

Encuestas de satisfacción de pacientes 2016

Análisis de los resultados

Unidad Funcional de Medicina



HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
DEL ALJARAFE



CONSORCIO SANITARIO PÚBLICO DEL ALJARAFE

Encuestas de satisfacción de pacientes 2016. Análisis de los resultados.

Elaborado por: D. Antonio Fernandez Moyano Jefe de Servicio UF Medicina	Revisado por: D ^a . Victoria Ruiz <i>Puesto: Responsable Unidad de Investigación y Calidad. HSJDA.</i>
Fecha: Febrero 2017	Fecha:
Versión: 01 – Año 2017	
Última revisión, actualización o modificación: Versión inicial	

Índice

- I. Introducción
- II. Resultados de encuestas a pacientes del Servicio de Medicina.
 - II A. Hospitalización
 - II B. Consultas externas
 - II C. Hospital de Día
- III. Análisis de los resultados.
- IV. Áreas de mejora detectadas.
- V. Acciones de mejora propuestas
- VI. Difusión y Evaluación.

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Funcional de Medicina facilita y promueve la utilización de herramientas de evaluación y análisis de la satisfacción de los usuarios y fomenta la definición de áreas de mejora a partir de los resultados obtenidos.

Para su determinación, se analizan los datos aportados anualmente por la Unidad de Investigación y Calidad en relación a las encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro y, concretamente, los atendidos en la Unidad.

La encuesta se realiza en Junio del 2016 sobre pacientes atendidos en Mayo del 2016. La evaluación se realiza con carácter anual, conocidos los resultados de la Encuesta del año siguiente.

A continuación, se exponen los datos distribuidos por área asistencial.

II. RESULTADOS EN SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN 2016 DE LA UFM.

II A. Hospitalización

HOSPITALIZACIÓN 2016. Satisfacción	UFM		HOSPITAL
	Satisf	%	%
1. ¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital?	34	97,14	96,25-
2. ¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de datos personales y clínicos?	35	100	100
3. Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?	29	82,86	87,5-
4. Cómo valora la información recogida en el Informe de alta ?	33	97,06	93,59-
5. ¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento ?	27	90	93,94-
6. ¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes?	33	94,29	96,25+
7. ¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	33	94,29	96,23
16. ¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	32	100	100+
17. En cuanto al personal médico , ¿cómo ha sido la disposición/actitud para atenderle?	33	97,06	98,73
18. Personal Médico : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	33	97,06	98,73
19. Personal Médico : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	32	94,12	97,47-
20. En cuanto al personal de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición/actitud para atenderle?	35	100	96,25
21. Personal de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100	97,50-
22. Personal de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100	97,50-
23. En cuanto a los auxiliares de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud?	35	100	96,88-
24. Auxiliares de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100	98,12-
25. Auxiliares de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100	98,12-
26. En cuanto al personal administrativo , ¿cómo ha sido la disposición/actitud ?	34	100	98,09+
27. ¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	34	97,14	97,50+
28. Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	34	97,14	97,50+

II.B. Consultas externas

CONSULTAS EXTERNAS 2016. Satisfacción	TOTAL	Cardiología		Digestivo		Medicina Interna		Neumología	
		%	N	%	N	%	N	%	N
1. ¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en Consultas Externas?	99,49	35	100	34	97,1	35	100	35	100
2. ¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	100	35	100	35	100	35	100	35	100
3. ¿Cómo calificaría la información que le dio el especialista que le trató?	91,88-	34	97,1	32	91,4	33	94,3	30	88,24
4. ¿Cómo considera la información sobre las pruebas que se le realizaron?	95,41-	34	100	33	94,3	32	91,4	33	97,06
5. ¿Y las explicaciones sobre el tratamiento?	96,35-	34	97,1	33	100	33	97,1	32	97,0
6. ¿Cómo valora la información recogida en el Informe de alta?	92,54-	33	94,3	30	88,2	33	97,1	32	94,12
7. ¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento? (en el caso de que hubiera alternativas)	96,87	34	97,1	32	97,0	34	100	32	97,0
8. ¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	92,64-	34	97,1	33	94,3	33	94,3	31	91,18
10. ¿Cómo calificaría la facilidad de los trámites y papeles de la consulta?	80,41-	29	82,9	23	65,7	25	71,4	28	82,4
11. ¿Qué le parecen los horarios para la consulta?	95,19	34	97,1	31	88,6	32	91,4	33	94,29
12. ¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar la consulta?	96,96	34	97,1	33	94,3	34	97,1	35	100
13. ¿Le ha resultado fácil encontrar las pruebas?	99,75	35	100	35	100	35	100	34	100
14. ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta que le ha visto el médico?	87,85+	33	94,3	31	88,6	31	88,6	32	91,43
15. ¿Cómo valora la confortabilidad de las consultas?	99,49	35	100	34	97,1	35	100	35	100
16. ¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?	99,24	35	100	35	100	34	97,1	35	100
17. ¿Cómo valora la iluminación de las instalaciones?	100	35	100	35	100	35	100	35	100
18. ¿Cómo valora la distribución de los carteles indicativos?	99,24	35	100	35	100	35	100	35	100
19. ¿Cómo valora las instalaciones en general?	99,75	35	100	35	100	35	100	35	100
20. ¿Qué opinión le merece el ambiente? (ausencia de ruido, tranquilidad)	98,99+	34	97,1	35	100	35	100	34	97,14
21. ¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	99,49	34	97,1	34	100	35	100	34	100
22. En cuanto al personal médico, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	97,97	34	97,1	34	97,1	34	97,1	35	100
23. Personal Médico: ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	97,97	33	94,3	35	100	34	100	34	97,14

24. Personal Médico: ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	97,72-	34	100	34	97,1	34	97,1	35	100
25. En cuanto al personal de enfermería, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	99,75	35	100	35	100	35	100	35	100
26. Personal de Enfermería: ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	98,48-	35	100	35	100	35	100	35	100
27. Personal de Enfermería: ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	99,24	35	100	35	100	35	100	35	100
28. En cuanto a los auxiliares de enfermería, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	99,24	35	100	35	100	35	100	35	100
29. Auxiliares de Enfermería: ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	98,47	35	100	35	100	35	100	35	100
30. Auxiliares de Enfermería: ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	98,98	35	100	35	100	35	100	35	100
31. En cuanto al personal administrativo, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	96,18	32	97,0	34	97,1	35	100	34	97,14
32. ¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	95,7	34	97,1	32	91,4	32	91,4	34	97,14
33. Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	97,22	34	97,1	32	91,4	35	100	35	100

II.C. Satisfacción de pacientes en Hospital de Día UFM

HOSPITAL DE DÍA 2016	UFM		HOSPITAL
	n	% satis	%
1. ¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital de Día?	35	100	99,52
2. ¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	35	100	99,04
3. ¿Cómo calificaría la información sanitaria recibida durante su estancia en Hospital de Día?	35	91,43	90,87
4. ¿Se ha sentido participe en su tratamiento?	35	100	100
6. ¿Considera que se ha dado una solución adecuada a los problemas de salud que les ha planteado?	35	97,14	96,12
7. ¿Cómo valora su confianza hacia los profesionales?	35	100	97,13
8. ¿Considera que se han escuchado sus problemas de salud?	35	97,14	99,52
17. ¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	34	100	98,96
18. En cuanto al personal médico, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	35	97,14	99,04
19. Personal Médico: ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100	99,52
20. Personal Médico: ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100	99,52
28. ¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	35	97,14	98,09
29. Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	35	97,14	97,13

III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Anualmente, el Servicio de Calidad elabora y tabula los datos obtenidos en las Encuestas de Satisfacción de Usuarios de HSJDA. La información desglosada se transmite a los responsables de las diferentes Unidades, para facilitar su análisis y el estudio de posibles áreas de mejora. Se consideran usuarios satisfechos aquellos que valoran un aspecto como “SATISFECHO” y/o “MUY SATISFECHO”, mientras que el resto de las opiniones se consideran como muestra de insatisfacción (inclusive la opción “ACEPTABLE”).

III A. Hospitalización

Se recoge la opinión de 35 pacientes, que expresan un grado de satisfacción igual o superior al 95% en 16 de las 20 cuestiones planteadas, igual o superior al 90 % en 3 de las 22, e inferior a esta cifra en una única cuestión. El ítem que recoge menos opiniones favorables es el relacionado con el de la opción de información sanitaria durante estancia

III B. Consultas

En este año se han diferenciado las distintas unidades del la UFM, resolviendo así una de las necesidades identificadas en el 2015. Se recoge la opinión de 35 pacientes por cada Unidad. La satisfacción global es igual o superior al 95% en 28 de las 33, igual o superior al 90 % en 3 de las 33, y 2 con una satisfacción inferior a esta cifra. Los ítem que recoge menos opiniones favorables son los relacionados de nuevo con la dificultad para los trámites y documentación desde la consulta y como novedad, y el tiempo de espera hasta que ha sido atendido por el médico.

III C. Hospital de Día

Se recoge la opinión de 35 pacientes. La satisfacción global es igual o superior al 95% en 12 de las 13, igual o superior al 90 % en 1 de las 33, y en ninguna situación se indica una satisfacción inferior al 90 %

IV. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS

Se muestran los comentarios desfavorables.

IV A. Hospitalización

5. Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?

Nº resultados negativos:	6 (17,14%)
Nº resultados positivos:	29 (82,86%)

Muy poco satisfecho	2 (5,71%)
Poco satisfecho	1 (2,86%)
Aceptable	3 (8,57%)
Satisfecho	3 (8,57%)
Muy Satisfecho	26 (74,29%)
No procede	0 (0,00%)

No me dieron información. (Muy poco satisfecho))

Apenas proporcionaban información. (Muy poco satisfecho))

Hubiera necesitado que me hubieran explicado con más detalle lo que me habían hecho, el tratamiento y pautas a seguir después del alta. (Poco satisfecho))

Deberían usar términos más coloquiales para que puedan ser entendidos. (Aceptable))

Me dieron informaciones contradictorias. Primero que tenía un problema coronario, luego que no tenía nada y al final que sí tenía el problema coronario y había que hacerme un cateterismo. (Aceptable))

La información ha tardado en comunicarse. (Aceptable))

IV B. Consultas Externas

i) 12. ¿Cómo calificaría la facilidad de los trámites y papeles de la consulta?

Nº resultados negativos:	10 (28,57%)
Nº resultados positivos:	25 (71,43%)

Muy poco satisfecho	2 (5,71%)
Poco satisfecho	2 (5,71%)
Aceptable	6 (17,14%)
Satisfecho	9 (25,71%)
Muy Satisfecho	16 (45,71%)
No procede	0 (0,00%)

Los trámites son muy lentos. (Muy poco satisfecho)

Son muy lentos para dar las citas. (Muy poco satisfecho))

Los trámites son bastantes lentos. (Poco satisfecho))

Los trámites son muy lentos. (Poco satisfecho))

Los trámites tardan tiempo. (Aceptable)

Los trámites son un poco lentos. (Aceptable))

Los trámites son muy lentos. (Aceptable))

Los trámites son bastante lentos. (Aceptable))

Los trámites son un poco lentos. (Aceptable))

Los trámites son muy lentos, tardan mucho tiempo en dar los resultados. (Aceptable))

ii. 16. ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta que le ha visto el médico?

Nº resultados negativos:	3 (8,57%)
Nº resultados positivos:	32 (91,43%)

Muy poco satisfecho	0 (0,00%)
Poco satisfecho	0 (0,00%)
Aceptable	3 (8,57%)
Satisfecho	13 (37,14%)
Muy Satisfecho	19 (54,29%)
No procede	0 (0,00%)

Hay veces que tarda mucho tiempo. (Aceptable))

El médico no es puntual. (Aceptable))

El médico no es puntual. (Aceptable))

IV C. Hospital de Día

5. ¿Cómo calificaría la información sanitaria recibida durante su estancia en Hospital de Día?

Nº resultados negativos:	3 (8,57%)
Nº resultados positivos:	32 (91,43%)

Muy poco satisfecho	1 (2,86%)
Poco satisfecho	0 (0,00%)
Aceptable	2 (5,71%)
Satisfecho	10 (28,57%)
Muy Satisfecho	22 (62,86%)
No procede	0 (0,00%)

Me dieron poca información. (Muy poco satisfecho)

Me dieron poca información. (Aceptable))

Me dieron poca información. (Aceptable)

En RESUMEN.

1. -La satisfacción general (pacientes satisfechos o muy satisfechos) es muy alta en todas las áreas.
- 2.- El área que menos satisfacción recoge es el área de consultas externas.
- 3.- Los indicadores peor valorados son los que hacen referencia a la deficiencia en la información (Hospitalización y Consultas), al retraso en las citas (en la expresión verbalizada por los pacientes, se indica demora en las citas más que dificultad en la realización de los trámites administrativos), y al tiempo de espera desde la hora de cita hasta el tiempo que es atendido el paciente.

V. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS/REALIZADAS

1. Demoras: Lista de espera primeras veces. Se ha añadido una actividad especial de consulta rápida, con un total de 180 pacientes atendidos, iniciada el 24/10/16
2. Demoras: Lista de espera de pruebas digestivas. Se ha incrementado actividad pruebas de Digestivo en Enero y Febrero con un total de 26 salas, consiguiendo reducir la demora.
3. Demoras y Gestión de citas: Centro de llamadas. Inicio de actividad con un “Centro de llamadas” que agilice la gestión de las citas. Esta actividad se ha iniciado en Julio 2016
4. Tramites: Oficina de admisión de consulta: Esta actividad se inicia en Abril y solo sobre la Unidad de Medicina Interna. Se ubica en el gabinete 12.
5. Mantenimiento de consultas en horario de tarde para facilitar la accesibilidad.
6. Evaluación de la demora entre la hora de cita y la hora de entrada en consulta. Esta condicionado fundamentalmente por la necesidad de un tiempo diferente de atención para cada paciente. Como media se tiene asignado 24 minutos para una primera atención y 18 minutos para atenciones sucesivas.