

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN.

2010



OPINIÓN DE LOS USUARIOS. HOSPITALIZACIÓN.

La opinión de los pacientes hospitalizados sobre su grado de satisfacción con las diferentes dimensiones exploradas respecto a la asistencia recibida, muestra porcentajes muy elevados. Más del 90% de las personas encuestadas la consideran como adecuada, satisfactoria o muy satisfactoria.

Pueden destacarse los bajos porcentajes de encuestados nada satisfechos con los cuidados sanitarios recibidos (0,2%) y la solución dada al problema (0,5%). La dimensión con peor valoración es aquella relacionada con el estado de las habitaciones, con un 8% de encuestados que se declara poco satisfecho y un 2% como nada.

Caben resaltar los elevados porcentajes de encuestados que declaran percibir como muy satisfactoria la amabilidad del personal (54%) y el interés del personal médico (55%) y de enfermería (52%).

El 90% de las personas encuestadas consideró que su tiempo de ingreso había sido el necesario y declararon que se les solicitó permiso para la realización de pruebas o intervenciones. Prácticamente la totalidad de los participantes en el estudio recibió informe de alta (96%) y recomendaría el hospital en el que estuvo ingresado (98%).

El análisis de las preguntas abiertas en las encuestas de hospitalización refleja que los usuarios tienen muy pocas aportaciones negativas en comparación con lo positivo que señalan.

Cuestiones positivas.

- Los usuarios reflejan casi unánimemente la atención recibida por los profesionales (medicina, enfermería y admisión) y su amabilidad. También destacan el trato prestado, así como las condiciones de las habitaciones, las comidas y la limpieza.

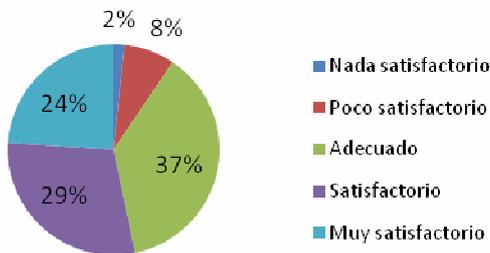
Cuestiones negativas.

- Las comidas, instalaciones y el servicio de ambulancia son señaladas, en algunos casos, como aspectos negativos de la estancia.
- Así mismo, se señala la existencia, en ocasiones, de situaciones de ingreso innecesario o sin un motivo aparente.

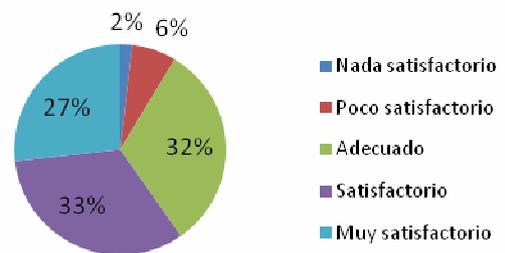
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. *HOSPITALIZACIÓN*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado de las habitaciones	60	1,6	287	7,7	1387	37,1	1085	29,0	887	23,7
Comida	66	1,8	247	6,7	1162	31,4	1204	32,5	979	26,4
Solución dada al problema	17	0,5	73	2,0	781	21,1	1241	33,5	1543	41,7
Confianza que transmite el personal	13	0,3	49	1,3	594	15,9	1245	33,3	1796	48,0
Amabilidad del personal	14	0,4	44	1,2	505	13,5	1126	30,1	2018	53,9
Preparación del personal	13	0,3	22	0,6	620	16,6	1320	35,3	1717	45,9
Interés del personal de enfermería	10	0,3	33	0,9	528	14,1	1188	31,8	1939	51,9
Interés del personal médico	21	0,6	40	1,1	510	13,7	1072	28,8	2032	54,6
Interés del personal auxiliar	14	0,4	59	1,6	566	15,2	1268	34,1	1758	47,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	9	0,2	35	0,9	545	14,6	1386	37,2	1700	45,7
Información recibida	31	0,8	103	2,8	711	19,0	1228	32,8	1623	43,4

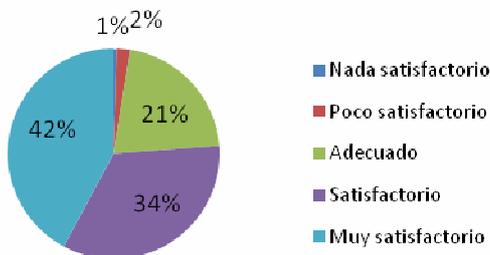
Estado de las habitaciones



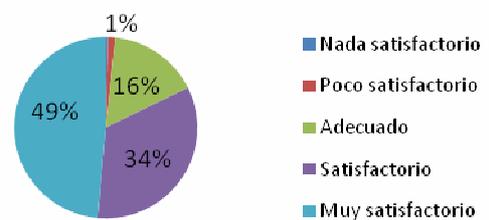
Comida



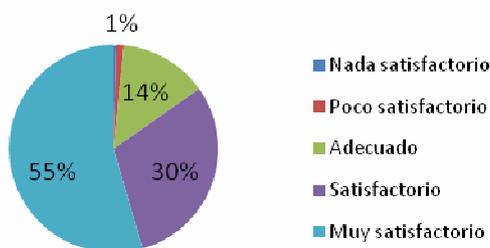
Solución dada al problema



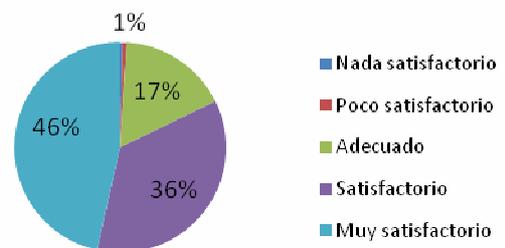
Confianza que transmite el personal



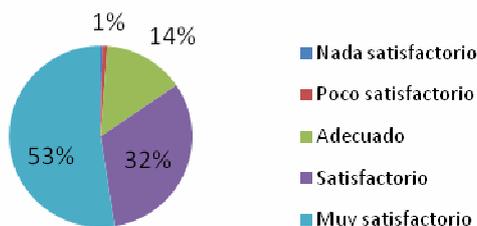
Amabilidad del personal



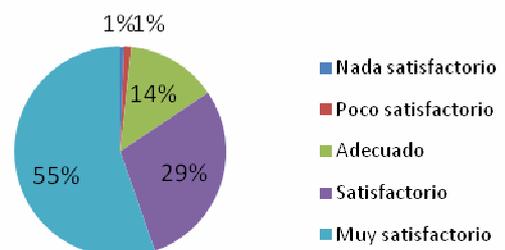
Preparación del personal



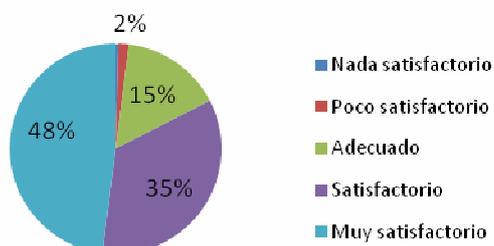
Interés del personal de enfermería



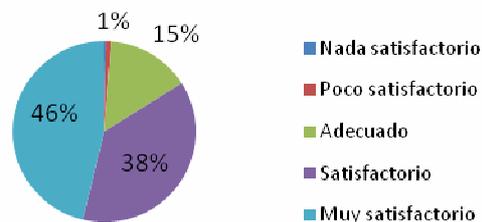
Interés del personal médico



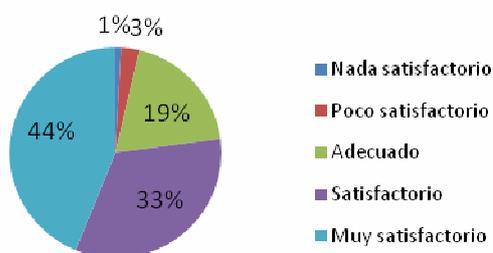
Interés del personal auxiliar



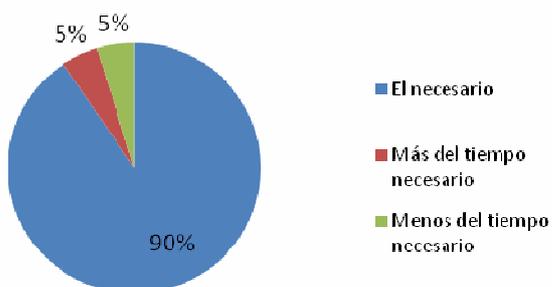
Satisfacción con cuidados sanitarios



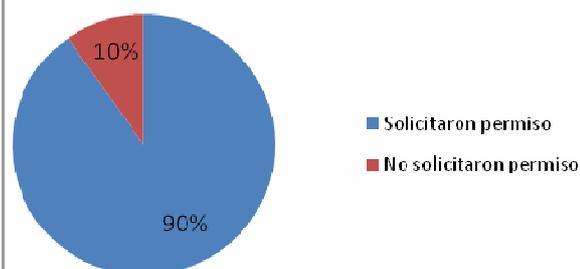
Información recibida



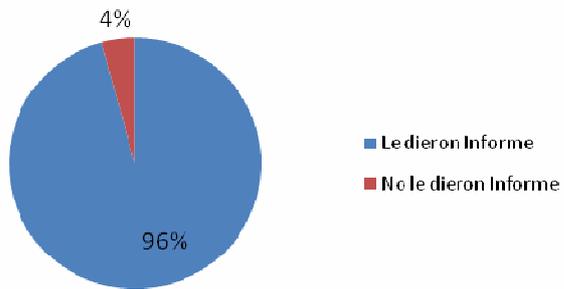
Tiempo de ingreso



Permiso realización pruebas o intervenciones



Informe de alta



¿Recomendaría el hospital?

