



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Hospitalización

2019

Proyecto corporativo de mejora EFQM
Dirección General de Sistemas de Información, Calidad y
Prestación Farmacéutica
Servicio de Calidad y Seguridad de Pacientes

Dimensiones e ítems analizados



Competencia profesional

Competencia profesional médicos
Competencia profesional enfermería



Trato

Trato y amabilidad médicos
Trato y amabilidad enfermería
Trato personal no sanitario



Intimidad

Respeto de la intimidad
Número de personas en formación



Información y participación

Comunicación del ingreso con suficiente antelación
Información sobre el funcionamiento del hospital
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad
Información facilitada por enfermería
Confidencialidad de la información (lugar adecuado)
Participación en la toma de decisiones
Información al alta



Seguridad del paciente

Tiempo dedicado por los médicos
Asignación de médico responsable
Prontitud atención enfermería
Atención al dolor
Comprobación identidad del paciente



Hostelería y confort

Restauración
Limpieza de la habitación
Respeto del descanso nocturno
Molestias por las visitas
Problema por compartir habitación



Valoración global

Valoración global de la atención
Cumplimiento de expectativas
Fidelidad
Satisfacción global con la estancia en el hospital

Hospitales	Universo	Encuestas realizadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	14.138	198	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	28.429	193	7,0
Hospital Santiago Apóstol de Miranda de Ebro	4.746	197	6,8
Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero	4.396	199	6,7
Complejo Asistencial Universitario de León	34.630	197	6,9
Hospital El Bierzo de Ponferrada	14.470	196	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	17.181	197	6,9
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	31.773	198	6,9
Complejo Asistencial de Segovia	11.975	193	7,0
Complejo Asistencial de Soria	7.849	198	6,8
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	24.883	196	6,9
Hospital de Medina del Campo	25.634	196	6,9
Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid	4.899	196	6,8
Complejo Asistencial de Zamora	17.441	198	6,9
Sacyl	242.444	2.752	1,86

2.752
ENCUESTAS EN
CASTILLA Y LEÓN



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, de forma telefónica, a una muestra de pacientes –mayores de 16 años– ingresados entre febrero y junio de 2019 en los hospitales dependientes de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. El muestreo fue estratificado, siendo los estratos cada uno de los hospitales públicos de nuestra Comunidad. Los resultados globales de la encuesta (Sacyl) tienen un error máximo del 1,86%, oscilando el error máximo en cada estrato entre el 6,7% y el 7%. La muestra fue proporcional a la población de estudio en las variables género (masculino, femenino), edad (16-40 años, 41-65 años, > 65 años), tipo de ingreso (urgente, programado) y área de hospitalización (médica, quirúrgica). Las medias y porcentajes globales están ponderados de manera proporcional a la representación de cada estrato en la muestra global.



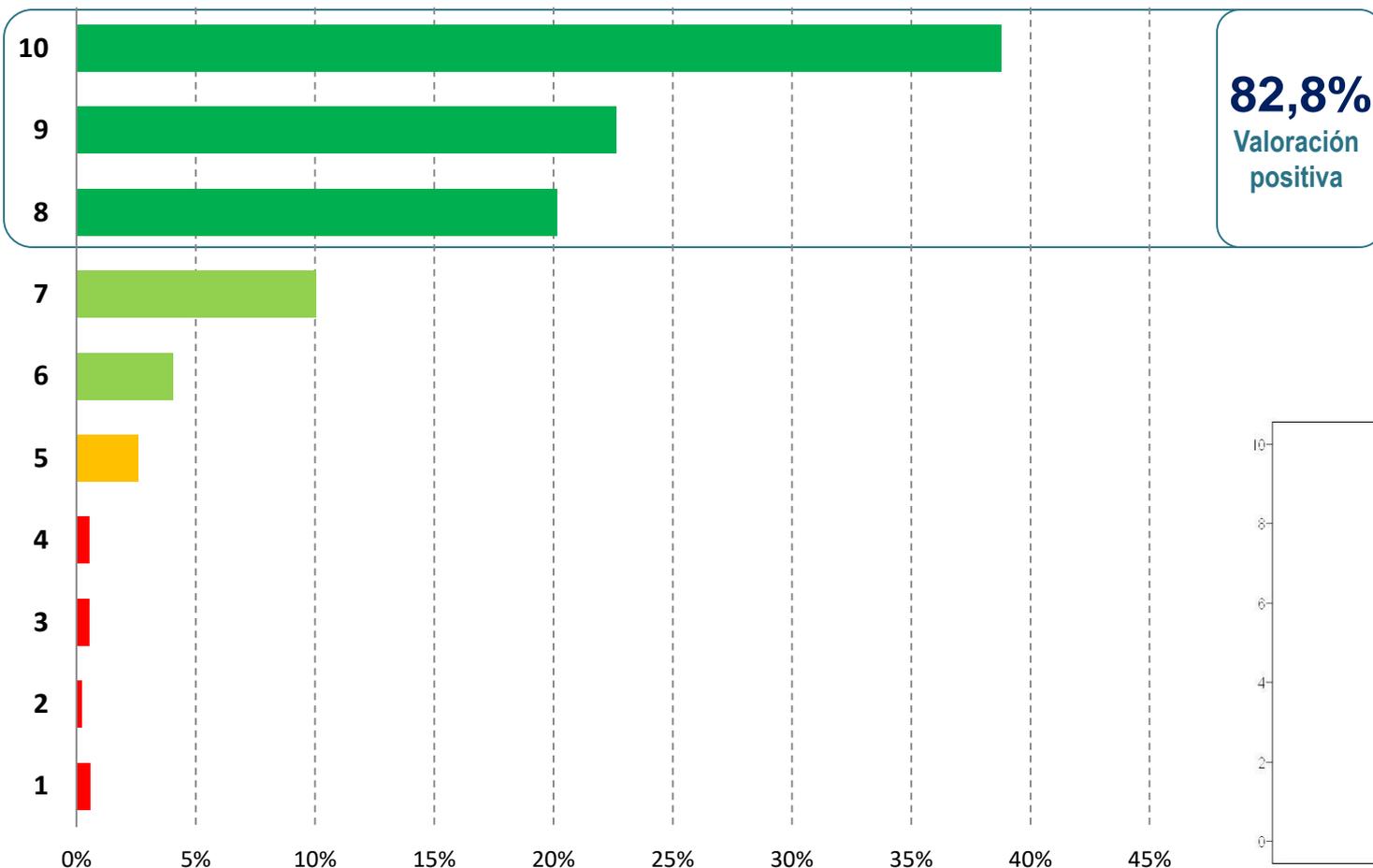
Resultados globales



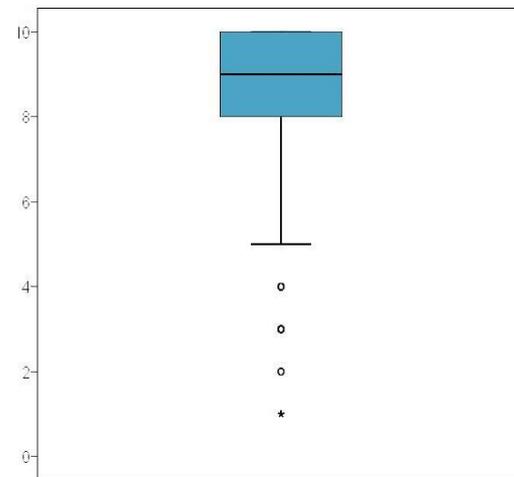
- Los pacientes puntúan su **satisfacción global con el ingreso hospitalario** con un **8,68/10**.
- El **95,1%** consideran que la **atención que recibieron fue buena o muy buena**. En todos los hospitales este ítem está en cifras muy cercanas o superiores al **90%**.
- En **22 de los 28 ítems** analizados en la encuesta, más del **80%** de los encuestados realizaron una valoración positiva.

Valoración global: satisfacción global

Teniendo en cuenta toda la experiencia de su ingreso hospitalario, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su estancia en el hospital? (escala 1-10)

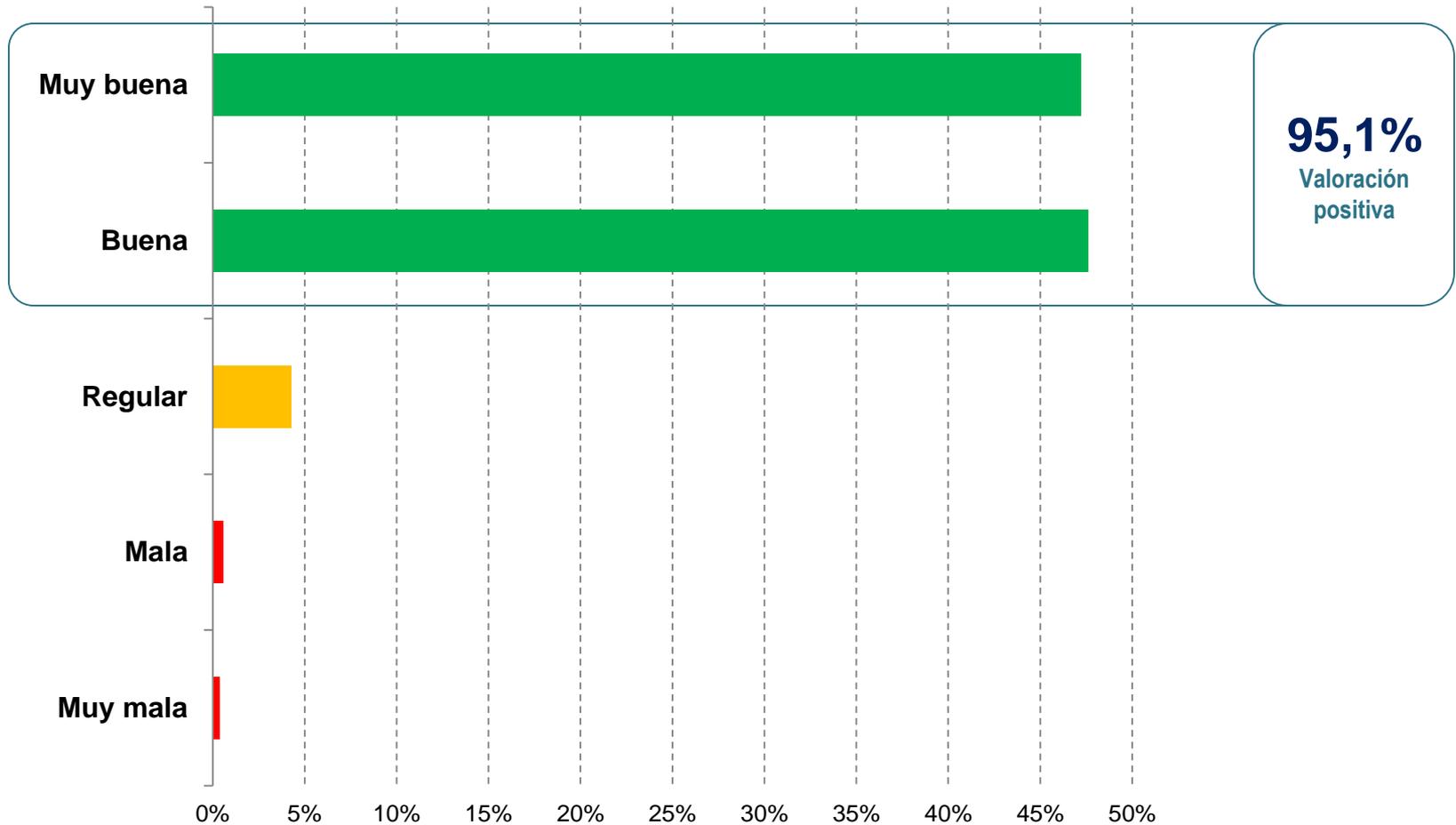


Media Sacyl
8,68



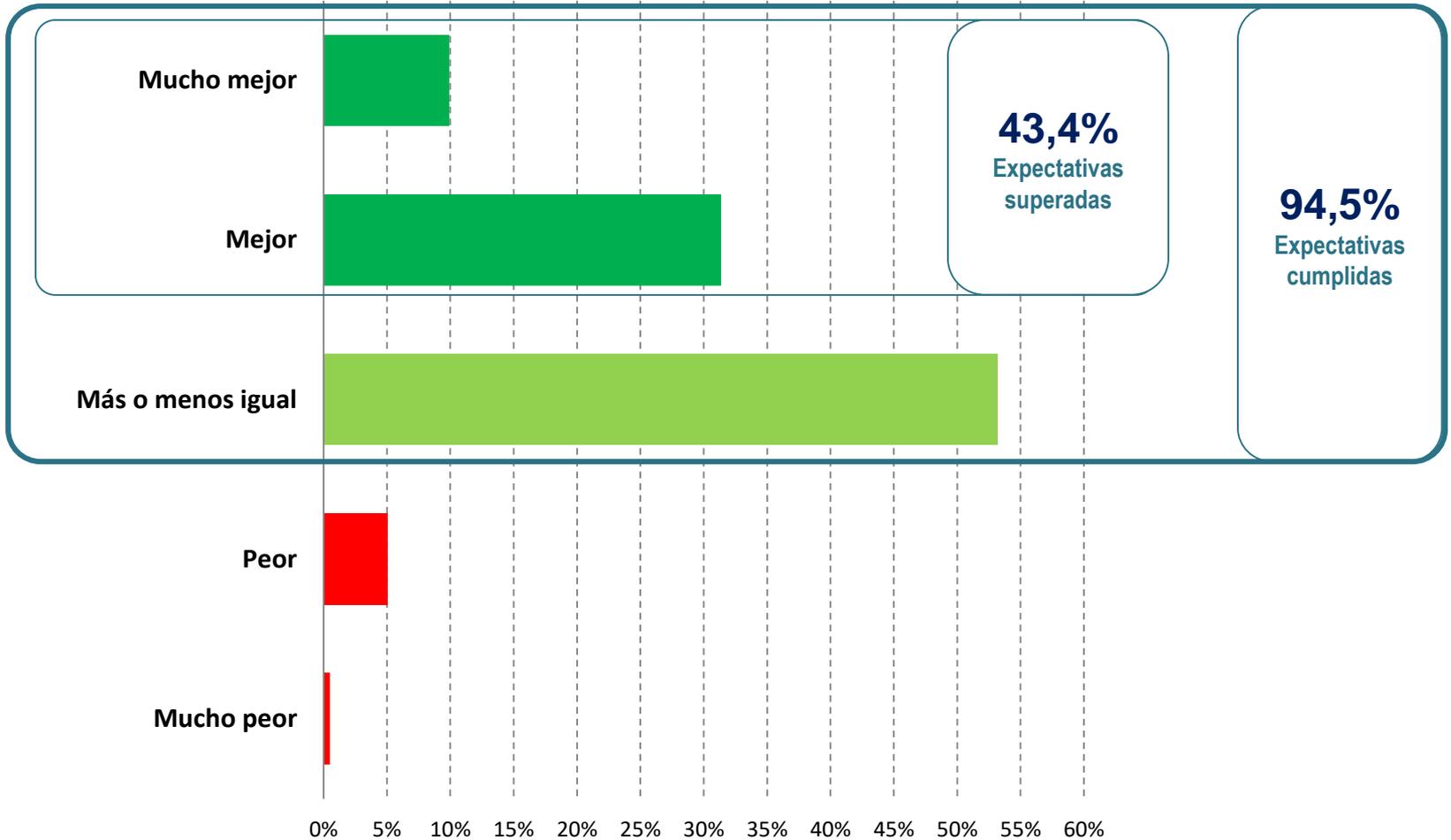
Valoración global: atención

Considerando de manera global su estancia en el hospital, en general, la atención recibida fue...



Valoración global: expectativas

Y respecto a lo que usted 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 solicitaba 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

	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 global de la atención recibida															
% encuestados que la valoran como muy buena o buena	93,9	94,2	90,9	95,5	96,9	89,2	98,0	93,4	93,4	93,8	96,9	96,4	96,9	95,4	95,1
Cumplimiento de expectativas															
% encuestados que valoran que la atención fue mucho mejor, mejor o más o menos igual que lo que esperaban	94,2	95,0	92,3	93,5	97,3	90,1	96,7	90,5	97,1	95,0	94,4	96,4	95,3	94,9	94,5
Fidelidad															
% encuestados que volverían a ese hospital, en caso de poder elegir	92,1	96,8	85,9	92,1	99,0	90,9	98,4	93,3	94,2	94,8	94,9	96,8	98,4	95,4	95,6
Satisfacción global con la estancia en el hospital (escala 1-10)															
Puntuación media	8,55	8,46	8,11	8,58	9,01	8,36	8,86	8,45	8,76	8,56	8,73	8,97	8,9	8,73	8,68
% encuestados que valoran entre 8-10	79,8	79,8	66,0	80,4	91,4	75,0	84,3	77,8	84,5	81,3	83,2	87,2	85,7	85,4	82,8

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en hospitalización 2019.



Competencia profesional

	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
Competencia profesional médicos (escala 1-10)															
Puntuación media	8,85	8,76	8,33	8,71	9,21	8,33	8,97	8,83	8,84	8,74	9,06	9,13	8,88	8,66	8,90
% encuestados que valoran entre 8-10	85,4	86,0	75,6	84,4	90,9	84,7	87,8	85,9	85,0	85,4	88,8	92,9	87,2	83,3	86,8
Competencia profesional enfermería (escala 1-10)															
Puntuación media	8,74	8,55	8,41	8,70	9,10	8,79	8,86	8,69	8,84	8,73	8,89	8,84	8,94	8,61	8,80
% encuestados que valoran entre 8-10	83,8	81,3	78,2	80,9	88,8	82,7	85,3	80,8	87,0	82,8	85,7	85,7	84,7	82,3	84,0

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en hospitalización 2019.



Trato e 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
Trato y amabilidad médicos (escala 1-10)															
Puntuación media	9,06	8,94	8,55	8,97	9,21	9,03	9,19	8,87	9,05	9,05	9,14	9,24	9,13	8,84	9,04
% encuestados que valoran entre 8-10	88,9	87,0	78,7	87,4	91,4	87,8	91,9	85,4	91,2	91,4	89,3	92,3	92,3	83,3	88,8
Trato y amabilidad enfermería (escala 1-10)															
Puntuación media	8,82	8,72	8,77	9,02	9,15	9,01	9,02	8,83	8,92	8,91	9,08	8,94	9,11	8,74	8,95
% encuestados que valoran entre 8-10	83,8	84,5	85,8	88,9	88,3	87,2	87,8	84,3	85,5	87,4	90,3	87,8	91,3	84,3	87,0
Trato personal no sanitario (escala 1-10)															
Puntuación media	8,55	8,31	8,29	8,65	8,83	8,54	8,48	8,38	8,56	8,7	8,7	8,71	8,73	8,47	8,57
% encuestados que valoran entre 8-10	78,8	73,6	77,7	81,4	84,8	77,6	77,7	73,7	82,4	81,8	82,1	81,1	85,2	79,8	79,7
Respeto de la intimidad															
% encuestados responden Sí	97,4	97,4	98,0	97,4	99,5	95,4	98,5	97,5	98,4	99,0	97,4	98,5	99,0	98,5	98,0
Número adecuado de personas en formación															
% encuestados responden Sí	98,2	94,7	95,9	93,8	97,6	91,3	95,9	93,4	97,5	96,4	96,5	98,8	94,9	96,5	95,7

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en hospitalización 2019.



	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
Comunicación del ingreso con suficiente antelación															
% encuestados responden <i>Sí</i>	91,0	89,7	87,0	94,4	94,7	83,3	92,7	87,7	89,3	90,1	88,4	91,9	91,5	97,2	90,7
Información sobre funcionamiento del hospital															
% encuestados responden <i>Sí</i>	81,0	62,3	55,9	67,2	79,7	64,9	72,1	67,6	85,9	70,9	77,2	75,5	78,4	60,7	72,3
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (escala 1-10)															
Puntuación media	8,86	8,38	8,25	8,54	8,97	8,66	8,83	8,53	8,83	8,67	8,73	9,07	8,6	8,51	8,68
% encuestados que valoran entre 8-10	85,4	75,1	73,1	79,4	86,8	80,1	83,8	78,3	83,4	81,8	81,1	89,3	79,1	79,3	81,0
Información facilitada por enfermería (escala 1-10)															
Puntuación media	8,80	8,33	8,56	8,94	8,94	8,72	8,79	8,60	8,73	8,68	8,69	8,83	8,76	8,43	8,67
% encuestados que valoran entre 8-10	84,3	74,6	76,1	82,4	83,8	80,1	81,2	80,8	81,9	80,8	81,1	86,2	84,2	78,3	81,0
Confidencialidad información (lugar adecuado)															
% encuestados responden <i>Sí</i>	82,4	84,0	75,5	77,9	87,2	78,2	81,5	80,2	87,2	88,8	78,0	87,3	84,8	86,7	83,1
Información al alta (escala 1-10)															
Puntuación media	8,74	8,39	8,19	8,69	8,83	8,4	8,79	8,44	8,68	8,52	8,77	8,89	8,76	8,35	8,62
% encuestados que valoran entre 8-10	84,8	74,1	77,2	83,4	83,2	74,0	80,7	77,3	82,9	79,3	83,2	86,7	84,7	76,8	80,3
Participación en la toma de decisiones															
% encuestados responden <i>Sí</i>	76,7	68,8	72,6	72,6	78,3	74,9	79,1	76,8	78,0	77,6	79,7	82,5	71,3	77,0	76,0



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 empleado por los médicos es suficiente															
% encuestados responden Sí	92,7	92,6	87,5	92,3	93,3	90,6	92,7	86,8	92,1	94,7	95,3	96,9	87,5	89,7	91,4
Asignación de médico responsable															
% encuestados responden Sí	76,1	58,0	61,9	72,2	71,8	64,3	74,3	61,9	71,8	65,9	62,3	79,7	69,9	60,0	66,5
Prontitud en la atención de enfermería															
% encuestados responden Sí	93,3	93,2	94,8	93,1	92,8	89,8	94,9	93,6	95,8	96,2	95,7	91,2	92,1	86,5	93,0
Atención al dolor															
% encuestados responden Sí	95,9	93,3	95,4	94,4	97,9	92,1	97,3	95,4	96,3	97,4	97,4	95,8	92,3	95,3	95,5
Comprobación de la identidad del paciente															
% encuestados responden siempre o la mayoría de las veces	82,2	80,5	73,6	70,2	81,8	75,0	83,9	77,5	85,5	87,2	81,0	78,7	81,0	84,4	80,8

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en hospitalización 2019.



Hostelería 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
Restauración (escala 1-10)															
Puntuación media	7,82	6,88	6,66	8,32	7,86	7,56	8,27	7,06	7,69	7,9	7,9	8,31	7,85	7,29	7,60
% encuestados que valoran entre 8-10	62,1	45,1	39,1	72,4	69,0	58,2	72,6	51,5	61,7	62,1	64,8	69,9	63,3	56,1	60,1
Limpieza de la habitación (escala 1-10)															
Puntuación media	7,73	8,4	8,14	8,56	8,8	7,85	8,56	7,81	7,84	8,97	8,27	8,49	8,82	8,49	8,35
% encuestados que valoran entre 8-10	63,6	76,2	71,6	75,9	82,7	63,3	79,7	64,6	68,9	87,4	71,9	74,0	83,7	78,3	74,7
Respeto del descanso nocturno															
% encuestados responden <i>Sí</i>	89,2	88,6	83,2	86,2	90,8	86,4	87,2	90,1	91,2	89,0	84,3	86,8	88,1	87,5	88,3
Molestias por las visitas															
% encuestados responden <i>No</i>	89,6	91,6	83,9	87,2	91,7	83,4	87,2	87,1	88,9	92,9	82,0	85,4	90,6	86,0	88,1
Problemas por compartir habitación															
% encuestados responden <i>No</i>	94,5	93,6	91,3	89,1	94,2	93,0	92,5	88,8	94,4	92,9	86,2	94,8	90,4	91,4	91,6

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en hospitalización 2019.