



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

HOSPITALIZACION

2015

Dimensiones e ítems analizados



Competencia profesional

Competencia médicos (p3)
Competencia enfermería (p7)



Trato

Trato y amabilidad médicos (p4)
Trato y amabilidad enfermería (p8)
Trato personal no sanitario (p13)

Intimidad

Respeto de la intimidad (p12)
Número de personas en formación (p24)



Información y participación

Comunicación de ingreso con suficiente antelación (p1)
Información sobre el funcionamiento del hospital (p2)
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (p14)
Información facilitada por enfermería (p15)
Lugar donde se informaba (p16)
Información al alta (p18)
Participación en la toma de decisiones (p17)



Seguridad del paciente

Tiempo empleado por los médicos (p5)
Asignación de médico responsable (p6)
Prontitud atención enfermería (p9)
Atención al dolor (p10)
Comprobación identidad del paciente (p11)
Comidas (p19)
Limpieza habitación (p20)



Hostelería y confort

Respeto del descanso nocturno (p21)
Visitas (p22)
Problema por compartir habitación (p23)



Valoración global

Valoración global de la atención (p27)
Cumplimiento de expectativas (p28)
Fidelidad (p29)
Satisfacción global con la estancia (p30)



Perspectiva del paciente

Aspectos a mejorar (p25)
Aspectos a destacar (p26)

Muestra

Complejo hospitalario/Hospital	Universo (1)	Encuestas (2)	Error
C.A. de Ávila	4.137	234	6,2%
H. Santos Reyes	1.352	169	7,1%
H. Santiago Apóstol	1.620	178	6,9%
C.A. de Burgos	8.422	263	5,9%
H. de El Bierzo	4.362	239	6,2%
C.A. de León	9.011	310	5,5%
C.A. de Palencia	4.921	232	6,3%
C.A. de Salamanca	8.182	281	5,7%
C.A. de Segovia	3.645	219	6,4%
C.A. de Soria	1.714	235	5,9%
H. Río Hortega	7.202	256	6,0%
H. Clínico de Valladolid	5.893	273	5,8%
H. de Medina del Campo	1.590	183	6,8%
C.A. de Zamora	4.764	227	6,3%
TOTAL	66.815	3.299	1,7%

3.299

ENCUESTAS EN
CASTILLA Y LEÓN



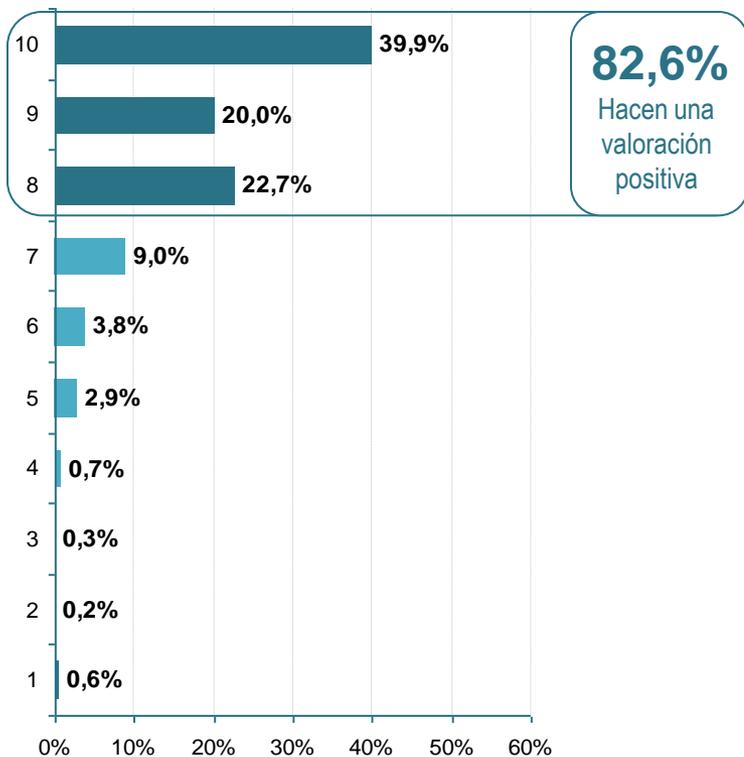
- (1) Universo: nº de pacientes ingresados en hospitales de Sacyl que fueron dados de alta en el primer semestre de 2015. Este número no coincide con el número total de altas. Se han excluido los pacientes fallecidos, los que fueron atendidos en los servicios de Oncología, Cuidados Paliativos o Psiquiatría y los menores de 16 años. Cada paciente solamente es contabilizado una vez, aunque haya tenido varios episodios de hospitalización durante ese tiempo.
- (2) Nº de pacientes encuestados por teléfono entre el 20 de octubre y el 13 de noviembre de 2015.



Resultados globales

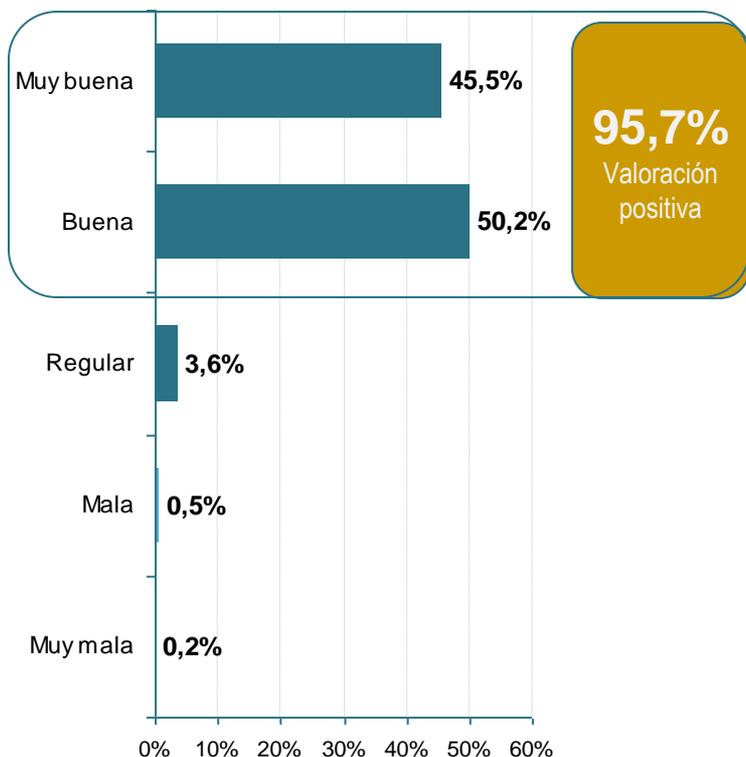
- Los pacientes puntúan de manera global su estancia en el hospital con un **8,65/10**
- **En 20 de los 27 ítems analizados en la encuesta, la satisfacción está por encima del 80%**
- El porcentaje de pacientes que consideran que la atención recibida fue buena/ muy buena y mejor de lo que esperaban es **mayor en Castilla y León que en el conjunto del SNS.**

P30. Teniendo en cuenta toda la experiencia de su ingreso hospitalario, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en el hospital?

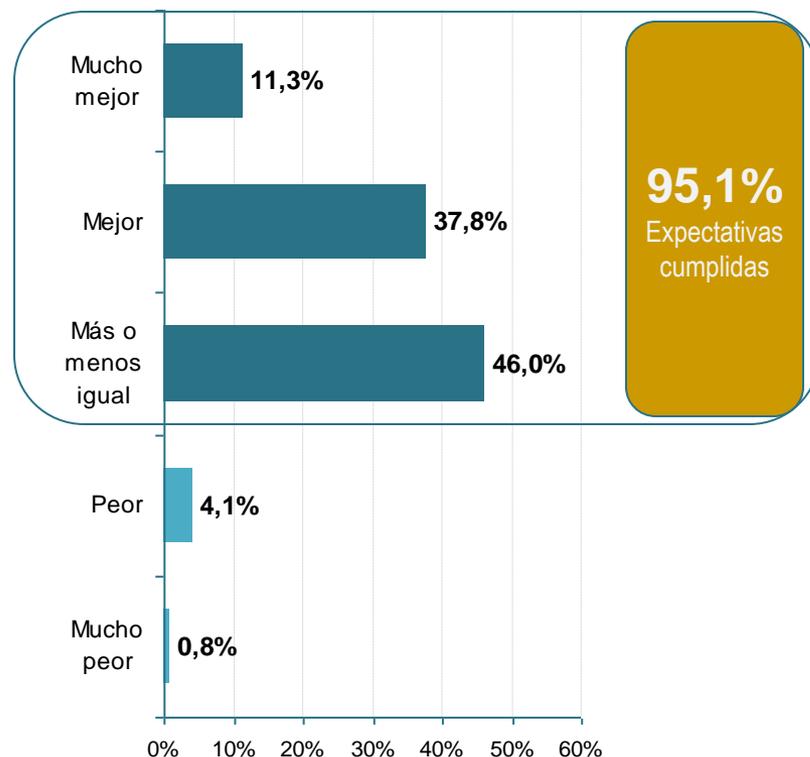


Media Sacyl
8,65
(escala 1-10)

P27. En general la atención que ha recibido en el hospital ha sido...



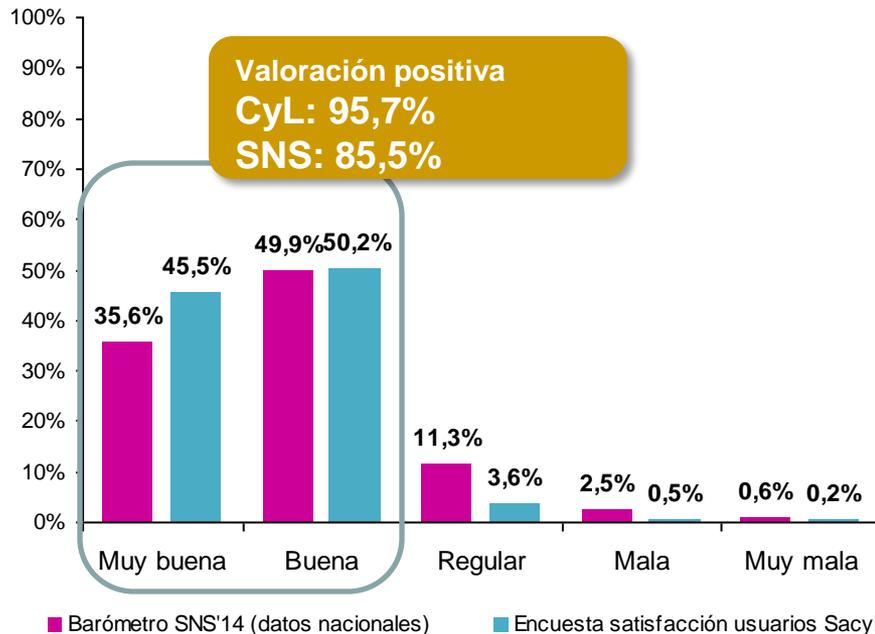
P28. Y respecto a lo que usted esperaba, esta atención ha sido...



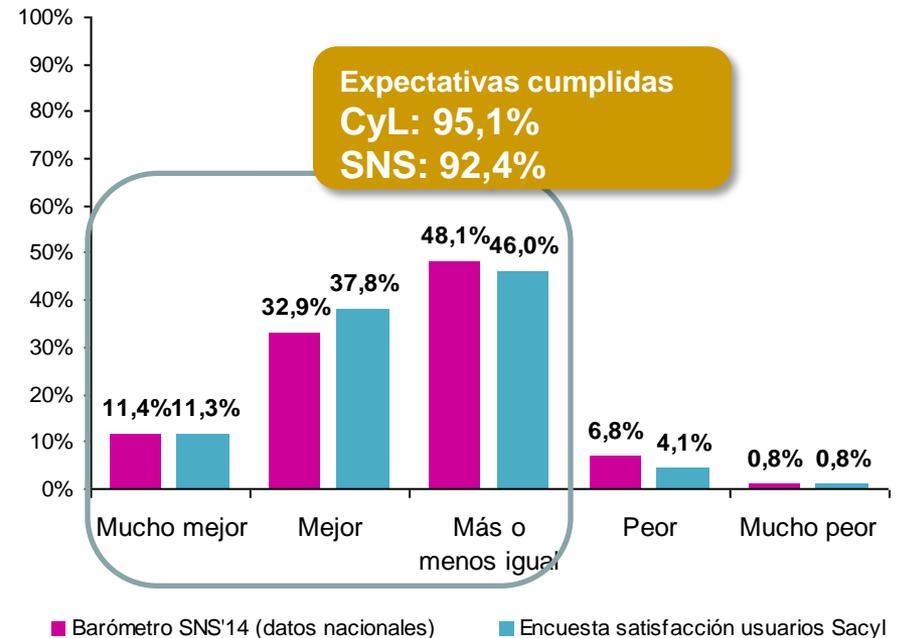
En la comparativa de estos valores con los datos nacionales del Barómetro SNS 2014, la valoración de la atención tiende a ser más positiva en Castilla y León, con mayor porcentaje de valoraciones muy buenas y menor proporción en las opciones regular y negativas.

En cuanto a las expectativas, es algo mayor en Castilla y León el porcentaje que considera que la atención fue mejor de lo que esperaba y algo menor el porcentaje que responde que fue peor.

P27. En general la atención que ha recibido en el hospital ha sido...



P28. Y respecto a lo que usted esperaba, esta atención ha sido...





Resultados por hospitales

Descripción de los indicadores

- Los indicadores muestran el porcentaje de pacientes que hacen una valoración positiva en relación a cada uno de los ítems incluidos en la encuesta
- En las preguntas en las que se pedía al paciente que valorara la atención recibida dentro de una escala de 1-10, se muestra la media de ese ítem y el % encuestados que hacen una valoración excelente y le otorgan una puntuación entre 8-10

Valoración global

	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Satisfacción global con la atención recibida																
% encuestados que responden muy buena + buena	93,2	96,3	97,4	93,1	96,6	95,5	94,9	93,6	95,9	95,8	94,9	97,3	98,5	95,2	95,7	85,5
Cumplimiento de expectativas																
% encuestados que responden que la atención fue mucho mejor + mejor + más o menos igual	92,8	94	96,3	96,6	94,2	97,4	95	93,8	96,1	95,3	94,7	97,6	97,3	96,5	95,1	92,4
Fidelidad. En caso de poder elegir volvería a este hospital																
% encuestados responde Si	91	95,8	95,5	91,8	97,5	96,7	94	95	96,7	92,9	92	95,9	98,5	97	95,5	
Satisfacción global con la estancia en el hospital (escala 1-10)																
Puntuación media	8,34	8,51	8,73	8,3	8,83	8,79	8,47	8,59	8,84	8,7	8,44	8,86	8,84	8,79	8,65	
% encuestados que valoran entre 8-10	78,1	80,1	81,7	73,2	84,6	82,9	81,6	80,8	87,9	86,8	77,2	87,6	86,4	87,4	82,6	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS



Competencia de los profesionales

	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Competencia médicos (escala 1-10)																
Puntuación media	8,8	8,81	8,93	8,57	8,98	9,05	8,66	8,97	8,95	8,89	8,95	9,09	8,93	9,1	8,92	
% encuestados que valoran entre 8-10	86,1	83,6	86,8	82,7	87,4	90,4	83	87,4	88,1	86,8	87,7	89,6	88,5	91,4	87,1	
Competencia enfermería (escala 1-10)																
Puntuación media	8,51	8,69	8,72	8,45	8,9	8,88	8,59	8,59	8,76	8,66	8,49	8,86	8,92	8,78	8,72	
% encuestados que valoran entre 8-10	77,5	83,4	83,9	80,2	84,8	84,7	79,5	78,4	85,6	83,5	76,8	82,2	87,0	81,9	82,2	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS



Trato-intimidación

	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Trato y amabilidad médicos (escala 1-10)																
Puntuación media	8,91	8,96	9,18	8,76	9,12	9,13	8,84	9,04	9,06	9,01	9,1	9,24	9,07	9,21	9,05	
% encuestados que valoran entre 8-10	89	87,9	90,5	84,9	89,3	89,9	86,7	88,3	89,4	89,8	90,5	92,9	89,6	92,1	89,2	
Trato y amabilidad enfermería (escala 1-10)																
Puntuación media	8,61	8,86	8,84	8,68	8,96	9,14	8,66	8,69	8,8	8,76	8,62	9,07	9,07	8,95	8,84	
% encuestados que valoran entre 8-10	78,3	88,2	86,8	83,8	87,2	88,8	81,8	81,5	87,7	88,1	80	87,8	89,5	84	85,2	
Trato personal no sanitario (escala 1-10)																
Puntuación media	8,43	8,41	8,83	8,33	8,68	8,68	8,53	8,47	8,59	8,52	8,34	8,88	8,88	8,75	8,58	
% encuestados que valoran entre 8-10	77,5	77,1	86,3	77,5	82,8	79,8	78,1	74	79,4	78,1	74	86,6	87,6	85,3	79,7	
Respeto de la intimidad																
% encuestados que responde Sí	95,8	97,2	97,1	96,2	96,8	96,9	96,5	96,2	98,6	97	93,5	98,4	97,7	98,2	96,7	
Número adecuado de personas en formación																
% encuestados que responde Sí	94,5	97,9	97,9	96,3	97,3	96,7	96,8	93,8	96	97,5	97	96,3	94,1	97,4	96,2	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS



Información

	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Comunicación de ingreso con suficiente antelación																
% encuestados que responde Sí	87,9	90	91,8	89,5	95,9	94,9	92,5	95,5	96,6	90,6	89,9	88,1	81,5	95,1	91,8	
Información sobre el funcionamiento del hospital																
% encuestados que responde Sí	78,3	70,3	79,2	70,1	79,4	75,4	74,3	74,9	92,4	78	78	73,8	82,1	76,7	77,5	
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (escala 1-10)																
Puntuación media	8,64	8,57	8,91	8,5	8,77	8,81	8,59	8,76	8,83	8,71	8,69	9,03	8,71	8,95	8,73	
% encuestados que valoran entre 8-10	84,4	79	86,2	82,3	84,8	83	79,3	82,3	83,2	84,6	83,4	86,5	83	85,1	83	
Información facilitada por enfermería (escala 1-10)																
Puntuación media	8,51	8,73	8,85	8,49	8,8	8,92	8,66	8,7	8,83	8,68	8,63	8,91	8,88	8,77	8,75	
% encuestados que valoran entre 8-10	80	82,9	86,5	80,4	84	86,1	79,5	81,8	85	82,8	81,2	80,4	86,4	83,4	83,1	
El lugar donde se informaba era adecuado																
% encuestados responden Sí	80,2	86,3	85,1	78,3	88,6	82,9	79,7	81,8	91,2	90,7	76,1	87,2	89,7	89,3	84,8	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS

Información



	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Satisfacción información al alta (escala 1-10)																
Puntuación media	8,78	8,57	8,84	8,3	8,7	8,87	8,65	8,54	8,79	8,58	8,57	8,96	8,45	8,85	8,65	
% encuestados que valoran entre 8-10	86,8	81	85	74,5	82,3	83,8	78,3	78,3	83,4	82,4	80,6	86,1	77,1	84,7	81,1	
El paciente pudo participar en la toma de decisiones																
% encuestados responden Sí	76,4	75,8	81,5	77,3	79,6	80,8	75,6	69,9	81,9	81	75,1	85,5	81,4	78,8	77,5	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS

Atención-seguridad del paciente



	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Tiempo empleado por los médicos es suficiente																
% encuestados responden Sí	92,2	90,5	95,4	90,6	94	94	89,8	91,9	91,7	93,2	92,7	94,3	91,6	94	92,4	
Asignación de médico responsable																
% encuestados responden Sí	79,2	70,1	81,4	72,5	75,5	77,5	73	71,1	80,3	73,6	74,4	84,1	72,2	74,3	74,4	
Prontitud atención enfermería																
% encuestados responden Sí	91,6	90,7	94,9	92	96	96	95,5	92,8	93,2	95,6	93,2	95,4	93,9	90,5	93,6	
Atención al dolor																
% encuestados responde Sí	91,9	96,2	93,7	95	93,5	96,7	95,3	93,1	95,8	95,7	94,9	96,7	94	96	94,6	
Comprobación identidad del paciente																
% encuestados responde siempre+ la mayoría de las veces	67,2	78	69,8	61	76,4	75,1	67,3	68,2	69	70,4	65,5	71,3	77,9	70,7	71,9	
Comidas (escala 1-10)																
Puntuación media	7,66	6,98	8,43	7,3	7,68	8,14	8,18	7,62	7,87	7,78	7,7	8,06	7,67	7,11	7,65	
% encuestados que valoran entre 8-10	61,1	51,3	73,9	55,8	58,8	68,8	71,3	60,5	65,2	62,3	61,5	64,5	61,1	51,3	60,7	
Limpieza habitación (escala 1-10)																
Puntuación media	7,8	8,78	8,61	8,4	8,76	8,48	8,52	8,35	8,48	8,77	7,76	8,16	8,93	8,63	8,5	
% encuestados que valoran entre 8-10	60,6	85,3	78	78,9	83	76,3	77	72,6	78,3	84,9	60,6	70,9	87,9	80,3	77,4	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS

Confort



	CA Avila	CAU Burgos	H. Santiago Apostol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl	SNS
Respeto del descanso nocturno																
% encuestados responde Si	85,3	93,3	89,7	88,4	89,6	89,2	92,4	88,6	93,7	90,7	81,8	88,9	89,2	93,5	89,4	
Visitas																
% encuestados responde No	85,8	91	91,6	86,4	90,6	84,5	86,3	83,9	90,3	88,4	85,4	85	89,9	91,1	88	
Problema por compartir habitación																
% encuestados responde No	91,4	96,7	92,3	92,4	94,9	95,8	93,9	88,6	96,8	92,7	85,5	91	91,3	92,3	92,3	

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

SNS: Valoración del Sistema Nacional de Salud. Fuente: Barómetro SNS