

## ESTUDIO

## DE SATISFACCIÓN

## DE PACIENTES

## ATENDIDOS EN URGENCIAS

Encuesta de Satisfacción de Pacientes en Urgencias en el

Hospital Virgen del Puerto

(Plasencia - 2007)

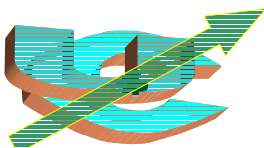
## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS

### Encuesta de Satisfacción de Pacientes en Urgencias en el Hospital Virgen del Puerto

Plasencia - 2007

Autores:

Dr. Gabriel Martín Clemente  
(Coordinador de Calidad)  
D. Cecilio Luis del Mazo Martínez  
(Secretario de la Unidad de Calidad)



UNIDAD DE CALIDAD

\* Este documento está sujeto al proceso de mejora continua de la calidad. Agradecemos todos los comentarios, sugerencias y aportaciones que se quieran realizar.

## ÍNDICE

I. - INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	4
- Modelo de Encuesta.....	6
II. - ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL PERFIL DEL PACIENTE.....	7
III. - ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	11
IV. - ANÁLISIS INFERENCIAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN DE SU PERFIL.....	44
V. - ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS.....	53
VI. - ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN.....	55
VII. - ANÁLISIS DE EXCELENCIA.....	59
VIII. - PROPUESTAS DE ACTUACIÓN Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD.....	60

## I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La Calidad Relacional es una de las tres dimensiones básicas de la calidad, junto con la Calidad Científico-Técnica y la Eficiencia. Dentro de la Calidad Relacional es esencial conocer la satisfacción de pacientes, familiares y usuarios en general.

La Encuesta de Satisfacción de Paciente en Urgencias se inscribe en el estudio necesario de la Calidad Relacional que es preciso hacer con una periodicidad anual, para introducir propuestas e iniciativas de mejora.

Un objetivo del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia es conocer la satisfacción del paciente atendido en Urgencias con la finalidad de generar confianza en la institución; ya que conociendo las expectativas del paciente en urgencias podemos actuar sobre dos aspectos claves que se generan en esta situación: **reducir su incertidumbre** y **disminuir su inquietud**.

Durante el año 2007 han acudido al Servicio de Urgencias del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia un total de 40.474 pacientes. Se ha realizado un muestreo aleatorio simple sobre una población de 1.635 pacientes atendidos entre el 15 y el 30 de noviembre, extrayéndose una muestra de 500 pacientes. A estos participantes se les ha enviado la encuesta por correo, conteniendo además un sobre prefranqueado para su remisión posterior a la Unidad de Calidad. La tasa de respuesta ha sido de 15,2 %; N = 77.

La encuesta, validada y de uso común, ha sido proporcionada a los coordinadores de calidad de las ocho áreas de salud del SES por el Coordinador de Calidad de Don Benito-Villanueva (Dr.

Aurelio Álamos Carrión) en reunión mantenida con el Coordinador de los Servicios Centrales del SES, en el año 2005.

Es una encuesta de 30 ítems con cinco respuestas tipo Likert que adquieren valores desde 1 = Muy mal, 2 = mal, 3 = normal, 4 = bien y 5 = Muy bien; para evaluar la calidad de la atención sanitaria en urgencias. Contiene además una serie de ítems que nos indican el perfil del encuestado (edad, sexo, estudios, actividad), un apartado para sugerencias y una carta de presentación del Director Gerente.

Vamos a efectuar cinco tipos de análisis: Análisis Descriptivo del Perfil del Paciente, Análisis Descriptivo del Nivel de Satisfacción del Paciente, Análisis Inferencial del Nivel de Satisfacción del Paciente en función de su Perfil, Análisis de las Sugerencias, Análisis de Priorización y Análisis de Excelencia. Consecuentemente con estos análisis presentaremos las Propuestas de Actuación y de Mejora de la Calidad.

Este estudio, como cualquier documento de mejora de la calidad, está sujeto a la mejora continua, es decir a sugerencia, opiniones y cambios de enfoque. De igual manera, el benchmarking, esto es la comparación, está abierta para realizarse en el mismo ámbito, tanto en nuestra área como con respecto a las otras áreas de salud y a otros organismos evaluadores.



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN URGENCIAS**

Basándose en su experiencia señale si la calidad sanitaria que le ha proporcionado el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia ha sido buena o mala. Si cree que ha sido MUY MALA, ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUY BUENA, ponga la X en la casilla 5.

La calidad de la asistencia sanitaria en urgencias ha sido:					
	Muy mal	mal	normal	bien	Muy bien
Clave respuesta	1	2	3	4	5
<b>En el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia</b>					
La amabilidad de las personas en recepción ha sido:	1	2	3	4	5
La privacidad durante la admisión, ha sido:	1	2	3	4	5
La limpieza en recepción, ha sido:	1	2	3	4	5
La rapidez en la admisión, ha sido:	1	2	3	4	5
La comodidad en el aparcamiento, ha sido:	1	2	3	4	5
La amabilidad de los celadores, ha sido:	1	2	3	4	5
La amabilidad del personal de enfermería, ha sido:	1	2	3	4	5
La atención que le prestó enfermería, ha sido	1	2	3	4	5
Enfermería le mantuvo informado	1	2	3	4	5
La preocupación de enfermería por su privacidad, ha sido	1	2	3	4	5
La preparación de enfermería, ha sido	1	2	3	4	5
El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria, ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad del médico, ha sido	1	2	3	4	5
La duración de la consulta, ha sido	1	2	3	4	5
El interés del médico por su problema de salud, ha sido	1	2	3	4	5

La calidad de la asistencia sanitaria en urgencias ha sido:								
	Muy mal	mal	normal	bien	Muy bien			
Clave respuesta	1	2	3	4	5			
<b>En el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia</b>								
La claridad del médico para explicar ha sido:				1	2	3	4	5
La preparación del médico, ha sido:				1	2	3	4	5
Las instrucciones al alta para el tratamiento, han sido:	1	2	3	4	5			
La espera para pruebas de laboratorio, ha sido:	1	2	3	4	5			
La amabilidad de las personas en radiología, ha sido:	1	2	3	4	5			
El tiempo de espera para radiología, ha sido:				1	2	3	4	5
La amabilidad para con los familiares, ha sido:	1	2	3	4	5			
Mantuvieron informados a los familiares	1	2	3	4	5			
La limpieza y confort en la sala de espera, ha sido:	1	2	3	4	5			
La limpieza del área de urgencias, ha sido:	1	2	3	4	5			
El personal le trató de forma correcta	1	2	3	4	5			
El personal de urgencias, se identificó:	1	2	3	4	5			
La información sobre retrasos que haya podido tener	1	2	3	4	5			
Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	1	2	3	4	5			
Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	1	2	3	4	5			

POR FAVOR, RECUERDE CONTESTAR A TODAS LAS PREGUNTAS



Por favor rellene las siguientes casillas

Edad  años      Indique si es **HOMBRE**  **MUJER**

Estudios concluidos

Sin estudios    primarios    bachiller    universitario

Actualmente está:

Jubilado    en paro    trabajando    ama de casa

Sugerencias, comentarios, etc.....

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO DE PLASENCIA**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN URGENCIAS**

Estimado Sr./Sra.:

Quiénes trabajamos en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio hospitalario que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Ud. con el propósito de solicitarle su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo mejor cada vez.

Por supuesto que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y mandarlo por correo. El sobre lleva la dirección y franquicia para su comodidad. Nos permitimos sugerirle que responda cuanto antes para no olvidar hacerlo.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.

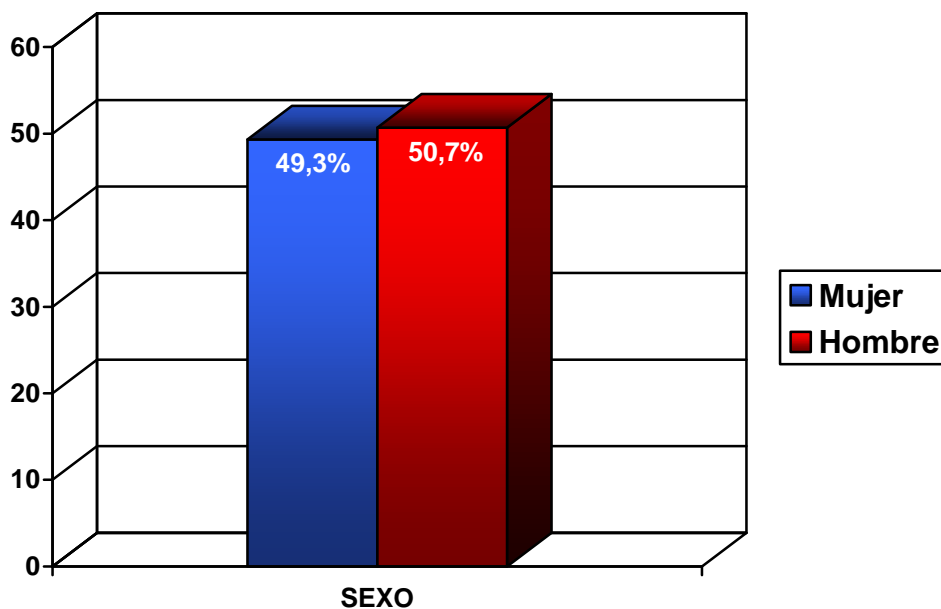
EL DIRECTOR GERENTE

## II. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL PERFIL DEL PACIENTE

Realizamos, en primer lugar, un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas para conocer el perfil de los participantes: sexo, edad, ocupación y estudios.

### Distribución de la muestra en función del sexo

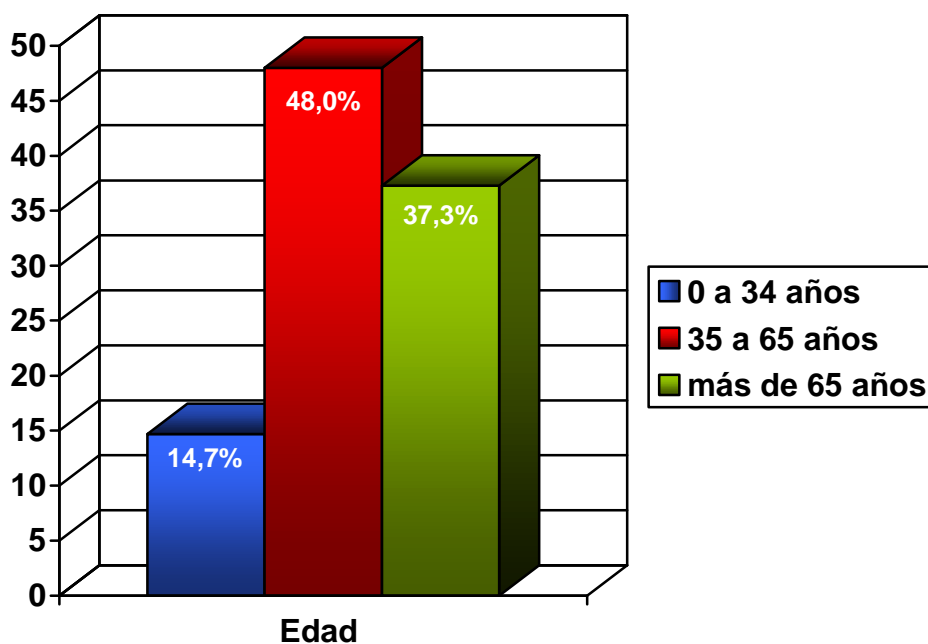
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado
Mujer	37	48,1	49,3	49,3
Hombre	38	49,4	50,7	100,0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	2,6		
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>		



Con respecto al sexo el 49,3 % de participantes son mujeres y el 50,7 % hombres. En cuanto al año 2005 se han equilibrado los porcentajes de los participantes, en razón del sexo (2005: 65,4 % mujeres y 34,6 % hombres). Sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos años (Control de Variables con Estadístico Exacto de Fisher:  $p > 0,05$ ).

### Distribución de la muestra en función de la edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado
<b>0 a 34</b>	11	14,3	<b>14,7</b>	14,7
<b>35 a 65</b>	36	46,8	<b>48,0</b>	62,7
<b>más de 65</b>	28	36,4	<b>37,3</b>	100,0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	2	2,6		
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>		

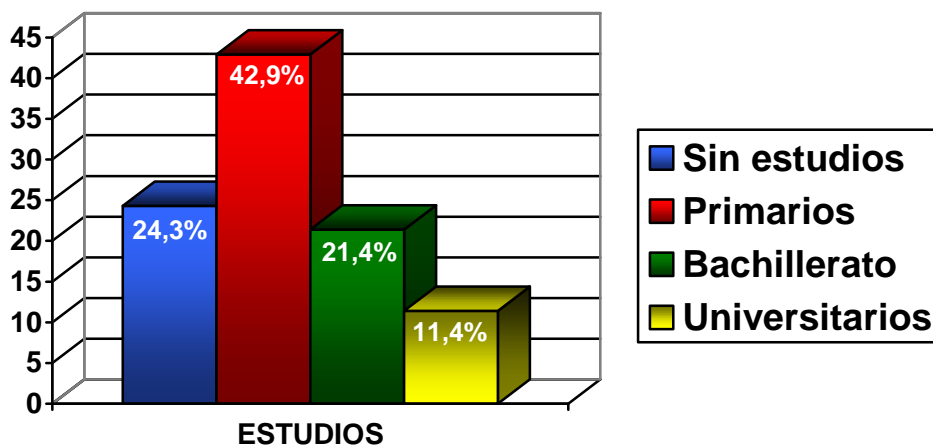


Con respecto a la edad, al igual que el INE en algunas de sus estadísticas, hemos considerado tres segmentos para facilitar el análisis de los resultados. Jóvenes: de 0 a 34 años; adultos: de 35 a 65 años; ancianos: más de 65 años. Los jóvenes representan el 14,7 %, los adultos el 48,0 % y los ancianos el 37,3 % . Ha habido un descenso de participación de los jóvenes con respecto a 2005 (2005: jóvenes 22,8 %, adultos 44,3 % y ancianos 32,9 %). Sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos años (Control de Variables con Estadístico Exacto de Fisher:  $p > 0,05$ ).



### Distribución de la muestra en función del nivel de estudios

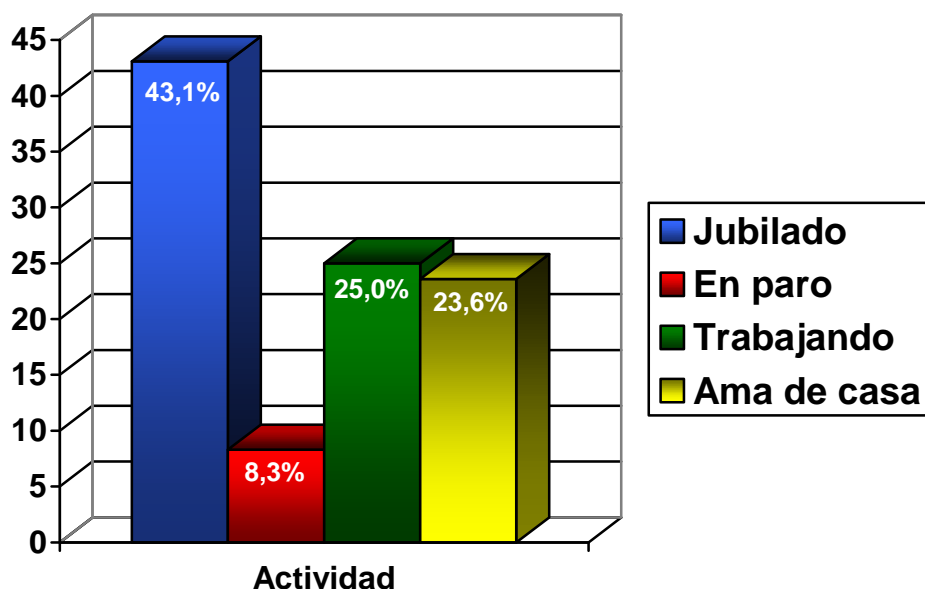
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado
Sin estudios	17	22,1	24,3	24,3
Primarios	30	39,0	42,9	67,1
Bachillerato	15	19,5	21,4	88,6
Universitarios	18	10,4	11,4	100,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	7	9,1		
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>		



Con respecto al nivel de estudios hemos preguntado a los pacientes por los estudios concluidos. Sin estudios: 24,3 %; estudios primarios: 42,9 %; bachillerato: 21,4 %; estudios universitarios 11,4 %. Los segmentos de los participantes, según este criterio son similar a 2005 (sin estudios: 26,3 %; estudios primarios: 42 %; bachillerato: 17,5 %; estudios universitarios 13,8 %). Sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos años (Control de Variables con Estadístico Exacto de Fisher:  $p > 0,05$ ).

### Distribución de la muestra en función de la actividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado
Jubilado	31	40,3	43,1	43,1
En paro	6	7,8	8,3	51,4
Trabajando	18	23,4	25,0	76,4
Ama de casa	17	22,1	23,6	100,0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>93,5</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	5	6,5		
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>		



Respecto a la actividad hemos dividido a los participantes en cuatro grupos. Jubilados:43,1 %; trabajadores en paro: 8,3 %; trabajadores en activo: 25,0 %; amas de casa: 23,6 %. Estas cifras son similares a las de 2005 ( 37,7 %, 5,2 %, 32,5 %, 24,7%). Sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos años (Control de Variables con Estadístico Exacto de Fisher:  $p > 0,05$ ).

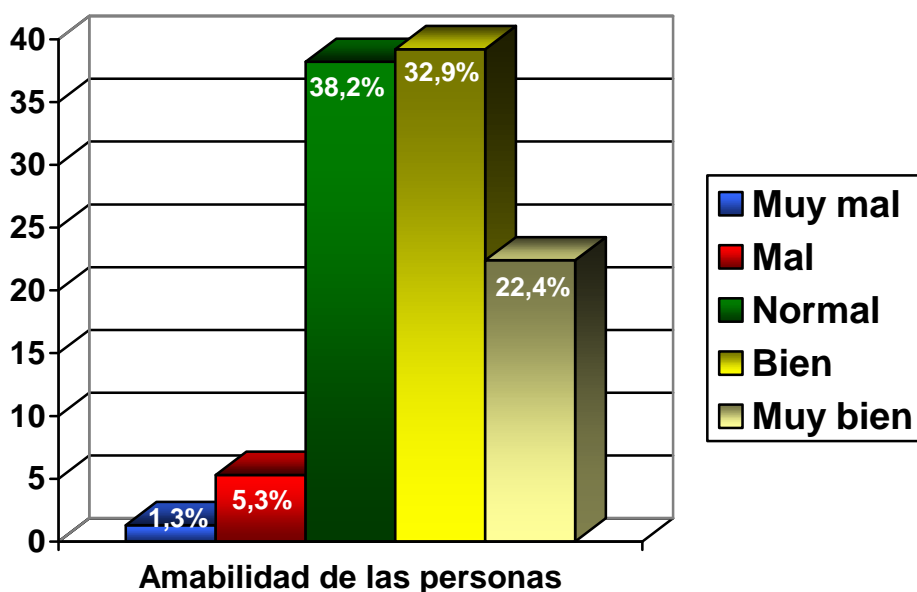
### III. ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y BENCHMARKING, DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

En este análisis vamos a reseñar los aspectos más destacados de las respuestas en cada ítem; y, sobre todo, aquellos que sean susceptibles de mejora (respuestas mal-muy mal > 15 %.\*).

\* Además, consideraremos que un resultado mejora o empeora, con respecto a la anterior encuesta siempre que las diferencias entre las respuestas mal-muy mal y bien-muy bien sea igual o superior al 10 %.

#### 1. La amabilidad de las personas en recepción ha sido

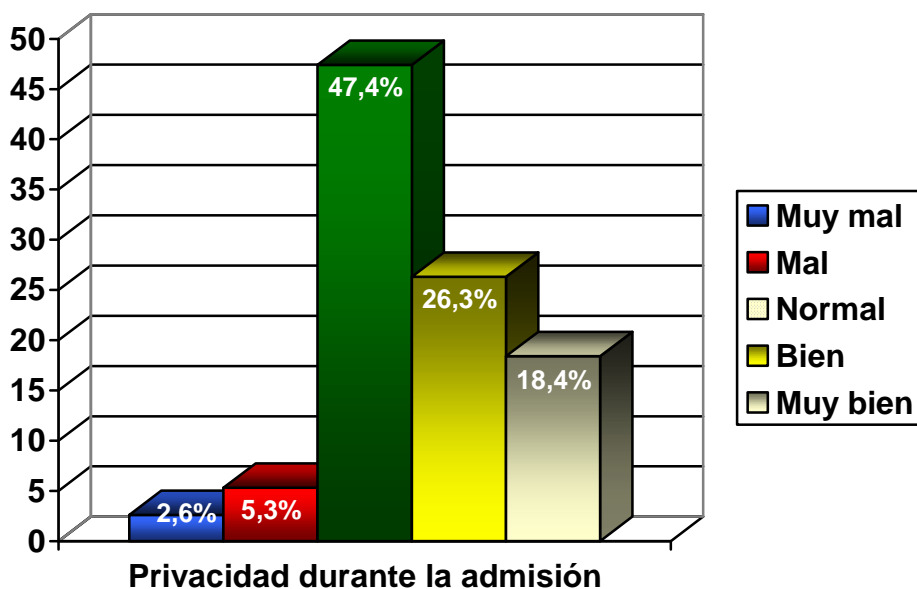
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	Porcentaje FBA 2006	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,3	1,3	0	0
Mal	4	5,2	5,3	6,6	3	6
Normal	29	37,7	38,3	44,7	34	37
Bien	25	32,5	38,2	77,6	46	37
Muy bien	17	22,1	22,4	100,0	17	20
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>98,7</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	1	1,3				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 55 % de los encuestados considera bien o muy bien la amabilidad de las personas en la recepción; cifra similar al 2005 (57 %).

## 2. La privacidad durante la admisión ha sido

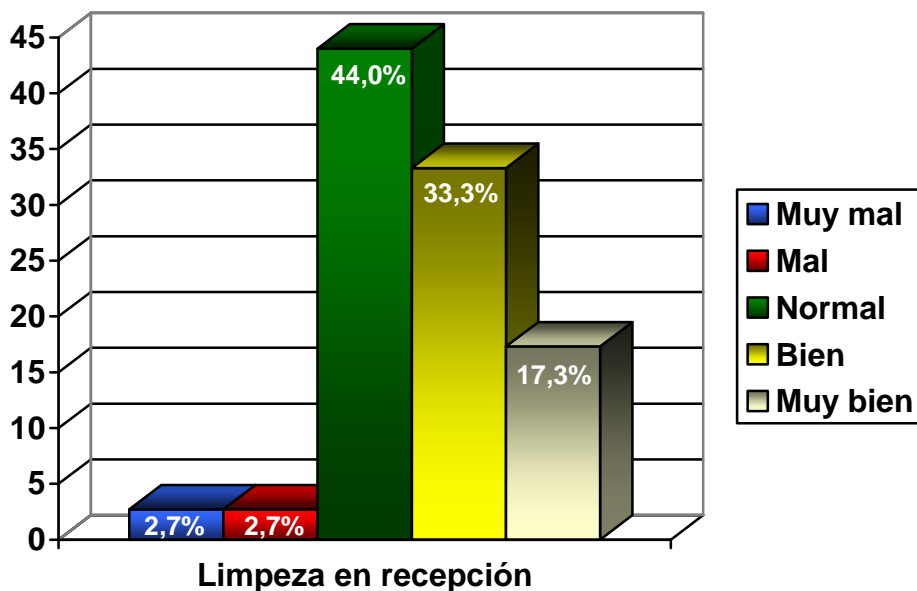
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	2	2,6	2,6	2,6	1	1
Mal	4	5,2	5,3	7,9	5	8
Normal	36	46,8	47,4	55,3	44	24
Bien	20	26,0	26,3	81,6	35	47
Muy bien	14	18,2	18,4	100,0	15	20
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>98,7</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	1	1,3				
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>				



Es destacable que casi el 45 % considera como bien y muy bien el aspecto de la privacidad durante su admisión; cifra notablemente inferior a 2005 con un descenso de 22 puntos porcentuales (2005: 67,1 %), debido al incremento de los que ven el mantenimiento de la privacidad en la admisión como normal (de 24 % en 2005 a 47 % en 2006).

### 3. La limpieza en recepción ha sido

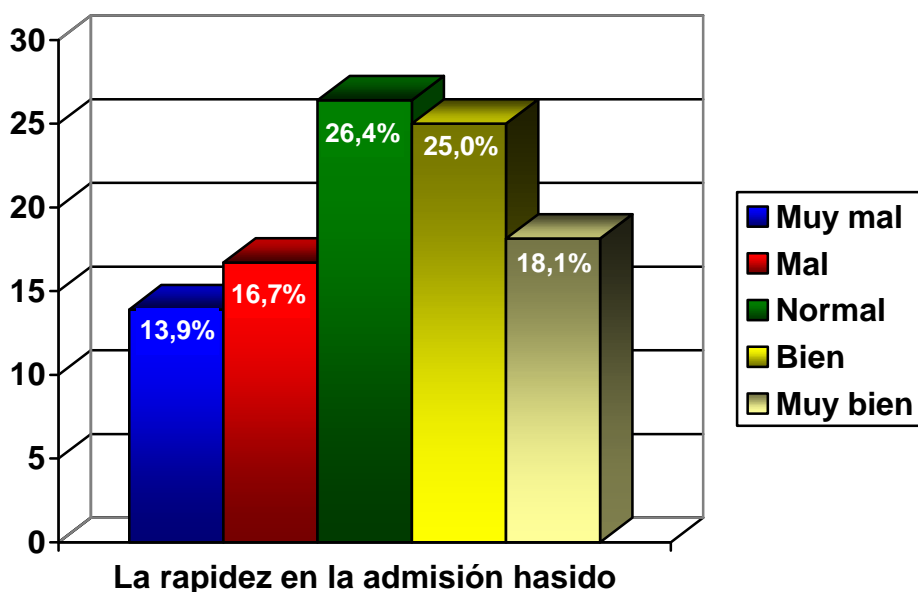
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	2	2,6	2,7	2,7	2	4
Mal	2	2,6	2,7	5,3	3	8
Normal	33	42,9	44,0	49,3	38	24
Bien	25	32,5	33,3	82,7	43	31
Muy bien	13	16,9	17,3	100	13	28
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 50,6 % considera la limpieza en recepción como buena y muy buena, cifra inferior al 60 % de 2005; aunque la cifra de los que la consideran mala y muy mala ha descendido del 11 % al 5 %.

#### 4. La rapidez en la admisión ha sido

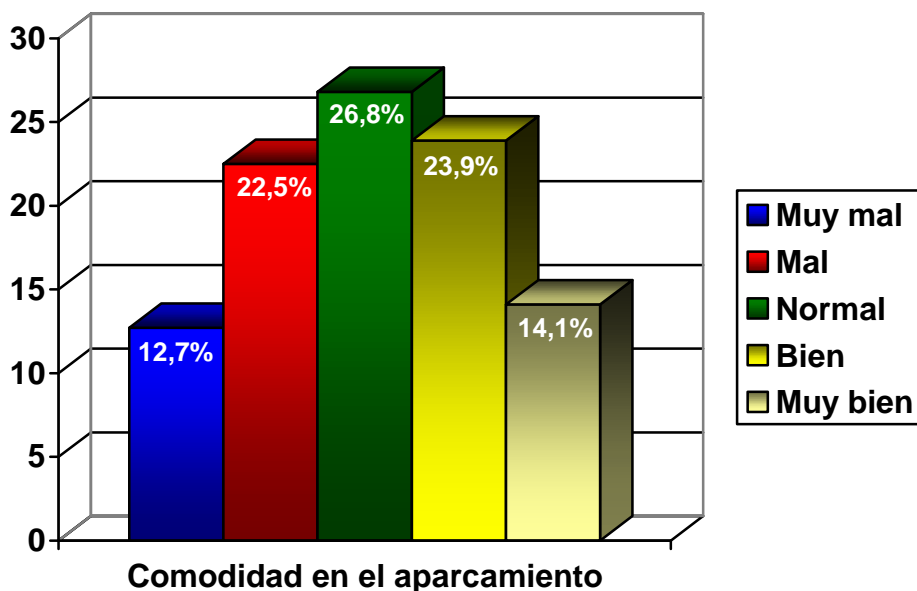
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	10	13,0	13,9	13,9	2	11
Mal	12	15,6	16,7	30,3	8	14
Normal	19	24,7	26,4	56,9	30	28
Bien	18	23,4	25,0	81,9	39	26
Muy bien	13	16,9	18,1	100,0	21	21
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>93,5</b>	<b>100</b>			
Perdidos	5	6,5				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 30,6 % considera la rapidez en la admisión como mala y muy mala; incremento ligeramente superior al de 2005 (25 %). De la misma manera quienes la consideran como buena y muy buena, ha pasado del 48 % al 43 % actual. Los datos de ambos años reflejan un deterioro de este ítem.

### 5. La comodidad en el aparcamiento ha sido

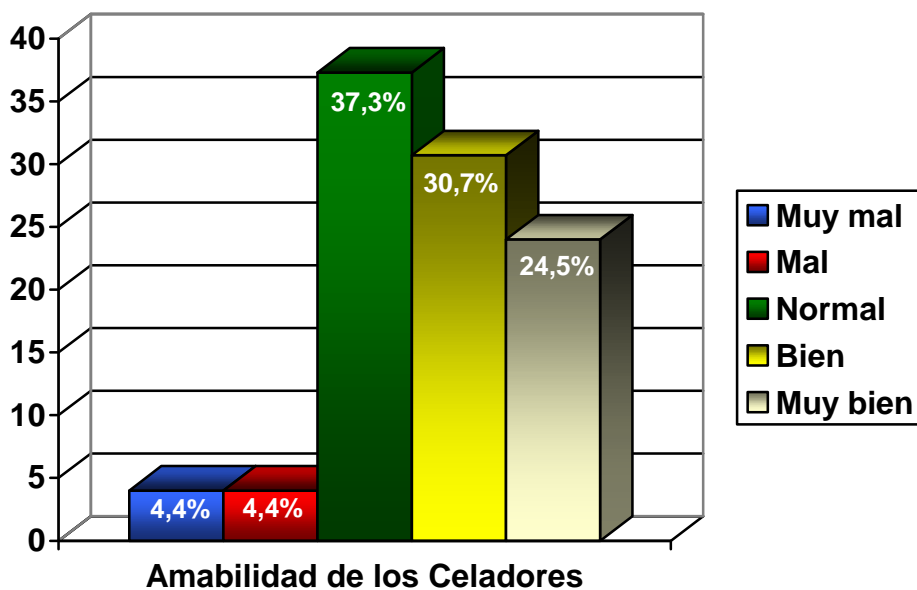
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	9	11,7	12,7	12,7	1	6
Mal	16	20,8	22,5	35,2	12	8
Normal	19	24,7	26,8	62,0	35	29
Bien	17	22,1	23,9	85,9	36	36
Muy bien	10	13,0	14,1	100,0	16	21
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>100</b>			
Perdidos	6	7,8				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 37 % de los participantes la considera bien o muy bien y el 35,2 % mal y muy mal; cifras que reflejan un notable empeoramiento con respecto a 2005 (55 % y 14 %, respectivamente).

### 6. La amabilidad de los celadores ha sido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	3	3,9	4,0	4,0	2	4
Mal	3	3,9	4,0	8,0	3	3
Normal	28	36,4	37,3	45,3	37	30
Bien	23	29,9	30,7	76,0	42	37
Muy bien	18	23,4	24,5	100,0	16	26
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100</b>			
Perdidos	2	2,26				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				

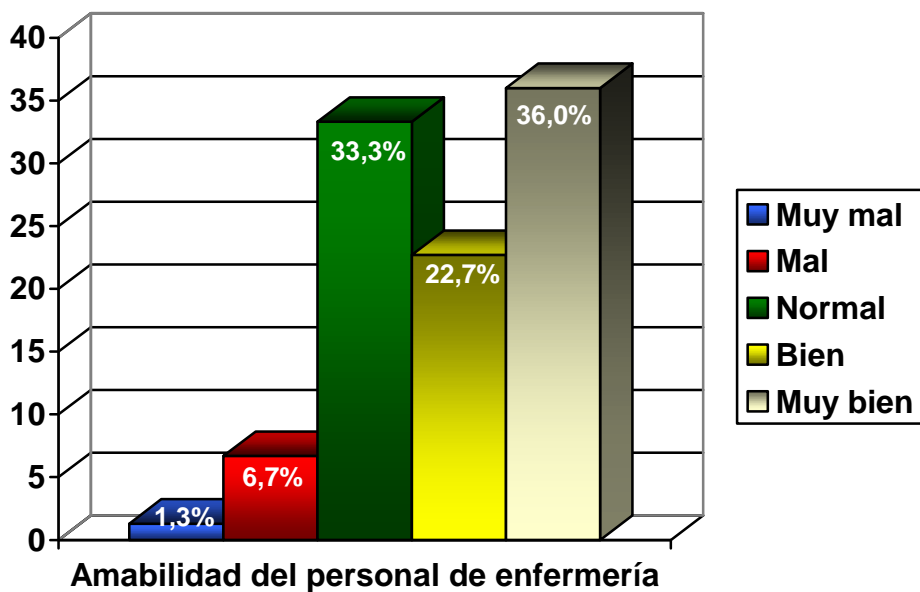


El 31 % la considera buena y el 25 % muy buena; cifras ligeramente inferiores a las de 2005 (37 % y 26 % respectivamente). De la misma manera, quienes la consideran mala y muy mala representa el 9 % actual frente al 6 % de 2005. Por consiguiente, este ítem ha empeorado.



### 7. La amabilidad del personal de enfermería ha sido

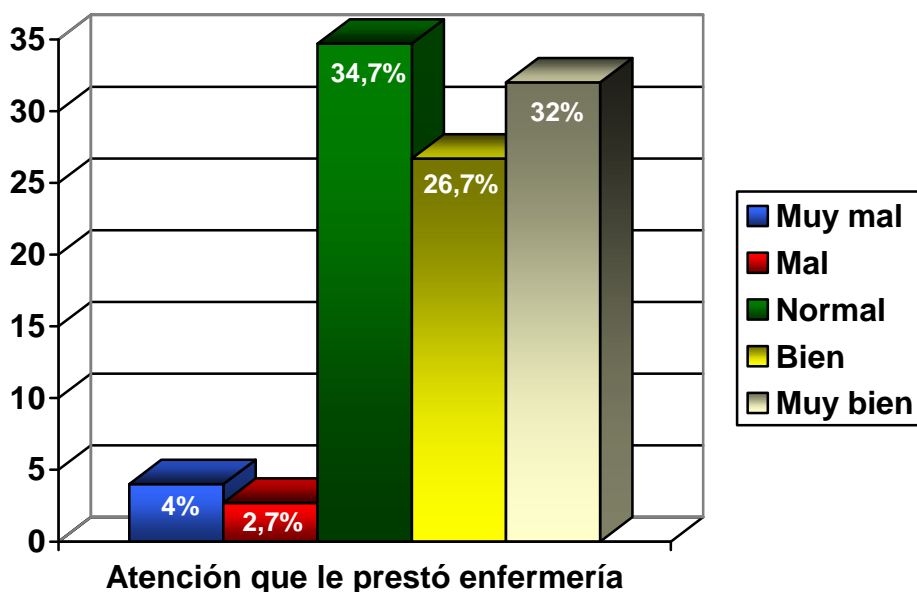
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,3	1,3	0	4
Mal	5	6,5	6,7	8,0	1	3
Normal	25	32,5	33,3	41,3	29	23
Bien	17	22,1	22,7	64,0	42	36
Muy bien	27	35,1	36,0	100,0	28	34
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 36 % la considera muy buena (similar a 2005) y disminuye el porcentaje de quienes la consideran buena hasta el 23 % (36 % en 2005). Así mismo, quienes la consideran mala o muy mala pasan del 6 % al 8 % actual. Globalmente hay un deterioro en la percepción actual de los pacientes.

### 8. La atención que le prestó enfermería ha sido

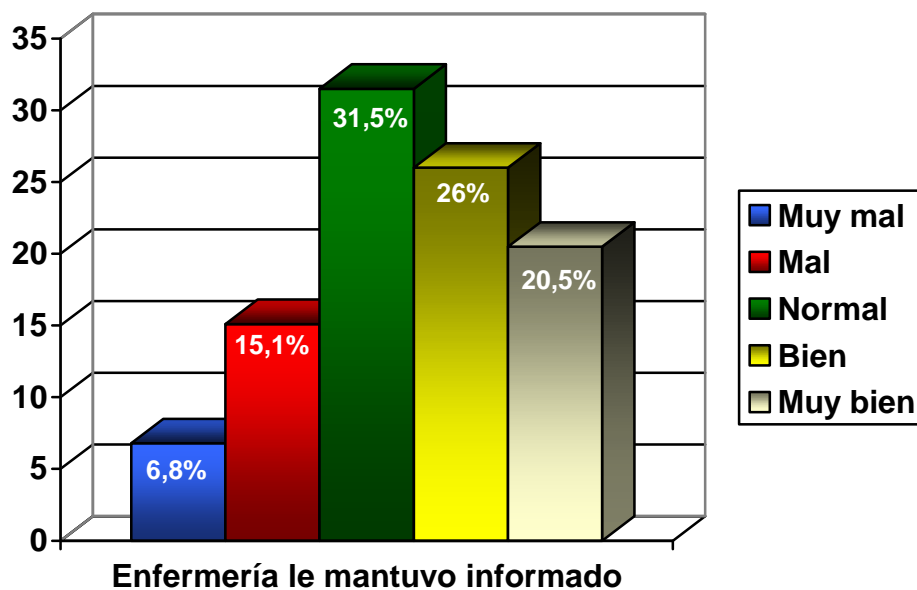
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	3	3,9	4,0	4,0	0	3
Mal	2	2,6	2,7	6,7	2	4
Normal	26	33,8	34,7	41,3	32	22
Bien	20	26,0	26,7	68,0	40	43
Muy bien	24	31,2	32,0	100,0	26	28
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



Este ítem empeora hasta el 59 %, que considera la atención buena y muy buena, frente al 72 % de 2005.

### 9. Enfermería le mantuvo informado

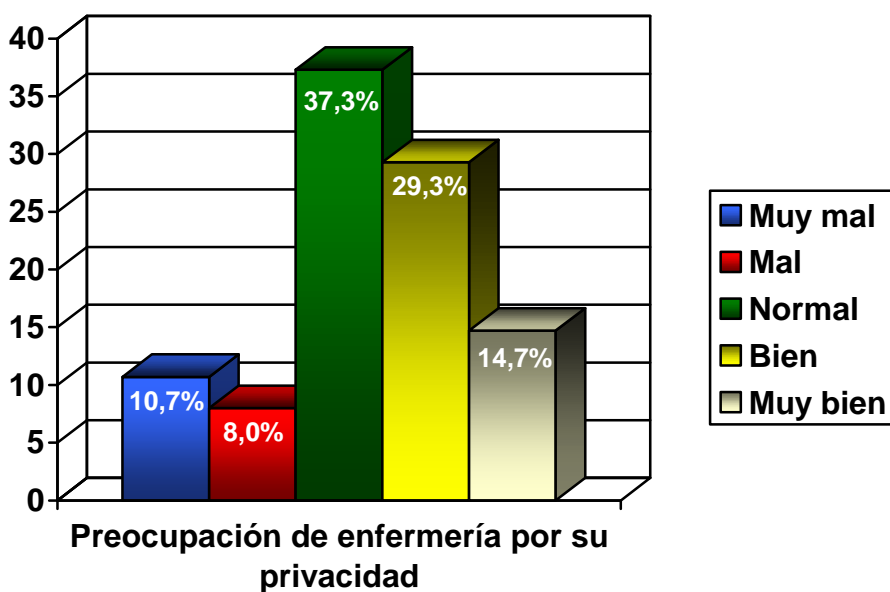
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	5	6,5	6,8	6,8	3	1
Mal	11	14,3	15,1	21,9	9	18
Normal	23	29,9	31,5	53,4	33	24
Bien	19	24,7	26,0	79,5	37	34
Muy bien	15	19,5	20,5	100,0	18	23
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>94,8</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	4	5,2				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



Destaca el 22 % que considera que enfermería le mantuvo mal informado, frente al 19 % de 2005. El 47 % cree que enfermería le informó bien o muy bien, mientras que en 2005 este porcentaje fue del 56 %. Estos datos demuestran un deterioro con respecto a la información.

10. La preocupación de enfermería por su privacidad ha sido

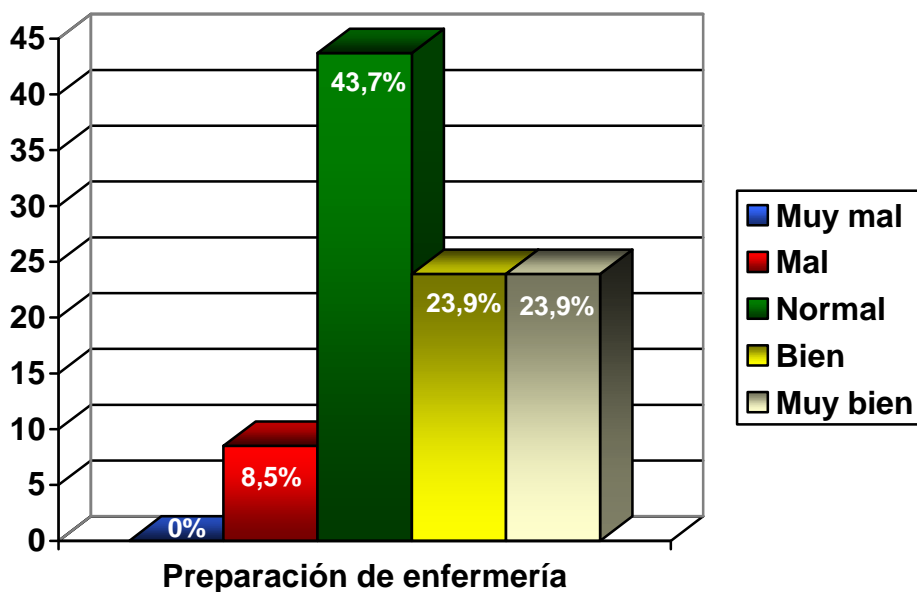
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	8	10,4	10,7	10,7	2	4
Mal	6	7,8	8,0	18,7	5	10
Normal	28	36,4	37,3	56,0	43	30
Bien	22	28,6	29,3	85,3	32	35
Muy bien	11	14,3	14,7	100,0	18	21
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 44 % considera que su privacidad está bien preservada por parte del personal de enfermería, frente al 56 % de 2005. Además, el 19 % considera que la preocupación de enfermería por su privacidad ha sido mala o muy mala ante el 14 % de la anterior encuesta. Por consiguiente, este ítem ha empeorado.

### 11. La preparación de enfermería ha sido

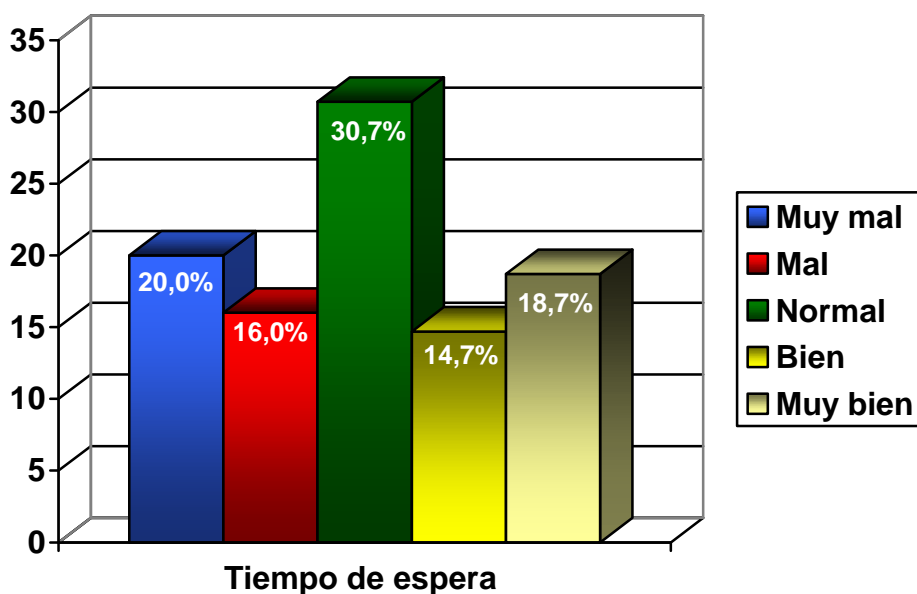
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	-	-	-	-	1	2
Mal	6	7,8	8,5	8,5	3	3
Normal	31	40,3	43,7	52,1	29	29
Bien	17	22,1	23,9	76,1	43	41
Muy bien	17	22,1	23,9	100	24	25
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	6	7,8				
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>				



El 48 % opina que la preparación del personal de enfermería es buena o muy buena, mientras que esta cifra en 2005 era del 66 %. De la misma manera, la opinión de que la preparación es mala o muy mala ha subido del 5 % al 8 %. Se manifiesta pues, una peor percepción de los pacientes sobre este apartado.

12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria ha sido

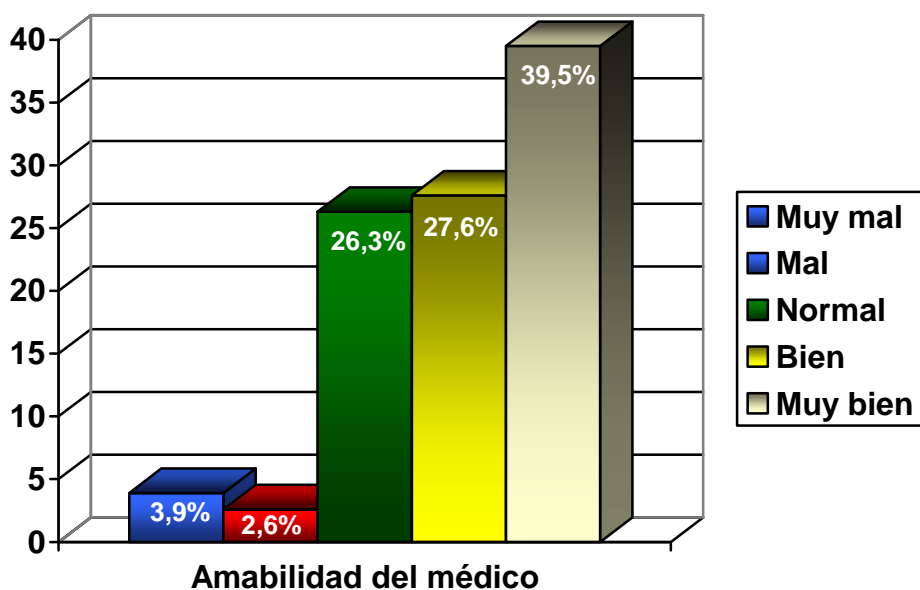
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	15	19,5	20,0	20,0	1	22
Mal	12	15,6	16,0	36,0	8	14
Normal	23	29,9	30,7	66,7	31	26
Bien	11	14,3	14,7	81,3	34	16
Muy bien	14	18,2	18,7	100,0	26	22
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	2	2,6	-			
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	-			



El 36 % manifiesta que el tiempo de espera para la atención ha sido excesivo, cifra similar a la de 2005. Pero, quienes opinan que el tiempo de espera está bien o muy bien ha bajado del 38 % en 2005 al 33 % actual.

### 13. La amabilidad del médico ha sido

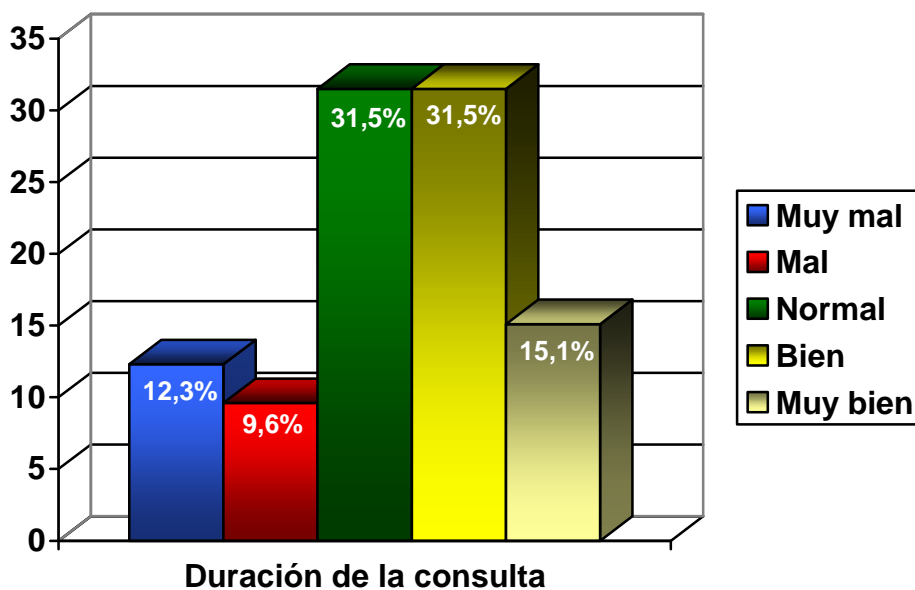
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	3	3,9	3,9	3,9	1	4
Mal	2	2,6	2,6	6,6	2	4
Normal	20	26,0	26,3	32,9	25	15
Bien	21	27,3	27,6	60,5	38	35
Muy bien	30	39,0	39,5	100,0	34	42
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>98,7</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	1	1,3				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



La consideración de que la amabilidad del médico es buena o muy buena ha empeorado hasta el 67%, cifra inferior al 79 % de 2005.

14. La duración de la consulta ha sido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	9	11,7	12,3	12,3	4	11
Mal	7	9,1	9,6	21,9	7	6
Normal	23	29,9	31,5	53,4	33	35
Bien	23	29,9	31,5	84,9	35	30
Muy bien	11	14,3	15,1	100,0	21	18
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>94,8</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	4	5,2				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				

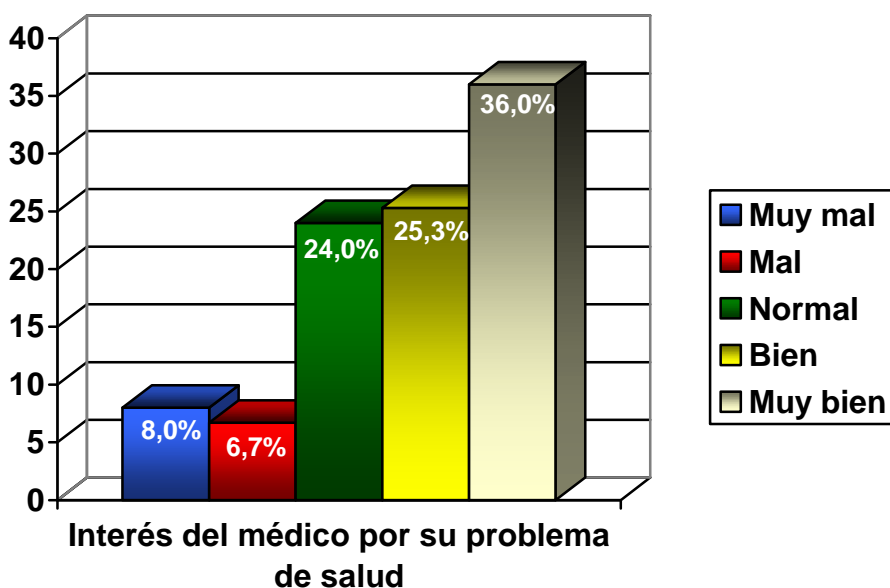


El 22 % considera que la duración de la consulta está mal o muy mal, frente al 17 % de 2005.



15. El interés del médico por su problema de salud ha sido

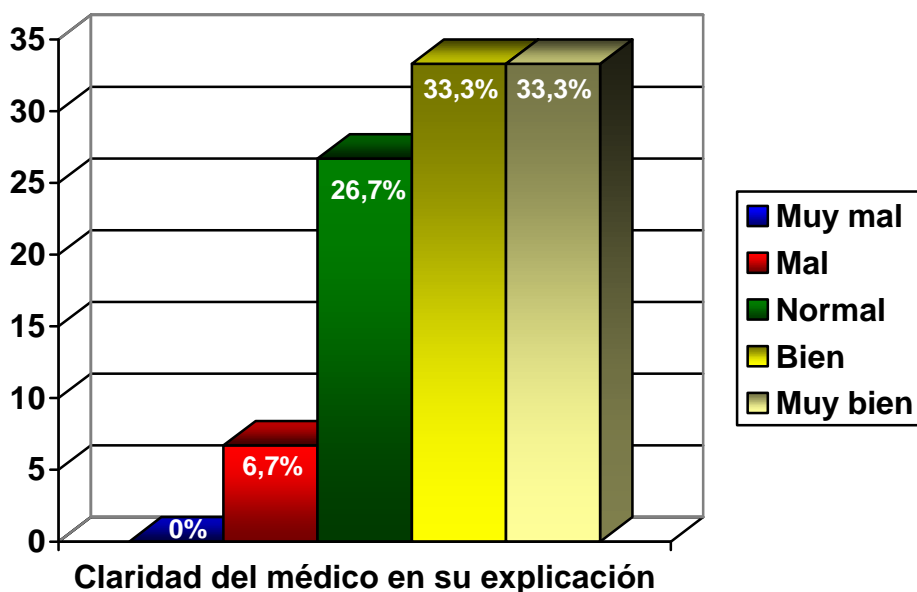
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	6	7,8	8,0	8,0	7	5
Mal	5	6,5	6,7	14,7	7	1
Normal	18	23,4	24,0	38,7	29	22
Bien	19	24,7	25,3	64,0	30	31
Muy bien	27	35,1	36,0	100,0	30	41
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 61 % considera bien o muy bien el interés del médico por su problema de salud, resultado inferior al 72 % de 2005. También empeora quienes consideran malo o muy malo dicho interés (15 % frente al 6 % de la anterior encuesta). Ambos datos muestran un deterioro en este ítem.

16. La claridad del médico para explicar ha sido

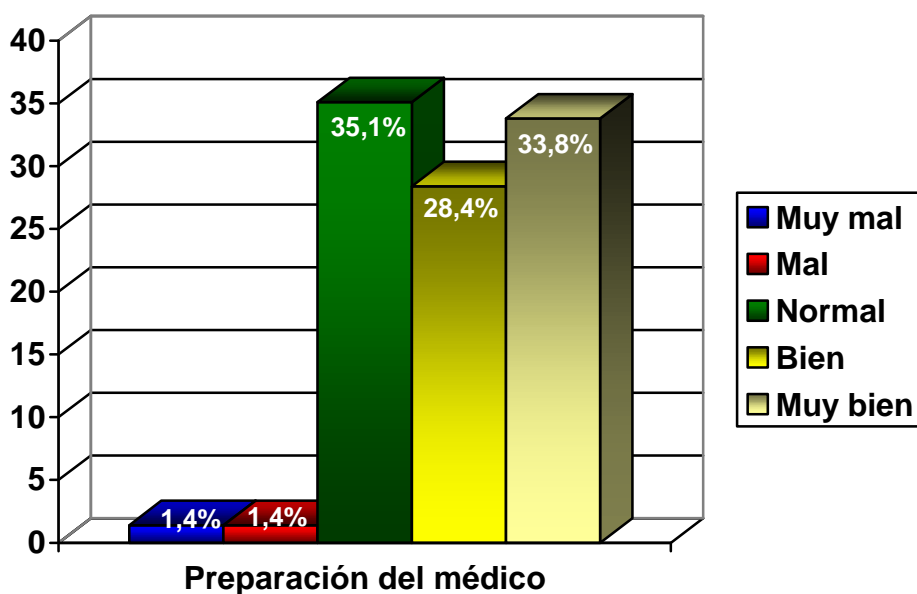
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	-	-	-	-	5	7
Mal	5	6,5	6,7	6,7	7	4
Normal	20	26,0	26,7	33,3	15	19
Bien	25	32,5	33,3	66,7	37	32
Muy bien	25	32,5	33,3	100	36	38
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>97,4</b>	<b>100</b>			
Perdidos	2	2,6				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 67 % considera que la claridad del médico para expresarse ha sido buena o muy buena, dato similar al del 2005 (70%). La consideración de mala o muy mala ha mejorado, bajando del 11% al 7%.

### 17. La preparación del médico ha sido

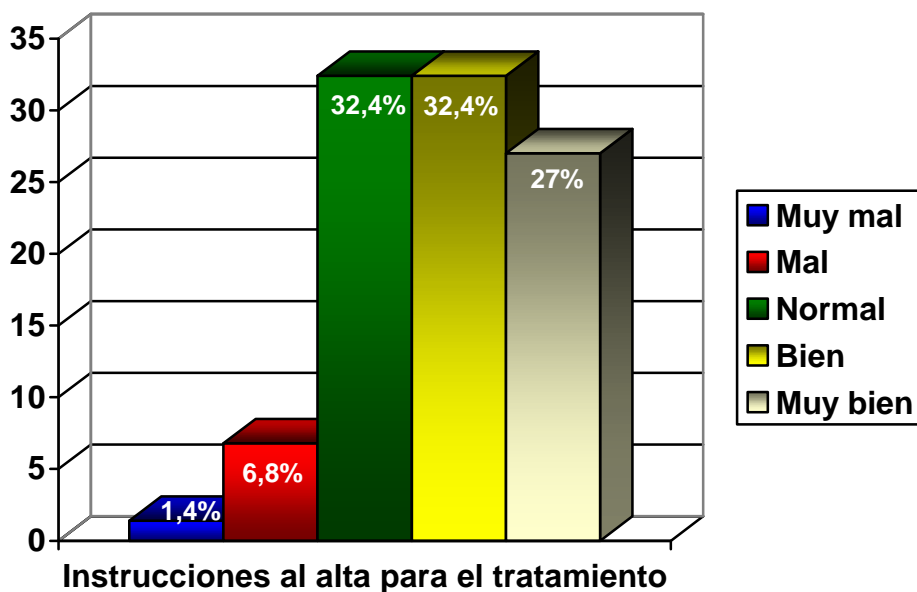
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	3	4
Mal	1	1,3	1,4	2,7	2	4
Normal	26	33,8	35,1	37,8	24	20
Bien	21	27,3	28,4	66,2	43	37
Muy bien	25	32,5	33,8	100	28	35
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>96,1</b>	<b>100</b>			
Perdidos	3	3,9				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 62 % de los participantes ve como buena o muy buena la preparación del médico, cifra inferior al 72 % de 2005. Los que la ven como mal o muy mal ha bajado del 8 % al 3 %. Ambos datos muestran una similitud entre las respuestas de las dos oleadas de encuestas.

18. Las instrucciones al alta para el tratamiento ha sido

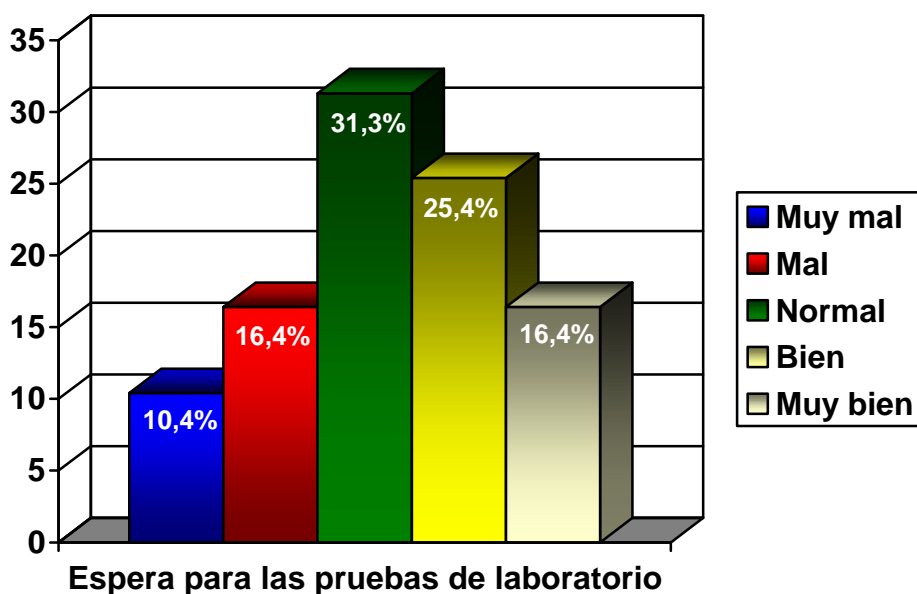
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	5	6
Mal	5	6,5	6,8	8,1	5	1
Normal	24	31,2	32,4	40,5	18	18
Bien	24	31,2	32,4	73,0	38	46
Muy bien	20	26,0	27,0	100,0	34	29
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>96,1</b>	<b>100</b>			
Perdidos	3	3,9				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



Este ítem ha empeorado, ya que el 59 % considera que las instrucciones al alta para el tratamiento están bien o muy bien, frente al 74 % de 2005.

19. La espera para las pruebas de laboratorio ha sido

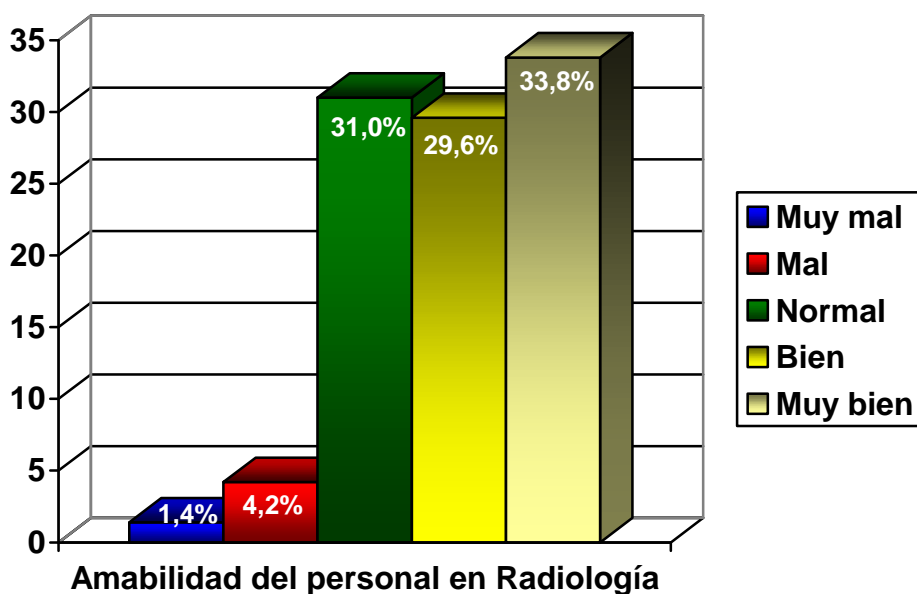
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	7	9,1	10,4	10,4	2	13
Mal	11	14,3	16,4	26,9	12	13
Normal	21	27,3	31,3	58,2	37	34
Bien	17	22,1	25,4	83,6	31	22
Muy bien	11	14,3	16,4	100,0	18	18
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>87,0</b>	<b>100</b>			
Perdidos	10	13,0				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 27 % cree que la espera para las pruebas de laboratorio es excesiva, cifra similar al 26 % de 2005.

20. La amabilidad de las personas en radiología ha sido

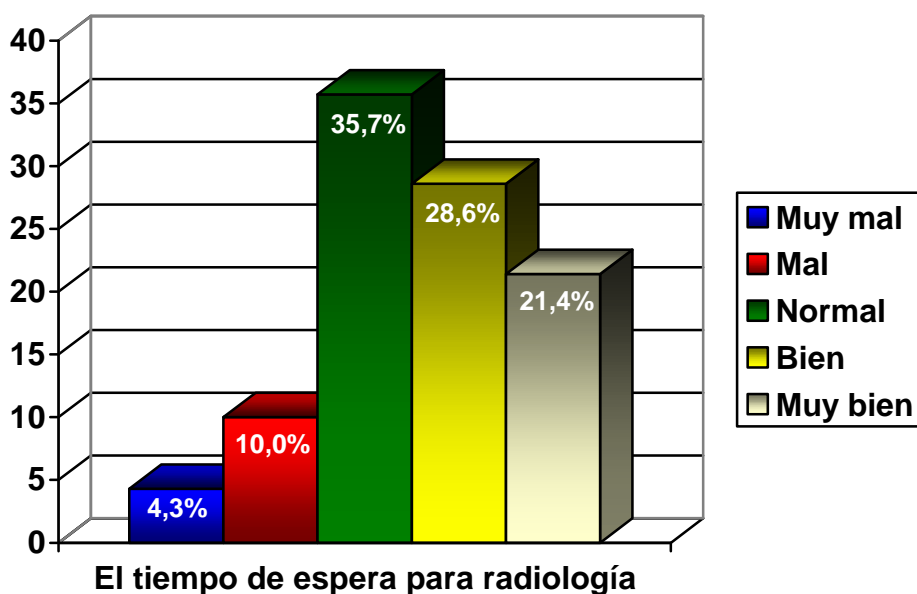
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	-	3
Mal	3	3,9	4,2	5,6	1	7
Normal	22	28,6	31,0	36,6	26	31
Bien	21	27,3	29,6	66,2	42	27
Muy bien	24	31,2	33,8	100	31	32
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>92,2</b>	<b>100</b>			
Perdidos	6	7,8				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 63 % de los encuestados opina que la amabilidad del personal de radiología es buena y muy buena, con una ligera mejora respecto al 59 % de 2005. Lo mismo ocurre con lo que opinan lo contrario, que bajan del 11 % al 6 % actual. Por consiguiente hay una mejora global con respecto a la encuesta anterior.

### 21. El tiempo de espera para radiología ha sido

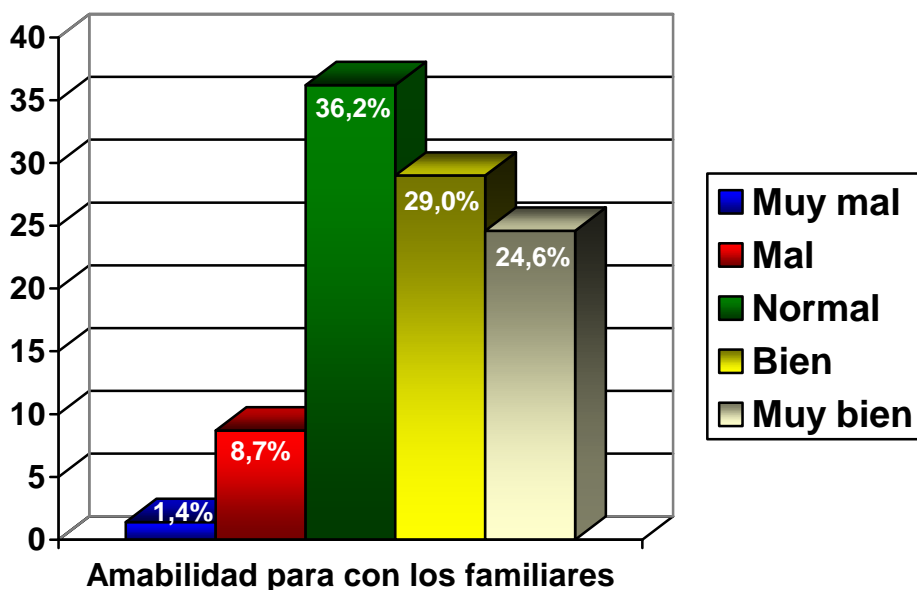
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	3	3,9	4,3	4,3	5	8
Mal	7	9,1	10,0	14,3	15	15
Normal	25	32,5	35,7	50,0	33	35
Bien	20	26,0	28,6	78,6	31	21
Muy bien	15	19,5	21,4	100	16	21
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>90,9</b>	<b>100</b>			
Perdidos	7	9,1				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>				



El 14 % cree que la espera para las pruebas de radiología es excesiva, lo cual supone una mejora notable con respecto al 23 % de 2005. De la misma manera, quienes ven bien y muy bien la espera para las pruebas de radiología, pasa del 43 % al 50 % actual. Estos datos reflejan una mejor percepción actual de los pacientes con respecto a este ítem.

## 22. La amabilidad para con los familiares ha sido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	1	1
Mal	6	7,8	8,7	10,1	2	9
Normal	25	32,5	36,2	46,4	41	39
Bien	20	26,0	29,0	75,4	39	28
Muy bien	17	22,1	24,6	100	17	23
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>89,6</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	8	10,4				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				

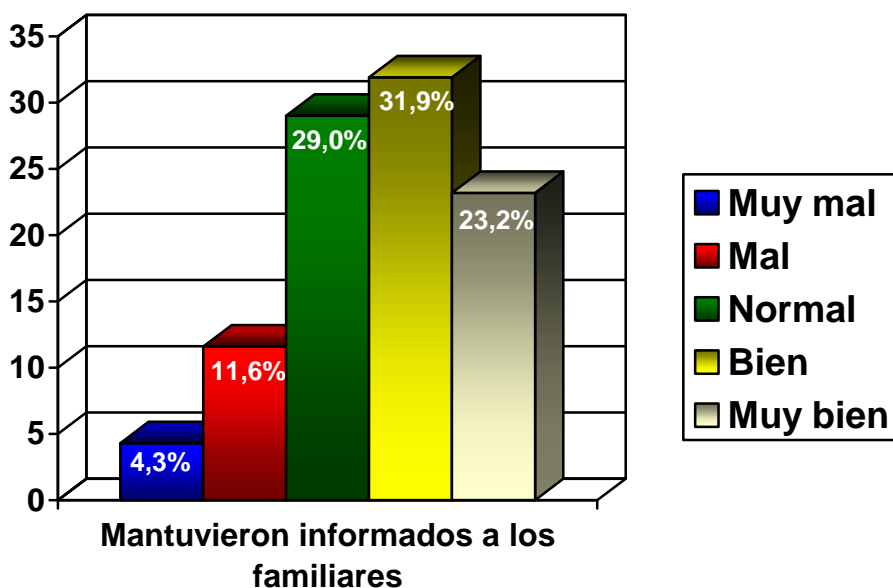


El 54 % manifiesta que la amabilidad para con sus familiares ha sido buena o muy buena, frente al 51% de 2005. El 10 % sigue opinando que ha sido mala o muy mala.



### 23. Mantuvieron informados a los familiares

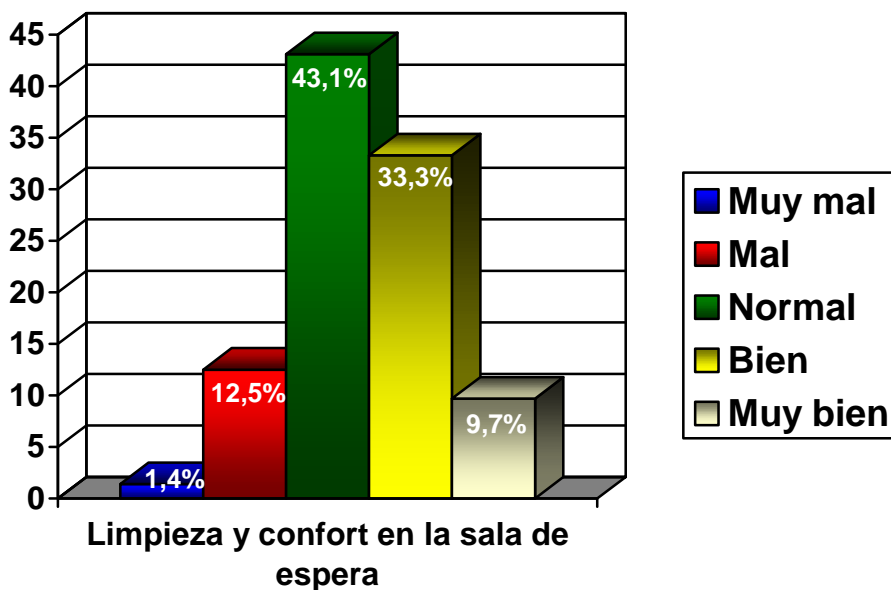
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	3	3,9	4,3	4,3	5	9
Mal	8	10,4	11,6	15,9	9	11
Normal	20	26,0	29,0	44,9	28	28
Bien	22	28,6	31,9	76,8	41	31
Muy bien	16	20,8	23,2	100,0	17	21
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>89,6</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	8	10,4				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 16 % opina que informaron mal o muy mal a sus familiares, frente al 20 % de 2005; mientras que el 55 % cree que les informaron bien o muy bien frente al 51 % de 2005.

24. La limpieza y el confort en la sala de espera ha sido

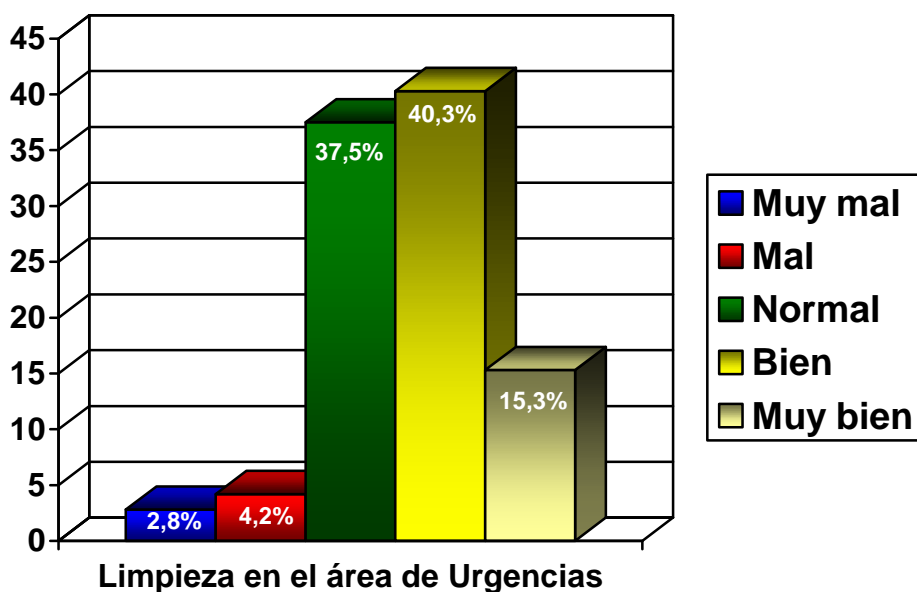
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	21	8
Mal	9	11,7	12,5	13,9	6	12
Normal	31	40,3	43,1	56,9	41	26
Bien	24	31,2	33,3	90,3	33	35
Muy bien	7	9,1	9,7	100	18	19
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>93,5</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	5	6,5				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 14% manifiesta que la limpieza y el confort en la sala de espera es mala o muy mala, frente al 20 % que pensaba lo mismo en 2005. Por el contrario, del 54 % que veía la limpieza y el confort como bien y muy bien se ha pasado al 43 %.

### 25. La limpieza del área de urgencias ha sido

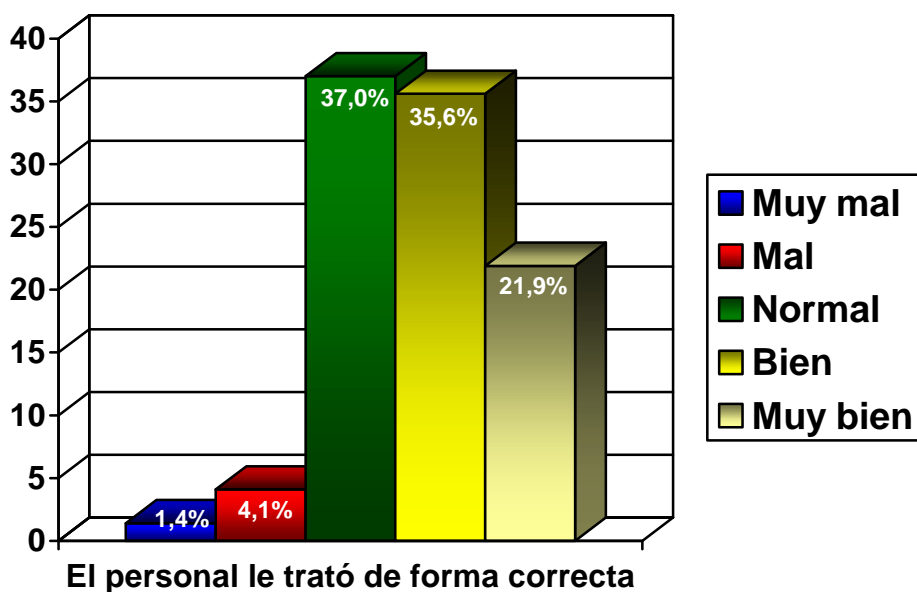
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	2	2,6	2,8	2,8	1	8
Mal	3	3,9	4,2	6,9	4	5
Normal	27	35,1	37,5	44,4	36	35
Bien	29	37,7	40,3	84,7	42	34
Muy bien	11	14,3	15,3	100,0	17	18
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>93,5</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	5	6,5				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 56 % de los encuestados dice que la limpieza en el área de urgencias está bien o muy bien, cifra superior 52 % de 2005. De la misma manera del 13 % que decían que estaba mal o muy mal se ha pasado al 7 %. Ambas cifras indican una mejora.

## 26. El personal le trató de forma correcta

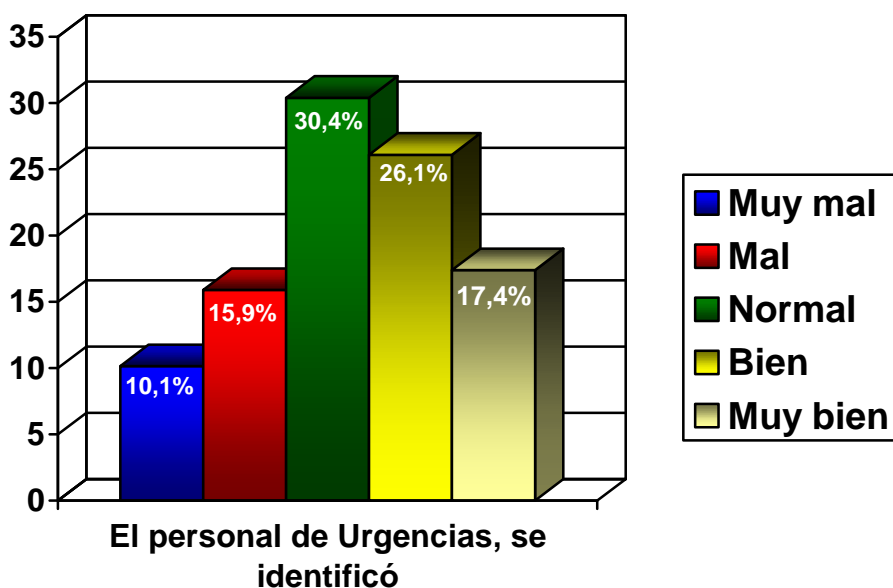
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	1	1,3	1,4	1,4	-	2
Mal	3	3,9	4,1	5,5	1	2
Normal	27	35,1	37,0	42,5	36	34
Bien	26	33,8	35,6	78,1	43	42
Muy bien	16	20,8	21,9	100,0	20	20
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>94,8</b>	<b>100</b>			
Perdidos	4	5,2				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 58 % expresa como bueno o muy bueno la corrección en el trato por parte del personal, dato similar al de 2005 (62 %).

### 27. El personal de urgencias se identificó

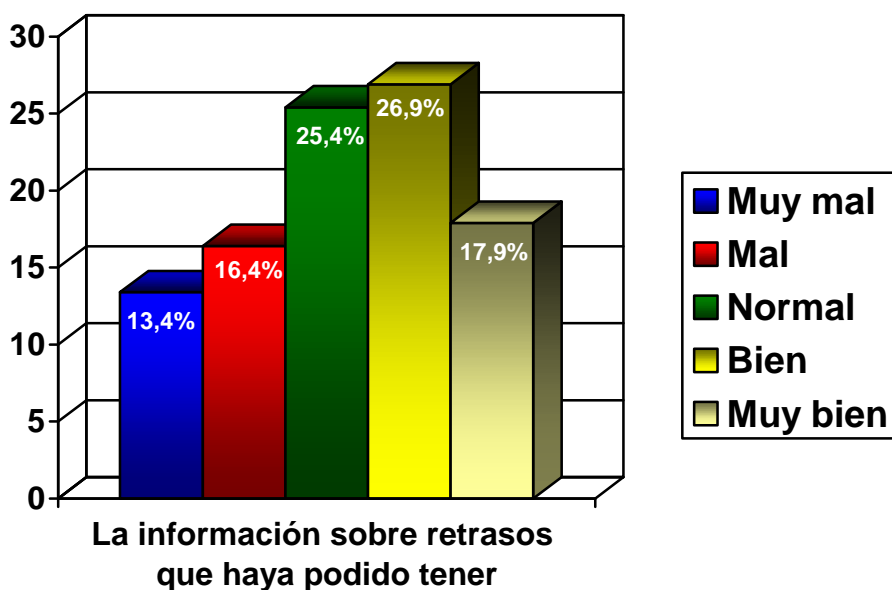
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	7	9,1	10,1	10,1	9	14
Mal	11	14,3	15,9	26,1	29	11
Normal	21	27,3	30,4	56,5	27	24
Bien	18	23,4	26,1	82,6	33	31
Muy bien	12	15,6	17,4	100,0	12	20
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>89,6</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	8	10,4				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 26 % de los encuestados sigue opinando que el personal de urgencias se identificó mal o muy mal; si bien, hay un cambio de tendencia, ya que los que opinan muy mal pasan del 15 % en 2005 al 10 % en 2007 y los que opinan mal, del 12 % al 16 %, respectivamente. Pero, por el contrario los que opinan bien y muy bien bajan del 50 % en 2005 al 44 % en 2007. La diferencias globales entre ambas oleadas no alcanzan los 10 puntos porcentuales (diferencia global 2005/2007: 6 %).

### 28. La información sobre retrasos que haya podido tener ha sido

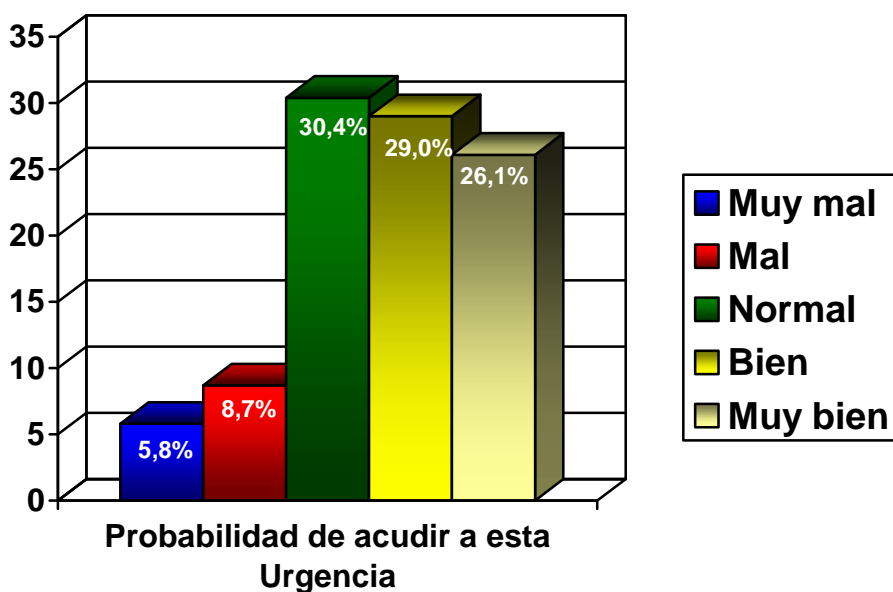
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	9	11,7	13,4	13,4	13	20
Mal	11	14,3	16,4	29,9	23	13
Normal	17	22,1	25,4	55,2	25	34
Bien	18	23,4	26,9	82,1	23	20
Muy bien	12	15,6	17,9	100,0	16	13
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>87,0</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	10	13,0				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 30 % de los pacientes cree que la información sobre los retrasos es mala o muy mala, cifra más positiva que el 34 % de 2005. De la misma manera y con una mejora aún mayor, los que opinan que la información sobre los retrasos es buena y muy buena, ha pasado del 32 % en 2005 al 45 % en la actualidad. La mejora global entre ambos años es notable.

29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencia

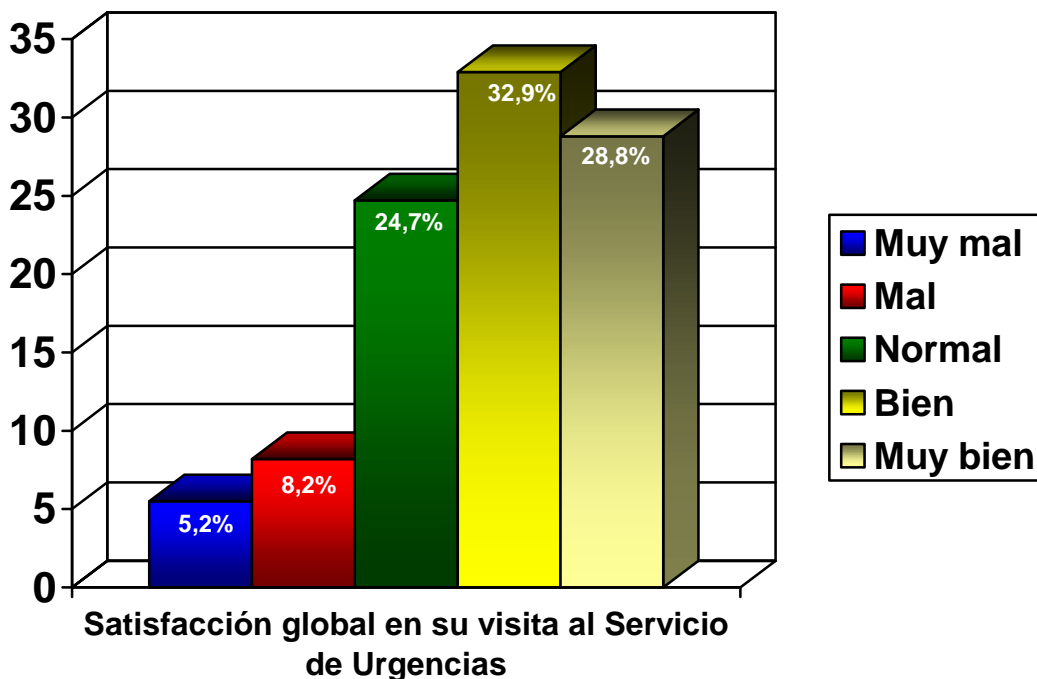
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	4	5,2	5,8	5,8	2	9
Mal	6	7,8	8,7	14,5	6	6
Normal	21	27,3	30,4	44,9	30	23
Bien	20	26,0	29,0	73,9	41	33
Muy bien	18	23,4	26,1	100,0	21	29
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>89,6</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	8	10,4				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 55 % de los participantes elegiría volver a ser atendido en este servicio de urgencias, frente al 60 % de 2005; pero el 14 %, si pudiera elegir, no vendría (16 % en 2005).

### 30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido 2007	Porcentaje acumulado	FBA 2006 %	U Calidad 2005 %
Muy mal	4	5,2	5,5	5,5	1	5
Mal	6	7,8	8,2	13,7	9	8
Normal	18	23,4	24,7	38,4	32	25
Bien	24	31,2	32,9	71,2	33	32
Muy bien	21	27,3	28,8	100,0	25	30
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>94,8</b>	<b>100,0</b>			
Perdidos	4	5,2				
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>				



El 62 % está satisfecho o muy satisfecho con la atención en urgencias, similar al 61% de 2005.

De la misma manera, la satisfacción global en su visita al servicio de urgencias es mala o muy mala para el 13 % de los encuestados en 2007, frente al 14 % de la encuesta anterior.



Con respecto a las puntuaciones medias, destacan como **puntos débiles** (media < 3,30): el tiempo de espera (12), la comodidad en el aparcamiento (5), la rapidez en la admisión (4), la información sobre los retrasos (28), la espera para pruebas de laboratorio (19), la identificación del personal (27), la duración de la consulta (14), la preocupación de enfermería por la privacidad (10). Como **puntos fuertes** (media > 3,90) destacan: la amabilidad del médico (13), la claridad del médico para explicar (16), la preparación del médico (17) y la amabilidad de las personas en radiología (20).

#### PUNTUACIONES MEDIAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Error
1. La amabilidad de las personas en recepción	76	1,00	5,00	<b>3,70</b>	0,92	0,11
2. La privacidad durante la admisión	76	1,00	5,00	<b>3,53</b>	0,94	0,11
3. La limpieza en recepción	75	1,00	5,00	<b>3,60</b>	0,90	0,10
4. La rapidez en la admisión	72	1,00	5,00	<b>3,17</b>	1,30	0,15
5. La comodidad en el aparcamiento	71	1,00	5,00	<b>3,04</b>	1,25	0,15
6. La amabilidad de los celadores	75	1,00	5,00	<b>3,67</b>	1,02	0,12
7. La amabilidad del personal de enfermería	75	1,00	5,00	<b>3,85</b>	1,03	0,12
8. La atención que le prestó enfermería	75	1,00	5,00	<b>3,80</b>	1,05	0,12
9. Enfermería le mantuvo informado	73	1,00	5,00	<b>3,38</b>	1,17	0,14
10. La preocupación de enfermería por su privacidad	75	1,00	5,00	<b>3,29</b>	1,15	0,13
11. La preparación de enfermería	71	2,00	5,00	<b>3,63</b>	0,94	0,11
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	75	1,00	5,00	<b>2,96</b>	1,37	0,16
13. La amabilidad del médico	76	1,00	5,00	<b>3,96</b>	1,06	0,12
14. La duración de la consulta	73	1,00	5,00	<b>3,27</b>	1,20	0,14
15. El interés del médico por su problema de salud	75	1,00	5,00	<b>3,75</b>	1,24	0,14
16. La claridad del médico para explicar	75	2,00	5,00	<b>3,93</b>	0,93	0,11
17. La preparación del médico	74	1,00	5,00	<b>3,92</b>	0,93	0,11
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	74	1,00	5,00	<b>3,77</b>	0,97	0,11
19. La espera para pruebas de laboratorio	67	1,00	5,00	<b>3,21</b>	1,21	0,15
20. La amabilidad de las personas en radiología	71	1,00	5,00	<b>3,90</b>	0,97	0,12
21. El tiempo de espera para radiología	70	1,00	5,00	<b>3,53</b>	1,07	0,13
22. La amabilidad para con los familiares	69	1,00	5,00	<b>3,66</b>	1,00	0,12
23. Mantuvieron informados a los familiares	69	1,00	5,00	<b>3,58</b>	1,10	0,13
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	72	1,00	5,00	<b>3,38</b>	0,88	0,10
25. La limpieza del área de urgencias	72	1,00	5,00	<b>3,61</b>	0,90	0,11
26. El personal le trató de forma correcta	73	1,00	5,00	<b>3,73</b>	0,90	0,11
27. El personal de urgencias se identificó	69	1,00	5,00	<b>3,25</b>	1,22	0,15
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	67	1,00	5,00	<b>3,19</b>	1,29	0,16
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	69	1,00	5,00	<b>3,61</b>	1,14	0,14
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	73	1,00	5,00	<b>3,71</b>	1,14	0,13

**Benchmarking 2007/2005:** En cuanto al **análisis descriptivo** de las **frecuencias o porcentajes** de las respuestas comprobamos que **se ha mejorado en 4 ítems** (20, 21, 25 y 28), **se mantienen igual 14 ítems** (1, 3, 12, 14, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 29 y 30) y **se ha empeorado en 12 ítems** (2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15 y 18); con respecto a las **puntuaciones medias** de las respuestas los **puntos débiles** (media < 3,30), han pasado de **4 en 2005** (28, 12, 19 y 27) a **8 en 2007** (12, 5, 4, 28, 19, 27, 14 y 10); como **puntos fuertes** (media > 3,90), han pasado de **5 en 2005** (13, 7, 17, 8 y 16) a **4 en 2007** (13, 16, 17 y 20).

Con respecto al **análisis inferencial entre 2005 y 2007**, comprobamos (mediante un ANOVA) que no hay diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones medias entre ambas oleadas de encuestas, con la excepción del ítem 5 que ha empeorado significativamente (\*)

**ANÁLISIS DE VARIANZA (ANOVA) 2007/2005**

	N 2007	Media-2007	N 2005	Media-2005	Estadístico F	Probabilidad p
1. La amabilidad de las personas en recepción	76	3,70	80	3,71	0,01	0,92
2. La privacidad durante la admisión	76	3,53	76	3,76	2,48	0,12
3. La limpieza en recepción	75	3,60	81	3,79	1,45	0,23
4. La rapidez en la admisión	72	3,17	80	3,33	0,56	0,45
5. La comodidad en el aparcamiento	71	3,04	78	3,56	7,36	0,007 *
6. La amabilidad de los celadores	75	3,67	80	3,80	0,80	0,37
7. La amabilidad del personal de enfermería	75	3,85	80	3,96	0,44	0,51
8. La atención que le prestó enfermería	75	3,80	81	3,91	0,51	0,48
9. Enfermería le mantuvo informado	73	3,38	80	3,58	1,11	0,30
10. La preocupación de enfermería por su privacidad	75	3,29	77	3,58	2,65	0,11
11. La preparación de enfermería	71	3,63	80	3,84	1,80	0,18
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	75	2,96	81	3,02	0,08	0,78
13. La amabilidad del médico	76	3,96	81	4,11	0,82	0,37
14. La duración de la consulta	73	3,27	80	3,36	0,21	0,65
15. El interés del médico por su problema de salud	75	3,75	81	4,01	2,06	0,15
16. La claridad del médico para explicar	75	3,93	81	3,90	0,04	0,85
17. La preparación del médico	74	3,92	79	3,96	0,07	0,79
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	74	3,77	77	3,88	0,47	0,50
19. La espera para pruebas de laboratorio	67	3,21	77	3,19	0,01	0,95
20. La amabilidad de las personas en radiología	71	3,90	75	3,76	0,67	0,41
21. El tiempo de espera para radiología	70	3,53	75	3,33	1,06	0,31
22. La amabilidad para con los familiares	69	3,66	78	3,63	0,06	0,81
23. Mantuvieron informados a los familiares	69	3,58	78	3,42	0,67	0,14
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	72	3,38	80	3,45	0,20	0,66
25. La limpieza del área de urgencias	72	3,61	79	3,49	0,52	0,47
26. El personal le trató de forma correcta	73	3,73	81	3,74	0,01	0,92
27. El personal de urgencias se identificó	69	3,25	76	3,29	0,04	0,84
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	67	3,19	74	2,90	1,76	0,19
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	69	3,61	81	3,63	0,01	0,92
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	73	3,71	80	3,73	0,01	0,95

**Benchmarking Externo 2007/2006:** En cuanto al **análisis descriptivo** con respecto a las **puntuaciones medias** de las respuestas Lo hemos llevado a cabo con los resultados hallados por la consultora externa FBA en 2006.

Globalmente todas las puntuaciones medias de Calidad Percibida de los pacientes atendidos en Urgencias son mejores en la encuesta realizada por la Unidad de Calidad del Área de Plasencia en 2007, que los resultados encontrados por FBA en 2006; con la excepción de los ítems 4, 5 y 12.

DIFERENCIAS DE PUNTUACIONES MEDIAS 2007/2006 CON RESPECTO A CONSULTORA EXTERNA (FBA)

	N 2007	Media-2007	N 2006 FBA	Media 2006 FBA	Diferencia 2007 - 2006
1. La amabilidad de las personas en recepción	76	3,70	148	3,45	+ 0,25
2. La privacidad durante la admisión	76	3,53	148	3,21	+ 0,32
3. La limpieza en recepción	75	3,60	148	3,28	+ 0,32
4. La rapidez en la admisión	72	3,17	148	3,34	- 0,17
5. La comodidad en el aparcamiento	71	3,04	148	3,15	- 0,11
6. La amabilidad de los celadores	75	3,67	148	3,32	+ 0,35
7. La amabilidad del personal de enfermería	75	3,85	148	3,71	+ 0,14
8. La atención que le prestó enfermería	75	3,80	148	3,62	+ 0,18
9. Enfermería le mantuvo informado	73	3,38	148	3,24	+ 0,14
10. La preocupación de enfermería por su privacidad	75	3,29	148	3,21	+ 0,08
11. La preparación de enfermería	71	3,63	148	3,58	+ 0,05
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	75	2,96	148	3,43	- 0,53
13. La amabilidad del médico	76	3,96	148	3,75	+ 0,21
14. La duración de la consulta	73	3,27	148	3,30	+ 0,03
15. El interés del médico por su problema de salud	75	3,75	148	3,46	+ 0,29
16. La claridad del médico para explicar	75	3,93	148	3,63	+ 0,30
17. La preparación del médico	74	3,92	148	3,64	+ 0,28
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	74	3,77	148	3,65	+ 0,12
19. La espera para pruebas de laboratorio	67	3,21	148	3,15	+ 0,06
20. La amabilidad de las personas en radiología	71	3,90	148	3,78	+ 0,12
21. El tiempo de espera para radiología	70	3,53	148	2,99	+ 0,54
22. La amabilidad para con los familiares	69	3,66	148	3,34	+ 0,32
23. Mantuvieron informados a los familiares	69	3,58	148	3,18	+ 0,40
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	72	3,38	148	3,24	+ 0,14
25. La limpieza del área de urgencias	72	3,61	148	3,37	+ 0,24
26. El personal le trató de forma correcta	73	3,73	148	3,53	+ 0,20
27. El personal de urgencias se identificó	69	3,25	148	2,49	+ 0,76
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	67	3,19	148	2,56	+ 0,63
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	69	3,61	148	3,40	+ 0,21
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	73	3,71	148	3,41	+ 0,30

#### IV. ANÁLISIS INFERENCIAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN DE SU PERFIL

Dado que conocemos las puntuaciones medias de satisfacción de los pacientes con la atención recibida y el perfil de los mismos, vamos a analizar si dicho perfil está asociado significativamente con sus respuestas.

Por consiguiente realizaremos sucesivos análisis de varianza (ANOVA) de un factor de efectos fijos. Los factores serán los valores de las diferentes variables sociodemográficas, que utilizaremos como variables independientes; esto es: sexo, edad, estudios y actividad. Como variable de medida o variable dependiente utilizaremos la satisfacción media de los participantes con la atención sanitaria recibida.

Pretendemos conocer si el perfil sociodemográfico del paciente condiciona significativamente la percepción que tiene de la calidad de la atención sanitaria en urgencias. Como sabemos, la percepción de la calidad de la asistencia está directamente relacionada con las expectativas, es decir, con lo que se espera obtener. De esta manera, podremos establecer nuevos enfoques y pautas de actuación.

ANOVA del factor sexo

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La amabilidad de las personas en recepción	Mujer	3,51	0,93	2,67(1-72)	0,107
	Hombre	3,86	0,92		
2. La privacidad durante la admisión	Mujer	3,43	0,87	0,73(1-72)	0,397
	Hombre	3,62	1,04		
3. La limpieza en recepción	Mujer	3,58	0,84	0,32(1-71)	0,859
	Hombre	3,62	0,98		
4. La rapidez en la admisión	Mujer	2,77	1,24	7,00(1-68)	0,010*
	Hombre	3,57	1,30		
5. La comodidad en el aparcamiento	Mujer	2,97	1,31	0,14(1-67)	0,711
	Hombre	3,08	1,23		
6. La amabilidad de los celadores	Mujer	3,58	1,05	0,52(1-71)	0,475
	Hombre	3,76	1,01		
7. La amabilidad del personal de enfermería	Mujer	3,62	1,01	3,66(1-71)	0,060
	Hombre	4,08	1,05		
8. La atención que le prestó enfermería	Mujer	3,61	1,15	2,89(1-71)	0,093
	Hombre	4,03	0,93		
9. Enfermería le mantuvo informado	Mujer	3,41	1,18	0,01(1-69)	0,982
	Hombre	3,41	1,19		
10. La preocupación de enfermería	Mujer	3,17	1,16	0,95(1-71)	0,332
	Hombre	3,43	1,17		
11. La preparación de enfermería	Mujer	3,50	1,02	1,40(1-67)	0,240
	Hombre	3,77	0,88		
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	Mujer	2,64	1,27	3,99(1-71)	0,050
	Hombre	3,27	1,43		
13. La amabilidad del médico	Mujer	3,76	1,16	3,10(1-72)	0,083
	Hombre	4,19	0,94		
14. La duración de la consulta	Mujer	3,11	1,21	1,33(1-69)	0,253
	Hombre	3,44	1,21		
15. El interés del médico por su problema de salud	Mujer	3,50	1,32	2,97(1-71)	0,089
	Hombre	4,00	1,15		
16. La claridad del médico para explicar	Mujer	3,81	0,97	1,54(1-71)	0,219
	Hombre	4,08	0,91		
17. La preparación del médico	Mujer	3,86	0,92	0,37(1-70)	0,546
	Hombre	4,00	0,97		
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	Mujer	3,81	0,97	0,29(1-70)	0,866
	Hombre	3,77	1,00		
19. La espera para pruebas de laboratorio	Mujer	2,82	1,27	7,38(1-63)	0,009*
	Hombre	3,61	1,05		
20. La amabilidad de las personas en radiología	Mujer	3,77	1,00	1,18(1-67)	0,281
	Hombre	4,02	0,97		
21. El tiempo de espera para radiología	Mujer	3,29	1,03	2,89(1-66)	0,094
	Hombre	3,74	1,11		
22. La amabilidad para con los familiares	Mujer	3,52	1,00	1,29(1-65)	0,261
	Hombre	3,79	1,01		
23. Mantuvieron informados a los familiares	Mujer	3,47	1,19	0,69(1-65)	0,411
	Hombre	3,70	1,05		
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	Mujer	3,36	0,83	0,56(1-68)	0,814
	Hombre	3,41	0,95		
25. La limpieza del área de urgencias	Mujer	3,48	0,82	1,42(1-68)	0,238
	Hombre	3,74	0,98		
26. El personal le trató de forma correcta	Mujer	3,58	0,94	1,99(1-69)	0,163
	Hombre	3,89	0,87		
27. El personal de urgencias se identificó	Mujer	3,21	1,17	0,23(1-65)	0,636
	Hombre	3,35	1,25		
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	Mujer	2,91	1,33	4,01(1-63)	0,049*
	Hombre	3,53	1,16		
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	Mujer	3,36	1,25	3,61(1-65)	0,062
	Hombre	3,88	0,98		
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	Mujer	3,42	1,20	5,35(1-69)	0,024*
	Hombre	4,03	1,01		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas

Se comprueba que la mujer manifiesta una tendencia de peor satisfacción que el hombre, excepto en el ítem 9, que tiene una puntuación igual para ambos sexos (Enfermería le mantuvo informado). No obstante esta tendencia se concreta con diferencias estadísticamente significativas en cuatro ítems. Concluimos que en estos cuatro ítems las mujeres atendidas en urgencias, presenta un peor nivel de satisfacción que los hombres, de forma significativa.

Tal como se refleja en la tabla ANOVA del factor sexo, la mujer presenta puntuaciones inferiores que el hombre, con diferencias estadísticamente significativas en los siguientes aspectos: **rapidez en la admisión (4), espera para pruebas de laboratorio (19), información sobre los retrasos (28), satisfacción global (30).**

Con respecto a la anterior oleada de 2005 hay un cambio cualitativo de tendencia; ya que, en 2005, la peor satisfacción de la mujer con respecto al hombre, se manifestaba estadísticamente en los ítems 2, 9, 10, 23, 25, 26 y 27.

### ANOVA del factor edad

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La amabilidad de las personas en recepción	0 a 34	3,09	0,83	2,79(2-71)	0,068
	35 a 65	3,78	0,93		
	> 65	3,81	0,92		
2. La privacidad durante la admisión	0 a 34	34,5	0,69	0,12(2-71)	0,885
	35 a 65	3,58	1,02		
	> 65	3,48	0,97		
3. La limpieza en recepción	0 a 34	3,45	0,52	0,19(2-70)	0,832
	35 a 65	3,61	0,96		
	> 65	3,65	0,98		
4. La rapidez en la admisión	0 a 34	2,64	1,36	1,08(2-67)	0,346
	35 a 65	3,27	1,28		
	> 65	3,26	1,36		
5. La comodidad en el aparcamiento	0 a 34	2,55	1,13	1,90(2-66)	0,159
	35 a 65	2,94	1,26		
	> 65	3,39	1,27		
6. La amabilidad de los celadores	0 a 34	3,09	0,83	2,46(2-70)	0,093
	35 a 65	3,69	1,05		
	> 65	3,89	1,01		
7. La amabilidad del personal de enfermería	0 a 34	3,09	0,83	3,63(2-70)	0,032*
	35 a 65	3,97	1,03		
	> 65	4,00	1,05		
8. La atención que le prestó enfermería	0 a 34	3,09	0,94	3,29(2-70)	0,043*
	35 a 65	3,94	1,07		
	> 65	3,96	1,00		
9. Enfermería le mantuvo informado	0 a 34	2,91	1,04	2,115(2-68)	0,129
	35 a 65	3,32	1,22		
	> 65	3,73	1,12		
10. La preocupación de enfermería	0 a 34	2,45	1,04	3,74(2-70)	0,029*
	35 a 65	3,42	1,13		
	> 65	3,50	1,14		
11. La preparación de enfermería	0 a 34	2,81	0,60	5,46(2-66)	0,006*
	35 a 65	3,80	0,99		
	> 65	3,78	0,85		
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	0 a 34	2,36	1,03	1,74(2-70)	0,184
	35 a 65	2,92	1,40		
	> 65	3,27	1,42		
13. La amabilidad del médico	0 a 34	3,73	1,01	1,18(2-71)	0,315
	35 a 65	4,17	0,91		
	> 65	3,81	1,27		
14. La duración de la consulta	0 a 34	3,18	0,98	0,10(2-68)	0,910
	35 a 65	3,34	1,34		
	> 65	3,24	1,13		
15. El interés del médico por su problema de salud	0 a 34	3,55	0,93	2,98(2-70)	0,743
	35 a 65	3,72	1,28		
	> 65	3,88	1,37		
16. La claridad del médico para explicar	0 a 34	3,82	0,87	0,24(2-70)	0,788
	35 a 65	3,92	0,99		
	> 65	4,04	0,92		
17. La preparación del médico	0 a 34	3,64	0,92	1,09(2-69)	0,343
	35 a 65	3,89	0,85		
	> 65	4,12	1,05		
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	0 a 34	3,55	0,68	0,45(2-69)	0,641
	35 a 65	3,80	1,03		
	> 65	3,88	1,01		
19. La espera para pruebas de laboratorio	0 a 34	2,80	1,30	0,65(2-62)	0,528
	35 a 65	3,24	1,17		
	> 65	3,31	1,32		
20. La amabilidad de las personas en radiología	0 a 34	3,50	1,17	1,50(2-66)	0,231
	35 a 65	3,86	0,94		
	> 65	4,13	0,95		

21. El tiempo de espera para radiología	0 a 34	3,22	1,20	0,443(2-65)	0,644
	35 a 65	3,51	1,12		
	> 65	3,63	1,01		
22. La amabilidad para con los familiares	0 a 34	3,44	1,01	1,28(2-64)	0,285
	35 a 65	3,52	1,11		
	> 65	3,92	0,83		
23. Mantuvieron informados a los familiares	0 a 34	3,33	0,87	0,27(2-64)	0,766
	35 a 65	3,60	1,31		
	> 65	3,66	0,88		
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	0 a 34	3,50	0,71	1,11(2-67)	0,335
	35 a 65	3,23	0,97		
	> 65	3,56	0,82		
25. La limpieza del área de urgencias	0 a 34	3,70	0,48	0,92(2-67)	0,913
	35 a 65	3,63	1,06		
	> 65	3,56	0,82		
26. El personal le trató de forma correcta	0 a 34	3,20	0,63	2,98(2-68)	0,057
	35 a 65	3,69	1,00		
	> 65	4,00	0,76		
27. El personal de urgencias se identificó	0 a 34	3,10	0,87	0,24(2-64)	0,788
	35 a 65	3,25	1,42		
	> 65	3,40	0,95		
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	0 a 34	3,12	0,99	0,09(2-62)	0,915
	35 a 65	3,18	1,42		
	> 65	3,30	1,18		
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	0 a 34	3,00	0,66	3,31(2-64)	0,043*
	35 a 65	3,54	1,29		
	> 65	4,04	0,90		
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	0 a 34	2,82	0,98	4,64(2-68)	0,013*
	35 a 65	3,80	1,21		
	> 65	4,00	0,93		

VD: Variable Dependiente; VI: Variable Independiente; M: Media; DT: Desviación Típica; F: Estadístico F; gl: grados de libertad; p: Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

Con respecto a la edad, hay una clara tendencia a presentar un mayor nivel de satisfacción cuanto más se va elevando la edad de los pacientes. Los pacientes de mayor edad (> 65 años) están más satisfechos que los adultos (35 a 65) y estos, más satisfechos a su vez que los menores de 35 años; dato concordante con los obtenidos en 2005. Las diferencias entre estos grupos de edad son estadísticamente significativas en: **amabilidad del personal de enfermería (7), atención que le prestó enfermería (8), preocupación de enfermería (10), preparación de enfermería (11), elección de volver a urgencias (29), satisfacción global (30).**

En cuanto a la encuesta de 2005 hay un cambio cualitativo parcial de tendencia; ya que la peor satisfacción en la edad más joven de la mujer con respecto al hombre, se manifestaba estadísticamente en los ítems 16 y 23. Mientras que, con los ítems 29 y 30 observamos la misma tendencia.



### ANOVA del factor estudios

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La amabilidad de las personas en recepción	Sin estudios	3,59	1,00	0,99(3-66)	0,401
	Primarios	3,87	0,94		
	Bachiller	3,40	0,99		
	Universitarios	3,50	0,53		
2. La privacidad durante la admisión	Sin estudios	3,29	1,05	1,78(3-66)	0,159
	Primarios	3,80	0,89		
	Bachiller	3,20	1,08		
	Universitarios	3,50	0,53		
3. La limpieza en recepción	Sin estudios	3,35	1,06	0,97(3-65)	0,412
	Primarios	3,79	0,98		
	Bachiller	3,47	0,74		
	Universitarios	3,50	0,53		
4. La rapidez en la admisión	Sin estudios	3,13	1,36	0,57(3-62)	0,635
	Primarios	3,36	1,37		
	Bachiller	2,80	1,26		
	Universitarios	3,25	1,39		
5. La comodidad en el aparcamiento	Sin estudios	3,00	1,26	0,33(3-62)	0,992
	Primarios	2,96	1,35		
	Bachiller	3,00	1,30		
	Universitarios	3,13	0,99		
6. La amabilidad de los celadores	Sin estudios	3,35	1,22	1,49(3-65)	0,227
	Primarios	3,93	0,87		
	Bachiller	3,57	0,92		
	Universitarios	3,38	1,03		
7. La amabilidad del personal de enfermería	Sin estudios	3,71	1,16	0,38(3-65)	0,803
	Primarios	3,97	1,09		
	Bachiller	3,80	1,01		
	Universitarios	3,63	0,92		
8. La atención que le prestó enfermería	Sin estudios	3,63	1,02	0,74(3-65)	0,530
	Primarios	3,93	1,08		
	Bachiller	3,87	1,06		
	Universitarios	3,38	1,06		
9. Enfermería le mantuvo informado	Sin estudios	3,44	1,15	0,31(3-63)	0,816
	Primarios	3,52	1,33		
	Bachiller	3,14	1,17		
	Universitarios	3,38	0,74		
10. La preocupación de enfermería	Sin estudios	3,44	1,09	0,79(3-65)	0,506
	Primarios	3,43	1,22		
	Bachiller	3,07	0,16		
	Universitarios	2,88	0,83		
11. La preparación de enfermería	Sin estudios	3,80	0,94	1,42(3-61)	0,245
	Primarios	3,69	0,97		
	Bachiller	3,54	1,05		
	Universitarios	3,00	0,53		
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	Sin estudios	2,63	1,26	0,91(3-65)	0,441
	Primarios	3,23	1,52		
	Bachiller	2,66	1,35		
	Universitarios	3,00	1,20		
13. La amabilidad del médico	Sin estudios	3,41	1,46	2,09(3-66)	0,110
	Primarios	4,20	0,89		
	Bachiller	4,07	0,96		
	Universitarios	4,00	0,76		
14. La duración de la consulta	Sin estudios	2,69	1,20	2,68(3-63)	0,054
	Primarios	3,61	1,16		
	Bachiller	3,07	1,33		
	Universitarios	3,75	0,71		
15. El interés del médico por su problema de salud	Sin estudios	3,31	1,66	1,09(3-65)	0,359
	Primarios	3,97	1,03		
	Bachiller	3,53	1,41		
	Universitarios	3,88	0,64		

	<b>Sin estudios</b>	3,81	1,04		
16. La claridad del médico para explicar	<b>Primarios</b>	4,13	0,78	1,30(3-65)	0,281
	<b>Bachiller</b>	3,60	1,12		
	<b>Universitarios</b>	4,13	0,83		
	<b>Sin estudios</b>	3,88	0,89		
17. La preparación del médico	<b>Primarios</b>	4,17	0,97	1,58(3-64)	0,202
	<b>Bachiller</b>	3,60	0,91		
	<b>Universitarios</b>	3,63	0,92		
	<b>Sin estudios</b>	3,87	0,96		
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	<b>Primarios</b>	3,83	1,07	0,23(3-64)	0,875
	<b>Bachiller</b>	3,60	0,99		
	<b>Universitarios</b>	3,75	0,89		
	<b>Sin estudios</b>	2,86	1,29		
19. La espera para pruebas de laboratorio	<b>Primarios</b>	3,58	1,17	1,88(3-57)	0,144
	<b>Bachiller</b>	2,79	1,19		
	<b>Universitarios</b>	3,00	1,00		
	<b>Sin estudios</b>	3,75	1,00		
20. La amabilidad de las personas en radiología	<b>Primarios</b>	4,07	1,08	0,70(3-61)	0,558
	<b>Bachiller</b>	3,64	0,91		
	<b>Universitarios</b>	3,86	0,69		
	<b>Sin estudios</b>	3,13	1,15		
21. El tiempo de espera para radiología	<b>Primarios</b>	3,71	1,21	1,34(3-61)	0,270
	<b>Bachiller</b>	3,36	0,84		
	<b>Universitarios</b>	3,86	0,69		
	<b>Sin estudios</b>	3,73	0,88		
22. La amabilidad para con los familiares	<b>Primarios</b>	3,79	1,07	1,87(3-60)	0,144
	<b>Bachiller</b>	3,07	1,07		
	<b>Universitarios</b>	3,86	0,69		
	<b>Sin estudios</b>	3,53	1,06		
23. Mantuvieron informados a los familiares	<b>Primarios</b>	3,78	1,03	1,28(3-60)	0,287
	<b>Bachiller</b>	3,07	1,54		
	<b>Universitarios</b>	3,71	0,48		
	<b>Sin estudios</b>	3,12	0,72		
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	<b>Primarios</b>	3,57	0,96	1,08(3-63)	0,363
	<b>Bachiller</b>	3,20	0,94		
	<b>Universitarios</b>	3,38	0,74		
	<b>Sin estudios</b>	3,25	1,00		
25. La limpieza del área de urgencias	<b>Primarios</b>	3,79	0,97	1,39(3-63)	0,254
	<b>Bachiller</b>	3,50	0,76		
	<b>Universitarios</b>	3,75	0,46		
	<b>Sin estudios</b>	3,75	0,77		
26. El personal le trató de forma correcta	<b>Primarios</b>	3,83	1,07	0,53(3-64)	0,660
	<b>Bachiller</b>	3,47	0,83		
	<b>Universitarios</b>	3,63	0,74		
	<b>Sin estudios</b>	3,20	1,21		
27. El personal de urgencias se identificó	<b>Primarios</b>	3,39	1,31	0,16(3-61)	0,926
	<b>Bachiller</b>	3,14	1,35		
	<b>Universitarios</b>	3,25	0,71		
	<b>Sin estudios</b>	2,87	1,19		
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	<b>Primarios</b>	3,71	1,08	5,24(3-59)	0,003*
	<b>Bachiller</b>	2,29	1,43		
	<b>Universitarios</b>	3,50	0,54		
	<b>Sin estudios</b>	3,46	1,05		
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	<b>Primarios</b>	3,97	1,02	2,03(3-61)	0,119
	<b>Bachiller</b>	3,27	1,44		
	<b>Universitarios</b>	3,12	0,83		
	<b>Sin estudios</b>	3,73	0,80		
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	<b>Primarios</b>	4,00	1,10	1,54(3-63)	0,213
	<b>Bachiller</b>	3,40	1,40		
	<b>Universitarios</b>	3,25	0,89		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

Según el nivel de estudios, vemos que no hay diferencias significativas, salvo el ítem 28.

ANOVA del factor actividad

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La amabilidad de las personas en recepción	Jubilado	3,97	0,96	2,83(3-67)	0,045*
	En paro	3,67	1,03		
	Trabajando	3,22	0,73		
	Ama de casa	3,88	0,86		
2. La privacidad durante la admisión	Jubilado	3,63	1,10	0,83(3-67)	0,484
	En paro	4,00	0,63		
	Trabajando	3,33	0,84		
	Ama de casa	3,53	0,87		
3. La limpieza en recepción	Jubilado	3,60	1,10	0,81(3-66)	0,496
	En paro	4,17	0,41		
	Trabajando	3,50	0,71		
	Ama de casa	3,63	0,89		
4. La rapidez en la admisión	Jubilado	3,29	1,38	1,32(3-63)	0,276
	En paro	3,67	1,21		
	Trabajando	2,72	1,41		
	Ama de casa	3,47	0,99		
5. La comodidad en el aparcamiento	Jubilado	3,21	1,29	1,47(3-62)	0,232
	En paro	3,00	1,41		
	Trabajando	2,61	1,14		
	Ama de casa	3,47	1,19		
6. La amabilidad de los celadores	Jubilado	3,83	0,95	0,92(3-66)	0,431
	En paro	3,83	0,98		
	Trabajando	3,35	1,00		
	Ama de casa	3,82	1,19		
7. La amabilidad del personal de enfermería	Jubilado	4,10	1,01	1,52(3-66)	0,218
	En paro	4,17	0,98		
	Trabajando	3,50	0,92		
	Ama de casa	3,76	1,15		
8. La atención que le prestó enfermería	Jubilado	4,00	0,98	0,88(3-66)	0,455
	En paro	4,00	0,89		
	Trabajando	3,50	1,04		
	Ama de casa	3,81	1,28		
9. Enfermería le mantuvo informado	Jubilado	3,63	1,16	0,89(3-64)	0,450
	En paro	3,50	1,38		
	Trabajando	3,06	1,09		
	Ama de casa	3,53	1,25		
10. La preocupación de enfermería	Jubilado	3,50	1,20	0,46(3-66)	0,709
	En paro	3,50	0,84		
	Trabajando	3,11	1,18		
	Ama de casa	3,31	1,14		
11. La preparación de enfermería	Jubilado	3,89	0,89	1,39(3-62)	0,254
	En paro	3,67	0,82		
	Trabajando	3,29	0,92		
	Ama de casa	3,69	1,08		
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	Sin estudios	3,14	1,41	1,37(3-66)	0,226
	Primarios	3,33	1,03		
	Bachiller	2,44	1,46		
	Universitarios	3,24	1,30		
13. La amabilidad del médico	Jubilado	4,00	1,14	0,86(3-67)	0,466
	En paro	4,67	0,52		
	Trabajando	3,89	0,90		
	Ama de casa	3,94	1,20		
14. La duración de la consulta	Jubilado	3,28	1,16	1,07(3-64)	0,368
	En paro	4,00	0,71		
	Trabajando	3,06	1,21		
	Ama de casa	3,56	1,31		
15. El interés del médico por su problema de salud	Jubilado	4,00	1,20	0,76(3-66)	0,519
	En paro	3,83	1,17		
	Trabajando	3,44	0,98		
	Ama de casa	3,69	1,62		

16. La claridad del médico para explicar	Jubilado	4,10	0,85	1,64(3-66)	0,190
	En paro	4,50	0,55		
	Trabajando	3,67	1,03		
	Ama de casa	3,82	1,01		
17. La preparación del médico	Jubilado	4,07	1,02	1,11(3-65)	0,351
	En paro	4,00	0,89		
	Trabajando	3,61	0,92		
	Ama de casa	4,12	0,86		
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	Jubilado	3,86	1,01	0,96(3-65)	0,418
	En paro	3,50	0,84		
	Trabajando	3,56	1,04		
	Ama de casa	4,06	0,97		
19. La espera para pruebas de laboratorio	Jubilado	3,36	1,31	0,95(3-58)	0,420
	En paro	3,40	1,14		
	Trabajando	2,82	1,07		
	Ama de casa	3,47	1,19		
20. La amabilidad de las personas en radiología	Jubilado	4,04	0,92	0,30(3-62)	0,825
	En paro	4,00	0,71		
	Trabajando	3,76	1,03		
	Ama de casa	3,94	0,93		
21. El tiempo de espera para radiología	Jubilado	3,46	1,17	0,90(3-62)	0,445
	En paro	4,00	0,71		
	Trabajando	3,29	0,99		
	Ama de casa	3,75	0,93		
22. La amabilidad para con los familiares	Jubilado	3,89	0,83	1,79(3-61)	0,158
	En paro	4,00	0,71		
	Trabajando	3,24	1,15		
	Ama de casa	3,73	1,10		
23. Mantuvieron informados a los familiares	Jubilado	3,67	1,07	1,46(3-61)	0,235
	En paro	4,20	0,45		
	Trabajando	3,18	1,24		
	Ama de casa	3,75	1,13		
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	Jubilado	3,36	0,99	0,86(3-64)	0,466
	En paro	3,80	0,45		
	Trabajando	3,17	0,86		
	Ama de casa	3,53	0,87		
25. La limpieza del área de urgencias	Jubilado	3,57	1,03	1,43(3-64)	0,242
	En paro	4,17	0,41		
	Trabajando	3,72	0,67		
	Ama de casa	3,31	1,01		
26. El personal le trató de forma correcta	Jubilado	3,89	0,83	0,865(3-65)	0,464
	En paro	4,00	0,89		
	Trabajando	3,50	0,86		
	Ama de casa	3,71	1,05		
27. El personal de urgencias se identifico	Jubilado	3,38	1,09	1,02(3-61)	0,390
	En paro	3,83	0,75		
	Trabajando	2,94	1,16		
	Ama de casa	3,33	1,40		
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	Jubilado	3,33	1,17	2,08(3-59)	0,113
	En paro	4,25	0,50		
	Trabajando	2,69	1,30		
	Ama de casa	3,38	1,36		
29. Si pudiera elegir, probabilidad de acudir a esta urgencias	Jubilado	3,84	1,03	1,09(3-61)	0,360
	En paro	3,67	1,21		
	Trabajando	3,22	1,17		
	Ama de casa	3,75	1,29		
30. Satisfacción global en sus visita al servicio de urgencias	Jubilado	4,04	1,00	2,41(3-64)	0,075
	En paro	3,68	1,03		
	Trabajando	3,22	1,17		
	Ama de casa	4,00	1,10		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

En cuanto al factor actividad hay una ligera tendencia de peor percepción en los que están trabajando, que se concreta con una diferencia significativa en el ítem 1. Esta tendencia de peor percepción en los que están trabajando se manifiesta prácticamente en todos los ítems; pero, sin alcanzar, en el resto, diferencias estadísticamente significativas.

## V. - ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS

El 56 % de los pacientes que han participado (47 de 77), ha realizado sugerencias o comentarios; destacando:

▪ OBSERVACIONES TOTALES .....	50 .....	100 %
▪ FELICITACIONES .....	9 .....	18 %
▪ SUGERENCIAS DE MEJORA .....	35 .....	70 %
▪ DESESTIMADAS .....	6 .....	12 %

Las felicitaciones se refieren unánimemente al aspecto de satisfacción global, agradecimiento y trato en general. Desaparecen las especificaciones más concretas de 2005: el trato, la preparación y la información (esto es, la amabilidad, la preparación científico-técnica y la información al paciente).

Detalle de las sugerencias de mejoras por apartados:

○ Organización.....	7 .....	20 %
○ Espera .....	6.....	17,1 %
○ Amabilidad y Trato.....	6 .....	17,1 %
○ Atención.....	5 .....	14,3 %
○ Intimidad.....	3 .....	8,6 %
○ Información.....	2 .....	5,7 %
○ Dotación de personal.....	2 .....	5,7 %
○ Pediatría en urgencias.....	2 .....	5,7 %
○ Limpieza.....	1 .....	2,8 %
○ Aparcamiento.....	1 .....	2,8 %

## VI.- ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN

En primer lugar, hemos de conocer cuales son las principales expectativas de los pacientes que han acudido al Servicio de Urgencias; es decir, aquello que esperan obtener y por orden de importancia. Vamos a observar qué respuestas de satisfacción son más trascendentes para la satisfacción global. Para ello vamos a comparar las respuestas parciales (ítems 1 a 28) con la respuesta global de satisfacción que usamos como **respuesta estándar** o de referencia (ítem 30).

Mediante un análisis de correlación, en este caso usando el Modelo de Regresión Lineal Simple de Pearson, obtenemos el estadístico de regresión (coeficiente de correlación)  $r$ , cuya  $p$  es en todos los análisis realizados estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ), concretamente  $p$  es inferior a 0,001 en todos los casos.

Este estadístico  $r$  es un **indicador de priorización**, ya que nos advierte en qué medida cada una de las respuestas parciales de satisfacción es importante o contribuyente para la satisfacción global. Tal como observamos en la Tabla PRIORIZACIÓN, los coeficientes de correlación o estadísticos  $r$  más elevados muestran una relación creciente entre cada una de las respuestas con la satisfacción global. La magnitud del indicador de priorización establece el **orden de importancia para el paciente**.

## Tabla PRIORIZACIÓN

	Orden de importancia para el paciente	correlación con la satisfacción global o indicador de priorización *	puntuación media	Indicador de mejora
1. La amabilidad de las personas en recepción	18	56,2	3,70	15,19
2. La privacidad durante la admisión	16	59,1	3,53	16,74
3. La limpieza en recepción	28	41,2	3,60	11,44
4. La rapidez en la admisión	12	64,8	3,17	20,44
5. La comodidad en el aparcamiento	23	46,2	3,04	15,20
6. La amabilidad de los celadores	22	50,6	3,67	13,79
7. La amabilidad del personal de enfermería	10	66,8	3,85	17,35
8. La atención que le prestó enfermería	7	70,0	3,80	18,45
9. Enfermería le mantuvo informado	20	54,5	3,38	16,12
10. La preocupación de enfermería	14	63,7	3,29	19,36
11. La preparación de enfermería	8	67,9	3,63	18,71
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	5	71,0	2,96	23,99
13. La amabilidad del médico	19	56,2	3,96	14,19
14. La duración de la consulta	4	71,3	3,27	21,80
15. El interés del médico por su problema de salud	11	66,2	3,74	17,70
16. La claridad del médico para explicar	17	59,0	3,93	15,01
17. La preparación del médico	1	72,8	3,91	18,62
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	15	59,4	3,77	15,76
19. La espera para pruebas de laboratorio	3	71,8	3,20	22,44
20. La amabilidad de las personas en radiología	24	45,8	3,90	11,74
21. El tiempo de espera para radiología	25	45,5	3,53	12,89
22. La amabilidad para con los familiares	13	64,7	3,67	17,63
23. Mantuvieron informados a los familiares	9	67,1	3,58	18,74
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	27	41,6	3,38	12,31
25. La limpieza del área de urgencias	26	43,3	3,61	11,99
26. El personal le trató de forma correcta	2	72,8	3,73	19,52
27. El personal de urgencias se identificó	21	53,7	3,25	16,52
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	6	70,4	3,19	22,07

\* : Estadístico r (Correlación de Pearson).  $p < 0,001$

Cuanto más elevado sea el indicador de priorización (correlación con la satisfacción global) más importante será el ítem de satisfacción para el paciente. Así, en la Tabla Priorización, observamos que los ítems más importantes para el paciente son: La preparación del médico –  $r = 72,8$  - (17), El personal le trató de forma correcta –  $r = 72,8$  - (26), La espera para pruebas de laboratorio –  $r = 71,8$  -



(19), La duración de la consulta -  $r = 71,3$  - (14), El tiempo de espera hasta la atención sanitaria -  $r = 71$   
 - (12), La información sobre los retrasos que haya podido tener -  $r = 70,4$  - (28).

### Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN

	orden de actuación	correlación con la satisfacción global o indicador de priorización	puntuación media	indicador de mejora y porcentaje de importancia para la actuación	
<b>30. Satisfacción global o respuesta estándar</b>	<b>Referencia</b>	<b>99,99</b>	<b>3,71</b>	<b>26,95</b>	<b>100%</b>
12. El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria	1	71,0	2,90	24,48	90,8
19. La espera para pruebas de laboratorio	2	71,8	3,20	22,44	83,3
28. La información sobre retrasos que haya podido tener	3	70,4	3,19	22,07	81,9
14. La duración de la consulta	4	71,3	3,27	21,80	80,9
4. La rapidez en la admisión	5	64,8	3,17	20,44	75,9
26. El personal le trató de forma correcta	6	72,8	3,73	19,52	72,4
10. La preocupación de enfermería	7	63,7	3,29	19,36	71,8
23. Mantuvieron informados a los familiares	8	67,1	3,58	18,74	69,5
11. La preparación de enfermería	9	67,9	3,63	18,71	69,4
17. La preparación del médico	10	72,8	3,91	18,62	69,1
8. La atención que le prestó enfermería	11	70,0	3,80	18,42	68,4
15. El interés del médico por su problema de salud	12	66,2	3,74	17,70	65,7
22. La amabilidad para con los familiares	13	64,7	3,67	17,63	65,4
7. La amabilidad del personal de enfermería	14	66,8	3,58	17,35	64,4
2. La privacidad durante la admisión	15	59,1	3,53	16,74	62,1
27. El personal de urgencias se identificó	16	53,7	3,25	16,52	61,3
9. Enfermería le mantuvo informado	17	54,5	3,38	16,12	59,8
18. Las instrucciones al alta para el tratamiento	18	59,4	3,77	15,76	58,5
5. La comodidad en el aparcamiento	19	46,2	3,04	15,20	56,4
1. La amabilidad de las personas en recepción	20	56,2	3,70	15,19	56,4
16. La claridad del médico para explicar	21	59,0	3,93	15,01	55,7
13. La amabilidad del médico	22	56,2	3,96	14,19	52,7
6. La amabilidad de los celadores	6	50,6	3,67	13,79	51,2
21. El tiempo de espera para radiología	24	45,5	3,53	12,89	47,8
24. La limpieza y el confort en la sala de espera	25	41,6	3,38	12,31	45,7
25. La limpieza y confort en la sala de espera	26	43,3	3,61	11,99	44,5
20. La amabilidad de las personas en radiología	27	45,8	3,90	11,74	43,6
3. La limpieza en recepción	28	41,2	3,60	11,44	42,5

El orden de importancia para el paciente tenemos que relacionarlo con el nivel de satisfacción de cada ítem; para obtener, en cada caso, lo más prioritario comparado con lo que más insatisfacción produce. Es decir, lo que más preocupa al paciente y que a su vez más ha defraudado sus expectativas. Para ello realizamos la operación matemática de dividir el indicador de priorización por la puntuación media en satisfacción: de esta manera *ordenamos* la prioridad de acuerdo a la satisfacción. Así pues, relacionando lo que es más prioritario con las actuaciones que producen más insatisfacción podremos obtener **indicadores de mejora**, que nos ordenarán de mayor a menor las necesidades de actuación o **PROPUESTAS DE ACTUACIÓN**, siguiendo un *orden de actuación*.

Las necesidades de actuación las hemos ordenado en la Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN tomando como referencia el indicador de mejora de la satisfacción global (ítem 30), que equivale a 26,95 y al que le damos el valor del 100 % de **importancia para la actuación**. Los demás indicadores de mejora irán ordenados de mayor a menor según su porcentaje de importancia para la actuación, en relación con la satisfacción global.

La importancia para actuación está basada por consiguiente en los indicadores de mejora. Pero, hay puntuaciones medias de satisfacción que tienen poco margen de mejora, dado que son muy elevadas. Por consiguiente, hay que actuar sobre las áreas cuya satisfacción sea baja para mejorarlas y mantener aquellas cuyo nivel de satisfacción sea elevado. Tal como observamos en la Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN, el **orden de actuación** se establecería sobre los ítems: El tiempo que esperó hasta la atención sanitaria (12) –3<sup>er</sup> lugar en 2005-, La espera para pruebas de laboratorios (19) –6<sup>o</sup> en 2005-, la información sobre retrasos que haya podido tener (28) –1<sup>o</sup> en 2005-, etc.

**Benchmarking: ha habido un cambio cualitativo con respecto a la anterior encuesta (2005).**

## VII.- ANÁLISIS DE EXCELENCIA

En los estudios de satisfacción de pacientes lo primero que hay que hacer, es detectar las áreas que presentan mejor calidad relacional para mantener su nivel de excelencia; estas son las áreas de excelencia.

Hemos considerado áreas de excelencia: en primer lugar, en el análisis descriptivo, aquellas áreas cuyas puntuaciones “Muy bien” superen en 3/3 la suma de puntuaciones “Muy mal” y “mal”; en segundo lugar, en el análisis de sugerencias, las felicitaciones, ya que son en sí mismas indicadores directos de excelencia; en tercer lugar las áreas más importantes para la actuación de mejora de la calidad cuya puntuación media sea superior a 4 +/- 0,10, dentro del análisis de priorización.

1.- Con respecto al **análisis descriptivo del nivel de satisfacción**, las **áreas de excelencia** se centran en la **información** (del médico:16; instrucciones al alta: 18), en la **amabilidad** (en recepción: 1; de enfermería: 7; del médico: 13; en radiología: 20), en la **atención** (de enfermería: 8), en la **preparación** (del médico: 17), en el **trato** (del personal: 26) y en la **limpieza** (en recepción: 3).

2.- De acuerdo al **análisis de sugerencias**, las **áreas de excelencia** se extraen de las felicitaciones y se relacionan con la **satisfacción global**, el **agradecimiento** y el **trato en general**. El **18 % de felicitaciones** sobre el total de observaciones es un magnífico porcentaje que refleja el buen nivel de estas áreas.

3.- En cuanto al **análisis de priorización**, las **áreas de excelencia** son: **la amabilidad del médico** (13), **la claridad del médico para explicar** (16), **la preparación del médico** (17), **la amabilidad de las personas en radiología** (20).

## VIII.- PROPUESTAS DE ACTUACIÓN Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD

1.- Con respecto al análisis descriptivo del nivel de satisfacción, las **áreas de mejora** (mediante estudio de coincidencias frecuencias-medias) están claramente definidas y se centran en la *espera* (consulta y laboratorio), en la *información* (retrasos), en la *autoidentificación*, y en la *privacidad*.

2.- Con respecto al análisis inferencial de la satisfacción en función del perfil del paciente, las **áreas de mejora** son más difíciles de discernir ya que *el sexo femenino*, la *edad más joven* y el *estar trabajando* manifiestan una *peor percepción de la calidad asistencial*, evidenciando cambios cualitativos con respecto a 2005. Pero ninguno de estos tres factores nos debe orientar hacia actitudes de discriminación tanto positiva (tomar medidas favorecedoras con pacientes de determinado perfil) como negativa (tomar medidas que perjudiquen a pacientes de determinado perfil).

3.- En cuanto al análisis de priorización, las **áreas de mejora** son más fáciles de identificar y de abordar. Los dos aspectos clave en este campo son la **Prioridad** y la **Factibilidad**, esto es, la mejora de la calidad asistencial podemos asumirla conjugando lo más prioritario con lo más factible. En este sentido, hay **dos áreas de mejora**, que contribuyen mucho a la satisfacción general y donde se aúnan la prioridad y la factibilidad. Estas áreas son:

- La espera para la atención, durante la misma y para las pruebas de laboratorio
- Informar al paciente sobre los retrasos que haya podido tener

*Así pues, en conclusión, es preciso modificar la cultura de la organización, no sólo manteniendo la privacidad, y la autoidentificación ante el paciente, si no, sobre todo, actuando sobre el proceso de urgencias, para, organizativamente, mejorar los retrasos e informar sobre los mismos.*

Plasencia, Septiembre de 2008  
Unidad de Calidad del Área 7