

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Urgencias hospitalarias

2023

¿CÓMO HA SIDO
SU EXPERIENCIA
EN...



UR GEN CIAS



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente

Dimensiones e ítems analizados



Accesibilidad

Acceso a las instalaciones



Trato

Trato y amabilidad del médico
Trato y amabilidad de enfermería
Trato y amabilidad de otros profesionales



Intimidad

Respeto de la intimidad



Información y participación

Información facilitada por el médico
Información facilitada por enfermería
Confidencialidad de la información
Identificación de los profesionales



Seguridad del paciente

Tiempo hasta ser atendido por el médico
Atención al dolor
Incidentes durante la atención



Limpieza y confort

Limpieza de las instalaciones
Comodidad de las instalaciones
Ruido



Valoración global

Valoración de la atención recibida
Satisfacción global de la experiencia
Fidelidad: Net Promoter Score (NPS)

Muestra

29.168
SMS ENVIADOS

6.658
ENCUESTAS
COMPLETADAS

TASA DE
PARTICIPACIÓN
22,8%

Hospitales / Complejos asistenciales	Universo (total urgencias)	Encuestas completadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	49.869	415	4,79%
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	132.726	518	4,30%
Hospital Santiago Apóstol	29.231	438	4,65%
Hospital Santos Reyes	32.149	420	4,75%
Complejo Asistencial Universitario de León	137.280	646	3,85%
Hospital El Bierzo	55.027	422	4,75%
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	49.687	429	4,71%
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	148.816	639	3,87%
Complejo Asistencial de Segovia	57.218	430	4,71%
Complejo Asistencial de Soria	34.288	420	4,75%
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	102.871	459	4,56%
Hospital de Medina del Campo	28.231	411	4,80%
Hospital Universitario Río Hortega	131.272	555	4,15%
Complejo Asistencial de Zamora	76.862	456	4,58%
TOTAL	1.065.527	6.658	1,20%



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, mediante envío de SMS, a pacientes atendidos en mayo y junio de 2023 en los servicios de urgencias de los hospitales y complejos asistenciales de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. El error máximo de las estimaciones de la encuesta, para un nivel de confianza del 95%, es de $\pm 1,20\%$ para los resultados globales de Castilla y León (Sacyl), oscilando entre $\pm 3,85\%$ y $\pm 4,80\%$ en función del hospital o complejo asistencial. Los resultados globales (Sacyl) se han ponderado para corregir los desequilibrios en la representatividad de la muestra de cada uno de los hospitales o complejos asistenciales con respecto al volumen de urgencias atendidas en ellos.

Encuestados

60,9%



Pacientes

39,1%



Acompañantes

Género



54,7%

45,3%

Edad (años)

< 16

16 - 40

41 - 65

> 65



18,6%

20,8%

32,0%

28,6%



- ✓ Los encuestados puntúan la **atención recibida en los servicios de urgencias hospitalarios** con un **8,3/10**.
- ✓ **Tres de cada cuatro** encuestados (**75,6%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) de la **información** facilitada por los profesionales sobre el problema de salud.
- ✓ Más del **85%** de los encuestados hacen una **valoración positiva** de los siguientes aspectos, al no considerar necesaria su mejora: **identificación de los profesionales** (86,5%), **respeto de la intimidad** y **ruido ambiental** (ambos 88%); más del **90%** del **acceso a las instalaciones** (93%) y más del **95%** de la **confidencialidad de la información** y de la **limpieza de las instalaciones** (ambos 96%).



- ✓ El **85%** de los encuestados hicieron una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) del **trato** y la **amabilidad** de los profesionales que les atendieron.

- ✓ Algo más de **dos tercios** de los encuestados (**68,5%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) de su satisfacción global con la **experiencia vivida en urgencias**, con una puntuación media de **7,9/10**.

- ✓ Algo más de **la mitad** de los encuestados (**54%**) realizan **valoraciones excelentes** (9 y 10 puntos) cuando se les pregunta sobre la **probabilidad de recomendar las urgencias de su hospital a terceras personas** de su entorno.

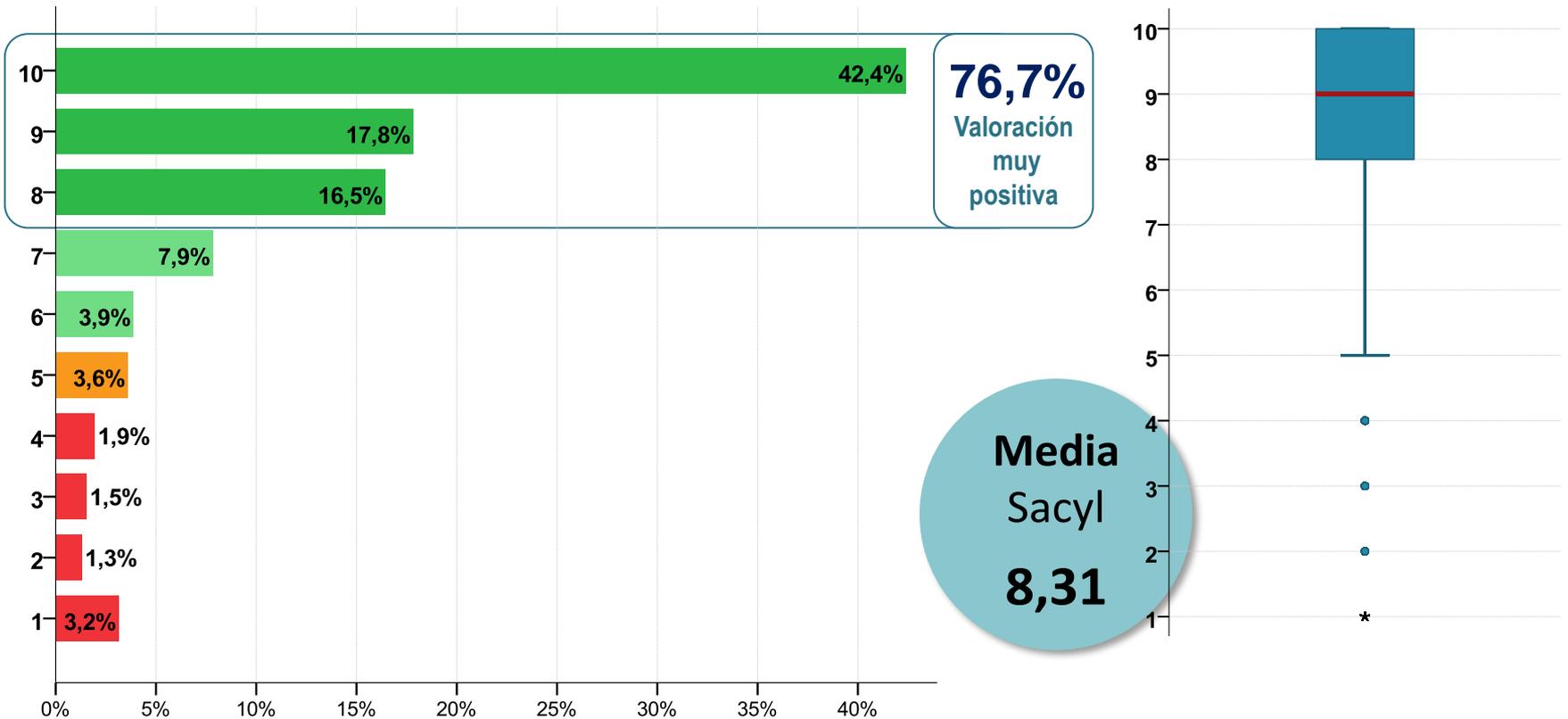


- ✓ Existe margen de mejora con respecto al **tiempo de espera** hasta ser atendido por un médico, donde poco más de **la mitad** de los encuestados (**54%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) y casi **un tercio** (**30%**) emiten una **valoración desfavorable** ($\leq 5/10$) y también en relación con la **atención al dolor** (*satisfacción con el tratamiento del dolor entre los pacientes con puntuación $\geq 4/10$ en escala de dolor*), donde el **57,5%** realizan una **valoración muy positiva** y **uno de cada cinco** (**21%**) realizan una **valoración desfavorable**.



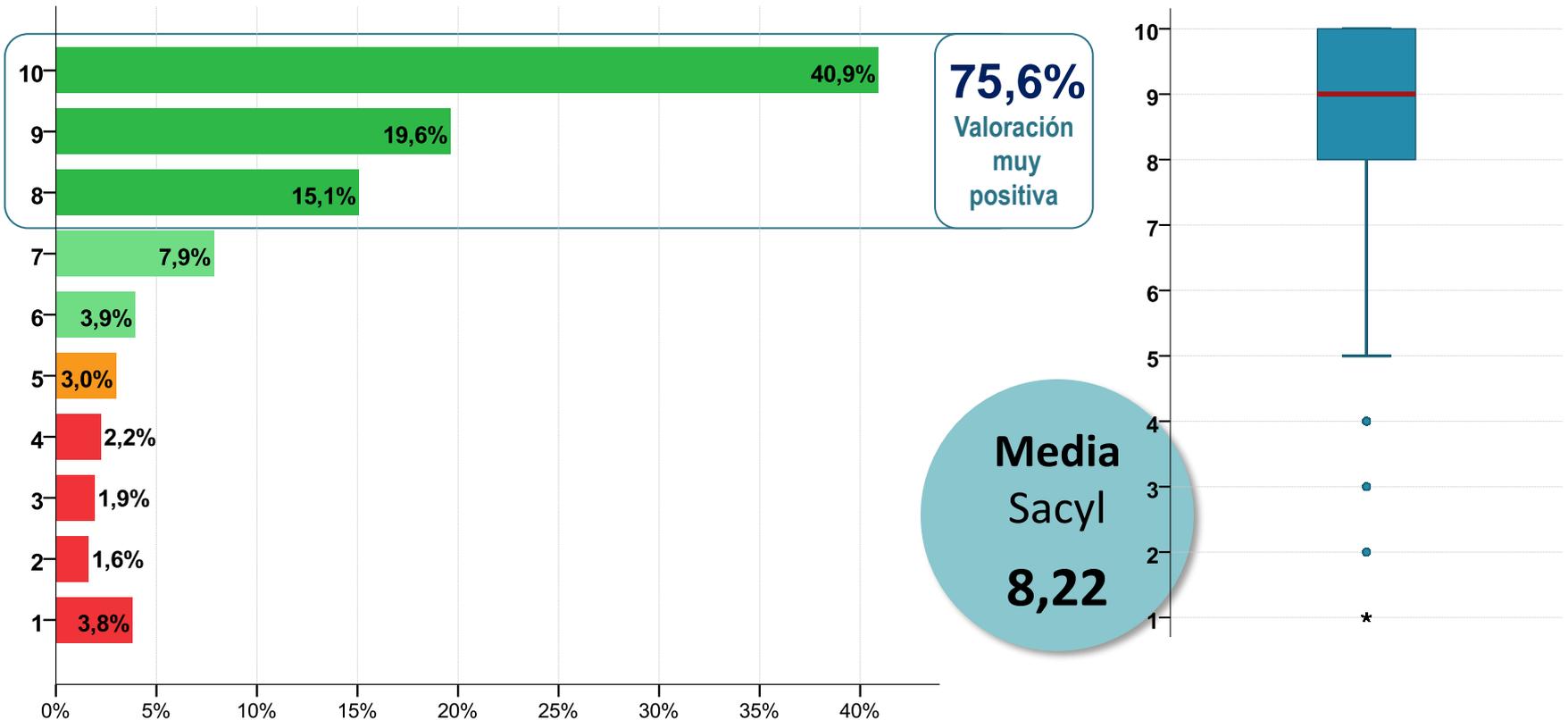
Valoración global: atención recibida

Valore, en general, la atención recibida
(escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)



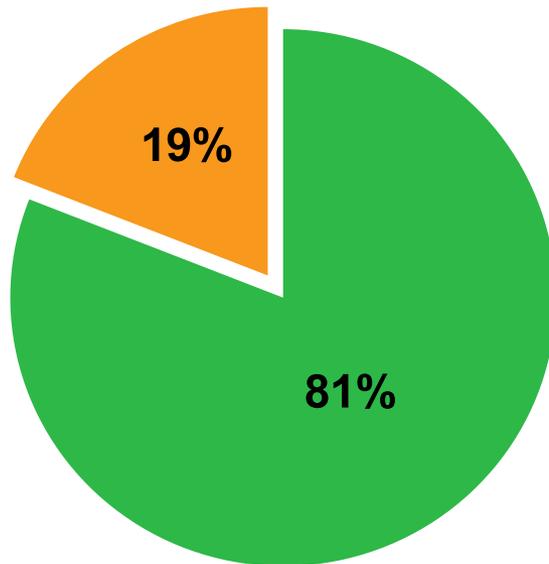
Valoración global: información

Valore su satisfacción con la información facilitada por los profesionales sanitarios sobre su problema de salud
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



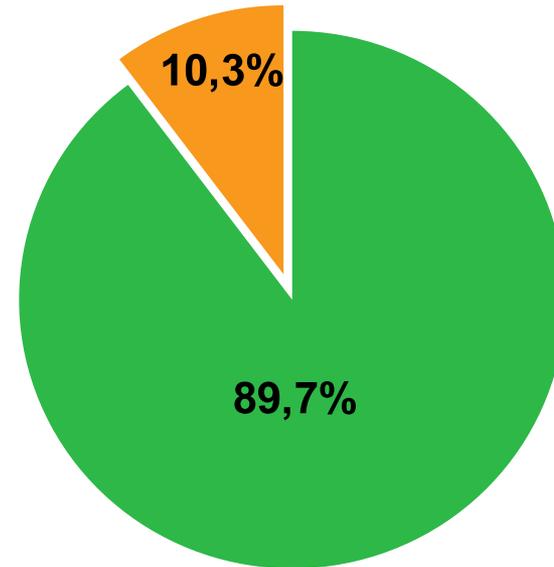
Valoración global: información

Con respecto a la información facilitada durante la atención, ¿qué profesionales cree que deberían mejorar?
(personal médico / personal de enfermería)



Personal médico

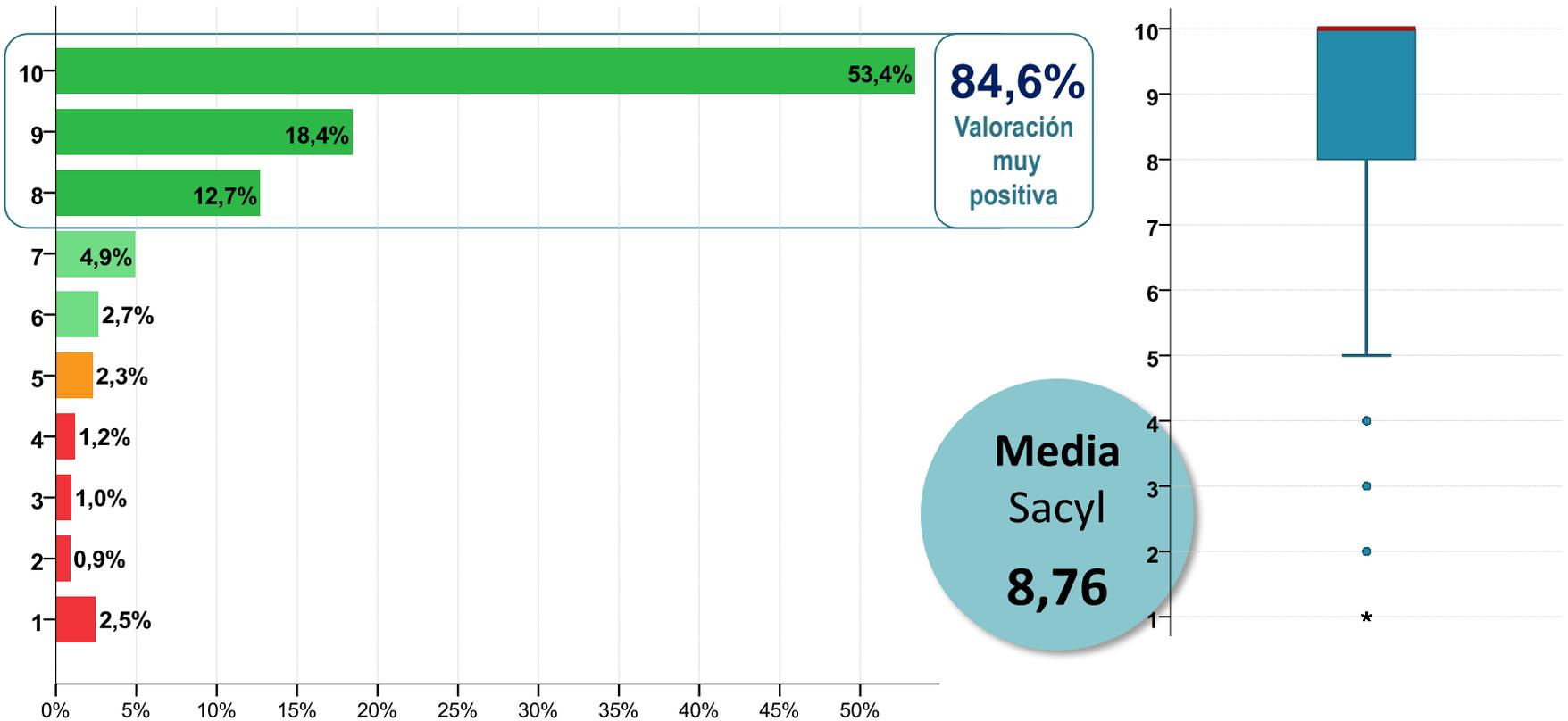
■ No
■ Sí



Personal de enfermería

Valoración global: trato y amabilidad

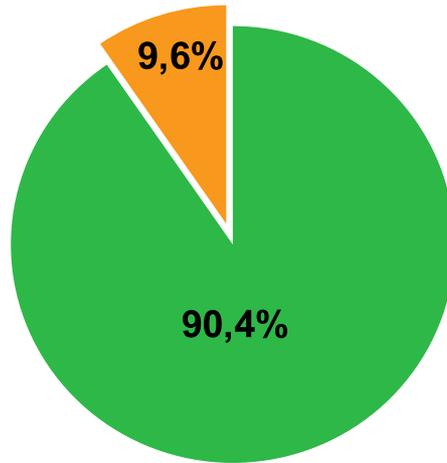
Valore su satisfacción con el trato y la amabilidad de los profesionales que le atendieron
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



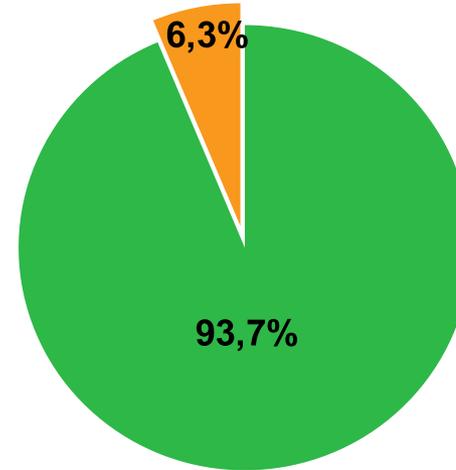
Valoración global: trato y amabilidad

¿Qué profesionales cree que deberían mejorar el trato y la amabilidad durante la atención?
 (personal médico / personal de enfermería / personal administrativo / celadores)

Personal médico

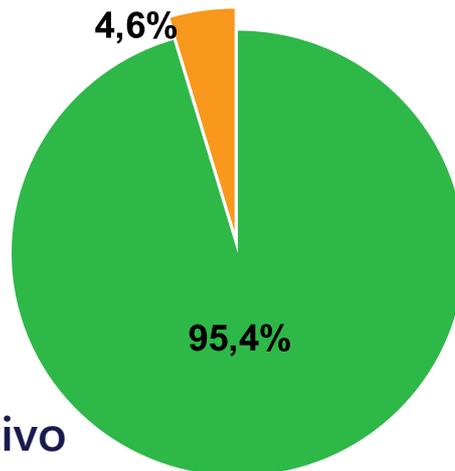


Personal de enfermería

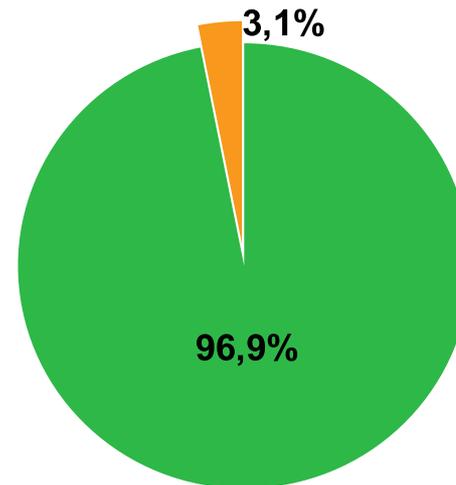


■ No
 ■ Sí

Personal administrativo

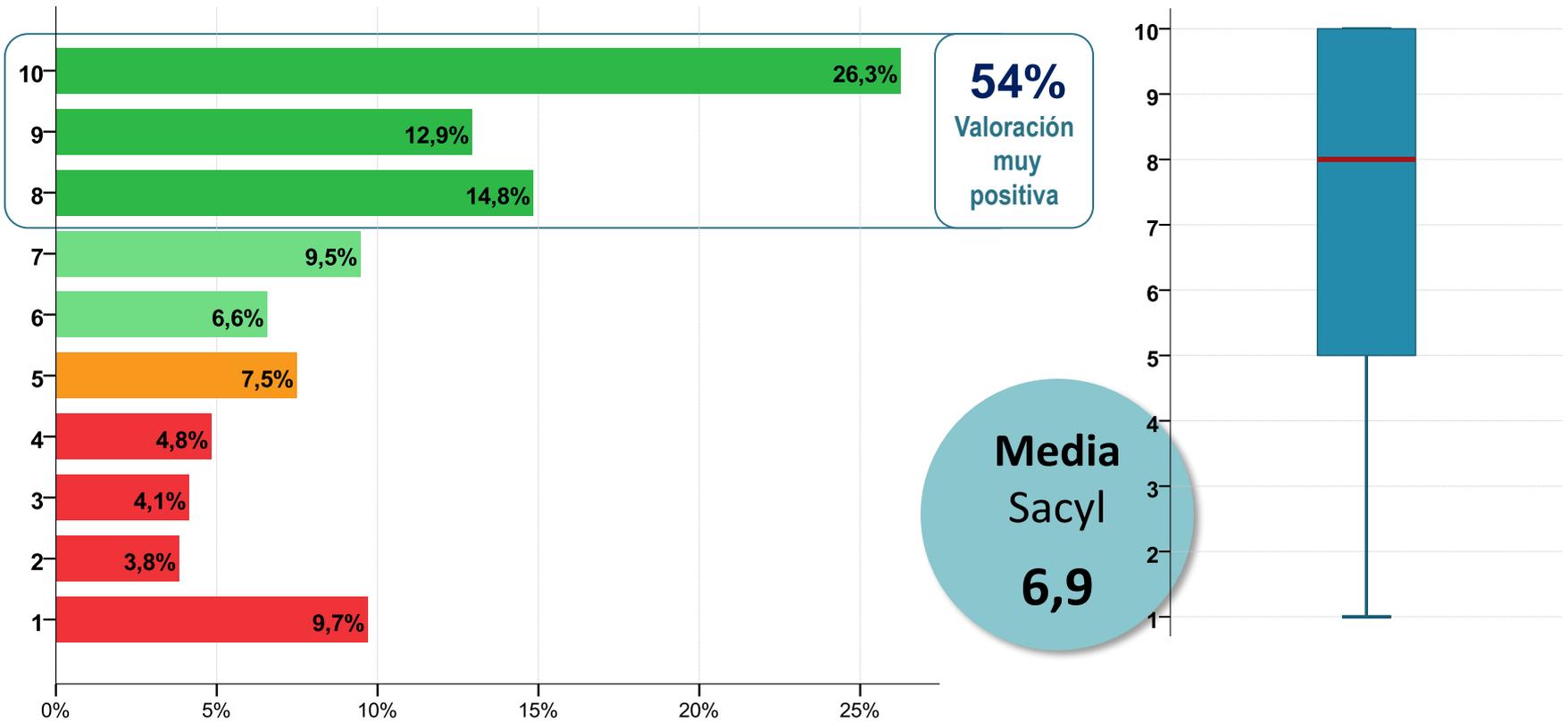


Celadores



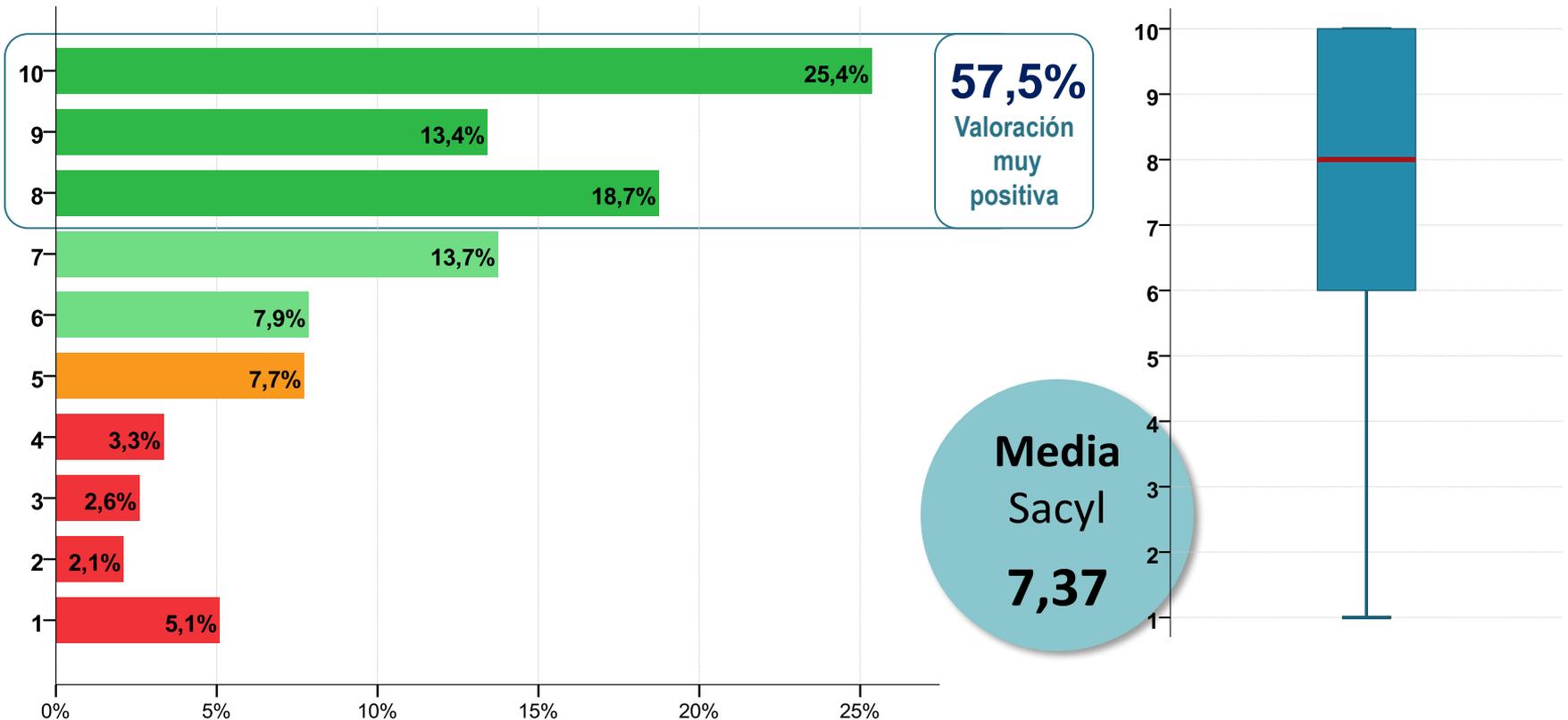
Valoración global: tiempo de espera

Valore el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el médico
(escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)



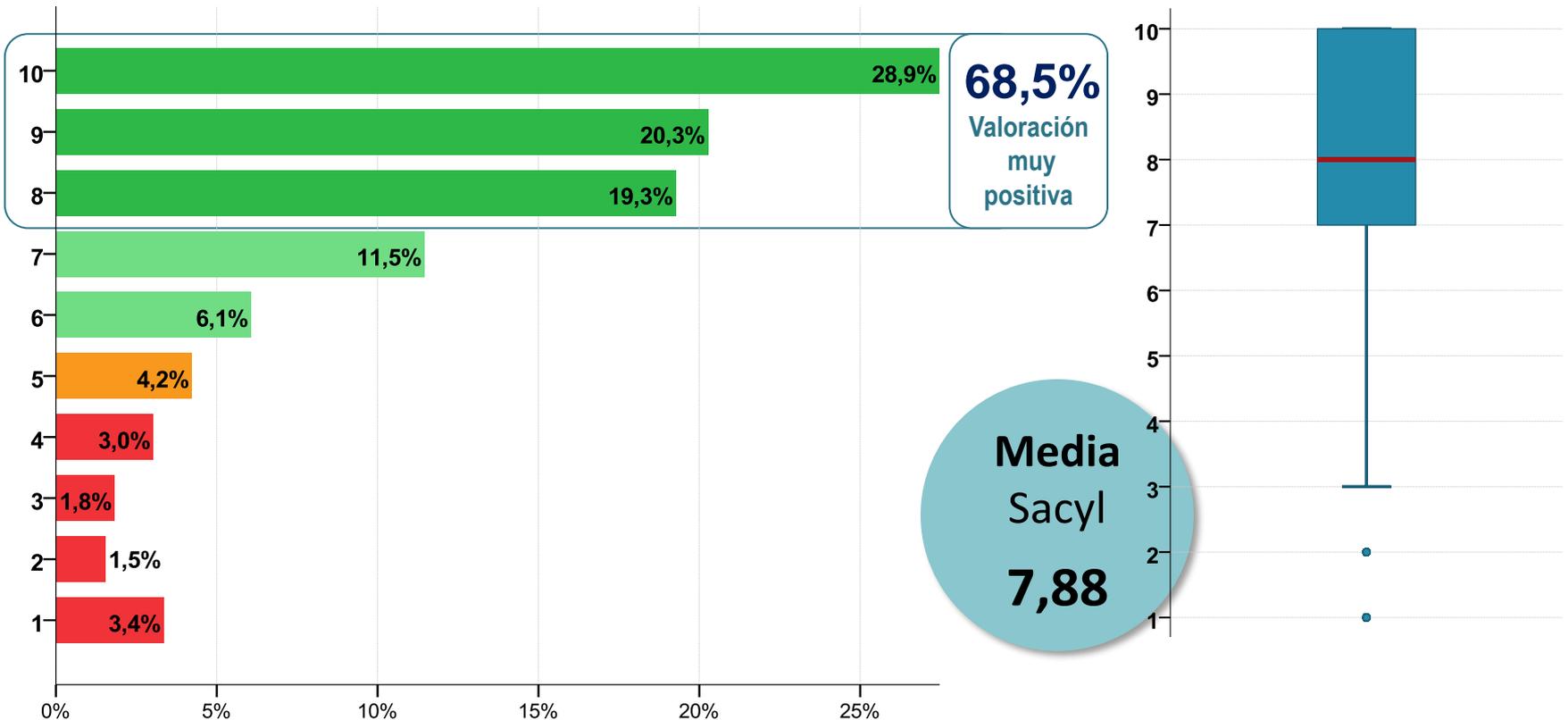
Valoración global: atención al dolor

Valore su satisfacción con el tratamiento del dolor (pregunta para pacientes con puntuación $\geq 4/10$ en escala de dolor)
 (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



Valoración global: experiencia en urgencias

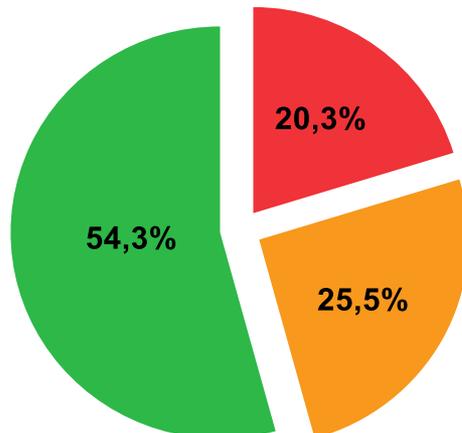
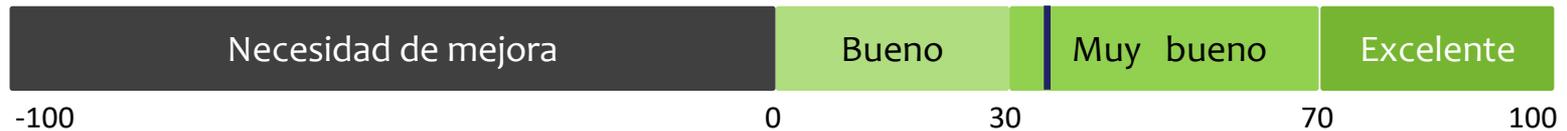
Valore, de manera global, su satisfacción considerando toda su experiencia en urgencias
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



Valoración global: fidelidad (NPS)

En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad nos recomendaría a un amigo o familiar?
(escala 0-10)

El **Net Promoter Score (NPS)** es el índice más utilizado para medir la experiencia de los usuarios.
Se mide preguntando la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 0 a 10.



- Detractores
- Pasivos
- Promotores

34

NPS Sacyl



Resultados desglosados por hospitales

Descripción de los indicadores

- Los indicadores muestran el porcentaje de encuestados que hacen una “valoración positiva” en relación a cada uno de los ítems incluidos en la encuesta.
- En las preguntas en las que se solicitaba la valoración en una escala de 1-10, se muestra la media de ese ítem y el % encuestados que hacen una valoración muy positiva o excelente, otorgando una puntuación ≥ 8 .
- Los resultados globales de Sacyl están ponderados, de tal modo que los encuestados de cada hospital participan con un peso distinto en función del volumen de urgencias atendidas en cada uno de ellos.

Valoración global



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Valoración de la atención recibida (escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)															
Puntuación media	8,14	8,04	8,70	8,63	8,04	8,25	8,07	8,41	8,41	7,97	8,23	8,56	8,51	8,82	8,31
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	72,2%	73,1%	82,9%	81,7%	72,2%	76,6%	73,0%	77,5%	77,6%	69,8%	76,2%	81,8%	80,7%	85,1%	76,7%
Satisfacción global de la experiencia (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	7,74	7,53	8,49	8,48	7,64	7,91	7,52	7,85	8,09	7,53	7,83	8,36	7,98	8,49	7,88
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	67,9%	63,2%	80,6%	80,4%	64,5%	69,5%	58,7%	65,1%	72,0%	64,2%	67,7%	76,0%	71,2%	81,0%	68,5%
Fidelidad: Net Promoter Score (NPS) (probabilidad de recomendación; escala 0-10)															
Puntuación NPS (desde -100 hasta 100)	25	26	53	43	27	27	18	33	38	21	34	45	44	54	34
% Promotores (≥9)	49,4%	49,6%	63,9%	58,1%	51,9%	48,6%	45,2%	53,7%	55,1%	46,2%	53,8%	60,3%	60,7%	66,0%	54,3%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

Accesibilidad



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Acceso a las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	91,8%	88,8%	96,4%	92,0%	94,1%	92,8%	76,3%	92,2%	96,3%	95,8%	94,4%	95,7%	93,8%	97,6%	92,6%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

Intimidad



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Respeto de la intimidad															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	83,6%	88,3%	90,2%	89,0%	89,0%	88,2%	83,8%	89,4%	82,2%	85,6%	90,0%	92,6%	89,4%	89,1%	88,2%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

Trato



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Trato y amabilidad de los profesionales (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	8,70	8,49	8,96	9,01	8,44	8,74	8,60	8,90	8,93	8,54	8,67	9,03	9,00	9,05	8,76
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	83,4%	80,9%	87,1%	88,6%	80,3%	85,6%	81,9%	85,7%	86,8%	81,6%	83,4%	89,1%	87,9%	89,4%	84,6%
Trato y amabilidad del personal médico															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	89,0%	90,0%	93,5%	93,6%	86,9%	90,9%	91,1%	90,3%	93,0%	86,6%	89,2%	93,6%	91,3%	93,7%	90,4%
Trato y amabilidad del personal de enfermería															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	92,7%	92,4%	95,7%	94,9%	92,6%	95,6%	90,3%	94,0%	93,9%	93,6%	92,9%	96,4%	94,9%	95,7%	93,7%
Trato y amabilidad del personal administrativo															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,8%	93,6%	96,8%	96,7%	96,8%	95,4%	93,3%	96,1%	97,0%	95,4%	93,3%	95,2%	95,2%	96,7%	95,4%
Trato y amabilidad del celador															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,6%	96,9%	97,4%	99,1%	96,7%	97,6%	97,0%	96,4%	96,1%	96,0%	96,3%	97,7%	97,6%	97,6%	96,9%

Información y participación



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Información facilitada por los profesionales sobre el problema de salud <i>(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)</i>															
Puntuación media	8,20	7,98	8,62	8,52	7,93	8,16	8,06	8,32	8,40	7,88	8,13	8,55	8,31	8,69	8,22
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	75,8%	72,2%	81,1%	79,6%	70,9%	76,3%	73,8%	75,0%	79,0%	71,4%	74,5%	82,2%	77,9%	82,7%	75,6%
Información facilitada por el personal médico															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	81,5%	78,9%	85,8%	84,3%	76,6%	81,5%	80,4%	80,3%	84,6%	76,7%	80,5%	86,2%	82,1%	86,2%	81,0%
Información facilitada por el personal de enfermería															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	87,4%	86,4%	92,6%	93,4%	89,1%	91,9%	86,2%	89,4%	91,0%	90,1%	90,3%	93,1%	90,1%	93,1%	89,7%
Confidencialidad de la información															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	94,1%	95,3%	95,4%	96,3%	97,1%	96,1%	94,3%	96,6%	96,1%	89,1%	95,9%	98,6%	98,2%	95,7%	96,1%
Identificación de los profesionales															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	89,9%	83,1%	91,8%	87,8%	83,0%	84,0%	84,9%	88,9%	87,4%	89,3%	87,6%	92,6%	86,4%	86,5%	86,5%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

Limpieza y confort



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Limpieza de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	94,1%	98,1%	97,5%	97,2%	96,7%	88,4%	95,2%	96,4%	97,3%	98,1%	95,9%	95,0%	96,5%	98,5%	96,3%
Comodidad / Confort de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	77,7%	84,1%	89,1%	85,9%	80,2%	82,6%	76,7%	81,3%	82,2%	88,2%	79,7%	83,0%	86,0%	93,6%	83,2%
Ruido ambiental / Contaminación acústica															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	86,4%	92,4%	92,0%	93,7%	88,9%	84,7%	82,9%	86,6%	94,1%	89,6%	87,0%	88,5%	83,7%	89,3%	88,1%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

Seguridad del paciente



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Tiempo de espera hasta ser atendido por un médico (escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)															
Puntuación media	6,42	6,45	7,71	7,99	6,80	7,30	6,44	6,63	7,03	6,55	6,73	7,23	6,95	7,98	6,90
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	46,4%	48,6%	67,0%	70,9%	52,2%	61,0%	48,3%	48,9%	56,5%	48,6%	50,4%	61,2%	54,6%	70,1%	54,0%
Satisfacción con el tratamiento del dolor (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	7,21	7,07	7,90	8,02	7,04	7,52	7,47	7,36	7,58	7,10	7,22	8,02	7,50	7,62	7,37
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	55,0%	51,7%	66,3%	71,4%	50,4%	60,6%	59,5%	57,4%	60,1%	51,9%	55,3%	69,3%	61,3%	62,4%	57,5%
Incidentes durante la atención															
% encuestados que seleccionan "No ocurrió ningún incidente"	91,2%	88,5%	94,9%	93,9%	88,4%	91,0%	89,4%	89,9%	93,1%	89,8%	86,8%	93,2%	90,7%	91,1%	90,0%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en urgencias hospitalarias, 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Urgencias hospitalarias

2023

¿CÓMO HA SIDO
SU EXPERIENCIA
EN...



UR GEN CIAS



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente