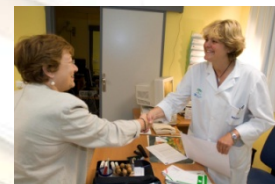




Encuestas de satisfacción 2012

Objetivo

- Conocer la valoración de la ciudadanía sobre los servicios sanitarios públicos:
 - Centros de atención primaria
 - Hospitales
 - Hospitales de Alta Resolución



Evolución de la encuesta

- Catorce años de encuestas
- Modificaciones en metodología
 - Análisis bianual: más ajustado y más profundo de la sanidad
- Estudio independiente realizado por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESA)

Descripción de la encuesta 2012

- **21.384** entrevistas en total
- **12.698** en centros de atención primaria
- **7.426** en hospitales
- **1.260** en hospitales de Alta Resolución



Descripción de la encuesta 2012

- **930** centros sanitarios:
- **424** consultorios locales
- **53** consultorios auxiliares
- **404** centros de salud
- **49** hospitales



Resultados globales

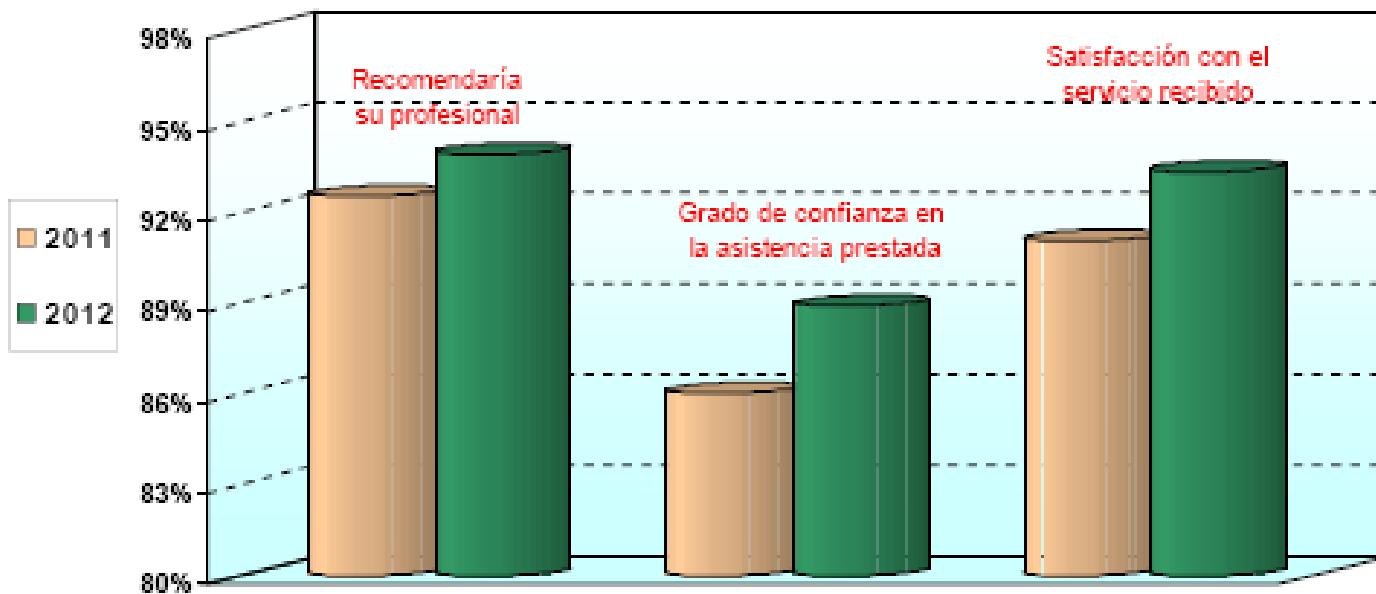
- Importante valoración de la labor de los profesionales
- Valoran más la asistencia sanitaria pública los ciudadanos que más la utilizan
- Los hombres manifiestan sentirse más satisfechos con el servicio recibido y mayor confianza con la asistencia



Resultados en atención primaria

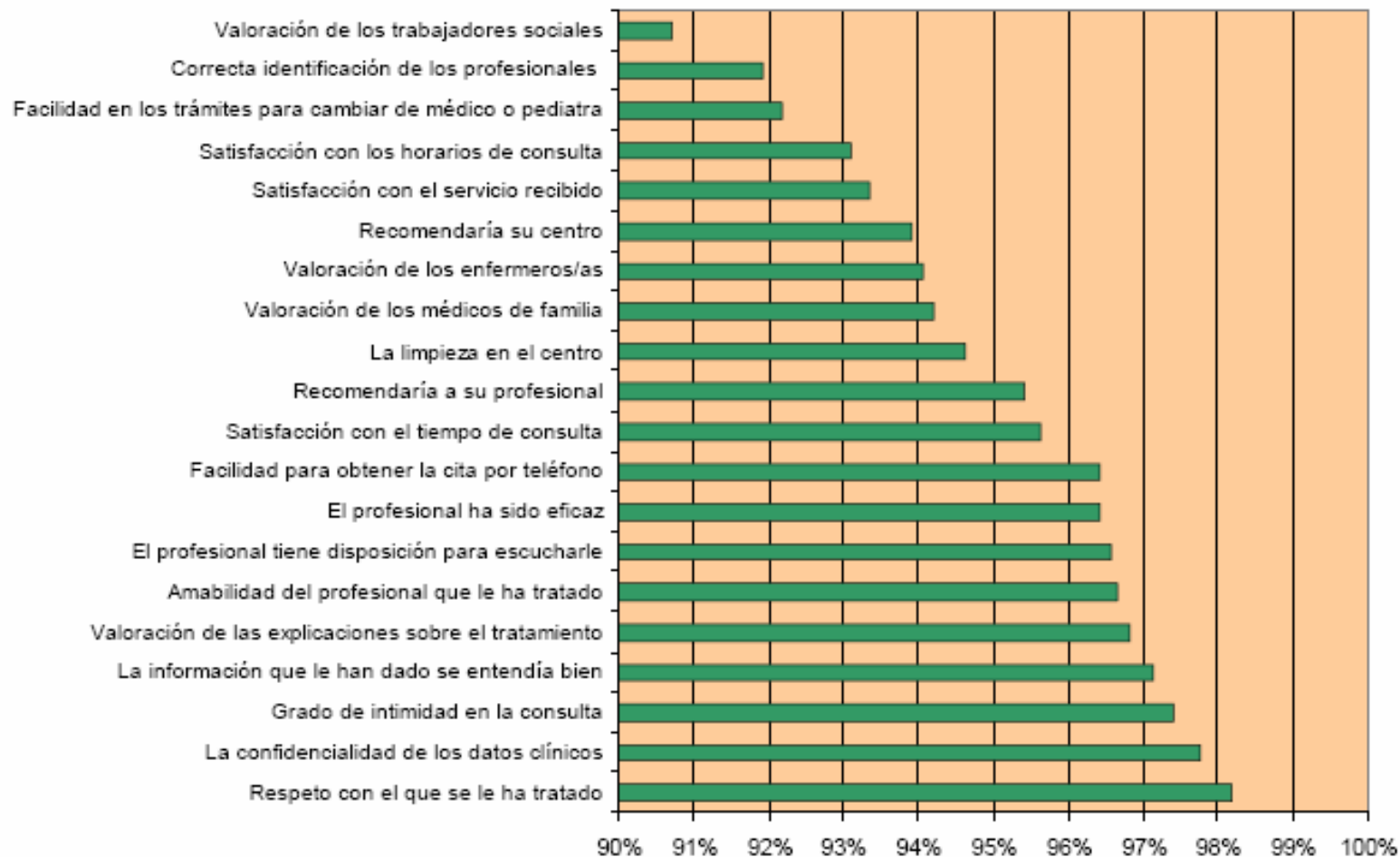
Indicadores de satisfacción global

Cuestionario:
- Casi 80 preguntas
Entrevistas:
- 12.698



Resultados en atención primaria

Derechos y deberes



Resultados en atención primaria

Aspectos más valorados

- 95,4% recomendaría al profesional que le atendió
- 98,2% valora el respeto.
- 97,8% valora la confidencialidad de los datos clínicos
- 97,4% valora el grado de intimidad en consulta
- 97,1% valora la claridad de la información
- 96,8% valora las explicaciones sobre el tratamiento
- 96,6% valora la amabilidad con la que ha sido tratado
- 96,4% valora la eficacia del profesional.
- 96,6% valora la disposición del profesional por escuchar.
- 95,6% valora el tiempo de consulta
- 96,4% valora la facilidad para obtener cita por teléfono



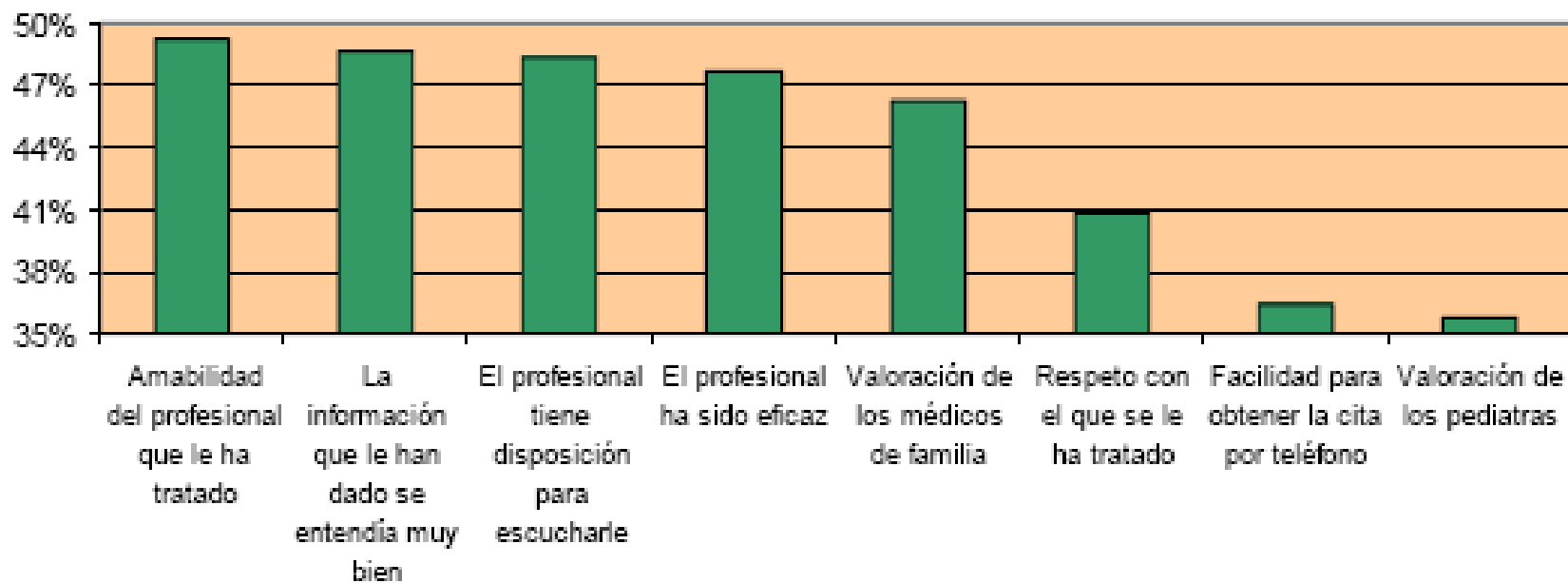
Resultados en atención primaria

Indicadores entre el 90 y 95%

- 94,2%: satisfacción con los médicos de familia
- 94,1%: satisfacción con las enfermeras
- 93%: satisfacción con los horarios de consultas
- 92,2%: satisfacción con los trámites para cambiar de médico
- 94,6%: satisfacción con la limpieza del centro
- 90,7%: satisfacción con los trabajadores sociales
- 91,9%: satisfacción con la correcta identificación de los profesionales

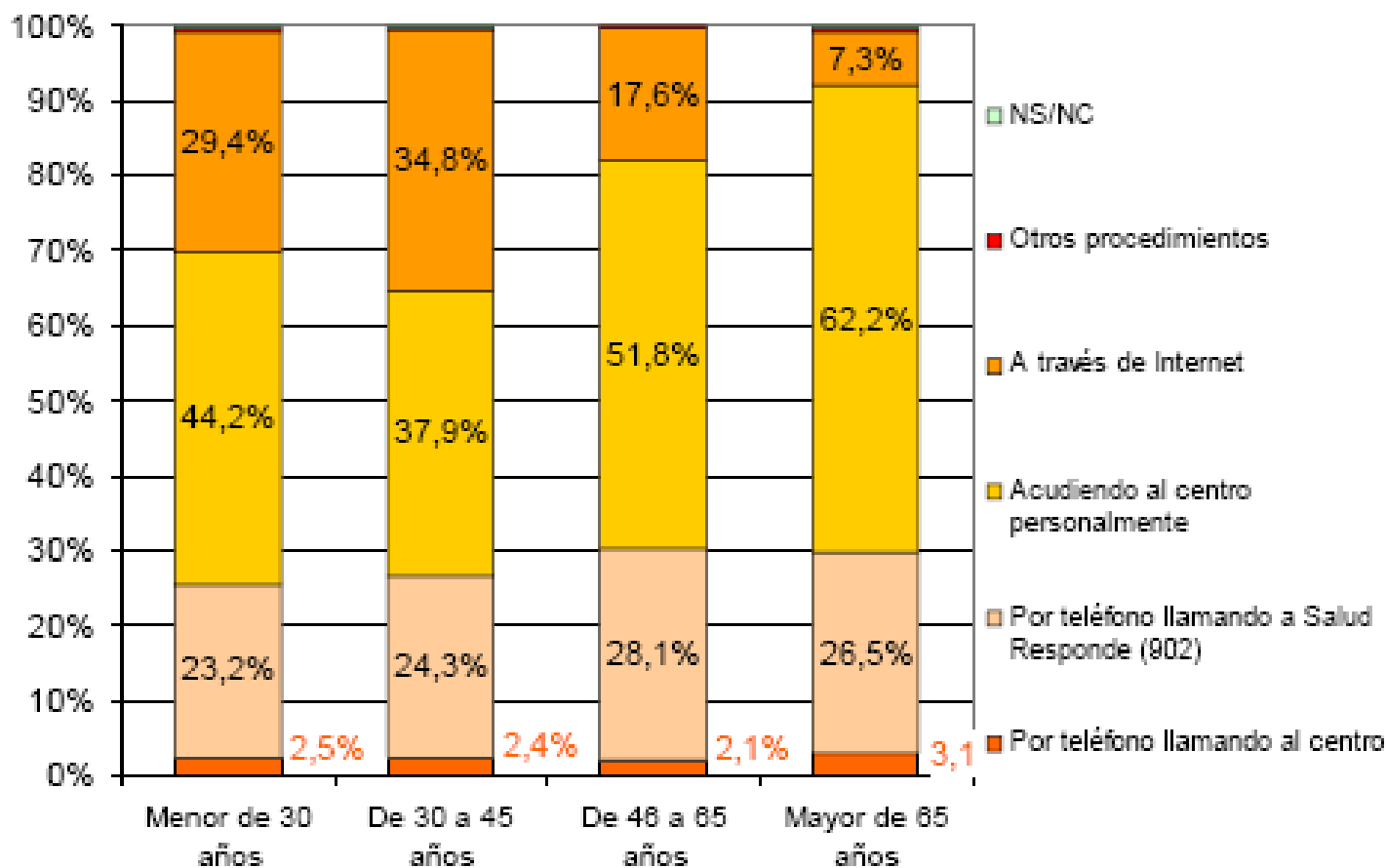
Resultados en atención primaria

Indicadores "excelentes"



Resultados en atención primaria

Vías para solicitar la cita previa



Resultados en atención primaria

Mejoras en los últimos años

- Facilidad para obtener cita por teléfono -> **+ 2,2 puntos**
- Posibilidad de un usuario de dar su opinión sobre los tratamientos -> **+5**
- Valoración de la organización del centro -> **+5** en dos años

Resultados en atención primaria

Aspectos a mejorar

- Tiempo de permanencia en sala de espera. Un 68,2% de los usuarios con cita dicen estar satisfechos y un 66,2% de los que tenían números. Estos indicadores han incrementado 6,5 y 10,8 puntos.

Según los datos extraídos de la encuesta, el tiempo de permanencia de los usuarios en la sala de espera está en 16 minutos para las consultas con cita previa y 21 minutos para los que no tienen

Resultados en atención primaria

Un tercio de los usuarios no cambiaría nada en su centro

El 66,2% de los usuarios percibe su estado de salud como bueno o muy bueno

Los andaluces acuden 11 veces al año al médico

Resultados en atención hospitalaria

Hospitales públicos: **regionales y comarcales**

Resultados generales

- 90,9% índice de satisfacción con el servicio recibido
- 94,2% recomendaría el hospital a un familiar o amigo
- 79,5% tiene confianza en la asistencia recibida

Cuestionario:

- 81 preguntas

Entrevistas:

- 7.426



Resultados en atención hospitalaria

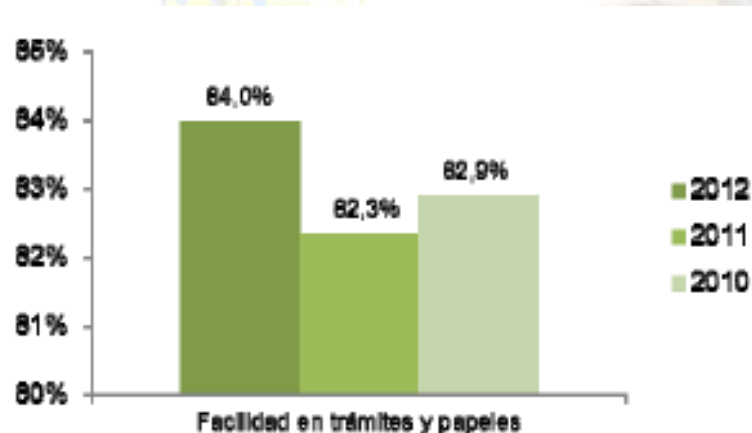
Lo más valorado

INDICADORES DE SATISFACCIÓN: FORTALEZAS (Respuestas con porcentajes de satisfacción superiores al 90%)		2010	2011	2012
P43	Recomendaría el hospital	92,3%	92,3%	94,2%
P28.1	Valoración de los médicos	90,8%	90,8%	92,7%
P21	Valoración del respeto con el que se le ha tratado	90,0%	90,3%	92,1%
P1	Satisfacción con el servicio recibido	89,4%	89,3%	90,9%
P28.5	Valoración de los auxiliares de enfermería	89,2%	88,4%	90,8%
P28.2	Valoración de los enfermeros/as	88,0%	88,3%	90,4%

Aspectos relacionados con los médicos (aumento con respecto a otros años)

- Valoración de la atención al acompañante (88,4%)
- Disposición del personal para escucharle (84,3%)

Resultados en atención hospitalaria



Aspectos administrativos y organizativos

- Facilidad para resolver trámites y papeles (84%)
- Correcta señalización del hospital (83,8%)
- Identificación de los profesionales (82,7%)
- Limpieza del hospital (85,2%)

Resultados en atención hospitalaria

Valores de excelencia: Siete aspectos

- Satisfacción con el servicio recibido
- Satisfacción con la información dada por los médicos
- Valoración del respeto con el que ha sido tratado
- Valoración de los médicos
- Valoración de los enfermeros
- Valoración de los auxiliares
- Valoración de los celadores



Resultados en atención hospitalaria

Hospitales de Alta Resolución

Para el 93% de los usuarios la implantación de este centro hospitalario en su municipio ha supuesto una mejora en la atención

Cuestionario:

- 80 preguntas

Entrevistas:

- 1.260

Resultados generales

- 94,7% índice de satisfacción con el servicio recibido
- 93,4% recomendaría el hospital a un familiar o amigo
- 83,4% grado de confianza en la asistencia



Resultados en atención hospitalaria

Hospitales de Alta Resolución

15 indicadores de satisfacción de más del 90%:
Seis por encima del 95%

➤ Valoración de los profesionales

Médicos
(95%)

Enfermeras
(95,2%)

Información que ofrecen los médicos (95,9%) y las enfermeras (96,1%)

➤ Satisfacción con la limpieza en el hospital (95,8%)

➤ Respeto con el que se le ha tratado (96,7%)

Resultados en atención hospitalaria

Hospitales de Alta Resolución

Tras el alta hospitalaria

- El 94,9% recibió un informe para el médico de familia
- El 96,1% sintió que disponía de toda la información necesaria con respecto a su tratamiento
- El 95,1% sintió que disponía de toda la información necesaria con respecto a sus cuidados
- El 81,7% dice haber recibido una atención mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Resultados en atención hospitalaria

Hospitales de Alta Resolución

Atención al parto

INDICADORES DE SATISFACCIÓN		EN PARTO		
		2010	2011	2012
P1N	Satisfacción con el servicio recibido ²	93,4%	90,6%	89,2%
INDICADORES DE USO EN PARTO				
N3	¿Estuvo acompañada durante el parto?	97,6%	97,6%	99,1%
N4	¿Le pusieron anestesia epidural?	98,9%	97,4%	99,2%
N5	¿Le dieron cartilla de salud infantil para su hijo/a?	95,5%	87,8%	91,0%
N6	¿Sintió que la separaban de su hijo por más tiempo del imprescindible? ³	95,6%	95,6%	94,7%
N7	¿Le informaron sobre los cuidados del bebé?	91,5%	90,4%	90,9%



Encuestas de satisfacción 2012