

Encuestas de satisfacción de los pacientes del SESCAM

RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016



Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM

FICHA TÉCNICA

ÁMBITO Región de Castilla-La Mancha.

UNIVERSO Pacientes del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha SESCAM

POBLACIÓN Pacientes atendidos entre los días 16 y 30 de septiembre, y del 1 al 15 de octubre del año 2016- en las consultas de Atención Primaria (medicina general y pediatría), Consultas Externas hospitalarias, Hospitalización y Urgencias del SESCAM.

TAMAÑO DE LA MUESTRA Un total de 10.658 entrevistas distribuidas en los cuatro ámbitos y estratificada por gerencias, con una afijación mínima de 100 entrevistas por ámbito y gerencia, y el resto proporcional, en cada ámbito, en base a la población atendida.

MARGEN DE ERROR Del $\pm 2,5\%$ para el conjunto de la muestra y un nivel de confianza del 95%.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA Polietápica estratificada por Ámbitos tanto de atención primaria como de atención especializada, y Gerencias.



Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM

TÉCNICA Encuesta. Entrevistas telefónicas asistidas por ordenador mediante plataforma online.

TRABAJO DE CAMPO La cumplimentación de los 10.658 cuestionarios- se ha llevado a cabo mediante entrevistas telefónicas realizadas a pacientes, asistidas por ordenador y en soporte online.

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO Se lleva a cabo desde el día 24 de octubre de 2016 hasta el 21 de noviembre del mismo año, en horario de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a domingo.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Aleatoria, multietápica (por ámbitos y gerencias) a partir de las bases de datos de la Tarjeta Individual Sanitaria y del HPHis hospitalario. Los listados de las personas a encuestar han sido proporcionados por el Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente de la Consejería de Sanidad, y se refieren a pacientes que han asistido a los servicios sanitarios públicos de la región en un periodo temporal de un mes: del 16 al 30 de septiembre, y del 1 al 15 de octubre.

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM

ATENCIÓN PRIMARIA

ASPECTOS A VALORAR		
A.	La facilidad para conseguir la cita con su médico de familia o pediatra cuando la ha solicitado.	8.09
B.	La puntualidad de su médico al atenderle teniendo en cuenta el horario de su cita.	7.87
C.	La claridad de la información proporcionada por su médico.	8.80
D.	La amabilidad de los profesionales sanitarios que le han atendido.	8.91
E.	Valoración de la atención y el servicio recibido en la consulta con carácter global.	8.62

8.36

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016

CONSULTAS EXTERNAS

ASPECTOS A VALORAR		
A.	La facilidad para realizar los trámites administrativos necesarios para acceder a la consulta.	8.23
B.	La puntualidad de la consulta teniendo en cuenta la hora de su cita.	7.80
C.	La claridad de la información proporcionada por su médico.	8.66
D.	El trato de los profesionales sanitarios que le han atendido.	8.86
E.	Valoración de la atención y el servicio recibido en la consulta con carácter global.	8.48

8.36

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016

CONSULTAS EXTERNAS

Tiempo transcurrido desde que fue incluido en lista de espera hasta que ha sido atendido en el hospital (% ponderados por tamaños muestrales del 2016)	2014	2016	tendencia
<i>Excesivo</i>	12,84%	12,76%	
<i>Mucho</i>	17,34%	15,50%	
<i>Razonable</i>	46,54%	39,00%	
<i>Poco</i>	23,27%	32,75%	
<i>Razonable + poco tiempo</i>	69,81%	71,75%	↑

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016

HOSPITALIZACIÓN

ASPECTOS GENERALES

A.	La facilidad para realizar los trámites administrativos de ingreso.	8.66
B.	La utilidad de la información recibida al ingreso.	8.49
C.	La utilidad de la información recibida al alta.	8.54
D.	Valoración de la atención y el servicio recibido en la consulta con carácter global.	8.63
E.	Atención prestada por los profesionales	9,12

8.36

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016

HOSPITALIZACIÓN

Tiempo transcurrido desde que fue incluido en lista de espera hasta que ha sido atendido en el hospital (% ponderados por tamaños muestrales del 2016)	2014	2016	Tendencia
<i>Excesivo</i>	16,60%	6,00%	
<i>Mucho</i>	14,19%	7,55%	
<i>Razonable</i>	35,29%	21,21%	
<i>Poco</i>	33,90%	65,20%	
<i>Razonable + poco tiempo</i>	69,19%	86,41%	↑

Encuesta de satisfacción de los pacientes del SESCAM RESUMEN DE RESULTADOS 2014-2016

URGENCIAS

OPCIONES DE RESPUESTA		
A.	El tiempo que ha transcurrido hasta que ha sido atendido.	7,34
B.	La calidad de la atención sanitaria recibida.	8.27
C.	La claridad de la información proporcionada por su médico.	8.32
D.	El trato de los profesionales sanitarios que le han atendido.	8.52
E.	El estado de las instalaciones del servicio de urgencias.	7.45

8.36