



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES URGENCIAS hospitalarias

2016

Dimensiones e ítems analizados

	Competencia profesional	Competencia médicos (p6) Competencia enfermería (p8)
	Trato	Trato y amabilidad médicos (p7) Trato y amabilidad enfermería (p9) Trato personal administrativo (p2) Identificación profesional (P10)
	Intimidad	Respeto de la intimidad (p13)
	Información y participación	Información general en admisión urgencias (p1) Información sobre el tiempo de espera hasta atención (p4) Información facilitada por el médico (p15) Información facilitada por enfermería (p16) Información familiares/acompañantes (p19) Lugar donde se informaba (p17) Información al alta domicilio (p22) Información al alta ingreso (p22) Información al alta traslado (p22)
	Seguridad del paciente	Realización de triaje (p3) Tiempo espera atención médico (p5) Atención al dolor (p11) Comprobación identidad del paciente (p12) Coordinación profesionales (p14) Limpieza instalaciones (p23)
	Hostelería y confort	Comodidad instalaciones (p24) Acompañamiento (p18) Ambiente adecuado (p25)
	Valoración global	Valoración global de la atención (p26) Cumplimiento de expectativas (p27) Fidelidad (p28) Satisfacción global con estancia en urgencias (p29)
	Perspectiva del paciente	Aspectos a mejorar (p30) Aspectos a destacar (p31)

Muestra

Complejo hospitalario/Hospital	Encuestas (1)	Error
C.A. de Ávila	184	6,6
C.A. de Burgos	246	6,0
H. Santiago Apóstol	179	6,4
H. Santos Reyes	175	6,4
C.A. de León	251	6,0
H. de El Bierzo	187	6,8
C.A. de Palencia	180	6,8
C.A. de Salamanca	273	5,8
C.A. de Segovia	194	6,5
C.A. de Soria	179	6,6
C.A. de Zamora	206	6,5
H. Clínico de Valladolid	230	6,2
H. Río Hortega	256	5,9
H. de Medina del Campo	161	7,0
TOTAL	2901	1,7

2.901
 ENCUESTAS EN
 CASTILLA Y LEÓN



(1) Para realizar las encuestas telefónicas se seleccionó una muestra de los pacientes atendidos en urgencias entre el 19/09/2016 y el 2/10/2016. El trabajo de campo se realizó entre el 16/11/2016 y el 28/11/2016.

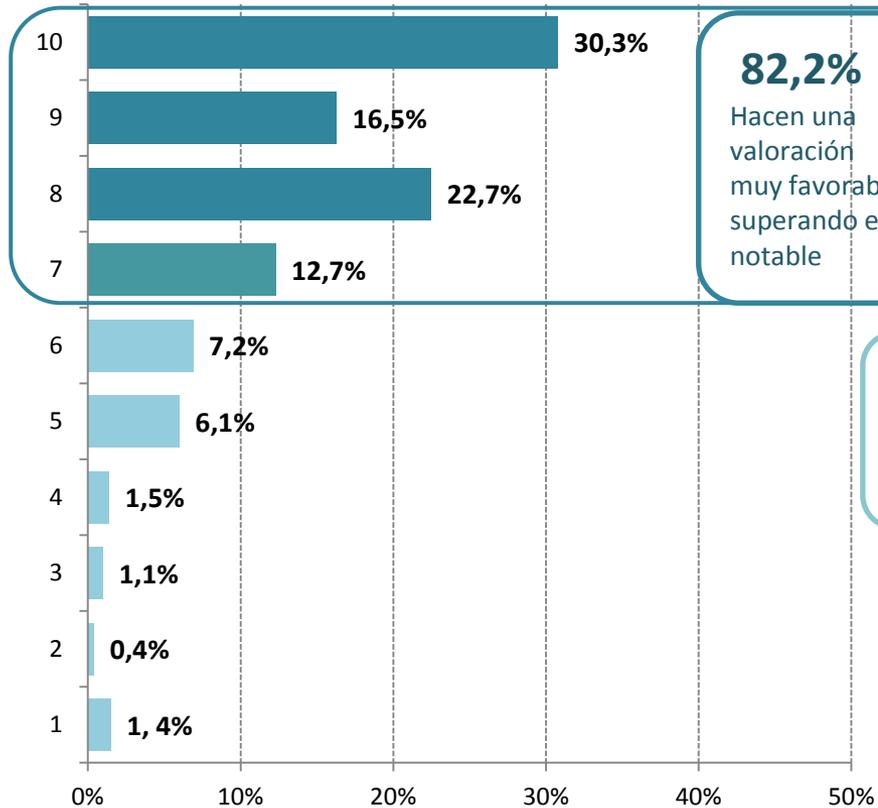


Resultados globales

- Los pacientes puntúan de manera global su estancia en el servicio de urgencias con un **8,1/10**
- **El 87,3% consideran que la atención recibida fue buena o muy buena**
- **En 13 de los 29 ítems analizados en la encuesta, la satisfacción está por encima del 80%**

Valoración global: estancia en urgencias

Pregunta 29. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en dicha unidad, teniendo en cuenta toda su experiencia en urgencias? (escala 1-10)

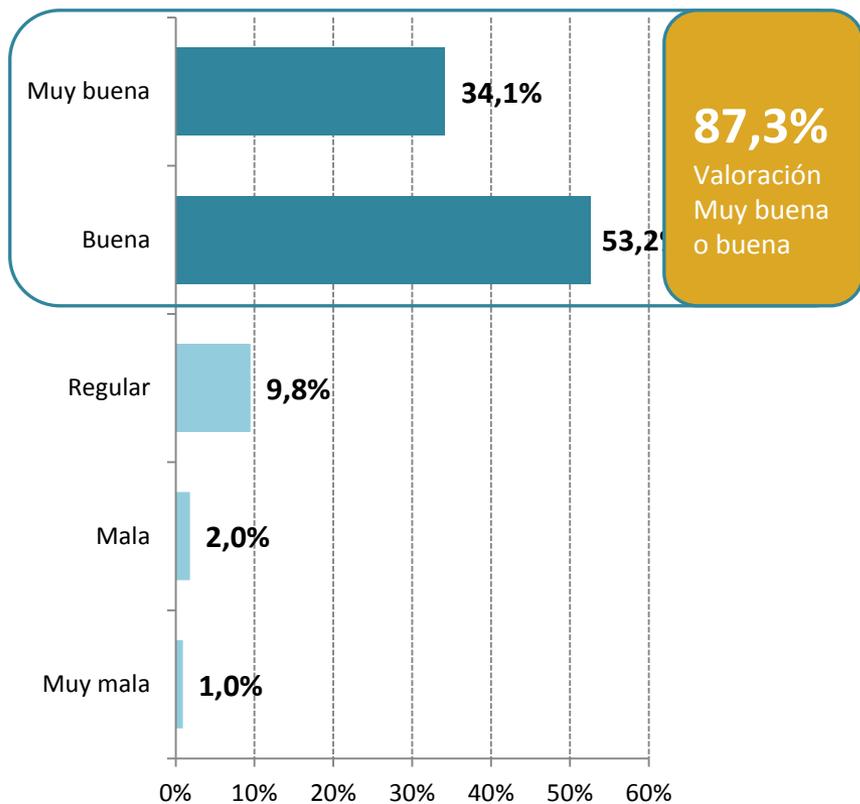


82,2%
Hacen una valoración muy favorable superando el notable

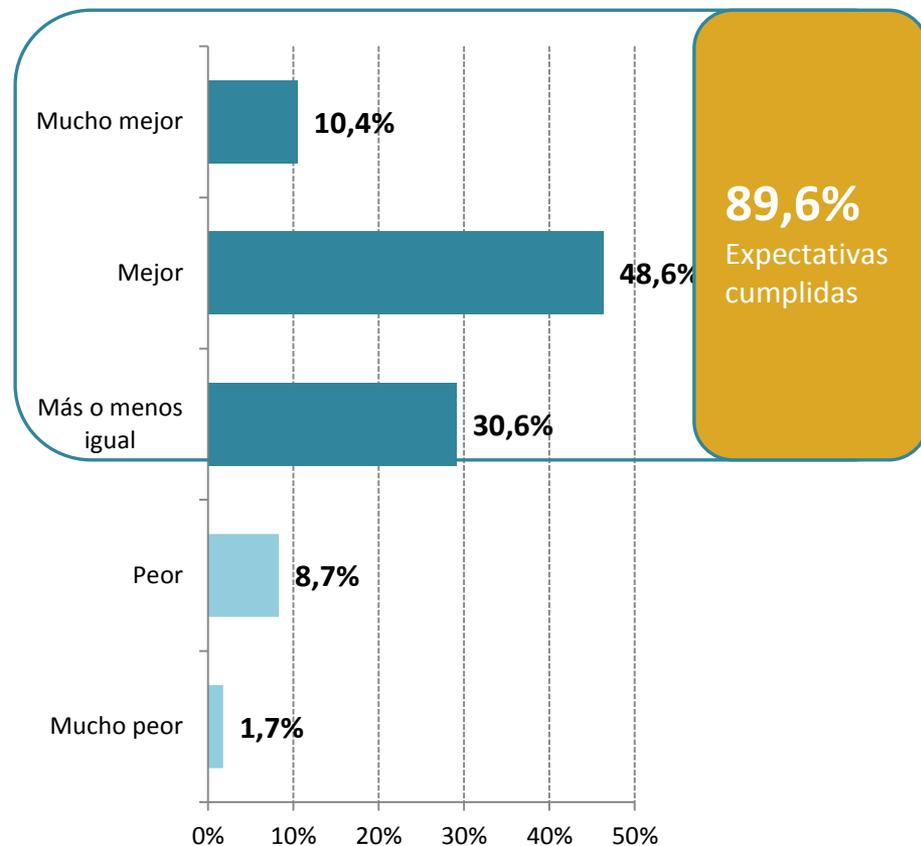
95,5%
aprueban su estancia en urgencias

Media Sacyl
8,1
(escala 1-10)

Pregunta 26. En general, la atención recibida fue...



Pregunta 27. Y respecto a lo que UD esperaba, la atención fue...





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 Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	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
Satisfacción global con la atención recibida															
% encuestados que responden muy buena + buena	85,8	91,3	90,5	84,6	88,8	85,6	85,8	79,6	90,6	92,1	88,3	87,4	89,4	87,9	87,3
Cumplimiento de expectativas															
% encuestados que responden que la atención fue mucho mejor + mejor +más o menos igual	89,4	91,9	87,0	85,8	89,3	89,7	91,5	86,1	90,4	90,2	89,4	91,7	91,2	90,1	89,6
Fidelidad. En caso de poder elegir volvería a este hospital															
% encuestados responde Si	82,7	96,2	88,5	79,9	90,5	89,0	82,1	84,4	92,1	93,5	91,0	90,7	94,8	90,0	89,8
Satisfacción global con la estancia en urgencias (escala 1-10)															
Puntuación media	7,8	8,1	8,3	7,7	8,2	8,4	7,7	7,5	8,3	8,4	8,2	8,3	8,3	8,3	8,1
% encuestados que valoran entre 8-10	64,1	71,3	78,2	66,5	73,6	75,4	63,6	56,1	68,6	74,6	70,7	72,7	74,0	76,4	69,5

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl



Competencia de los profesionales

	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	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
Competencia médicos															
(escala 1-10)															
Puntuación media	8,3	8,3	8,4	8,0	8,4	8,5	8,4	8,3	8,5	8,3	8,4	8,5	8,5	8,6	8,4
% encuestados que valoran entre 8-10	77,5	76,6	79,2	68,4	78,5	79,0	76,7	74,7	80,4	78,0	79,0	77,6	76,6	84,4	77,6
Competencia enfermería															
(escala 1-10)															
Puntuación media	8,5	8,5	8,6	8,3	8,6	8,7	8,4	8,2	8,7	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7	8,5
% encuestados que valoran entre 8-10	79,3	83,0	83,1	78,0	83,8	82,9	76,6	73,2	78,7	84,7	83,0	80,9	79,3	85,4	80,5

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl



Trato-intimidación

	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	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
Trato y amabilidad médicos (escala 1-10)															
Puntuación media	8,6	8,8	8,7	8,4	8,7	9,0	8,6	8,7	8,9	8,8	8,8	9,0	8,9	8,9	8,8
% encuestados que valoran entre 8-10	81,3	86,6	83,8	78,3	82,6	87,7	79,4	83,2	83,9	86,6	85,2	84,9	84,4	86,4	84,2
Trato y amabilidad enfermería (escala 1-10)															
Puntuación media	8,6	8,7	8,8	8,4	8,8	9,0	8,6	8,4	8,7	8,8	9,0	9,0	8,9	8,9	8,7
% encuestados que valoran entre 8-10	82,2	83,1	87,9	81,0	85,2	86,1	77,5	76,3	80,9	84,7	88,8	84,2	85,4	88,0	83,4
Trato personal administrativo (escala 1-10)															
Puntuación media	8,4	8,3	8,7	8,0	8,5	8,7	8,3	8,2	8,3	8,6	8,4	8,5	8,5	8,7	8,4
% encuestados que valoran entre 8-10	77,6	72,3	82,2	70,4	81,0	87,1	71,8	69,7	73,8	81,0	77,1	76,9	77,0	83,2	76,6
Correcta identificación de los profesionales															
% encuestados que responde todos + algunos	61,1	61,7	60,1	61,8	62,8	56,8	65,1	54,6	69,9	63,6	63,5	68,9	61,1	64,9	61,6
Respeto a la intimidad															
% encuestados que responde Sí	91,8	97,9	98,3	90,8	98,4	98,4	96,0	95,5	97,4	94,9	97,3	97,5	94,1	93,6	96,2

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl

Información



	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	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
Información general en admisión de urgencias															
% encuestados que responde que la consideran adecuada +pasé directamente	97,3	94,6	93,8	93,1	95,6	96,8	92,4	89,7	95,3	98,9	97,3	92,4	97,3	94,1	94,7
Información sobre el tiempo de espera hasta atención															
% encuestados que responde Sí	8,8	9,7	7,5	11,3	12,8	18,0	8,1	11,2	3,8	15,2	14,0	19,8	11,6	17,7	12,1
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (escala 1-10)															
Puntuación media	8,2	8,2	8,2	8,0	8,2	8,5	8,2	8,0	8,2	8,4	8,1	8,5	8,3	8,5	8,2
% encuestados que valoran entre 8-10	73,8	71,5	78,1	70,7	73,5	80,1	72,3	65,1	72,7	78,7	73,1	79,1	71,8	80,5	73,0
Información facilitada por enfermería (escala 1-10)															
Puntuación media	8,4	8,3	8,4	8,1	8,5	8,6	8,1	8,0	8,2	8,5	8,4	8,5	8,3	8,7	8,3
% encuestados que valoran entre 8-10	77,9	74,8	78,2	72,9	77,4	81,1	72,1	66,5	71,7	79,3	78,7	76,0	72,8	85,0	75,3

Información



	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salama nca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladolid	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl
Información a familiares/acompañantes															
% encuestados responde Sí	60,1	93,6	78,9	86,2	79,0	89,2	78,9	84,3	82,5	86,3	76,1	87,2	77,6	86,6	82,4
El lugar donde se informaba era adecuado															
% encuestados responden Sí	80,6	96,3	88,1	87,2	93,0	88,1	80,6	83,5	91,7	86,0	89,9	93,0	88,1	83,7	88,5
Satisfacción información al alta a domicilio															
Puntuación media	8,2	8,1	8,3	8,0	8,2	8,2	8,0	8,1	8,1	8,4	8,3	8,3	8,4	8,5	8,2
% encuestados que valoran entre 8-10	75,0	70,2	79,2	69,0	73,3	74,6	70,0	68,0	72,2	72,8	74,6	75,5	74,8	82,1	73,1
Satisfacción información al alta con ingreso															
Puntuación media	8,5	8,5	8,7	8,5	8,9	8,8	8,4	7,9	8,8	8,8	8,4	8,4	8,2	8,6	8,5
% encuestados que valoran entre 8-10	78,7	77,3	84,0	87,0	86,5	88,1	78,7	72,2	81,0	77,1	78,4	64,7	70,0	75,0	78,3
Satisfacción información al alta con traslado															
Puntuación media	9,3	9,0	9,0	8,6	7,6	9,5	10	8,1	-	9,3	-	9,0	7,7	8,0	8,3
% encuestados que valoran entre 8-10	100	100	100	80,0	50,0	100	100	61,5	-	100	-	75,0	66,7	71,4	70,8

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl



Atención-seguridad del paciente

	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	H. Santos Reyes	CAU León	H. Bierzo	CAU Palencia	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HCU Valladol id	H. Medina del Campo	HU Rio Hortega	CA Zamora	Sacyl
Realización de triaje															
% encuestados responden Sí	73,5	81,2	85,8	71,7	71,4	76,7	71,3	62,8	78,8	86,7	80,7	78,3	79,1	72,7	74,9
Tiempo espera hasta la atención del médico															
% encuestados responden poco +normal	57,4	69,0	78,0	62,8	59,5	76,4	55,5	53,1	66,7	68,5	62,1	59,8	54,1	66,4	61,7
Atención al dolor															
% encuestados responde Sí	90,5	93,4	89,3	92,5	90,2	91,9	86,3	85,2	82,9	92,7	90,4	97,5	91,3	90,0	89,9
Comprobación identidad del paciente															
% encuestados responde siempre+ la mayoría de las veces	75,1	71,6	74,3	64,6	63,5	73,9	58,5	67,8	67,4	78,0	69,3	79,7	78,3	72,9	70,4
Coordinación adecuada entre profesionales															
% encuestados responde Sí	87,4	92,0	91,0	87,1	89,6	93,5	89,1	82,3	89,4	93,2	89,4	83,5	90,9	89,7	88,9
Limpieza instalaciones (escala 1-10)															
Puntuación media	7,3	8,4	8,6	8,2	8,5	8,2	7,9	7,2	8,5	8,8	8,6	8,2	8,5	8,6	8,2
% encuestados que valoran entre 8-10	53,4	74,4	81,9	71,2	77,4	69,8	64,9	48,5	78,9	84,6	79,3	71,6	75,3	84,8	71,2

Confort



	CA Ávila	CAU Burgos	H. Santiago Apóstol	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
Comodidad instalaciones															
Puntuación media	6,7	7,8	8,0	7,4	7,8	7,6	7,2	6,5	7,9	8,3	8,1	7,7	8,1	8,1	7,6
% encuestados que valoran entre 8-10	42,0	60,9	69,5	55,3	61,5	54,1	54,0	38,6	63,5	71,3	68,9	59,0	68,0	69,1	58,7
Acompañamiento															
% encuestados responde Si	75,8	99,1	82,6	95,7	92,9	94,4	91,4	92,1	88,8	96,3	78,1	88,1	82,9	94,3	90,1
Ambiente adecuado															
% encuestados responde Si	70,5	87,9	90,5	79,8	82,1	85,9	85,1	62,2	87,5	88,1	87,8	83,6	68,9	81,6	79,6

Sacyl: Valoración hospitales de Sacyl