

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017

## Encuesta a pacientes de Atención Especializada



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria

## Contenidos

<b>1</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>2</b>	<b>Metodología</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>3</b>	<b>Caracterización de los informantes</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>4</b>	<b>Acceso y tiempo de espera en la consulta médica</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>5</b>	<b>Valoración de aspectos concretos</b>	<b>Pág. 20</b>
<b>6</b>	<b>Información recibida</b>	<b>Pág. 21</b>
<b>7</b>	<b>Valoración de los profesionales</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>8</b>	<b>Valoración global del servicio</b>	<b>Pág. 29</b>

## 1. Objetivos

### Objetivos de la encuesta a pacientes de Atención Especializada



## 2.1. Metodología

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE PACIENTES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Universo	Población de Cantabria que haya sido usuaria directa de algún servicio sanitario de Atención Especializada: 566.104 usuarios/as. Fuente: datos de población de Cantabria adscrita a tarjeta sanitaria.
Ámbito geográfico	Especializada Valdecilla (incluye Hospital de Liencres), especializada Sierrallana y especializada Laredo.
Tamaño muestral	660 encuestas: 330 para especialización y 330 para hospitalización.
Error estadístico máximo	$\pm 3,8\%$ para toda la Atención Especializada ( $\pm 6,6\%$ en cada hospital de Atención Especializada).
Nivel de confianza	95% (significación 1,96) para máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).
Método de muestreo	Aleatorio simple en cada estrato.
Técnica de investigación	Encuesta telefónica asistida por ordenador (C.A.T.I.).
Herramienta de recogida de información	Cuestionario semiestructurado.
Tiempo medio de respuesta del cuestionario	Entre 8 y 10 minutos.
Empresa responsable del desarrollo del trabajo de campo y análisis de resultados	Idea Gestión

## 2.2. Metodología

### Diseño muestral

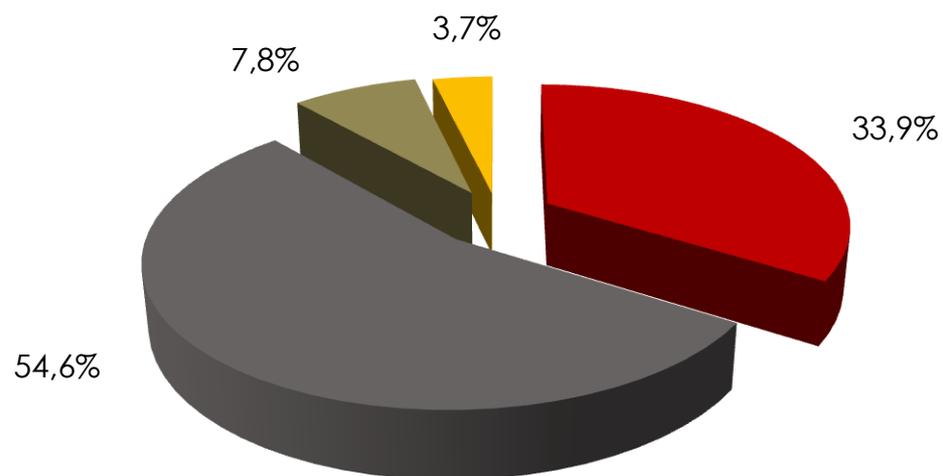
	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Especializada Valdecilla	313.182	1,96	0,5000	220	0,066
Especializada Sierrallana	158.240	1,96	0,5000	220	0,066
Especializada Laredo	94.682	1,96	0,5000	220	0,066
TOTAL	566.104	1,96	0,5000	660	0,038

- El universo de usuarios se desagrega para realizar el estudio de Atención Especializada y de Hospitalización. La muestra empleada será la mitad para cada encuesta: 330 para especialización y 330 para hospitalización.
- El tamaño muestral definido para cada estrato se ha fijado para que sea el mínimo necesario para que el error muestral alcance el  $\pm 3,8\%$ .

## 2.3. Metodología

### Trabajo de campo

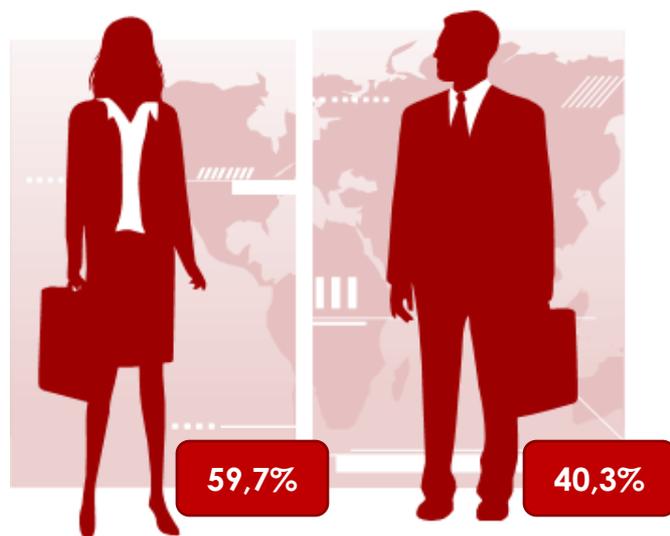
Encuestas realizadas	330
Llamadas emitidas	1.014
Hogares contactados	973



- Encuestas finalizadas con éxito
- No contesta, contestador, aplaza la llamada, sin finalizar, etc.
- No interesa
- Contacto no válido o fuera de rango

## 3.1. Caracterización de los informantes

Distribución de los informantes por sexo y edad



## 3.2. Caracterización de los informantes

### Nivel de estudios

Doctorado	0,6%
Educación universitaria	13,0%
Estudios secundarios	35,8%
<b>Estudios primarios</b>	<b>42,4%</b>
Sin estudios	8,2%

### Ocupación

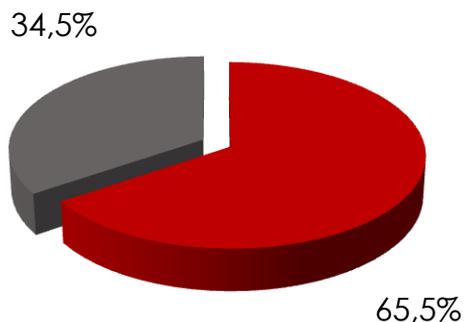
Estudiante	7,9%
Trabajador por cuenta propia	5,5%
Trabajador por cuenta ajena	28,2%
Empresario	2,4%
Desempleado	12,1%
<b>Jubilado o pensionista</b>	<b>30,9%</b>
Trabajos familiares o del hogar	11,8%
Otros	1,2%

- Más del 40% de los informantes han completado los estudios primarios.
- Más del 30% son jubilados/as o pensionistas.
- El 36,1% de los informantes son trabajadores/as por cuenta propia, ajena o empresarios/as.

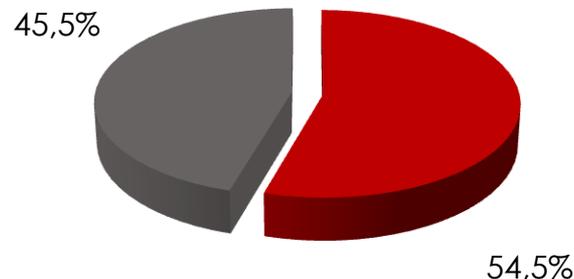
## 4.1. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

### Primera consulta con el especialista

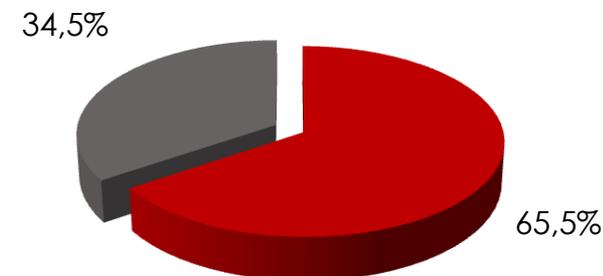
Valdecilla



Sierrallana



Laredo



■ Sí    ■ No, había acudido otras veces

➤ Más de la mitad de los informantes afirman haber acudido en más de una ocasión a la consulta del médico especialista por su enfermedad actual. Esta proporción es mayor en el caso de los usuarios/as del servicio de Atención Especializada de los Hospitales de Valdecilla y Laredo (65,5%).

**Pregunta:** Me ha indicado que en los últimos tres meses ha acudido a la consulta de algún especialista. Por favor, ¿podría indicarme si esa fue la primera vez que acudía a la consulta del especialista por la enfermedad actual?

## 4.2. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

¿Quién le envió a la consulta del médico especialista?

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
El médico de familia	• 72,4%	75,5%	65,5%	76,4%
El médico de urgencias	• 7,3%	6,4%	5,5%	10,0%
El propio especialista	• 14,2%	10,9%	20,9%	10,9%
Otro médico especialista	• 3,3%	4,5%	4,5%	0,9%
Desde un hospital	• 2,7%	2,7%	3,6%	1,8%

Pregunta: ¿Quién le envió a dicha consulta?

## 4.3. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

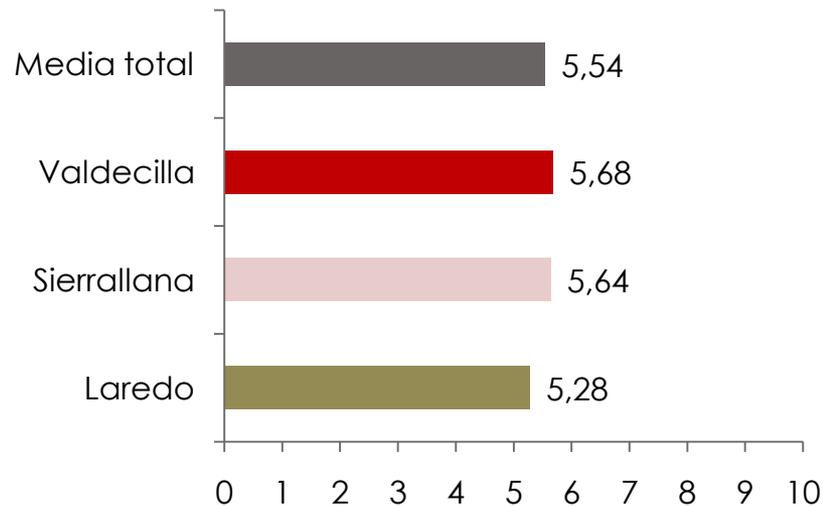
### Accesibilidad a la consulta

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 1 mes	• 30,6%	33,6%	25,5%	32,7%
De 1 a 2 meses	• 17,6%	10,0%	19,1%	23,6%
De 2 a 3 meses	• 16,4%	23,6%	15,5%	10,0%
De 3 a 6 meses	• 14,2%	12,7%	19,1%	10,9%
Más de 6 meses	• 16,1%	15,5%	18,2%	14,5%
Ns/Nc	• 5,2%	4,5%	2,7%	8,2%

**Pregunta:** ¿Cuánto tiempo estuvo en la lista de espera desde que le enviaron a la consulta del especialista hasta que fue atendido?

## 4.4. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Percepción del tiempo de espera en relación a la gravedad del problema de salud



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	5,54	3,22	N=316
Valdecilla	5,68	3,03	N=108
Sierrallana	5,64	3,28	N=107
Laredo	5,28	3,36	N=101

➤ Los informantes de Atención Especializada de los Hospitales de Valdecilla y Sierrallana perciben el tiempo de espera como superior a la media total (5,54 en una escala de 0 a 10 siendo 0 muy poco tiempo y 10 un tiempo excesivo de espera).

**Pregunta:** ¿Cómo valora este tiempo de espera en relación a la gravedad de su problema de salud, siendo 0 muy corto y 10 totalmente excesivo?

## 4.5. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

### Tiempo de espera adecuado

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 1 mes	• 56,4%	65,5%	50,0%	53,6%
De 1 a 2 meses	• 21,5%	20,0%	28,2%	16,4%
De 2 a 3 meses	• 3,9%	5,5%	3,6%	2,7%
De 3 a 6 meses	• 2,1%	0,9%	3,6%	1,8%
Más de 6 meses	• 0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ns/Nc	• 16,1%	8,2%	14,5%	25,5%

➤ Más de la mitad de los ciudadanos esperan que la demora para ser atendidos por el especialista no sea superior a 1 mes.

**Pregunta:** Para un problema como el suyo, este tiempo de espera sería adecuado si fuera de...

## 4.6. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

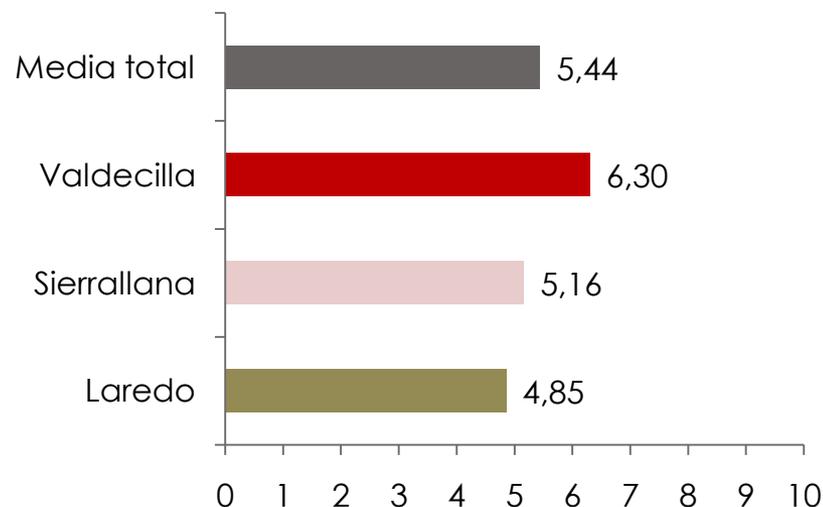
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta

	Total	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Menos de 15 minutos	• 44,2%	45,5%	45,5%	41,8%
De 15 a 30 minutos	• 30,3%	21,8%	37,3%	31,8%
De 30 minutos a 1 hora	• 15,2%	18,2%	11,8%	15,5%
De 1 a 2 horas	• 4,8%	7,3%	1,8%	5,5%
Más de 2 horas	• 3,0%	6,4%	0,0%	2,7%
Ns/Nc	• 2,4%	0,9%	3,6%	2,7%

**Pregunta:** ¿Podría recordar cuánto tiempo tuvo que esperar desde que llegó a la consulta hasta que fue atendido por el médico especialista?

## 4.7. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Valoración tiempo de espera antes de entrar en la consulta



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	5,44	2,94	N=327
Valdecilla	6,30	2,67	N=109
Sierrallana	5,16	2,91	N=109
Laredo	4,85	3,06	N=109

➤ Los usuarios/as de Atención Especializada del Hospital de Valdecilla tienen una percepción del tiempo de espera antes de entrar en consulta superior a la media total (5,44 siendo 0 muy poco tiempo y 10 un tiempo excesivo).

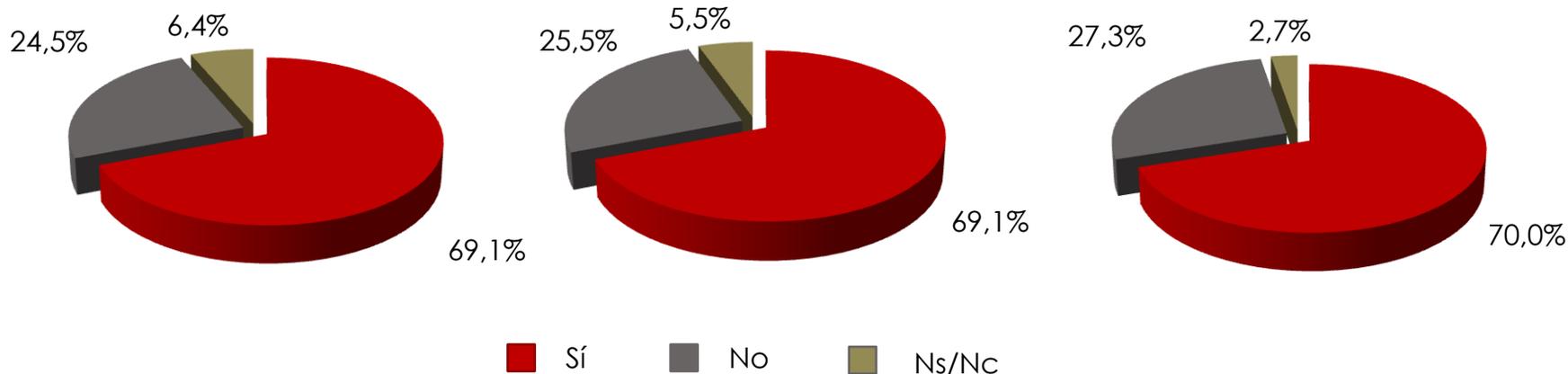
## 4.8. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

Nueva cita para volver a consulta

Valdecilla

Sierrallana

Laredo

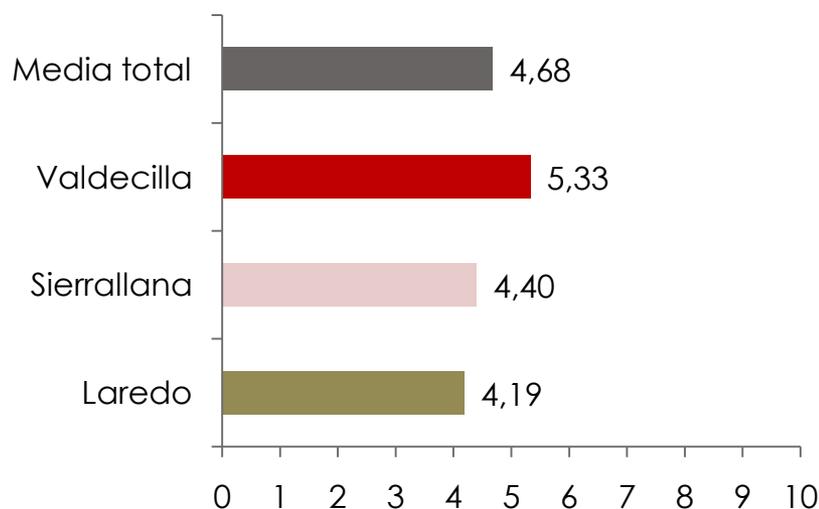


➤ Aproximadamente, el 70% de los informantes manifiestan que, en caso de tener que volver a la consulta del médico especialista, conocen el día de la siguiente cita.

**Pregunta:** Cuando sale de la consulta, en el caso de tener que acudir de nuevo, ¿conoce qué día tiene que volver?

## 4.9. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

### Contacto telefónico para obtener cita



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	4,68	2,61	N=57
Valdecilla	5,33	2,39	N=21
Sierrallana	4,40	2,94	N=20
Laredo	4,19	2,42	N=16

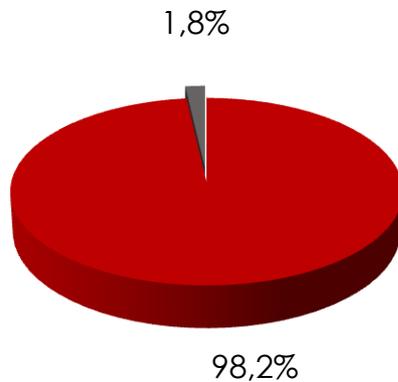
➤ De las personas que tienen que volver a la consulta del especialista y que no conocen el día de dicha cita, son las usuarias del Hospital de Valdecilla las que perciben mayor facilidad para obtener cita telefónicamente.

**Pregunta:** En caso de tener que acudir de nuevo y no tener el día de la cita, valore de 0 a 10 la dificultad que le supone contactar por teléfono con la consulta, siendo 0 imposible y 10 muy fácil.

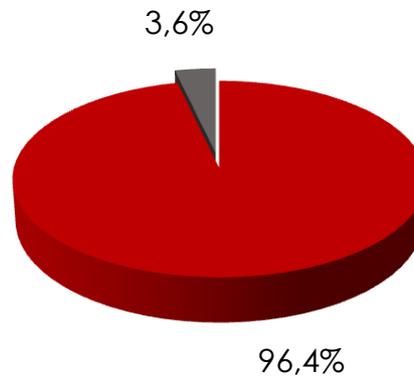
## 4.10. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

### Utilización de las citas

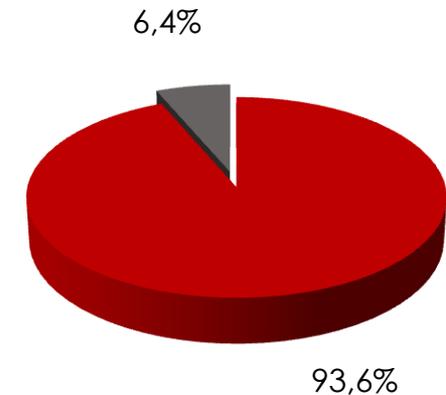
Valdecilla



Sierrallana



Laredo



■ Sí   ■ No

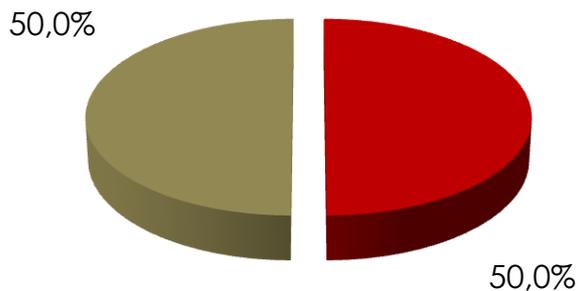
➤ Más del 90% de los pacientes acuden a las citas en las consultas del hospital.

**Pregunta:** Siempre que está citado en las consultas del hospital, ¿acude usted a las citas?

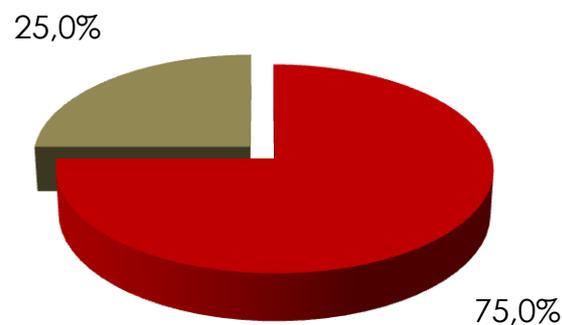
## 4.11. Acceso y tiempo de espera en la consulta médica

### Anulación de las citas

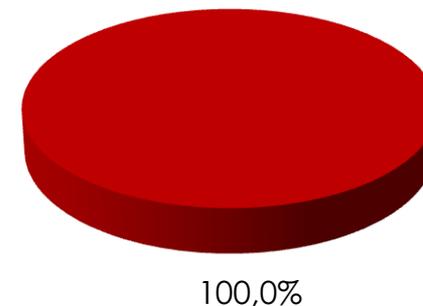
Valdecilla



Sierrallana



Laredo



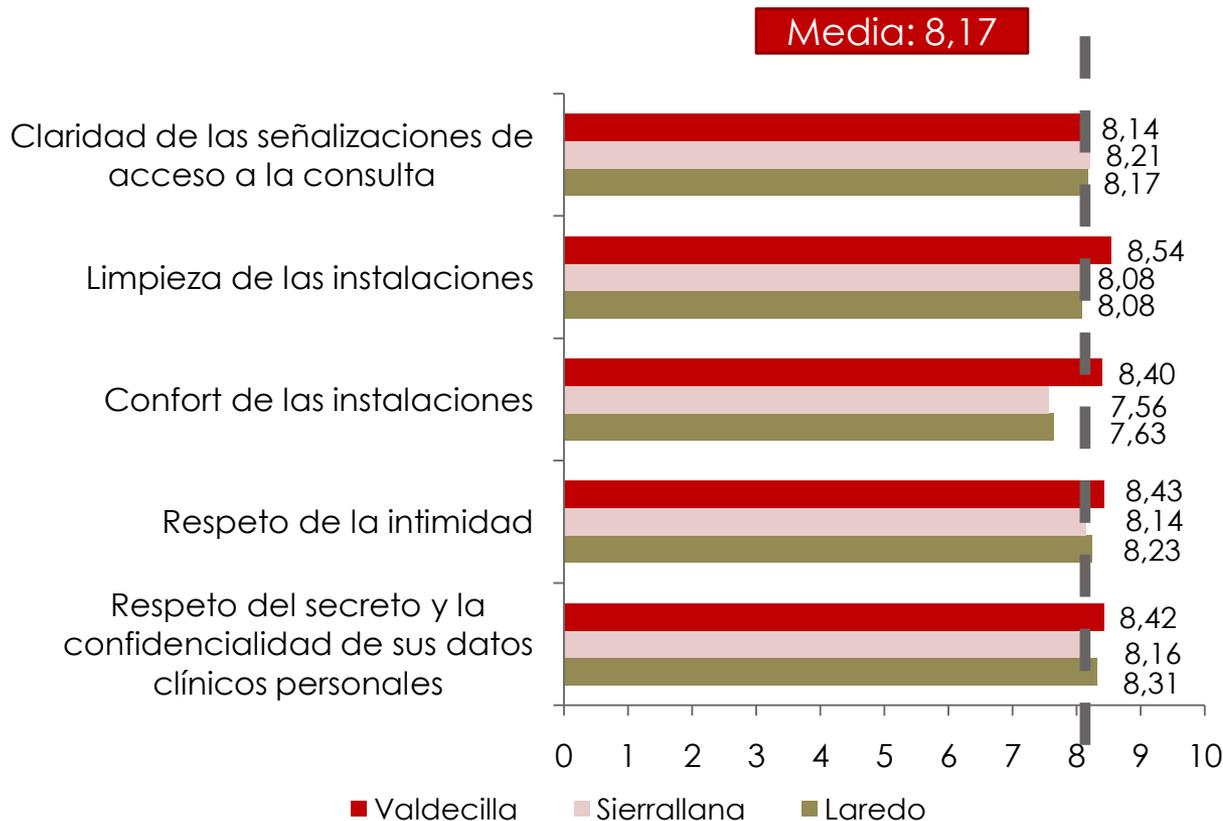
■ Sí   ■ No   ■ Ns/Nc

➤ Ningún paciente manifiesta no haber anulado la cita cuando no han acudido a la misma. La totalidad de usuarios de Atención Especializada del Hospital de Laredo afirman, en caso de no acudir a la cita, haber cancelado la misma.

**Pregunta:** Cuando no ha acudido a la cita, ¿ha anulado la misma?

## 5. Valoración de aspectos concretos

### Atención prestada en la consulta del médico especialista

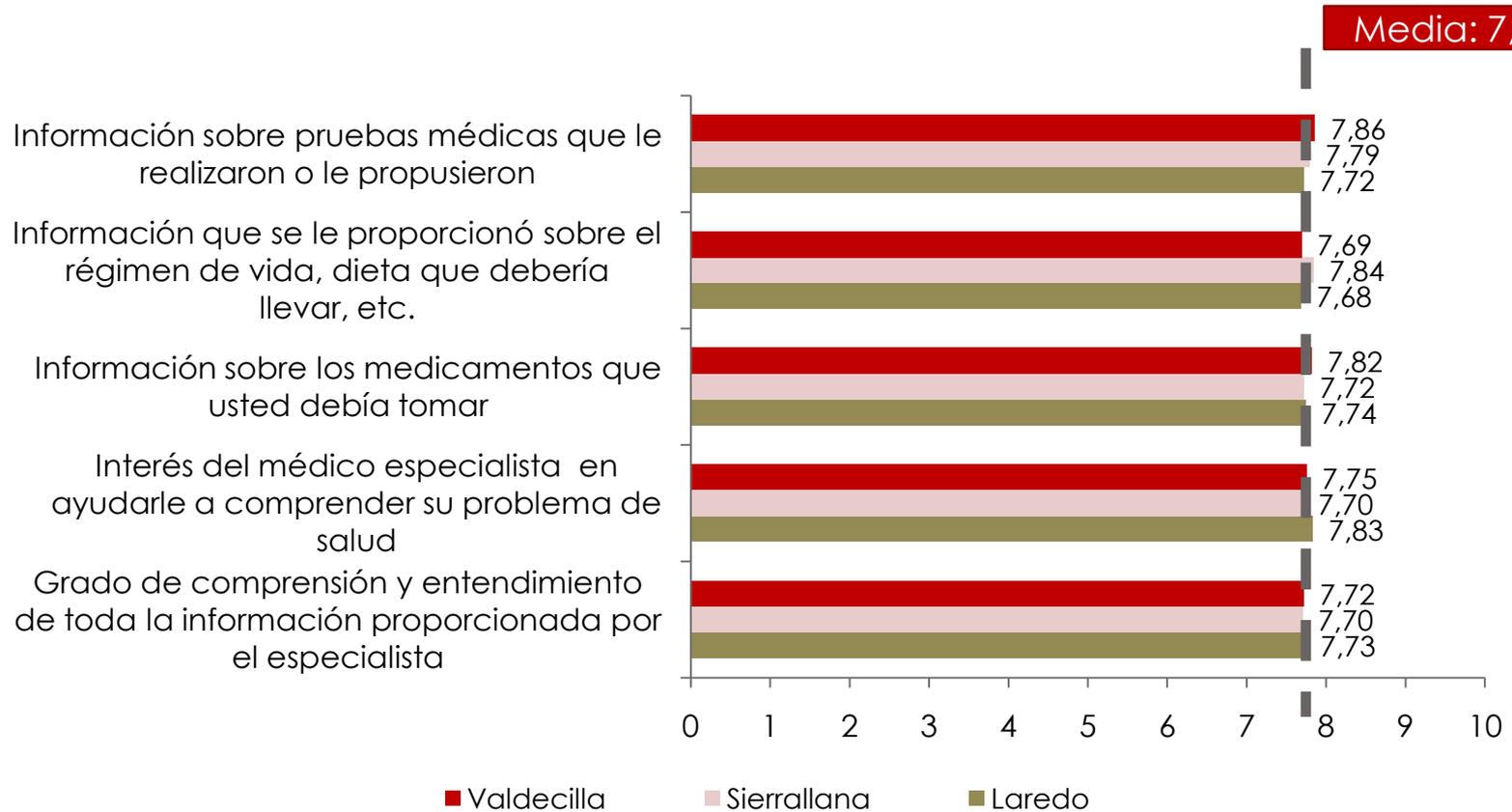


➤ Los usuarios/as del servicio de Atención Especializada del Hospital de Valdecilla son los que más valoran la atención prestada en la consulta del médico especialista. El aspecto más destacado por estos informantes hace referencia a cuestiones relacionadas con la limpieza de las instalaciones.

**Pregunta:** Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria pública referidos a la atención prestada en la consulta del médico especialista al que acudió, siendo 0 muy mal y 10 muy bien.

## 6.1. Información recibida

### Información recibida por los usuarios

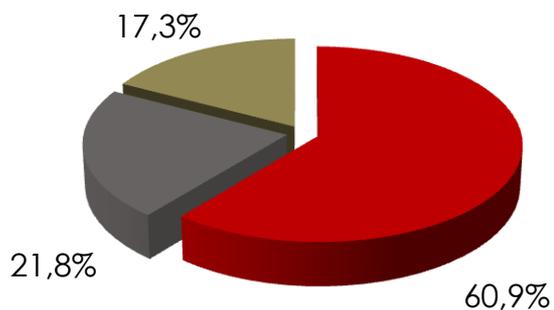


**Pregunta:** Por favor, valore de 0 a 10 la información recibida sobre los aspectos que voy a señalarle, siendo 0 muy mala y 10 muy buena.

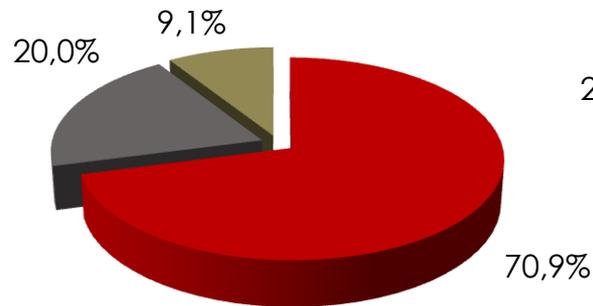
## 6.2. Información recibida

Petición consentimiento por escrito

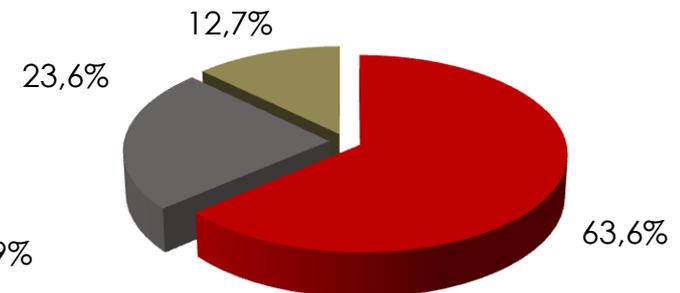
Valdecilla



Sierrallana



Laredo



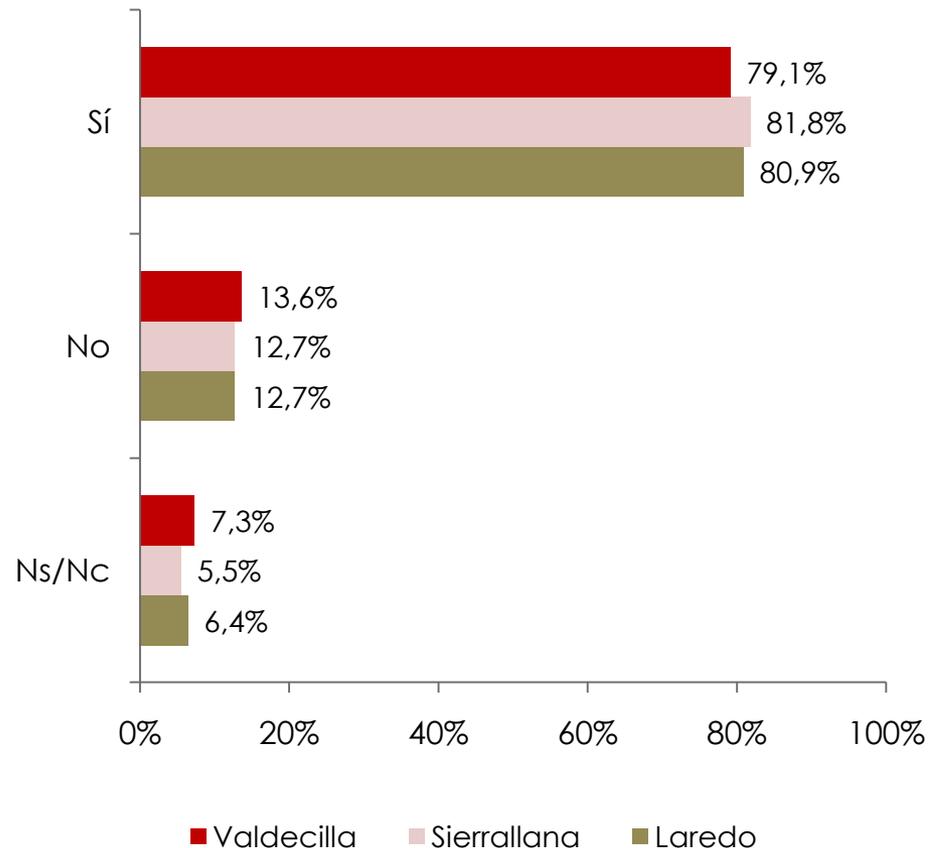
■ Sí    ■ No    ■ Ns/Nc

➤ Más del 60% de los pacientes afirman que les pidieron consentimiento por escrito para realizar una intervención quirúrgica o una prueba diagnóstica.

**Pregunta:** Cuando en la consulta le indicaron la necesidad de realizar una intervención quirúrgica o una prueba diagnóstica, ¿le pidieron el consentimiento por escrito?

## 6.3. Información recibida

### Explicación del tratamiento médico



➤ El porcentaje de informantes que indicaron haber recibido explicaciones sobre su enfermedad es de, aproximadamente, el 80% en todos los hospitales.

**Pregunta:** ¿Le explicaron el tratamiento de su enfermedad?

## 6.4. Información recibida

Información sobre las distintas opciones de tratamiento

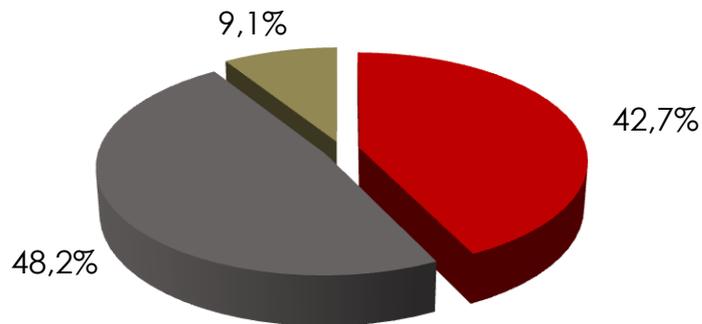
	Valdecilla	Sierrallana	Laredo
Sí, y me pidieron opinión	20,9%	30,0%	40,0%
Sí, pero no me consultaron nada	3,6%	4,5%	1,8%
No me dijeron que había varias opciones	22,7%	14,5%	10,0%
No había distintas opciones	29,1%	32,7%	37,3%
Ns/Nc	23,6%	18,2%	10,9%

**Pregunta:** ¿Le dijeron si tenía varias opciones de tratamiento?

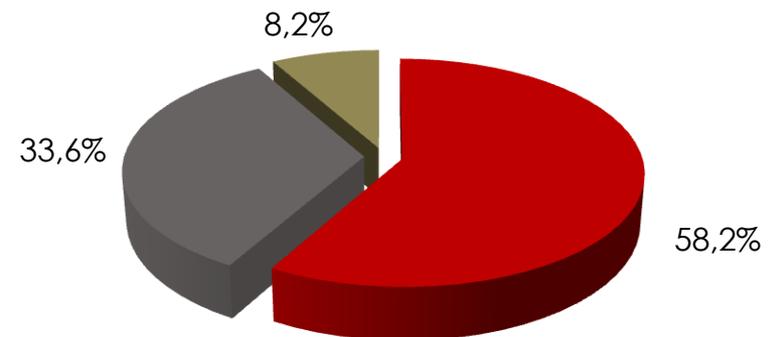
## 6.5. Información recibida

Entrega de informe escrito correspondiente a la consulta

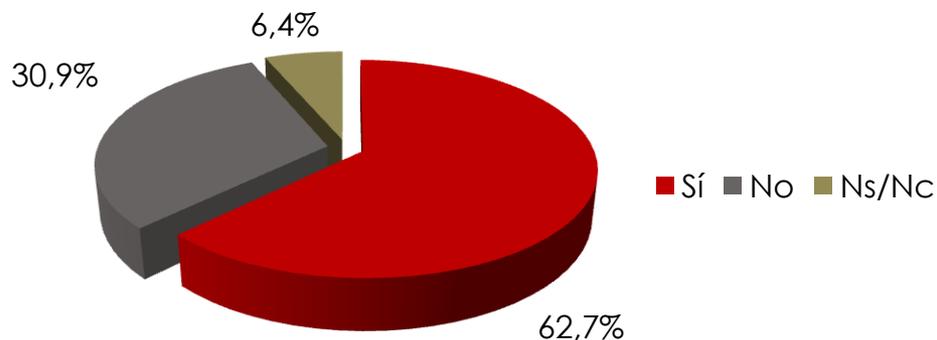
Valdecilla



Sierrallana



Laredo

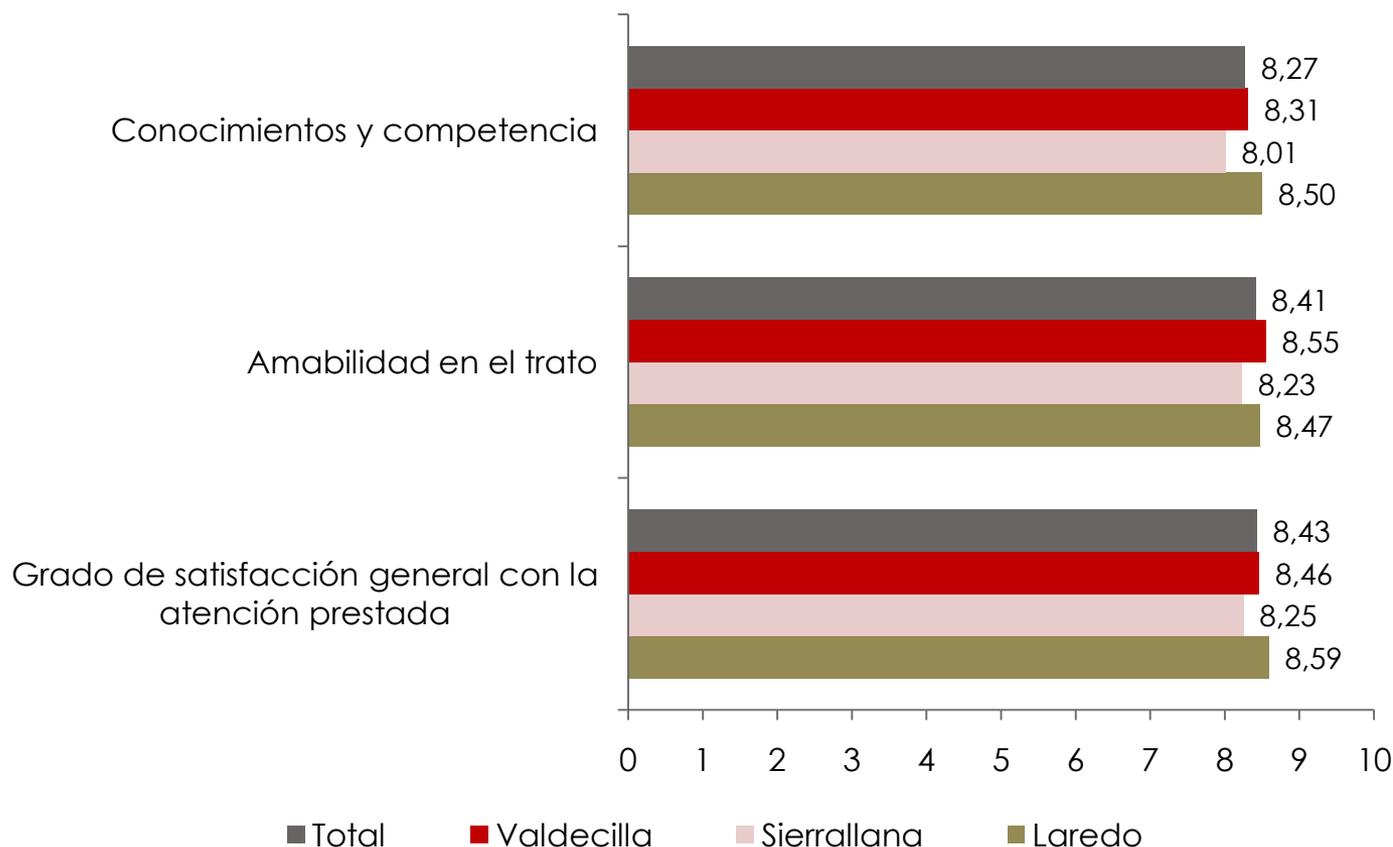


➤ En Valdecilla, menos de la mitad de los informantes afirman haber recibido un informe tras su consulta con el médico especialista.

**Pregunta:** ¿Le dieron en mano o le mandaron por correo algún tipo de informe escrito correspondiente a la consulta?

## 7.1. Valoración de los profesionales

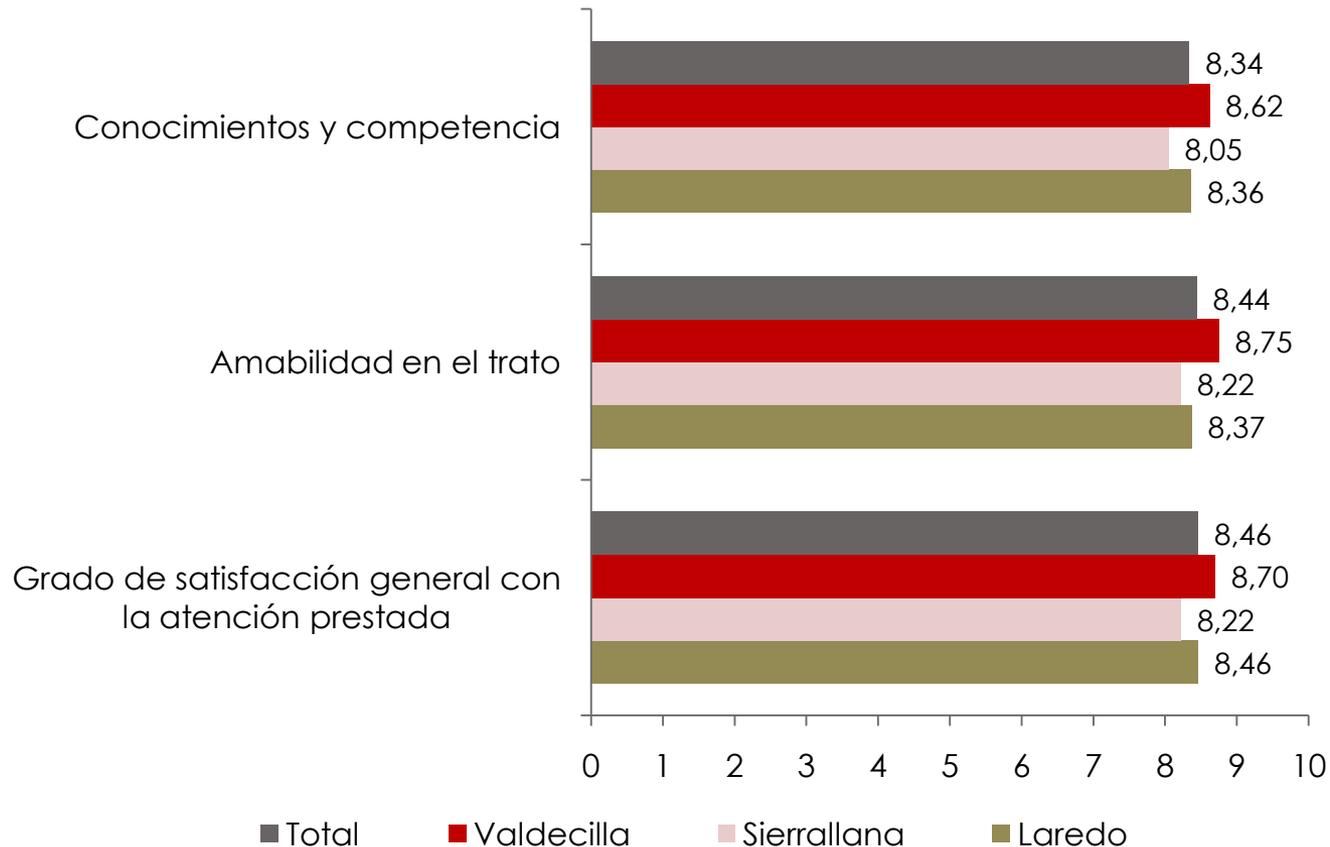
### Valoración de los médicos especialistas



**Pregunta:** Por favor, valore los siguientes aspectos relacionados con los MÉDICOS ESPECIALISTAS que le atendieron. Utilice una escala de 0 a 10, siendo 0 muy malos y 10 muy buenos.

## 7.2. Valoración de los profesionales

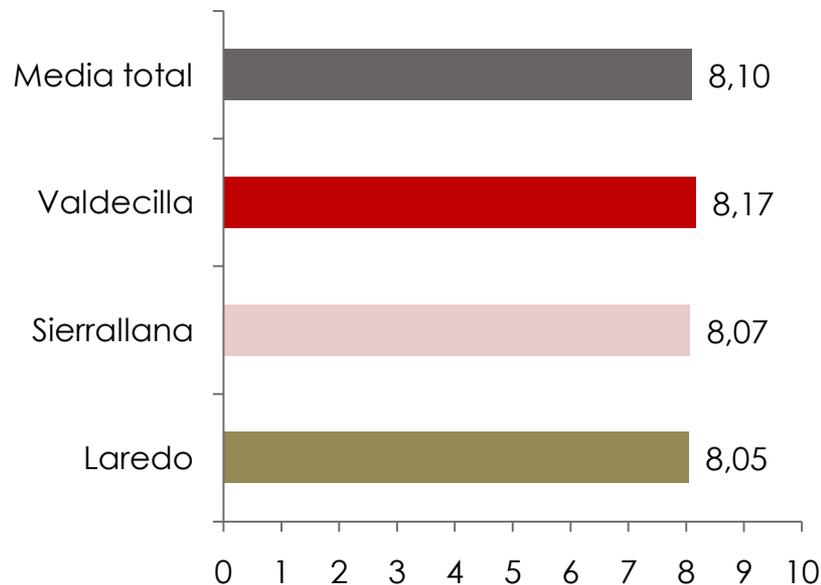
### Valoración del personal de enfermería



**Pregunta:** Por favor, valore los siguientes aspectos relacionados con el PERSONAL DE ENFERMERÍA que le atendieron. Utilice una escala de 0 a 10, siendo 0 muy malo y 10 muy bueno.

## 7.3. Valoración de los profesionales

### Valoración del tiempo dedicado por el médico especialista



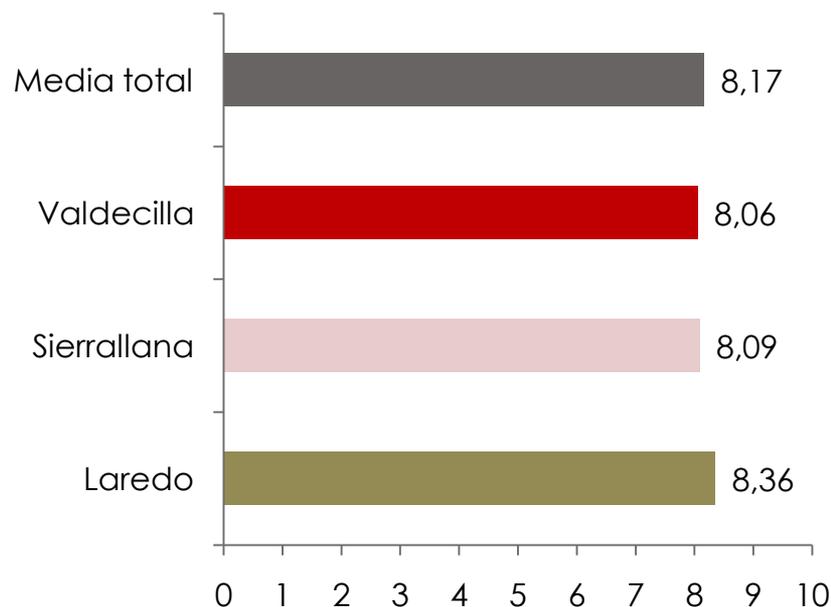
	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,10	2,10	N=328
Valdecilla	8,17	2,17	N=109
Sierrallana	8,07	2,23	N=109
Laredo	8,05	1,90	N=110

➤ Los usuarios/as de los servicios de Atención Especializada del Hospital Valdecilla valoran muy positivamente el tiempo que el médico especialista les dedica en consulta, siendo esta valoración superior a la media total.

**Pregunta:** ¿Qué le pareció el tiempo que le dedicó el médico especialista durante la consulta? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy mal y 10 muy bien.

## 8.1. Valoración global del servicio

### Utilidad de la consulta con el especialista



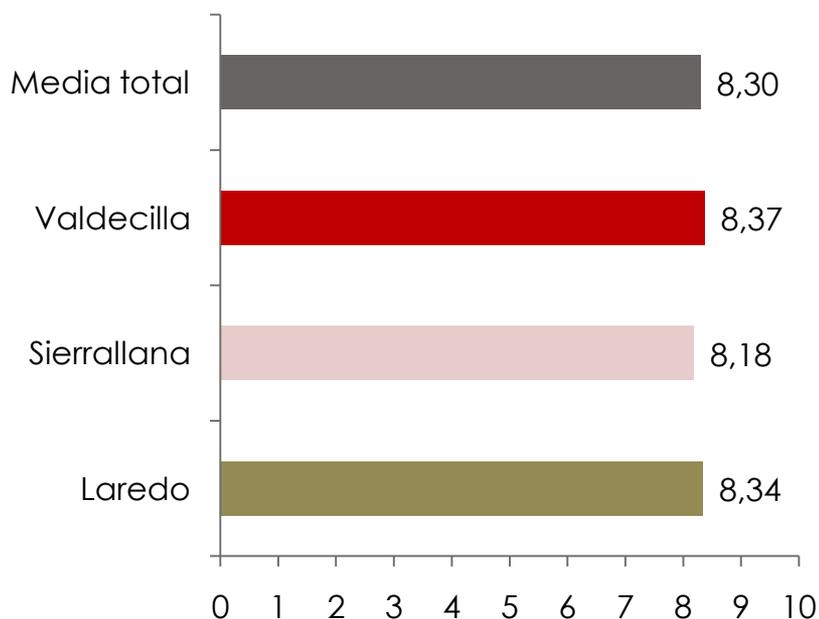
	Media	Desviación típica	N válidos
Total Atención Especializada	8,17	2,26	N=328
Valdecilla	8,06	2,41	N=108
Sierrallana	8,09	2,34	N=110
Laredo	8,36	2,03	N=110

➤ Los informantes de los servicios de Atención Especializada del Hospital de Laredo valoran la utilidad de la consulta por encima de la media total (8,17 en una escala de 0 a 10).

**Pregunta:** En su opinión, ¿la consulta del especialista le ha resultado útil? Valore de 0 a 10, siendo 0 “nada en absoluto” y 10 “totalmente útil”.

## 8.2. Valoración global del servicio

Volvería a consultar al mismo médico especialista



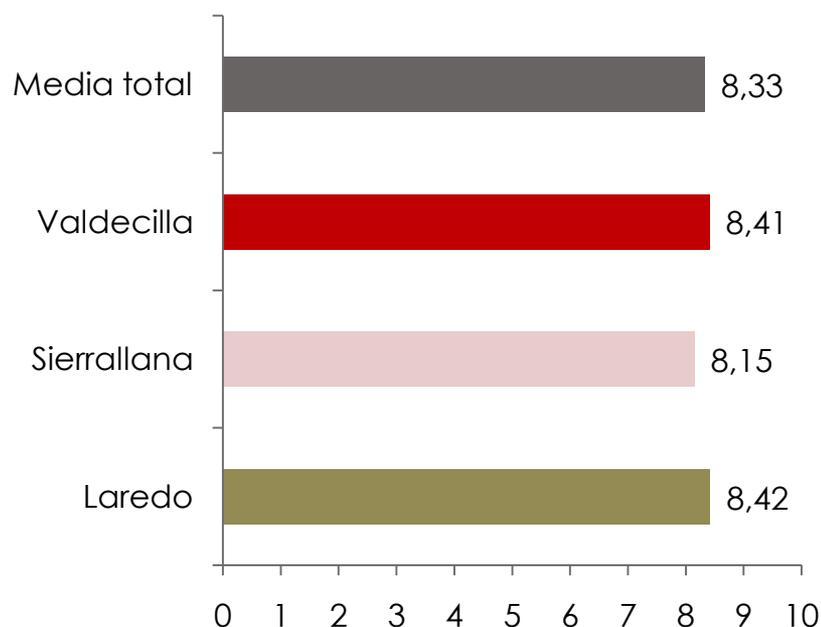
	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,30	2,55	N=325
Valdecilla	8,37	2,57	N=106
Sierrallana	8,18	2,71	N=109
Laredo	8,34	2,39	N=110

➤ Los usuarios/as de Atención Especializada de los Hospitales de Valdecilla y Laredo confirman que volverían a consultar al mismo médico especialista, valorando esta posibilidad por encima de la media total (8,30 en una escala de 0 a 10).

**Pregunta:** Si en el futuro necesitase acudir a la consulta de un médico especialista por un problema similar y pudiera elegir, ¿le gustaría volver con el mismo médico? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy poco y 10 mucho.

## 8.3. Valoración global del servicio

Satisfacción con la atención general recibida en el Servicio de Atención Especializada



	Media	Desviación típica	Nº válidos
Total Atención Especializada	8,33	2,29	N=326
Valdecilla	8,41	2,35	N=109
Sierrallana	8,15	2,54	N=109
Laredo	8,42	1,93	N=108

➤ Los usuarios/as de Atención Especializada de los Hospitales de Valdecilla y Laredo manifiestan un grado de satisfacción con la atención general recibida superior a la media (8,33 en una escala de 0 a 10).

**Pregunta:** ¿Está satisfecho con la atención general recibida en el Servicio de Atención Especializada? Valore de 0 a 10, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017

## Encuesta a pacientes de Atención Especializada



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria