



COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA

Hospital Virgen de la Concha  
Hospital Provincial  
Hospital Comarcal de Benavente

Unidad de Calidad  
[www.calidadzamora.com](http://www.calidadzamora.com)



# NuevoHospital

Vol. V - Nº 11 - Año 2005 - Nº edición: 105

Publicado el 19 de septiembre de 2005

## Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de las UNIDADES DE DESHABITUACION TABAQUICA (Junio-2005)

COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA. SACYL  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

NuevoHospital  
Unidad de Calidad  
Hospital Virgen de la Concha  
Avda. Requejo 35  
49022 Zamora  
Tfno. 980 548 200  
[www.calidadzamora.com](http://www.calidadzamora.com)

Periodicidad: irregular  
Editor: Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad  
Coordinación Editorial: Rafael López Iglesias (Director Gerente)  
Dirección: Jose Luis Pardal Refoyo (Coordinador de Calidad)  
Comité de Redacción:  
Isabel Carrascal Gutiérrez (Supervisora de Calidad)  
Teresa Garrote Sastre (Unidad de Documentación)  
Carlos Ochoa Sangrador (Unidad de Investigación)  
Margarita Rodríguez Pajares (Grupo de Gestión)  
ISSN: 1578-7516

©Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida sin la autorización por escrito de los propietarios.

# INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DATOS SOBRE SATISFACCION .....</b>	<b>6</b>
<b>4. DATOS SOBRE LAS OBSERVACIONES LIBRES .....</b>	<b>15</b>
<b>5. ABANDONO DEL CONSUMO AL AÑO .....</b>	<b>16</b>

# 1. INTRODUCCION

Dentro de las funciones que realiza el Servicio de Atención al Usuario del Complejo Asistencial de Zamora, se encuentra la valoración y monitorización de la percepción que los usuarios tienen sobre su nivel de satisfacción con respecto a la utilización de los servicios que ofrece el Complejo Asistencial. Dentro de esta filosofía se encuentra la realización de encuestas periódicas así como la posterior elaboración y valoración de sus resultados para poder tener una mejor visión de la opinión de los usuarios del Sistema y poder ofrecer a los diferentes Servicios y responsables una herramienta que poder utilizar en el camino ascendente de la mejora continua..

En este caso se trata de la Encuesta sobre las Unidades de Deshabitación Tabáquica situadas tanto en el Hospital Provincial de Zamora como en el Hospital Virgen de la Concha y realizada durante el mes de junio del año 2005 según los parámetros establecidos en el protocolo existente en el Servicio de Atención al Usuario para tal fin.

Se utilizó la encuesta de satisfacción denominada “*Encuesta Consulta Deshabitación Tabáquica*” elaborada por el propio Servicio de Atención al Usuario en colaboración con los profesionales de estas Unidades. Esta encuesta consta de una breve presentación y explicación para el usuario, tras lo cual aparecen diferentes datos identificativos de la muestra, a los que siguen una batería de 8 preguntas cerradas sobre la calidad percibida de la asistencia sanitaria en la que el usuario debe escoger una respuesta determinada según el caso, en la que se interroga sobre diferentes aspectos relacionados con la percepción de la satisfacción. Por último aparece una zona libre donde los usuarios pueden manifestar las observaciones que deseen pertinentes de manera libre.

La encuesta se realizó según el protocolo existente en el Servicio de Atención al Usuario: se utilizó como población a estudio todos los pacientes que acudieron por primera vez a una de las consultas externas de ambas Unidades.

Como muestra para la realización del estudio se seleccionaron aquellos usuarios que acudieron por primera vez a estas Unidades, fuera cual fuera la procedencia de los mismos, entre los meses de mayo de 2.003 y mayo de 2004 para asegurar que en todos los casos hubiera transcurrido un año completo al menos desde su primera consulta. Se eliminaron aquellos usuarios de los que no se disponía dirección completa en la base de datos institucional de este Complejo Asistencial y al resto se les remitió por correo ordinario un sobre nominal con los siguientes documentos:

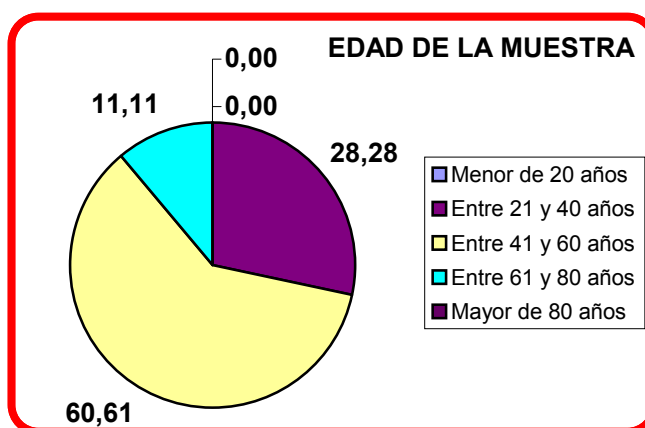
- Carta de presentación del Director Gerente de Atención Especializada.
- Modelo de encuesta “Encuesta Consulta Deshabitación Tabáquica” con la identificación del Hospital dónde había acudido cada usuario.
- Sobre franqueado con la dirección del Servicio de Atención al Usuario para remitir la encuesta una vez cumplimentada.

Siguiendo este procedimiento se remitieron en la primera quincena de junio un total de 368 encuestas. Tras un plazo de dos meses se recibieron cumplimentadas un total de 100 encuestas (el 27,17 %) que se encuentra entre los parámetros esperados sobre la base de experiencias previas de este Servicio en la realización de otro tipo de estudios similares. Los datos de los cuestionarios se incluyeron en la base de datos de Microsoft Access denominada “Encuesta tabaquismo” y elaborada para tal fin, posteriormente siendo tratados estadísticamente utilizando como hoja de cálculo “Microsoft Excel”.

Es importante mencionar en el momento de comparar los datos entre una Unidad y otra de los dos Hospitales, que la que se encuentra ubicada en el Hospital Provincial es responsabilidad de un solo facultativo del Servicio de Medicina Interna de manera constante, así como la unidad del Hospital Virgen de la Concha es responsabilidad de cinco diferentes facultativos de la Sección de Neumología que prestan sus servicios en esta Unidad de manera rotatoria, con lo cual los usuarios atendidos no son seguidos en toda su evolución siempre por el mismo facultativo de manera constante.

## 2. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

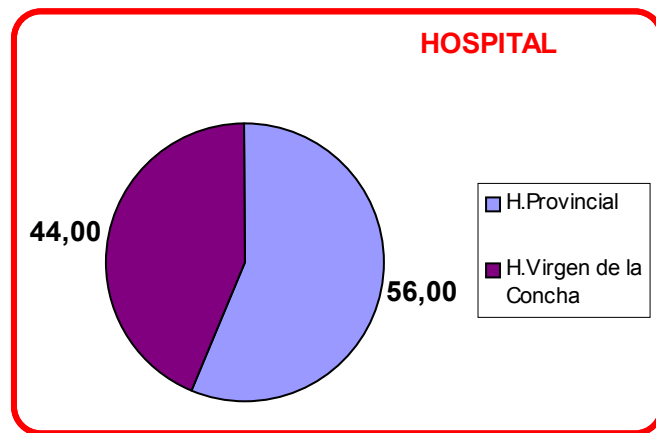
En este apartado se definen las características del grupo de usuarios que responde a la encuesta en base a las respuestas que los mismos ofrecen en el primer apartado del cuestionario:



En los grupos “menor de 20 años” y “mayor de 80 años” no existe ningún usuario que haya contestado a la encuesta. El grupo de edad más numeroso se encuentra entre los 41 y 60 años, superando el 60% del total de cuestionarios recibidos. Un usuario dejó en blanco este apartado.



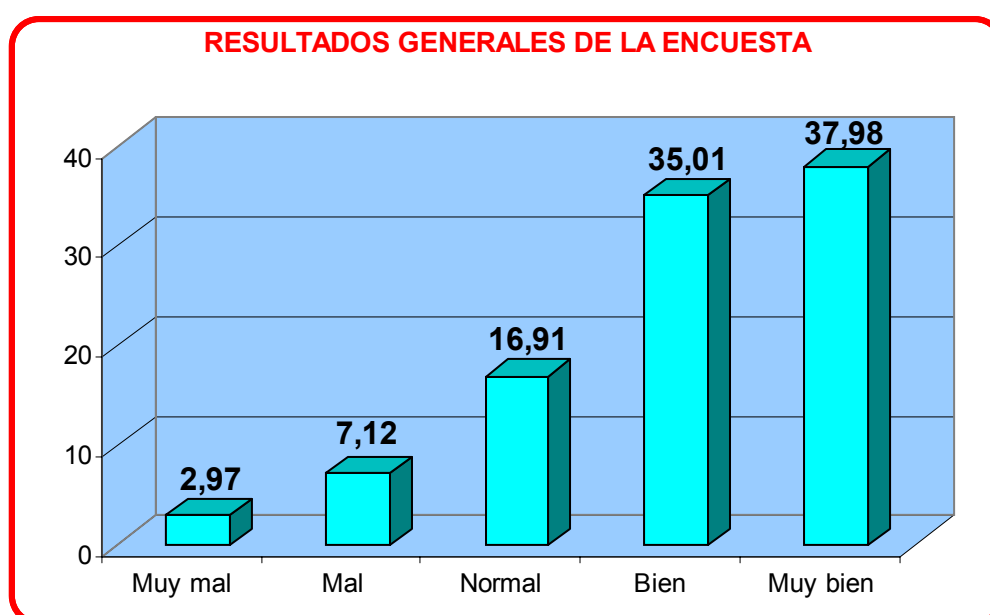
Se observa que el grupo formado por los hombres que remiten la encuesta cumplimentada supera en casi un 20% al de la mujeres que igualmente lo realizan. Tres usuarios no contestan este apartado.



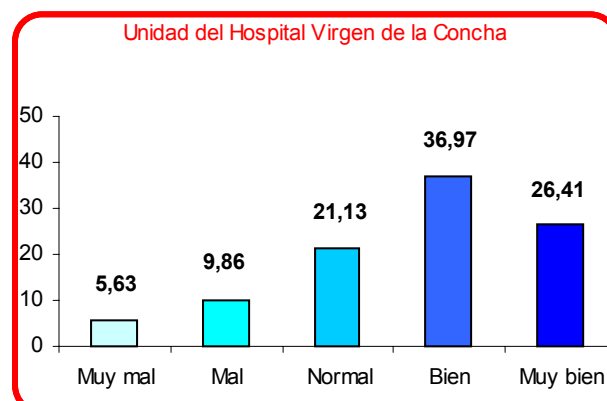
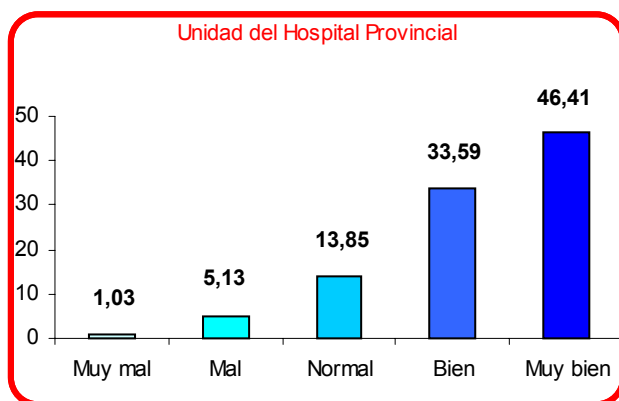
En cuanto a la Unidad dónde ha sido valorado y tratado cada usuario del que se ha recibido respuesta se observa que aproximadamente se corresponde con el número total de cuestionarios que fueron enviados a cada Unidad, que fueron el 40,49% y el 59,51% para casos atendidos por la Unidad del Hospital Virgen de la Concha y del Hospital Provincial respectivamente.

## 3. DATOS SOBRE SATISFACCION

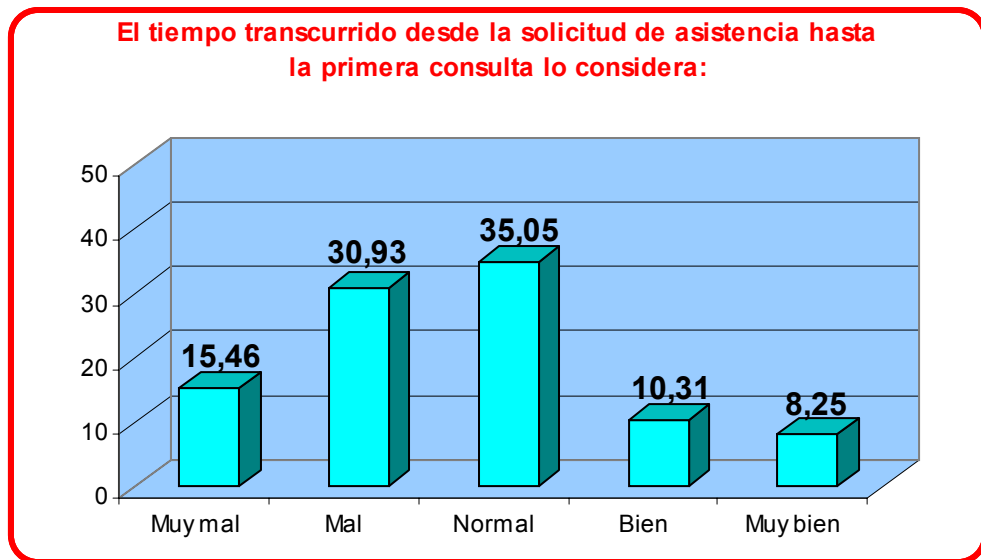
Tenidas en cuenta las respuestas a todas las preguntas que se ofrecen en la encuesta y a las que los usuarios han contestado eligiendo entre las siguientes opciones: "muy bien", "bien", "normal", "mal" y "muy mal" se obtienen los siguientes resultados atendiendo al global de las siete preguntas de satisfacción de los usuarios cerradas.



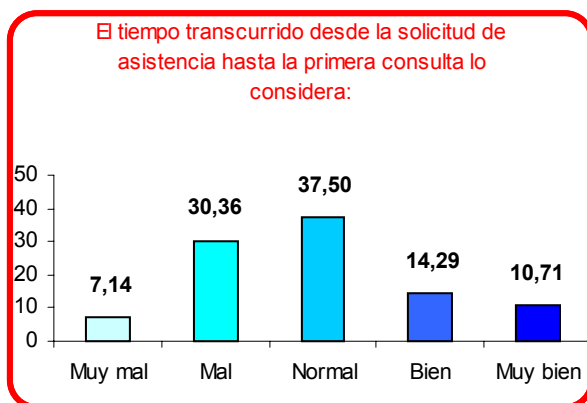
Si realizamos el mismo estudio anterior pero separando los resultados en función de la Unidad de deshabituación tabáquica que haya atendido a cada caso, se presentan los siguientes resultados:



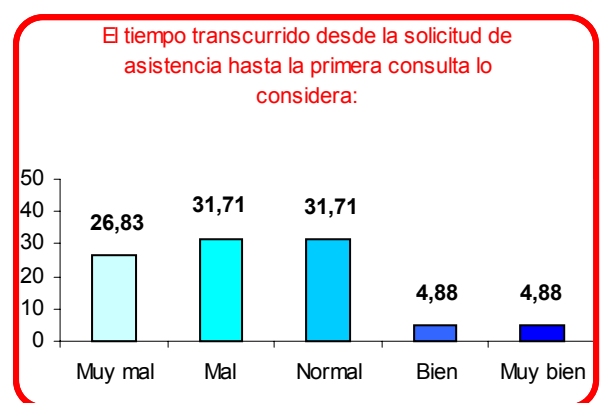
Realizando un estudio más pormenorizado para cada uno de los diferentes apartados por los que se interroga a cada usuario, se obtiene los siguientes resultados, tanto de manera global para el conjunto de los casos estudiados, como para el grupo de los mismos pertenecientes a cada una de las Unidades de cada Hospital.



Datos Globales

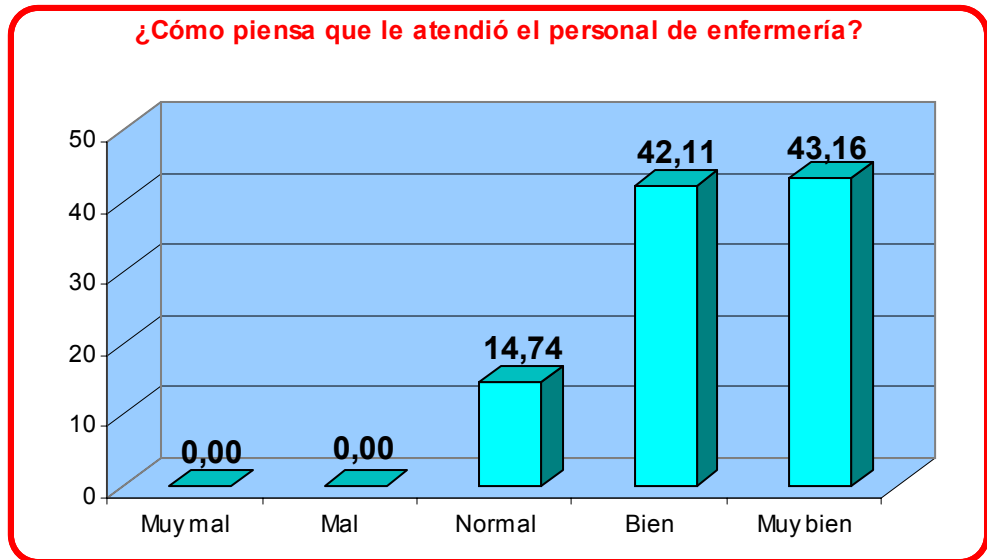


H. Provincial

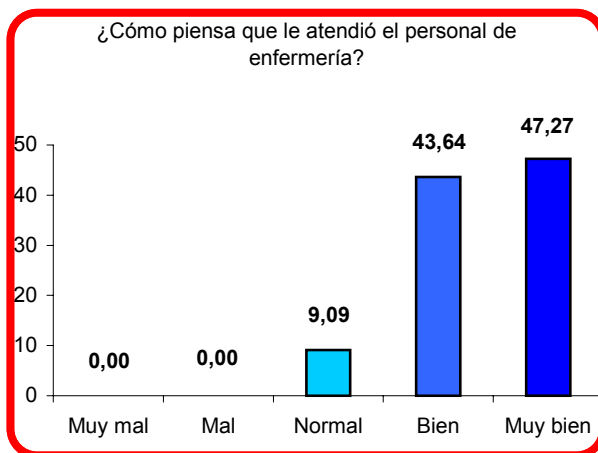


H. Virgen de la Concha

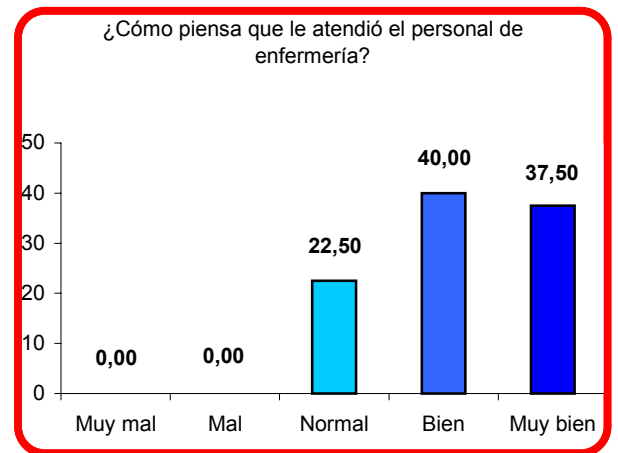




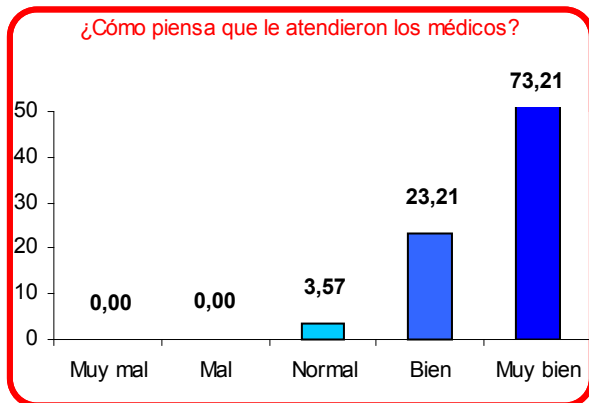
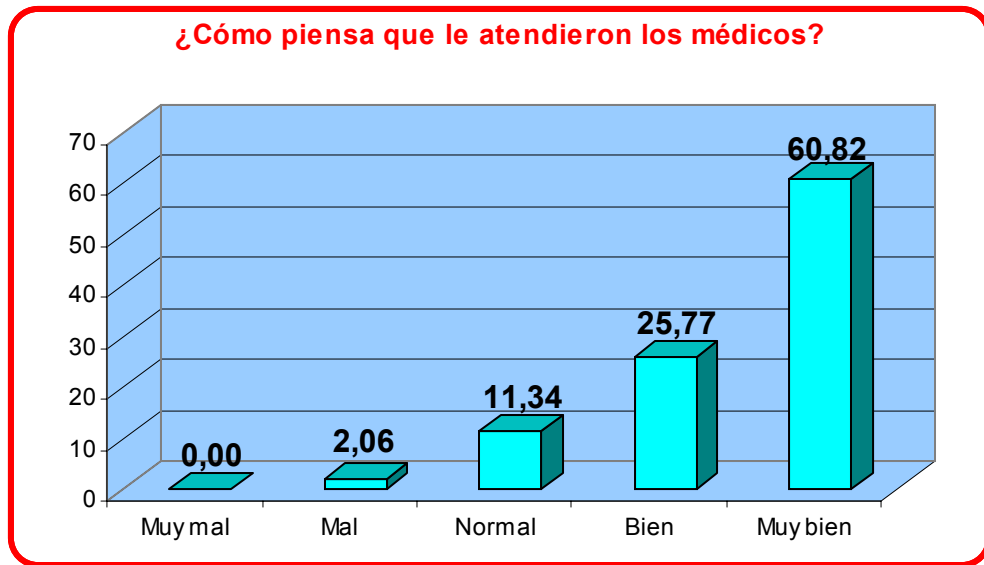
Datos Globales



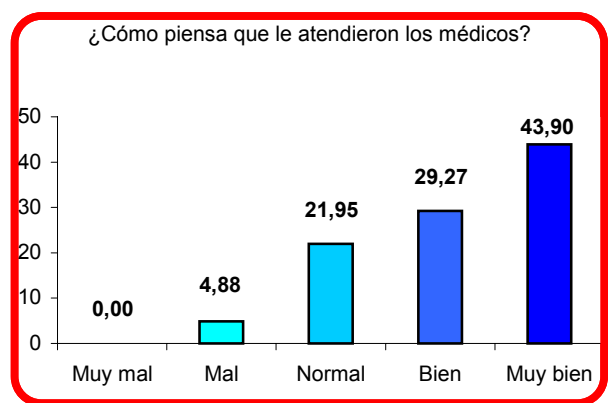
H. Provincial



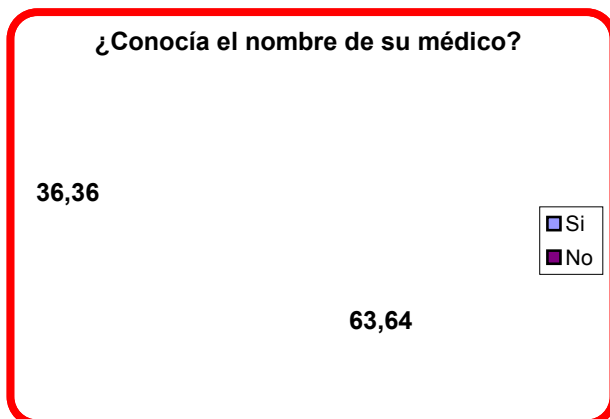
H. Virgen de la Concha



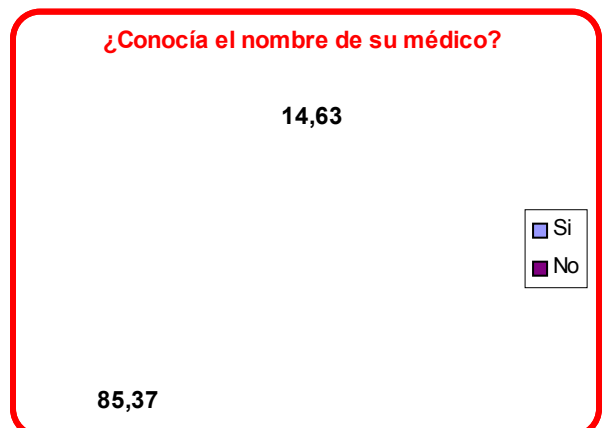
H. Provincial



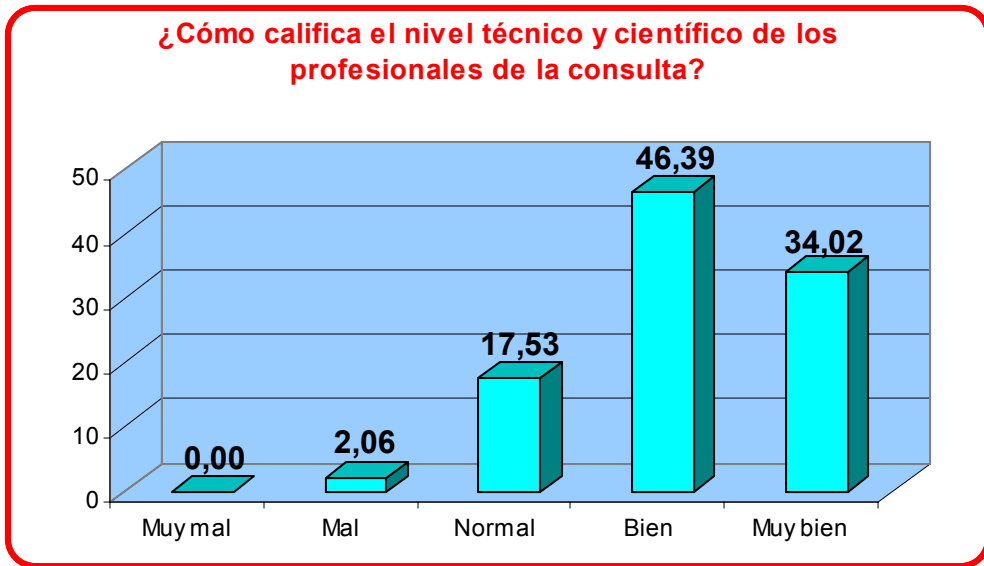
H. Virgen de la Concha



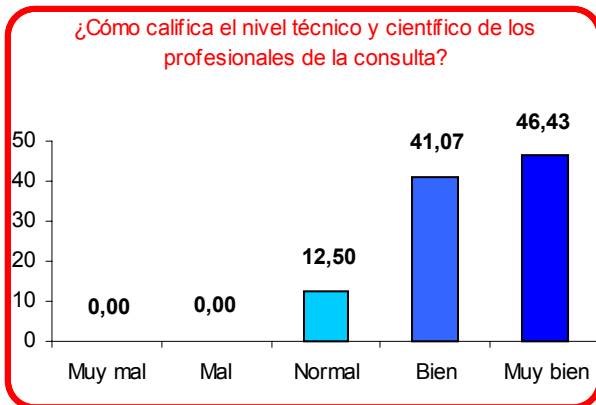
H. Provincial



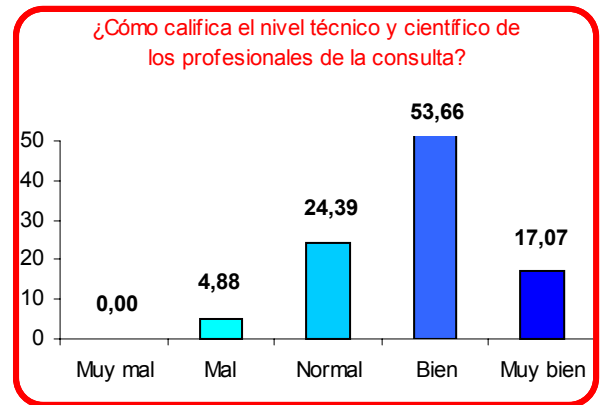
H. Virgen de la Concha



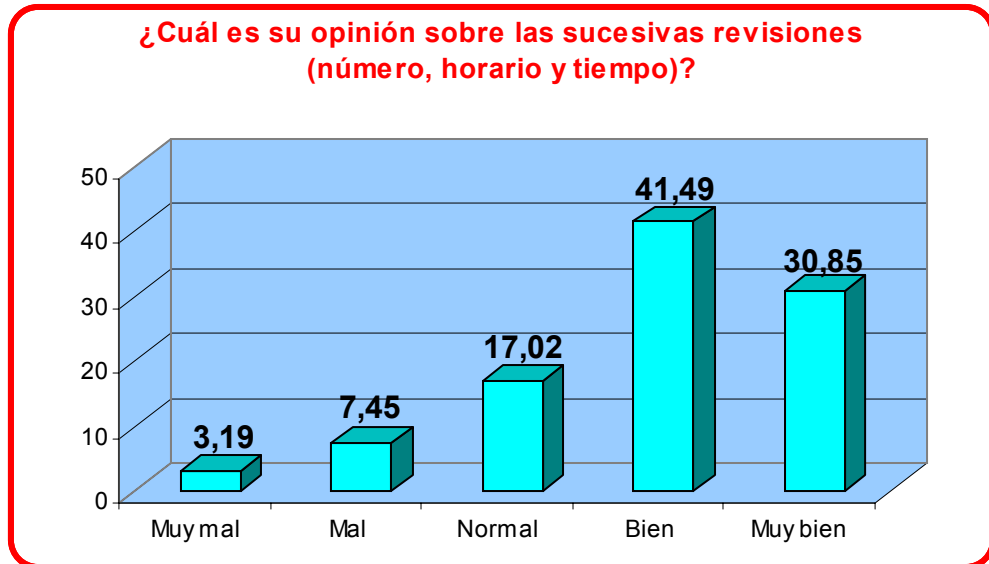
Datos Globales



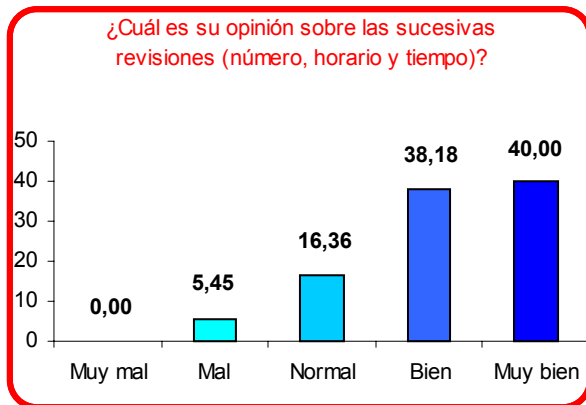
H. Provincial



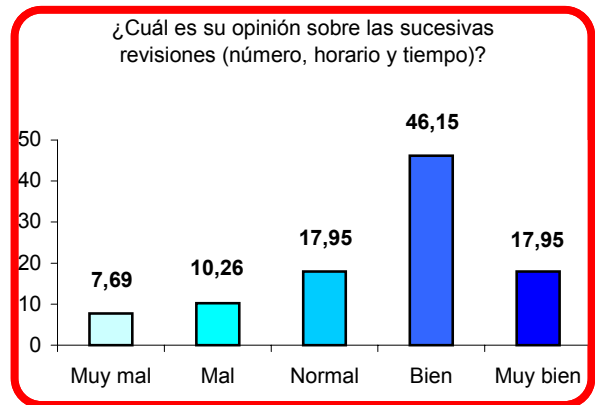
H. Virgen de la Concha



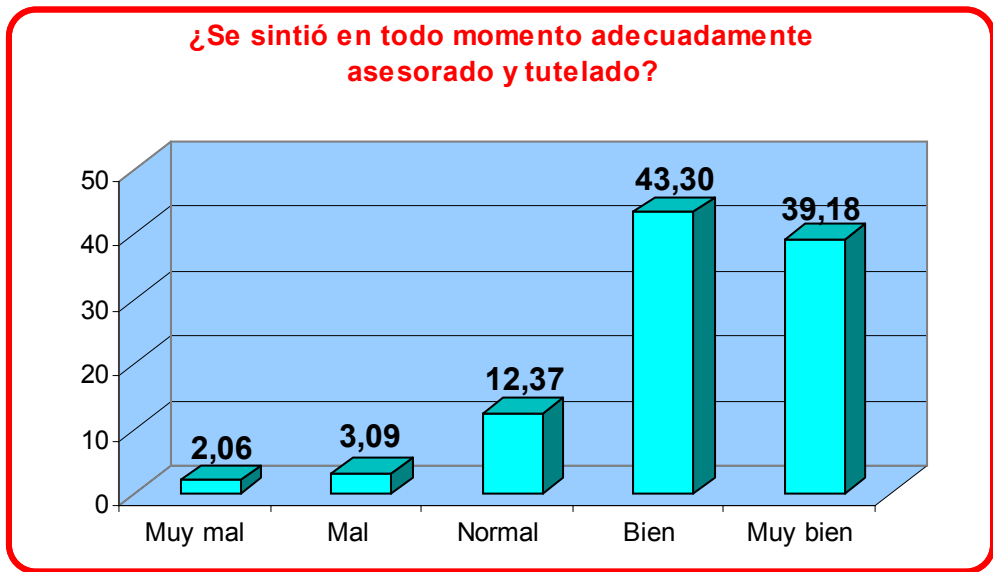
Datos Globales



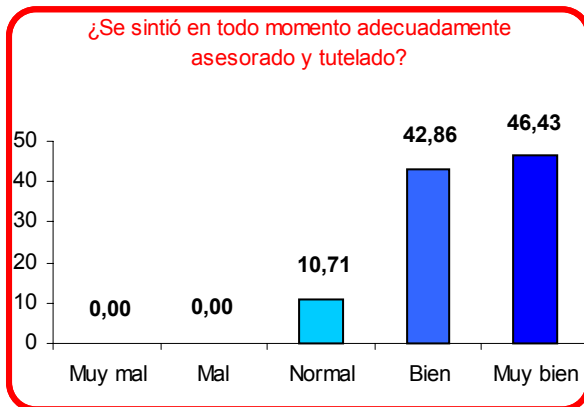
H. Provincial



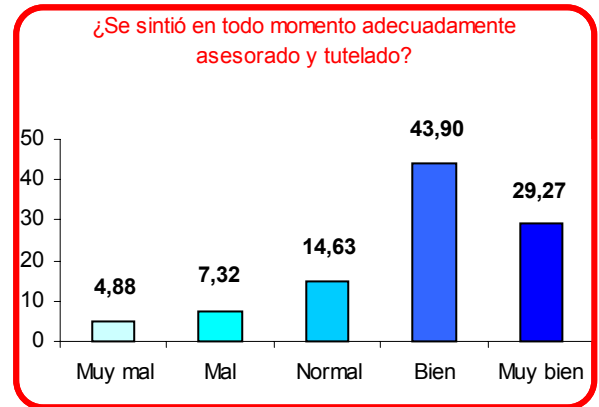
H. Virgen de la Concha



Datos Globales

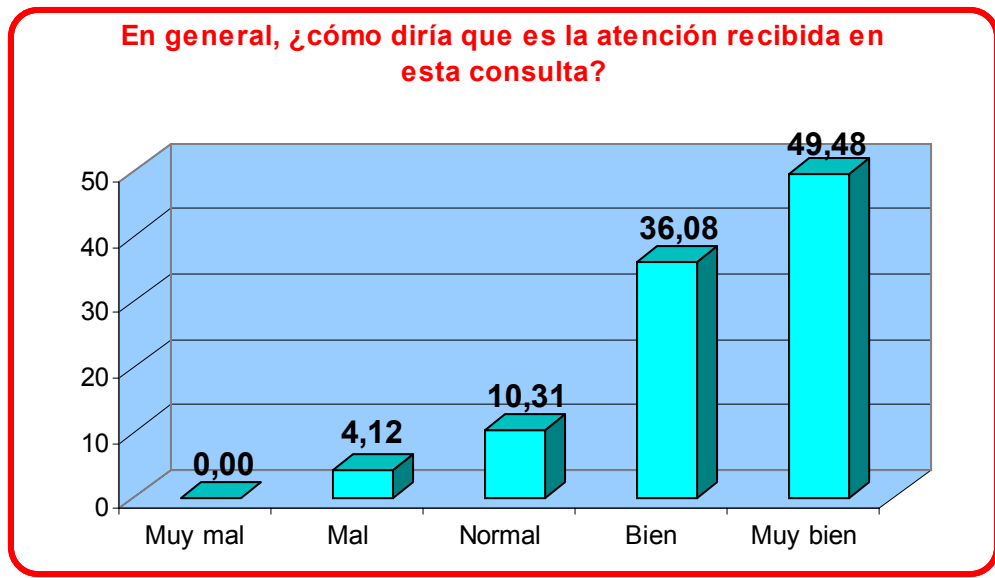


H. Provincial

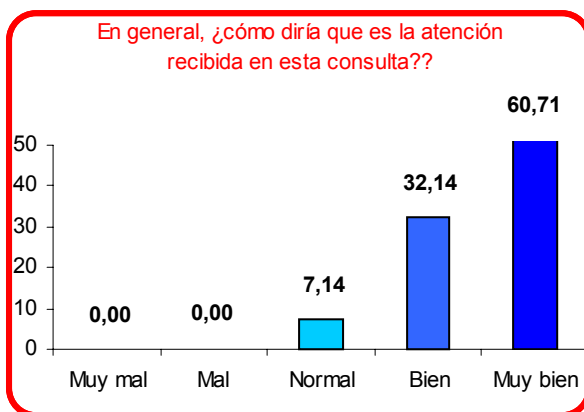


H. Virgen de la Concha

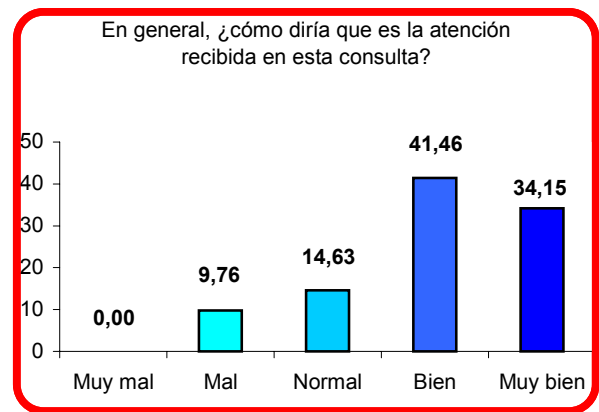
Por último a cada usuario atendido se les solicitó su opinión general sobre la asistencia recibida en las diferentes ocasiones que había acudido a lo largo del tiempo a una de estas Unidades con el resultado que aparece a continuación:



Datos Globales



H. Provincial



H. Virgen de la Concha

### COMPARACION DE APARTADOS SEGÚN SUS MEDIAS

Para una mejor valoración de los diferentes apartados se ha asignado a cada respuesta un valor del 1 al 5 (1: muy mal; 2: mal; 3: normal; 4: bien; 5: muy bien), calculando posteriormente como dato definitorio la media obtenida en base a estos valores de las respuestas dadas por los usuario. Con los resultados agrupados se ha elaborado la siguiente tabla:

Tiempo transcurrido desde la solicitud de asistencia hasta la primera consulta	<b>2,65</b>
<b>Media H. Virgen de la Concha</b>	<b>3,69</b>
Opinión sobre las revisiones (número, horario y tiempo)	<b>3,89</b>
<b>Media General</b>	<b>3,98</b>
Nivel técnico y científico de los profesionales	<b>4,12</b>
Sensación de estar en todo momento asesorado y tutelado	<b>4,14</b>
<b>Media H. Provincial</b>	<b>4,19</b>
Atención de los profesionales de enfermería	<b>4,28</b>
Opinión general de la atención recibida	<b>4,31</b>
Atención de los profesionales médicos	<b>4,45</b>

## 4. DATOS SOBRE LAS OBSERVACIONES LIBRES

En la zona reservada para que los usuarios se expresaran libremente, así lo hacen en 58 casos, declinando hacerlo el resto.

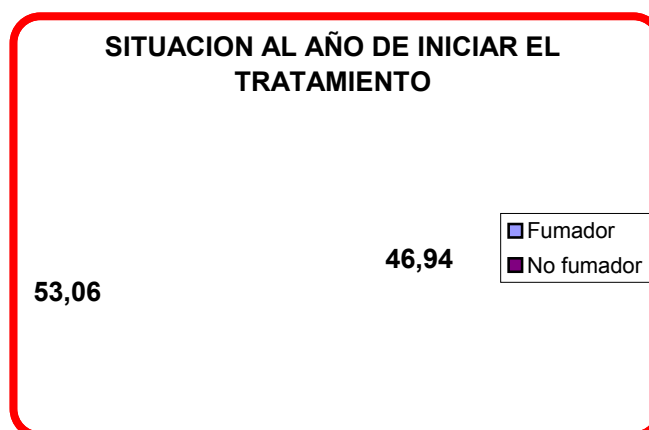
Se han clasificado los temas de las observaciones libres como se muestra en la tabla siguiente, no se ha buscado dar una categoría a cada observación hecha por un usuario, sino que cada una se ha incluido en tantas categorías como temas distintos trataba lo escrito por el usuario. Los diferentes temas se han clasificado y se presentan ordenados en orden decreciente del porcentaje de utilización en la siguiente tabla.

Agradecimientos por la labor asistencial y el trato dispensado	<b>43,28 %</b>
Excesivo tiempo de espera para la primera consulta	<b>11,94 %</b>
Quejas por el precio / falta de aporte público de los fármacos prescritos	<b>11,94 %</b>
Disconformidad por suspensión del seguimiento al año	<b>10,45 %</b>
Consideraciones filosóficas sobre el hábito tabáquico	<b>8,96 %</b>
Otros no codificables	<b>4,48 %</b>
Quejas por seguimiento por facultativos diferentes	<b>2,99 %</b>
Quejas por deficiente trato personal	<b>2,99 %</b>
Incumplimiento de horario	<b>1,49 %</b>
Disconformidad con la atención telefónica	<b>1,49 %</b>

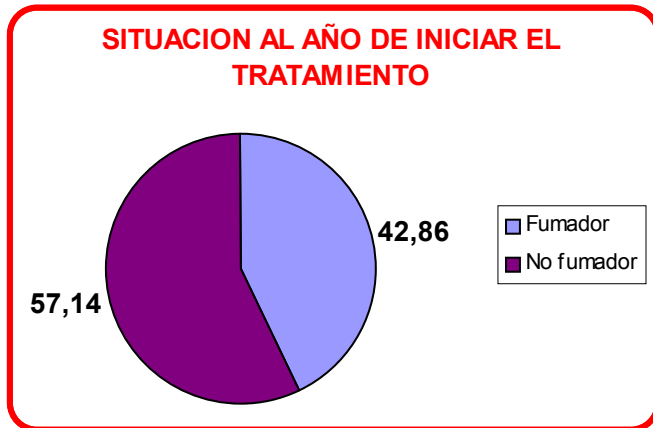


## 5. ABANDONO DEL CONSUMO AL AÑO

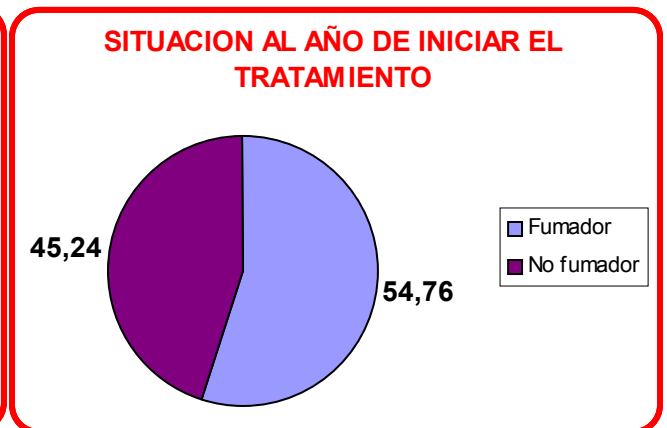
En la primera parte del cuestionario se solicitaba a los usuarios que especificaran en que situación entre “fumador” y “no fumador” se encontraba cada persona al año de iniciar el tratamiento. Al margen de que en dos casos el usuario deja este apartado en blanco sin contestar, se observó en algunos casos existía una discrepancia entre la casilla marcada en este apartado y los comentarios escritos voluntariamente en el apartado de observaciones libres. Así en algunos casos se observaba que el usuario aún marcando la casilla como “fumador”, agradecía en el apartado de observaciones la ayuda que le había conducido a poder abandonar completamente el hábito; o situaciones similares. En estos casos se ha optado por hacer prevalecer la información del apartado de observaciones cuando en esta se declaraba explícitamente el abandono del consumo de tabaco, pues se entiende que la contestación al primer apartado se debe a una posible mala interpretación de la pregunta. Con estas consideraciones se han obtenido los siguientes resultados:



Datos Globales

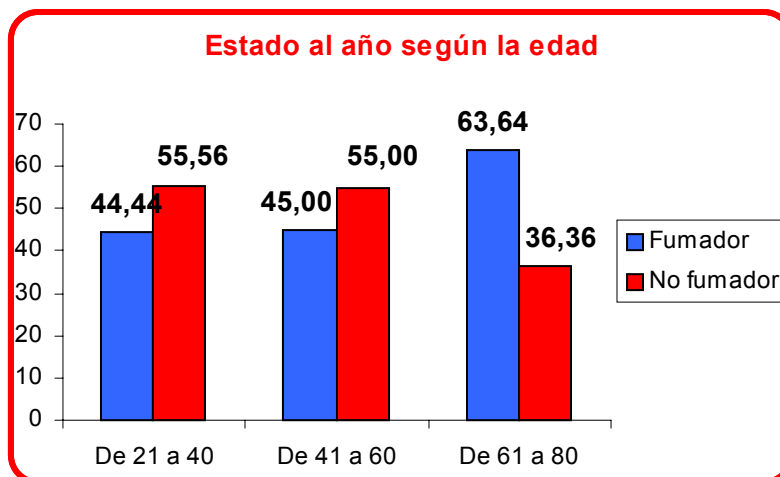
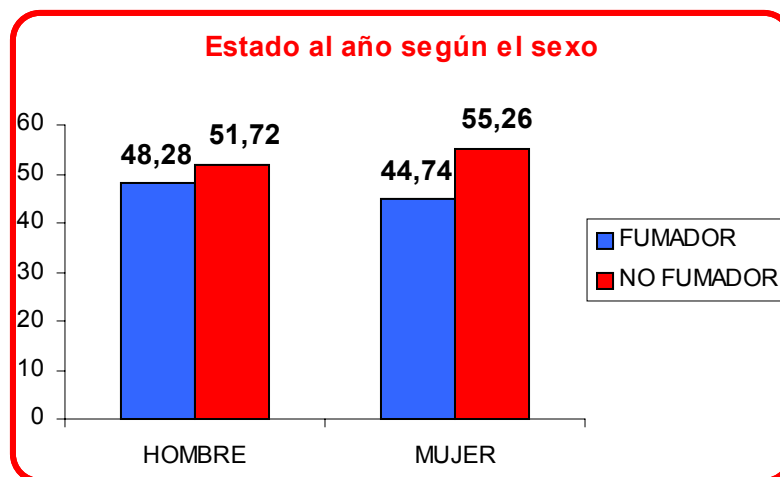


H. Provincial



H. Virgen de la Concha

Atendiendo a las variables sexo y edad de los usuarios la distribución de su estado al año de iniciar el tratamiento arroja los siguientes resultados:





## NORMAS DE PUBLICACIÓN

- **Objetivo:** difundir conocimientos sobre calidad asistencial (metodología, objetivos de calidad, plan de calidad) que ayuden a mejorar la formación de todas aquellas personas implicadas en la mejora continua de la calidad.
- **Tema:** cualquier tema relacionado con calidad asistencial (objetivos de calidad, investigación, metodología, legislación, revisiones de temas concretos, revisiones bibliográficas, trabajos de investigación etc.).
- **Formato:** NuevoHospital se publicará en formato digital (disponible en la web) y en papel (trimestralmente). Todos los trabajos serán publicados en el formato digital.

### - Estructura de los trabajos:

- Título
- Autor/es
- Área - servicio ó unidad
- Función o cargo que desempeña/n
- RESUMEN
- Introducción (motivación, justificación, objetivos)
- Texto: según el tema que se trate
  - en trabajos de investigación: material y métodos, resultados, comentarios-discusión
  - en artículos de revisión bibliográfica: desarrollo del tema, comentarios-discusión
- Conclusiones
- Bibliografía

### - Formato de los trabajos:

- presentación **en MS-Word** (en disquette ó por correo electrónico)
- tipo y tamaño de letra: **Arial de 10 puntos**
- **tamaño de papel A4** (en el caso de ser enviados por correo ordinario, se ha de acompañar el disquette con una copia en papel)
- pueden incluirse tablas o dibujos (blanco y negro)
- en la versión digital podrán incluirse fotografías y gráficos en color
- **los trabajos han de tener el formato definitivo para ser publicados**

### - Modo de envío de los trabajos:

- por **correo ordinario:** Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad. Avda. Requejo Nº 35. 49022 Zamora
- **depositándolos directamente** en la Unidad de Investigación ó en la Unidad de Calidad (indicar en el sobre que es para publicar en la revista del Hospital)
- por **correo electrónico:** [ucalid@hvcn.sacyl.es](mailto:ucalid@hvcn.sacyl.es) (disponible en la web: [www.calidadzamora.com](http://www.calidadzamora.com))



**HOSPITAL VIRGEN DE LA CONCHA**