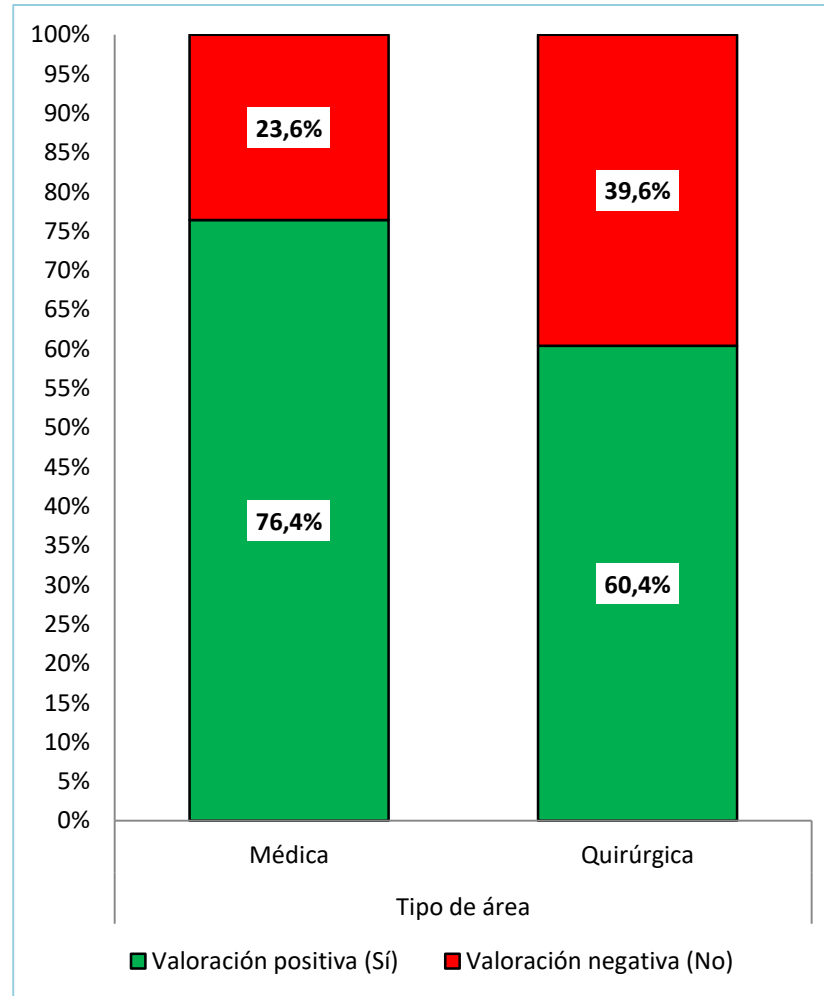
$p=0,034$



$p<0,001$

# Seguridad del paciente: médico responsable

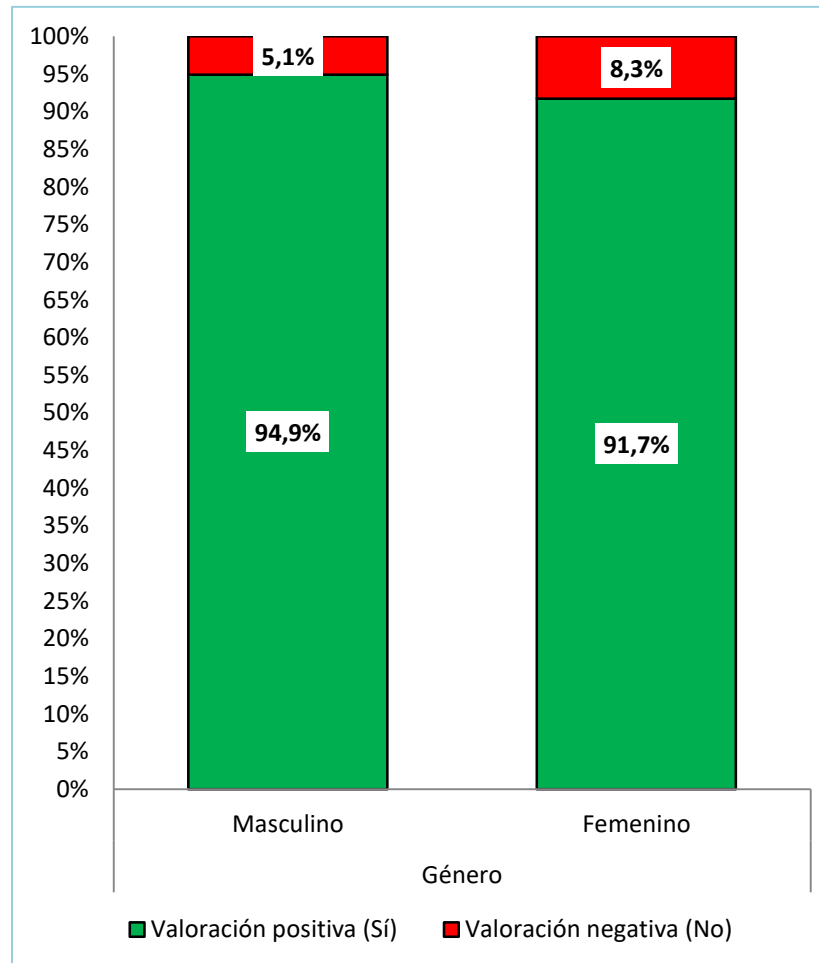
¿Le asignaron durante su estancia en el hospital un médico responsable al que acudir para cualquier cosa relacionada con su problema de salud?



$p < 0,001$

# Seguridad del paciente: prontitud atención enfermería

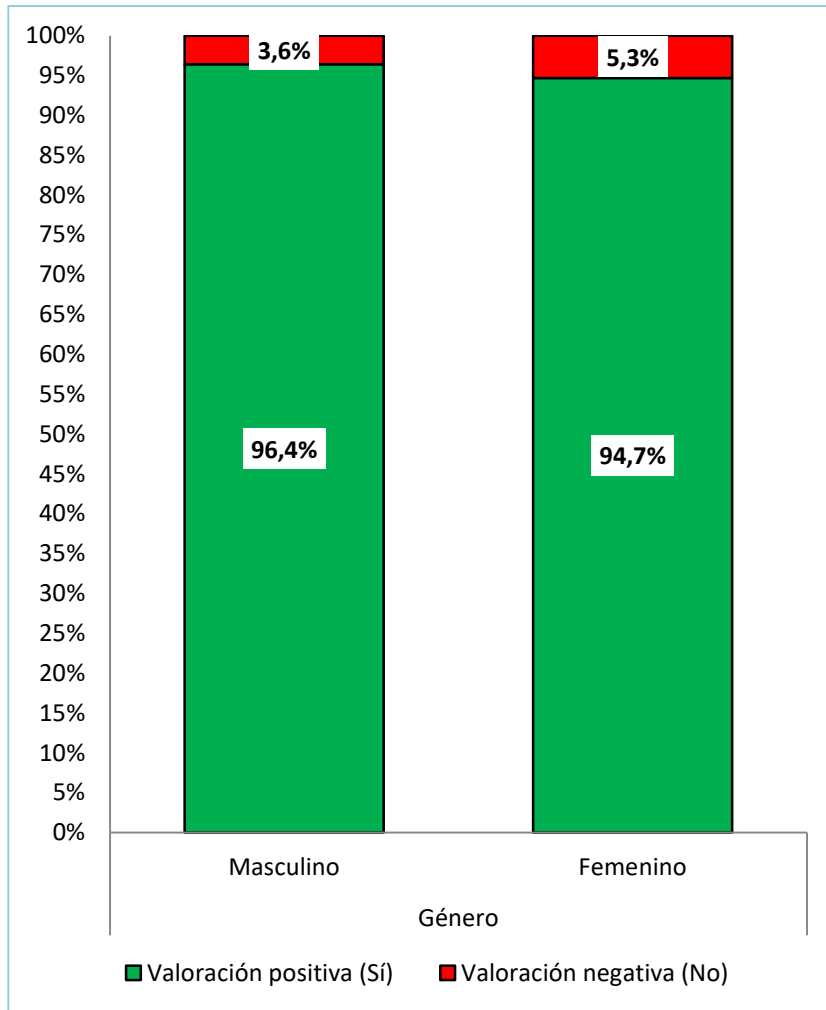
Después de tocar el timbre, ¿el personal de enfermería le atendía con prontitud?



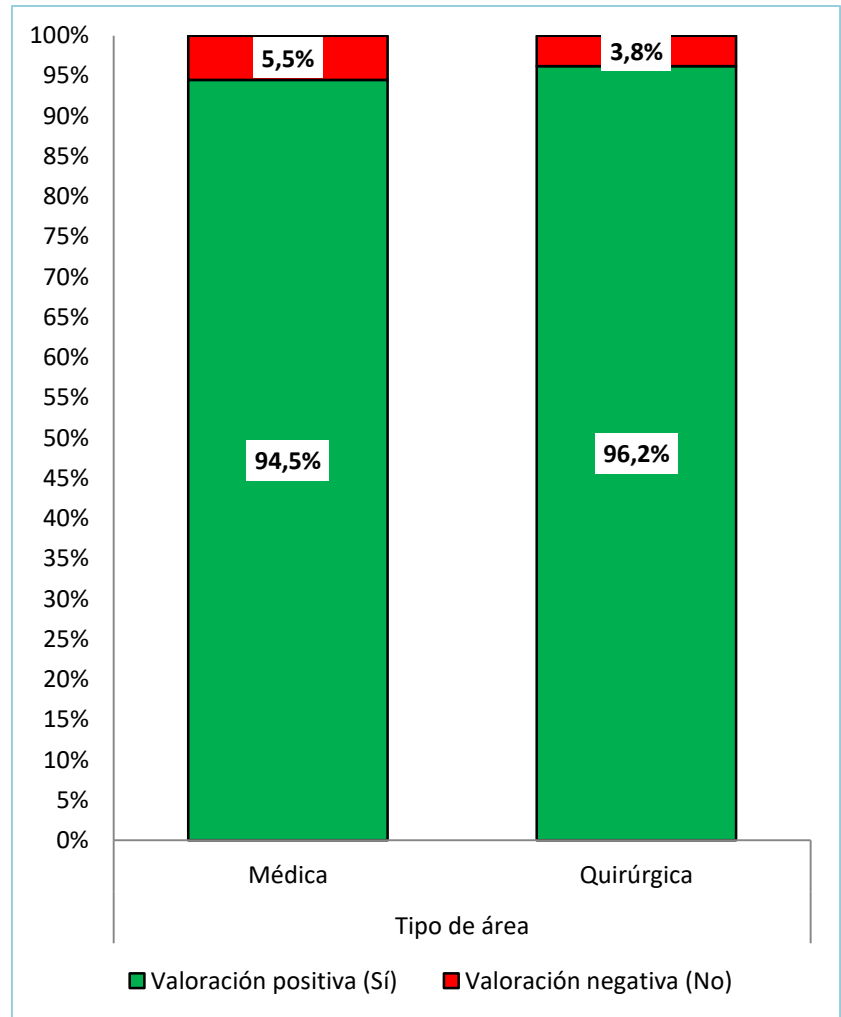
$p=0,003$

## Seguridad del paciente: atención al dolor

En general, los profesionales sanitarios que le atendieron, ¿se preocupaban por si tenía algún dolor o molestia?



$p=0,035$

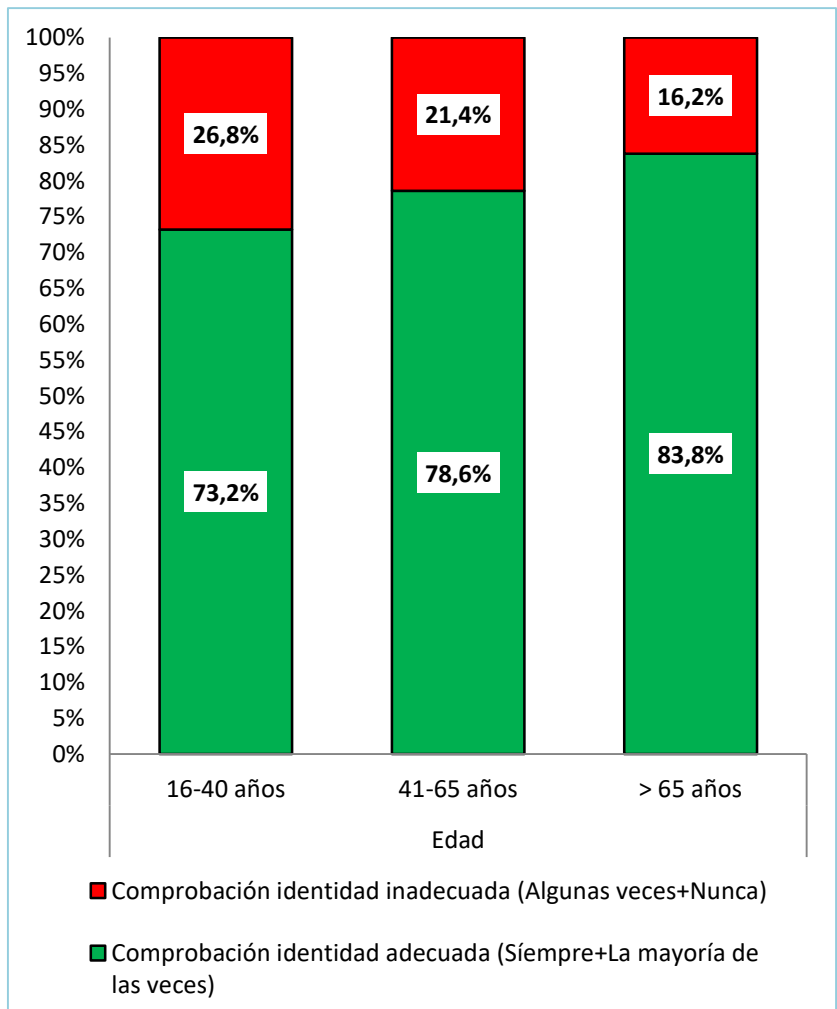


$p=0,032$

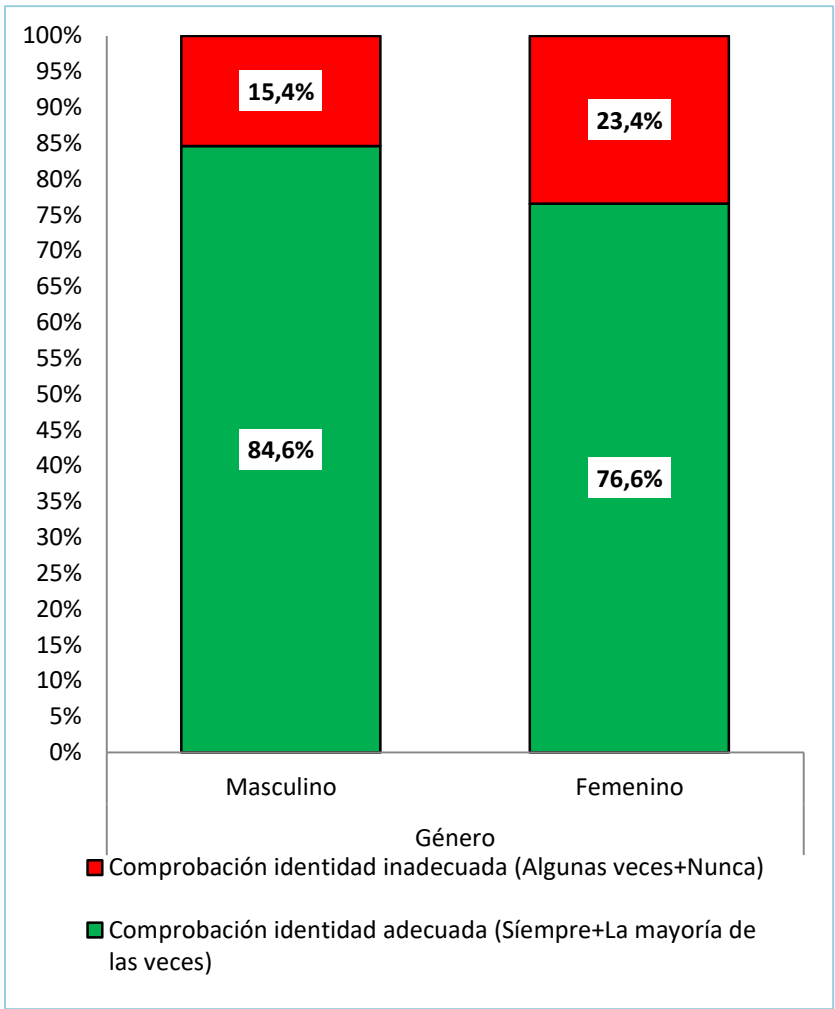


# Seguridad del paciente: comprobación identidad del paciente

Antes de realizarle alguna prueba, traslado, administración de medicación, etc., ¿los profesionales verificaban su identidad preguntándole su nombre o comprobando su pulsera de identificación?



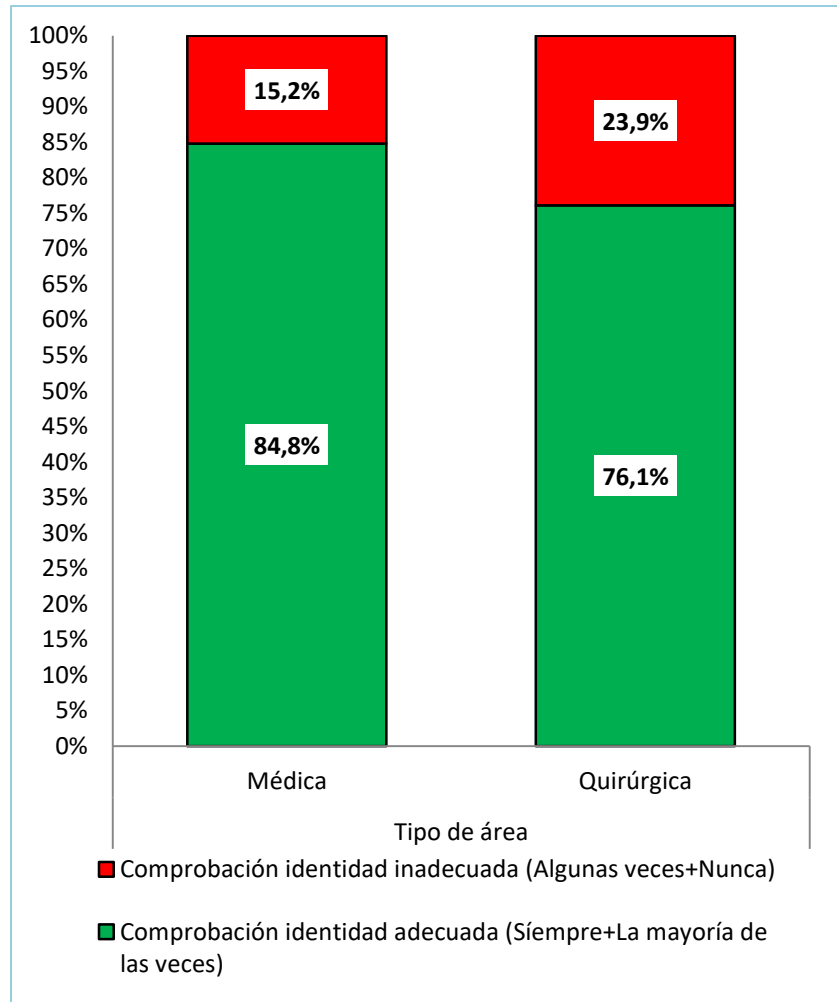
$p < 0,001$



$p < 0,001$

# Seguridad del paciente: comprobación identidad del paciente

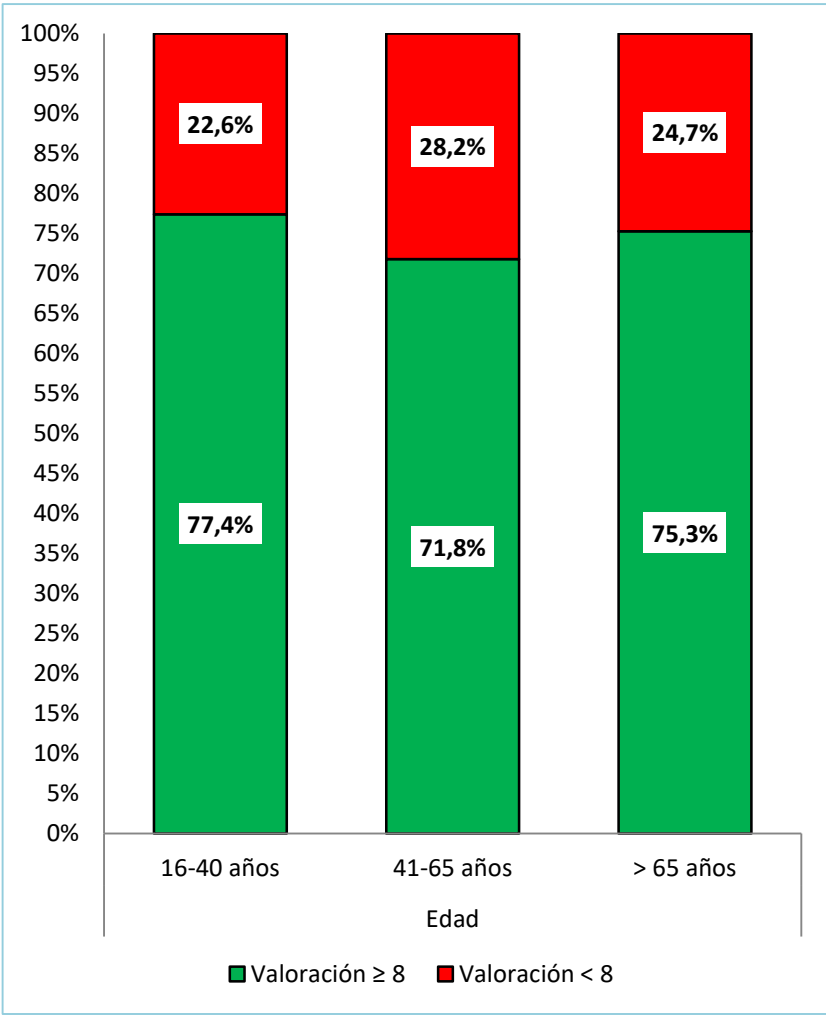
Antes de realizarle alguna prueba, traslado, administración de medicación, etc., ¿los profesionales verificaban su identidad preguntándole su nombre o comprobando su pulsera de identificación?



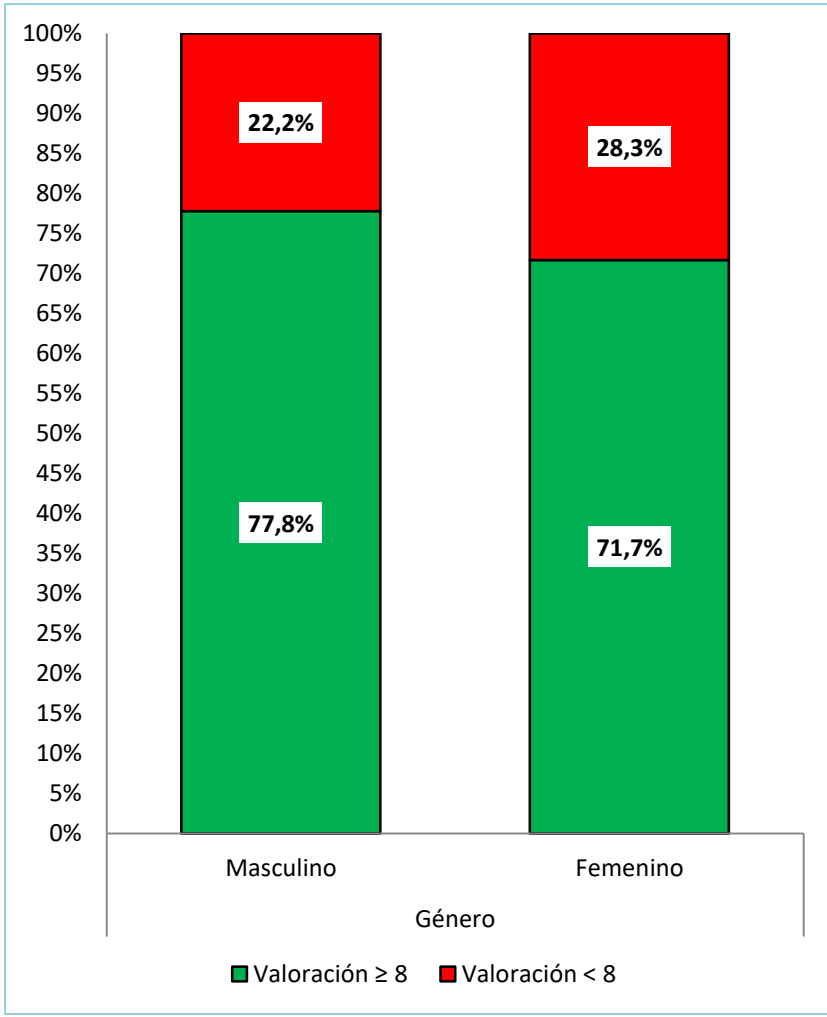
$p < 0,001$

# Hostelería y confort: limpieza habitación

¿Y su satisfacción con la limpieza de su habitación y cuarto de baño? (escala 1-10)



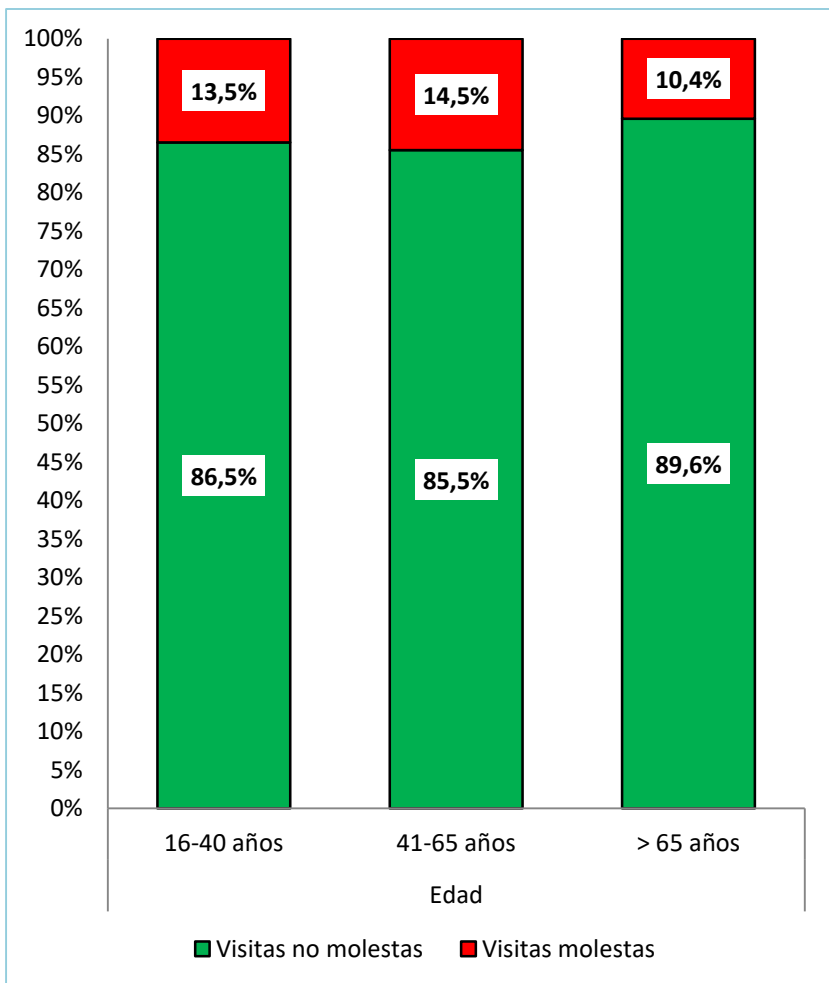
$p=0,044$



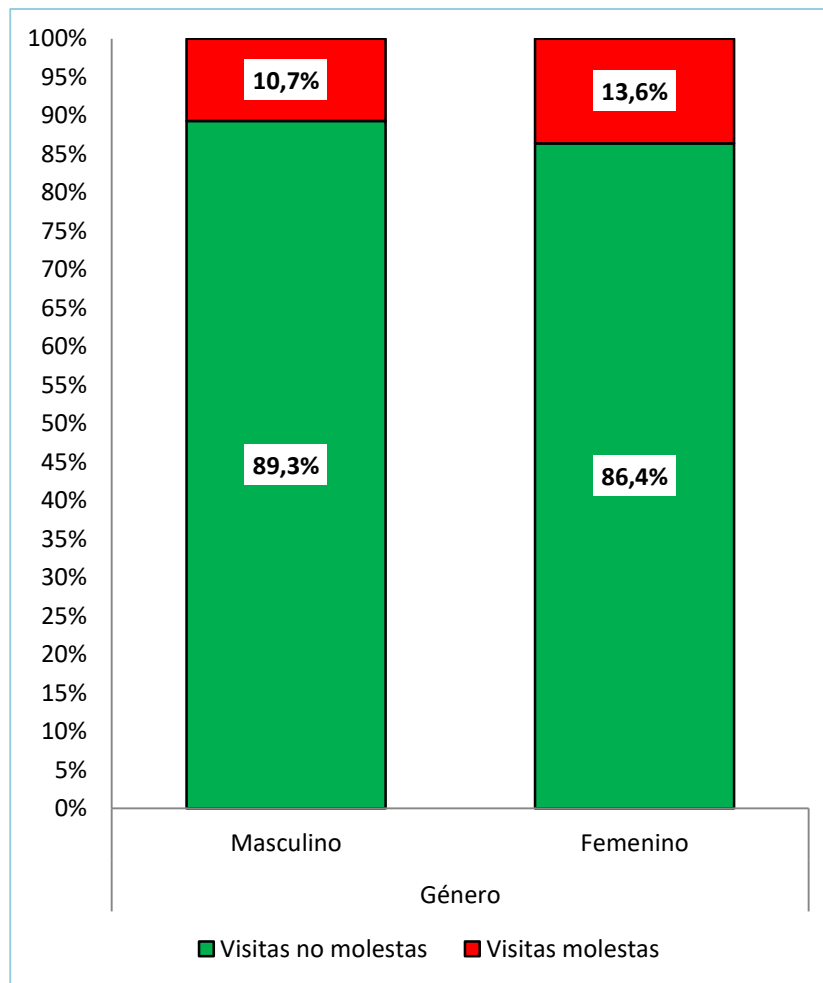
$P<0,001$

# Hostelería y confort: molestias por las visitas

Respecto a las visitas que acudían al hospital, ¿puede decirme si le resultaron molestas?



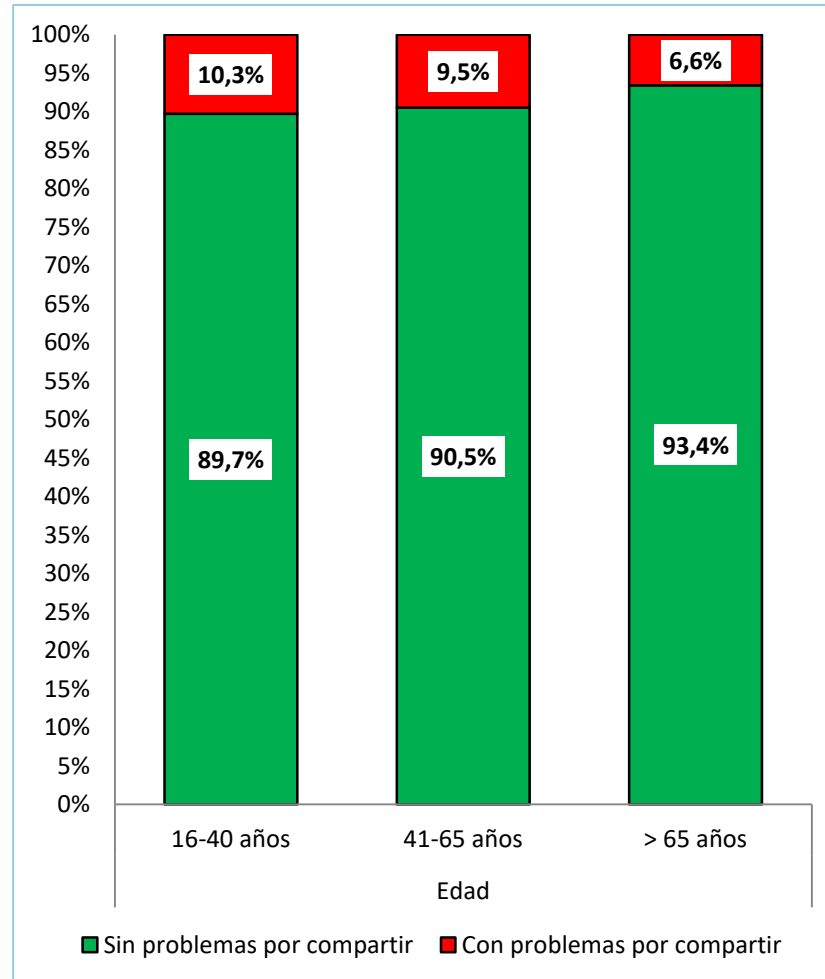
$p=0,011$



$p=0,021$

# Hostelería y confort: problema por compartir habitación

¿Tuvo algún problema por compartir la habitación?



p=0,018

*A todos los profesionales que han participado... (por orden alfabético)*

***...en el grupo de trabajo de diseño del cuestionario original***

Alberto Vegas Miguel. Gerencia Integrada de Valladolid Oeste.

Dolores García Arcal. Complejo Asistencial Universitario de Burgos.

Gemma Prieto del Amo. Gerencia Integrada de Ávila.

Josefa González Pastrana. Gerencia Regional de Salud.

María Ángeles González Fernández. Gerencia de Atención Primaria de El Bierzo.

María Josefa Redondo Arranz. Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia.

María Mercedes González García. Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia.

María Nieves Monje Curiel. Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Montserrat Alcalde Martín. Gerencia Regional de Salud.

***...realizando aportaciones al cuestionario para la encuesta en 2019***

Unidades y responsables de Calidad de las diferentes Gerencias Integradas, de Atención Primaria y Hospitalaria.

Direcciones Técnicas de Asistencia Sanitaria y de Planificación y Atención al Ciudadano.

***...en el apoyo al trabajo de campo***

José Manuel Rodríguez Tamayo. Gerencia Regional de Salud.

***...en la planificación, seguimiento y coordinación de la encuesta***

Josefa González Pastrana. Gerencia Regional de Salud.

Montserrat Alcalde Martín. Gerencia Regional de Salud.

Tomás Maté Enríquez. Gerencia Regional de Salud.

***...en la explotación de datos y generación de informes***

Marta Díaz Seoane. MIR de Medicina Preventiva y Salud Pública. Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Montserrat Alcalde Martín. Gerencia Regional de Salud.

Tomás Maté Enríquez. Gerencia Regional de Salud.