

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA UGC DE GINECOLOGÍA Y PATOLOGÍA DE MAMA 2015

HOSPITAL DE LA MUJER (H.U. VIRGEN DEL ROCÍO)

AUTORES: SÁNCHEZ CALDERÓN, MARÍA ROCÍO, GÁLVEZ MARTÍN ROCÍO, MONTES REVILLA MARÍA DEL ROCÍO (ENFERMERAS)

INTRODUCCIÓN

La realización de encuestas de satisfacción en nuestra UGC de Ginecología y Patología de Mama nos permite aproximarnos a la percepción que tienen nuestros pacientes de la atención prestada. Las hemos realizado con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Con ello no sólo nos limitamos a recoger opiniones positivas o negativas de nuestra atención, sino que el contenido de las mismas constituye una fuente de información de gran importancia para realizar propuestas de mejora tras su análisis.

OBJETIVOS

Con la realización de las encuestas de satisfacción en nuestra UGC pretendemos valorar aspectos tales como:

- El grado de satisfacción
- Los aspectos de confort e intimidad, y
- La atención e información recibida por todas las categorías profesionales.

MÉTODO

- Las encuestas se distribuyeron en los diferentes ámbitos asistenciales, procesándose un total de 39 encuestas de pacientes atendidos en Hospitalización.
- La encuesta incluye 27 preguntas con varias posibles respuestas, en función del grado de satisfacción, así como un campo de texto libre para realizar observaciones sobre la atención recibida.

Variables del modelo de datos :

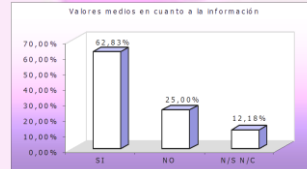
- El 66,7% de las encuestas ha sido respondida por el propio paciente y un 10,3% por el familiar. El 23% restante no responde al ítem.
- El 56,4% de las encuestas han sido respondidas por mujeres y el 7,6% por varones. El 23% restante no contesta al ítem.
- La distribución por tramos de edad es la siguiente:

Edad	Porcentaje
De 15 a 29 años	10,8%
De 30 a 45 años	40,5%
De 46 a 65 años	24,30%
Más de 65 años	2,7%
No contesta	21,6%

RESULTADOS

	Muy Buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	N/S/N/C
¿Cómo considera usted su satisfacción global con la atención recibida?	56,8%	27%	8,1%	0%	0%	8,1%
Si usted ingresó de forma programada, ¿cómo considera la información que le facilitaron sobre el procedimiento de ingreso?	64,1%	25,6%	5,1%	0%	2,6%	2,6%
Cuando usted llegó a la habitación, ¿cómo considera la información que le facilitaron sobre el funcionamiento de la planta?	53,8%	23,1%	15,4%	7,7%	0%	0%
Si usted ha tenido que realizar algún trámite administrativo, ¿cómo considera la atención recibida?	56,4%	10,3%	15,4%	0%	0%	17,9%
¿Cómo considera usted la identificación de los profesionales que le atendieron?	35,9%	25,6%	15,4%	2,6%	0%	20,5%
¿Cómo considera usted la comodidad de la habitación que ocupó durante su ingreso?	35,9%	23,1%	35,9%	5,1%	0%	0%
¿Cómo considera usted la comida que se le facilitó durante su ingreso?	23,1%	30,8%	30,8%	10,3%	0%	5%
¿Cómo considera usted la limpieza del hospital?	53,8%	30,8%	15,4%	0%	0%	0%
¿Cómo considera Vd. el trato recibido por los médicos?	76,9%	17,9%	2,6%	0%	0%	2,6%
¿Cómo considera el trato recibido por los enfermeros?	76,9%	15,4%	5,1%	0%	0%	2,6%
¿Cómo considera el trato recibido por los auxiliares de enfermería?	71,8%	20,5%	7,7%	0%	0%	0%
¿Cómo considera el trato recibido por los celadores?	66,7%	17,9%	5,1%	0%	0%	10,3%
¿Cómo considera el trato recibido por los trabajadores sociales?	33,3%	7,7%	5,1%	0%	0%	53,9%
¿Cómo considera el trato recibido por los fisioterapeutas?	25,6%	2,6%	0%	0%	0%	71,8%
¿Cómo considera usted la información que le dieron sobre el diagnóstico?	56,4%	35,9%	2,6%	2,6%	0%	2,5%
¿Cómo considera usted la información que le dieron sobre las pruebas que se debía realizar?	61,5%	30,8%	5,1%	2,6%	0%	0%
¿Cómo considera usted la información que le dieron sobre el tratamiento?	59%	23,1%	7,7%	5,1%	0%	5,1%
Si usted necesitó alguna aclaración sobre algún aspecto, ¿cómo considera la información que le dieron?	66,7%	25,5%	2,6%	2,6%	0%	0%

Ante la pregunta: "¿Considera usted que se ha respetado su intimidad en las siguientes situaciones?", se obtuvieron los siguientes resultados:	SI siempre	La mayoría de las veces	Solo alguna vez	Nunca	N/S/N/C
Cuando le ayudaron en su aseo personal	82,1%	2,6%	2,6%	2,6%	10,1%
Cuando el médico le exploró	94,2%	0%	0%	0%	5,8%
Cuando le realizaron curas o cuidados	87,2%	5,1%	0%	0%	7,7%
Cuando le facilitaron información	87,2%	5,1%	0%	0%	7,7%
	SI	NO	N/S/N/C		
¿Le han facilitado al ingreso la Guía de Usuarios del Hospital?	35,9%	51,3%	12,8%		
¿Le han facilitado al ingreso la Guía de Usuarios de la Unidad en la que ha estado ingresado?	38,5%	48,7%	12,8%		
¿Le han facilitado el informe de alta médica?	84,6%	0%	15,4%		
¿Le han facilitado información sobre los cuidados necesarios tras el alta?	92,3%	0%	7,7%		
Recomendaría el hospital a otras personas?	94,9%	0%	5,1%		



Observaciones realizadas en el texto libre:

- "El colchón es horrible, visita saturada"
- "Trato impecable, gracias."
- "Que fueran algunas enfermeras más cariñosas y amables, más delicadas. Trato muy brusco hoy."
- "Muchas gracias por el buen cuidado en la planta 6."
- "Estoy muy agradecida de todo lo que habéis hecho por mí, tenemos suerte de teneros."
- "Muy agradecida por el trato recibido".
- "A pesar de los recortes el hospital funciona muy bien".
- "Alta muy pronto, mal."
- "Problema cuando llegamos no aparecían sus datos ni constaba que había sido avisada para la intervención. Problema administrativo, por lo demás muy satisfeco."
- "Todo el trato recibido desde la llegada al hospital hasta la salida del mismo ha sido excelente."
- "Muchísimas gracias. En la comida por ser intolerante a ciertos componentes no se tuvo en cuenta, por este motivo no estuve contenta."
- "Buena. El esfuerzo por atender al paciente que estáis haciendo está muy bien, pero tiene que continuar para larga duración".

CONCLUSIONES

La satisfacción en general por parte de las pacientes hospitalizadas ha sido considerada como muy bueno o bueno (83,8%).

En cuanto a la atención general recibida en la unidad, es reconocida como buena o muy buena, sin embargo, existe un descontento en cuanto al 5,2% de pacientes, en lo referente a las recomendaciones al alta y al tratamiento; así como para el 7,7% es mala la información al ingreso, sobre el funcionamiento de la unidad.

Un 94,9% de las pacientes recomendarían la UGC a otras pacientes.

Si hablamos de confort e intimidad, ha sido satisfactorio para un 95% de las encuestadas, señalando como puntos a mejorar la comida (mala para el 10,3%), y la asistencia a la hora del aseo personal (mala para el 5,2%).

BIBLIOGRAFÍA

- Dierssen-Sotos T, Rodríguez-Cudín P, Robles-García M, Brugos-Llamazares V, Gómez-Acebo I, Llorca J. Factors associated with patient satisfaction with hospital care. Anales Sis San Navarra [revista en la Internet]. 2009 Dic [citado 2016 Abr 05]; 32(3): 317-325. Disponible en: http://scielo.iecili.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-6627200900030002&lng=es.
- Saturno PJ. Nueva encuesta posthospitalización del INSALUD. Universidad de Murcia (Murcia). 2001; 149
- Rahmqvist M, Barz AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. Int J Qual Health Care. 2010; 86-92
- Mira JJ, Aranz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vialler J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Preventiva 1998; IV: 12-18.
- Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000; 114(Supl 3): 26-33.
- Encuestas de Satisfacción de Pacientes - WEB del Servicio Andaluz de Salud <http://www.jumadecandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/intermedicacion.asp>
- Mús A, Parra P, Bermejo RM, Hidalgo MD, Calle JE. Improving quality in healthcare: What makes a satisfied patient? Rev Catib Asist. 2016 Feb 8; pii: S1134-282X(15)00180-3. doi: 10.1016/j.cali.2015.11.006