



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.

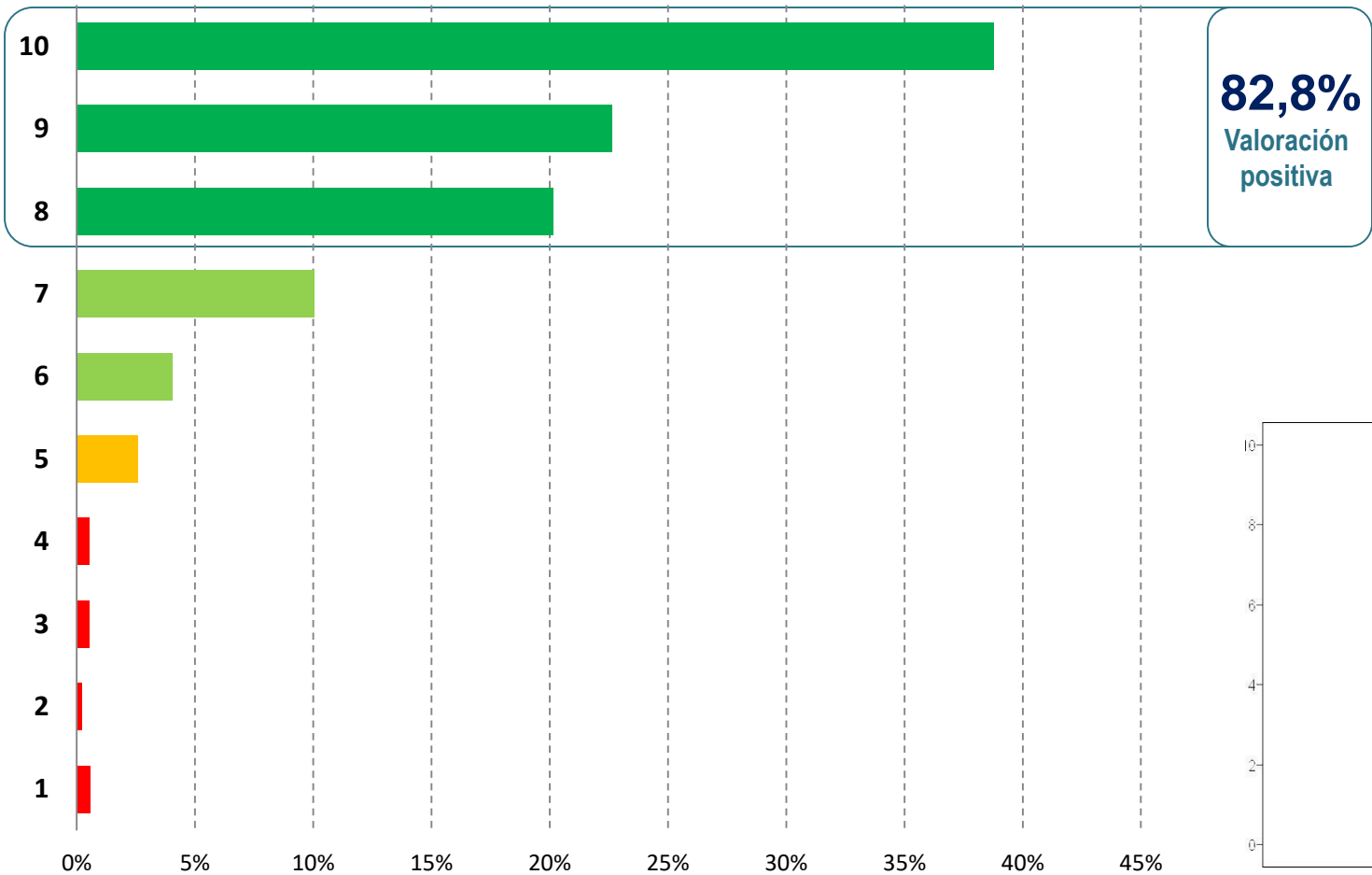


Resultados globales

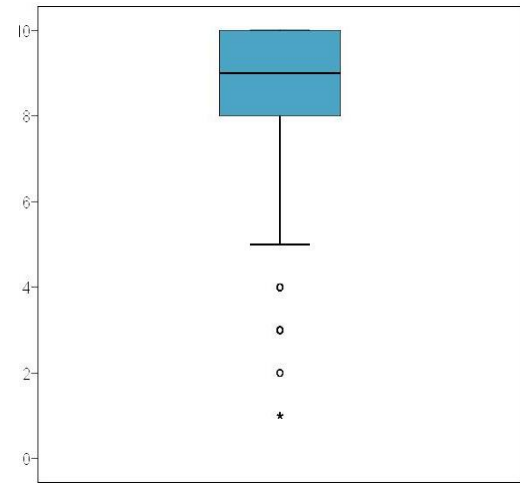
- Los pacientes puntúan su **satisfacción global con el ingreso hospitalario** con un **8,68/10**.
- El **95,1%** consideran que la **atención que recibieron fue buena o muy buena**. En todos los hospitales este ítem está en cifras muy cercanas o superiores al **90%**.
- En **22 de los 28 ítems** analizados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

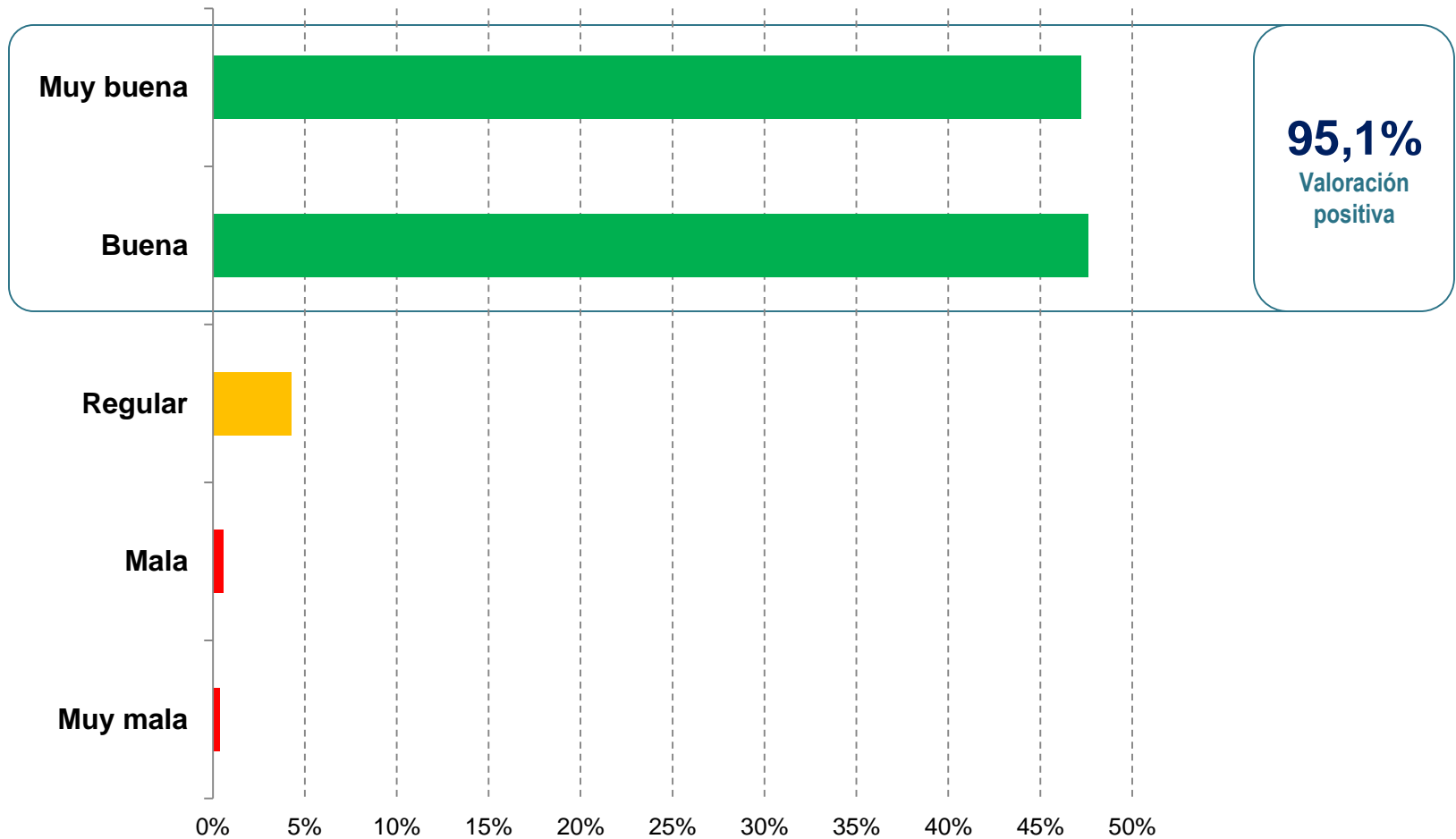


Media Sacyl **8,68**



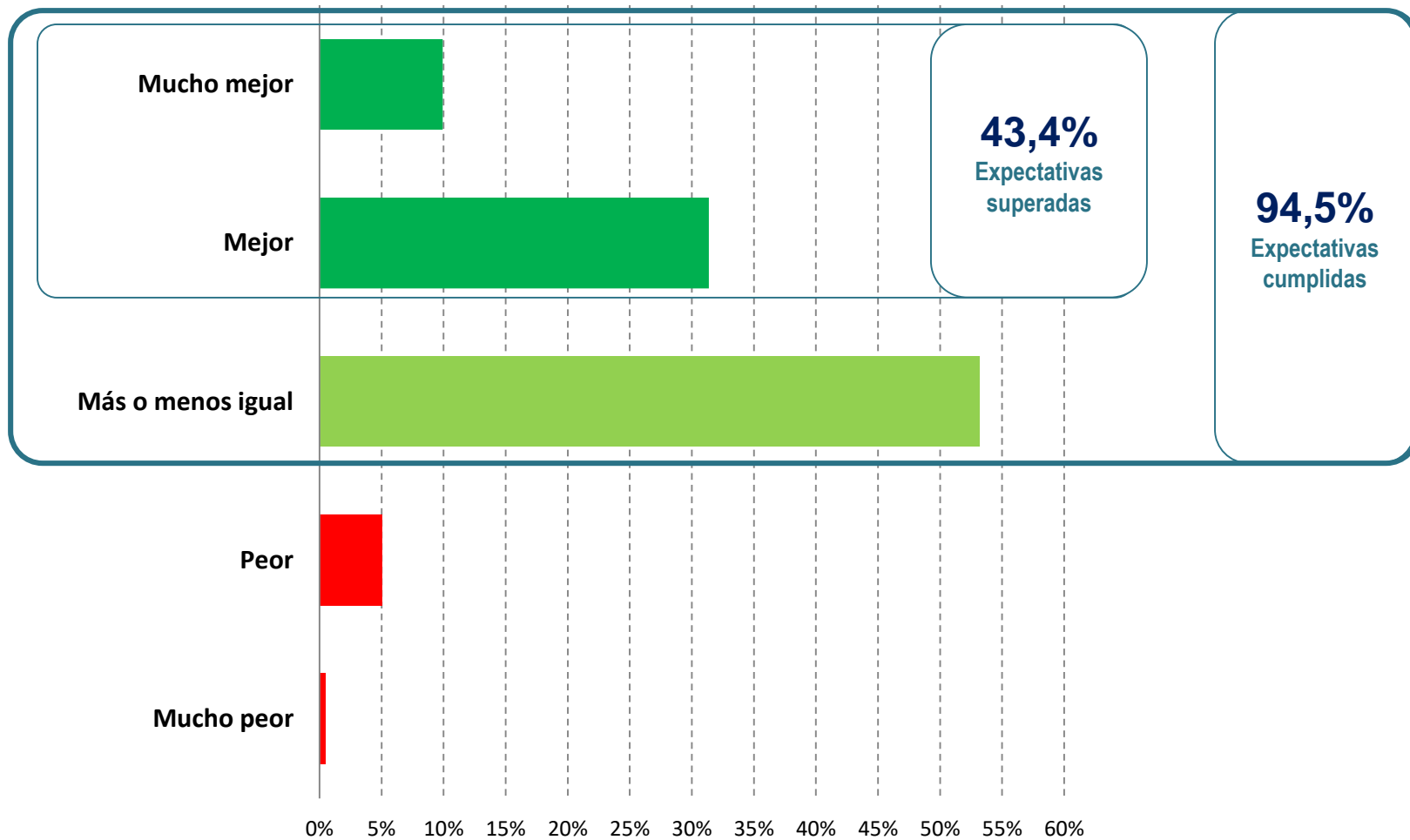
Valoración global: atención

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.