



Encuesta de Satisfacción al Alta. Herramienta evaluadora de la calidad en los cuidados al paciente

Jiménez Raya, M^a M., García Gallardo, M^a C, Linde Terribas, B. Diplomadas en Enfermería de la UGC Digestivo, HU San Cecilio, Granada

Introducción

La Consejería de Salud de la Junta de Andalucía establece al ciudadano como centro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). Por lo tanto sus necesidades, demandas, expectativas y satisfacción se convierten en los objetivos fundamentales de toda política sanitaria andaluza.

Objetivos

- Evaluar la calidad de los cuidados integrales al paciente
- Valoración de las necesidades percibidas
- Identificar posibles mejoras

Metodología

Estudio observacional descriptivo, mediante cuestionario autoadministrado, anónimo y voluntario, entregado durante siete meses a 189 pacientes al alta hospitalaria. Consta de 20 ítems con elementos tipo Likert más dos preguntas abiertas. Los datos recogidos han sido diferenciados en 4 grupos; General, Normativa, Personal y Hostelería en los que se miden variables como máxima mínima y media. La codificación de cada respuesta con un número, según el orden que ocupa en el cuestionario y una letra que identifica el concepto al que pertenece, monitoriza aspectos muy específicos permitiéndonos seguimientos y análisis muy concretos

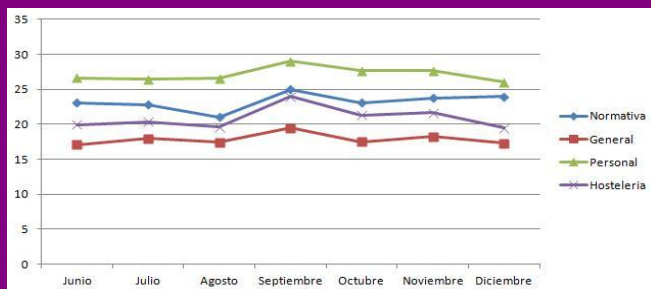
Resultado

Ítems que aparecen en la encuesta

Código encuesta	07110001C	07110002A	07110003B
G1 ¿La atención sanitaria recibida es satisfactoria?	5	4	3
G2 ¿Recomendaría el servicio?	3	3	3
N3 ¿La información sanitaria ha sido adecuada?	5	3	5
N4 La información sanitaria ha sido confidencial	5	3	5
N5 La información recibida en lugar adecuado	5	2	5
N6 Respeto de la intimidad	5	4	4
N7 Correcta identificación de trabajadores	5	3	4
P8 Actitud o disposición en médicos	5	4	5
P9 Actitud o disposición de enfermería	5	2	4
P10 Actitud o disposición administración	4	3	2
P11 Actitud o disposición celadores	5	3	4
P12 Respeto amabilidad corrección	5	3	4
G13 Satisfacción general con la unidad	5	3	4
G14 ¿Qué le parece el horario de visitas	4	4	4
H15 Accesibilidad, señalizaciones	4	4	4
H16 Opinión sobre el confort de la habitación	2	3	1
H17 ¿Qué le parece la limpieza del hospital?	4	3	4
H18 Disponibilidad de lencería	5	4	5
H19 Papel de manos y WC	4	4	4
P20 ¿Ha recibido ayuda cuando lo ha necesitado?	5	4	3
Puntuación obtenida	90	67	77

Tratamiento de las encuestas para contaje

GENERAL	07110001C	07110002A	07110003B
G1 ¿La atención sanitaria recibida es satisfactoria?	5	4	3
G2 ¿Recomendaría el servicio?	3	3	3
G13 Satisfacción general con la unidad	5	3	4
G14 ¿Qué le parece el horario de visitas	4	4	4
	17	14	14
NORMATIVA	07110001C	07110002A	07110003B
N3 ¿La información sanitaria ha sido adecuada?	5	3	5
N4 La información sanitaria ha sido confidencial	5	3	5
N5 La información recibida en lugar adecuado	5	2	5
N6 Respeto de la intimidad	5	4	4
N7 Correcta identificación de trabajadores	5	3	4
	25	15	23
PERSONAL	07110001C	07110002A	07110003B
P8 Actitud o disposición en médicos	5	4	5
P9 Actitud o disposición de enfermería	5	2	4
P10 Actitud o disposición administración	4	3	2
P11 Actitud o disposición celadores	5	4	4
P12 Respeto, amabilidad, corrección	5	3	4
P20 ¿Ha recibido ayuda cuando lo ha necesitado?	5	4	3
	29	20	22
HOSTELERIA	07110001C	07110002A	07110003B
H15 Accesibilidad, señalizaciones	4	4	4
H16 Opinión sobre el confort de la habitación	2	3	1
H17 ¿Qué le parece la limpieza del hospital?	4	3	4
H18 Disponibilidad de lencería	5	4	5
H19 Papel de manos y WC	4	4	4
	19	18	18



Conclusiones

Las encuestas de satisfacción nos proporcionan una herramienta de trabajo para poder elaborar e implantar áreas de mejora que satisfagan las necesidades de los pacientes a nuestro cargo