

E  
S  
A  
H

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALTA HOSPITALARIA

*Octubre 10*

*HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE GRAN CANARIA DR.  
NEGRÍN*



## INTRODUCCIÓN

La evaluación que realizan los usuarios del Servicio Canario de la Salud es posiblemente uno de los instrumentos más sensibles, dentro de un amplio sistema de información, para medir la calidad de nuestra actividad y conocer la satisfacción de la población atendida.

Mediante la Instrucción 9/98 del Director del Servicio Canario de la Salud se definió una encuesta sobre muestras representativas de las altas, de carácter episódico, en días predeterminados, de meses definidos, cada año, pretendiendo conseguir la participación de todos los pacientes dados de alta en cada fecha, excluidos los procesos de cirugía mayor ambulatoria y de los éxitos. El cuestionario, modificado para la encuesta realizada en mayo de 2004, es auto-cumplimentable y común en todos los Centros.

Se realiza una nueva modificación para la encuesta realizada en octubre de 2010, incorporándose nuevos ítems (6, 9, 11, 12, 13) y otros en los que se ha modificado la escala (ítems: 4, 16, y 17), excluyéndose otros que tenían un nivel de satisfacción muy elevado, por tanto no se realizará comparativo en estas preguntas con años anteriores.

El seguimiento y análisis del rendimiento de los servicios de atención especializada, tanto hospitalarios como extrahospitalarios, es una de las funciones básicas del Servicio de Atención Especializada. Con ella se pretenden valorar aspectos como son “Acogida del paciente en el Hospital”, “Condiciones del Alojamiento (limpieza, ruidos, comida y señalización)”, “Trato recibido” (incluyendo el trato a familiares), “Información” y “Calidad de la Atención”.

En este informe se presentan los resultados obtenidos por el hospital en la encuesta al alta hospitalaria 2010.

## DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Se realizó el estudio con una muestra de 449 pacientes. Siendo estos los datos que se han analizado. Un 49.7% eran mujeres y un 50.3% hombres. El mayor número de individuos se encuentran en los grupos de edad de 70 y más años y de entre 50-69 años. Ingresaron por urgencias un 57.9% de usuarios. Un 43.7% estuvo ingresado menos de 5 días. Encuestas realizadas por el usuario 84.3%. En los días predeterminados en los que se realizó la encuesta se produjeron 519 altas, de las cuales se entregaron 517 cuestionarios y se recogieron 449.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	215	49.7%
Hombre	218	50.3%

Grupo edad	Frecuencia	Porcentaje
15-19	8	1.8%
20-39	64	14.5%
40-49	52	11.8%
50-69	157	35.5%
70 años y más	161	36.4%

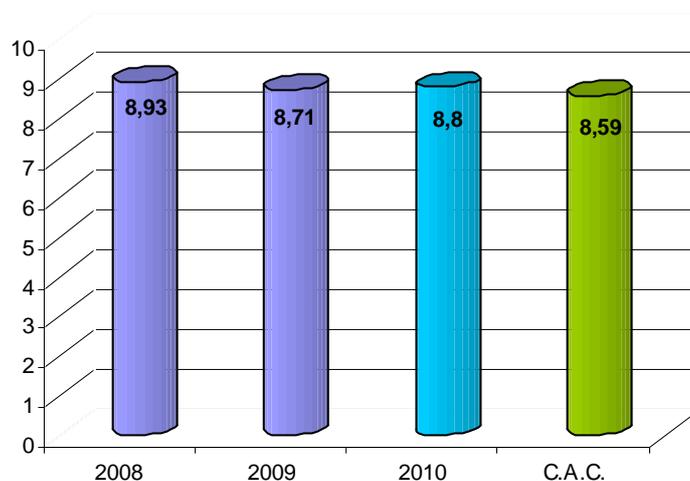
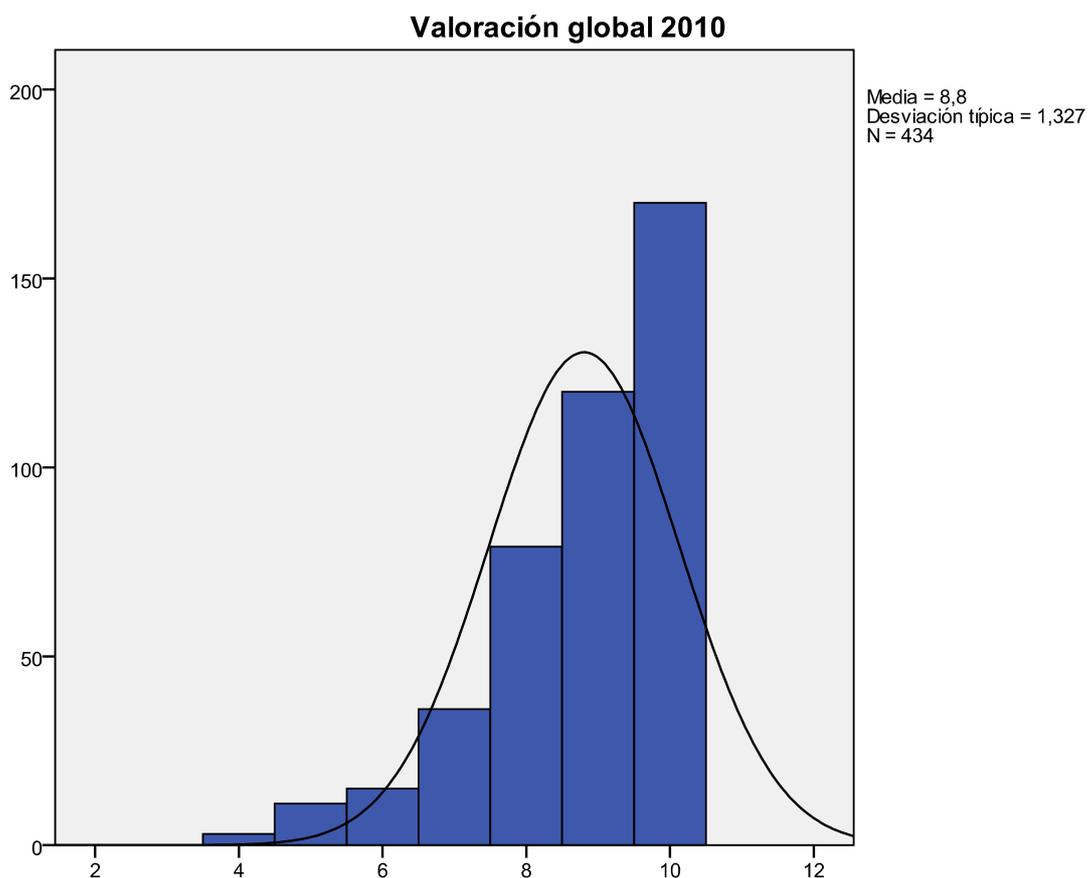
Ingreso por urgencias	Frecuencia	Porcentaje
SI	257	57.9%
NO	187	42.1%

Días de estancia	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 5 días	193	43.7%
Entre 6 y 14 días	145	32.8%
15 días o más	104	23.5%

Contesta la encuesta	Frecuencia	Porcentaje
Paciente	349	84.3%
Otros	65	15.7%

## VALORACIÓN GLOBAL

La valoración del Hospital que hacen los usuarios que han estado ingresados durante el año 2010, es de 8.80 puntos de media, sd 1.33 en una escala de 0 a 10 (0 valor mínimo y 10 máximo), siendo la **segunda** de las obtenidas por los distintos hospitales en los que se llevó a cabo la encuesta (9.50 puntos en el mejor valorado y 8.30 en el peor).



La valoración global por plantas: La puntuación media, en una escala de 0 a 10

Planta	Porcentaje	Puntuación media por planta	I.C. 95%
A6D	4.0%	8.61	(7.97-9.25)
A6I	1.3%	9.17	(8.38-9.96)
A5D	4.0%	9.06	(8.60-9.52)
A5I	11.2%	8.94	(8.52-9.36)
A4D	3.1%	9.14	(8.64-9.64)
A4I	7.8%	9.26	(8.90-9.62)
A3D	3.8%	8.50	(7.46-9.54)
A3I	10.7%	8.65	(8.32-8.98)
B6D	4.0%	8.78	(8.20-9.36)
B6I	4.7%	8.47	(7.70-9.24)
B5D	3.6%	9.67	(9.36-9.98)
B5I	3.8%	8.59	(7.98-9.20)
B4I	4.2%	8.74	(8.12-9.36)
B3D	6.7%	8.17	(7.69-8.65)
B3I	8.3%	8.69	(8.25-9.13)
B2D	2.7%	8.25	(7.48-9.02)
B2I	9.2%	9.25	(8.92-9.58)
Bloque central U.I.B.	2.2%	8.50	(7.48-9.52)
A2D	4.7%	8.55	(7.89-9.21)

	Media	I.C.
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	8.80	(8.68-8.92)

	Media	I.C.
<b>ESAH C.A.C. 10</b>	8.59	(8.54-8.64)

La valoración global por servicios: La puntuación media, en una escala de 0 a 10

<b>Servicios</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Puntuación media por servicio</b>	<b>I.C. 95%</b>
Angiología y Cirugía Vascular	8.2%	9.21	(8.84-9.58)
C. General y Digestiva	17.4%	8.46	(8.15-8.77)
C. Maxilofacial	0.5%	9.0	(7.04-10)
C. Plástica y Reparadora	2.7%	8.45	(7.56-9.34)
C. Torácica	0.7%	9.67	(9.02-10)
Neurocirugía	2.2%	8.43	(6.73-10)
Oftalmología	0.2%	10.0	
Otorrinolaringología	1.9%	8.50	(7.52-9.48)
Traumatología	9.2%	8.67	(8.26-9.08)
Urología	5.3%	8.55	(7.92-9.18)
U. de Raquis	1.4%	9.0	(7.99-10)
Cardiología	16.2%	8.97	(8.64-9.30)
Digestivo	3.4%	8.77	(8.06-9.48)
Endocrinología	1.7%	9.71	(9.35-10)
Hematología	2.2%	9.33	(8.68-9.98)
M. Interna	13.5%	8.65	(8.27-9.03)
Nefrología	4.6%	9.44	(9.11-9.77)
Neumología	2.2%	9.50	(8.98-10)
Neurología	1.2%	8.40	(7.62-9.18)
Oncología	0.7%	9.0	(7.87-10)
U. de Cuidados Paliativos	1.4%	9.17	(8.38-9.96)
Psiquiatría	2.4%	8.50	(7.48-9.52)
U. de Desintoxicación	0.5%	9.0	
U. del Dolor	0.2%	10.0	

	<b>Media</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	8.80	(8.68-8.92)

	<b>Media</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH C.A.C. 10</b>	8.59	(8.54-8.64)

## VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA POR PREGUNTAS

El presente informe pretende hacer una valoración individualizada de los resultados de satisfacción obtenidos en las cuestiones realizadas en la encuesta, describiendo estos por cada una de las plantas o servicios, según la información sea más útil, y comparándolos con los globales del hospital de esta encuesta y la de años anteriores y además con el global actual de la comunidad autónoma. Para ello cada pregunta vendrá acompañada de distintos gráficos y tablas, utilizando en cada momento la que proporciona mayor claridad y cantidad de información. Es importante tener en cuenta que todas las puntuaciones son sobre el 100% excepto cuando se señale lo contrario, como es la puntuación global del hospital que se realiza con una escala del 0 a 10.

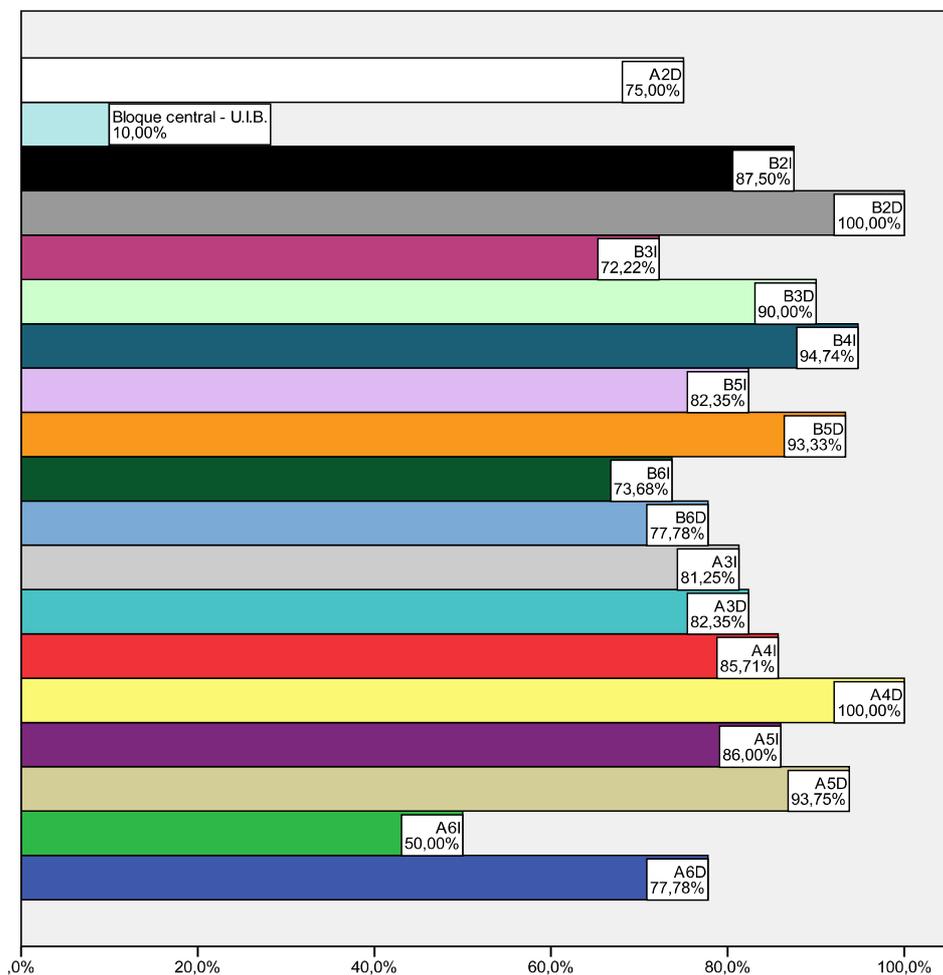
En cada pregunta encontraremos los apartados:

- **Puntuaciones medias por plantas o servicios:** En el que aparecerá una gráfica con el porcentaje de satisfacción obtenido por cada planta o servicio, según corresponda en cada caso considerándose satisfacción el global de las respuestas favorables. Es decir si dentro de las respuestas encontrábamos muy bien, bien, regular, mal y muy mal, en la gráfica tendremos el valor obtenido de la suma de los casos que opinaron muy bien y bien, en el caso del ruido las respuestas nada ruidosa, poco ruidosa, ruidosa y muy ruidosa, en la gráfica aparece el valor obtenido de la suma nada ruidosa y poco ruidosa. Además habrá una tabla con el porcentaje de satisfacción del hospital y de la comunidad autónoma, así como sus intervalos de confianza al 95%.
- **Distribución de las respuestas. Frecuencias:** Un gráfico de sectores recogerá la distribución por pregunta de las respuestas del global del hospital y en la tabla adjunta se podrán ver tanto los números absolutos como los porcentajes.
- **Evolución satisfacción y comparativo de encuestas anteriores de CAC en %:** Evolución en los últimos años de la satisfacción global de la comunidad autónoma. Además habrá tablas adjuntas con los porcentajes e intervalos de confianza al 95%, considerándose de nuevo satisfacción el global de las respuestas favorables, en caso de ser un nuevo ítem o cambio en la escala, no aparecerá el comparativo de años anteriores.

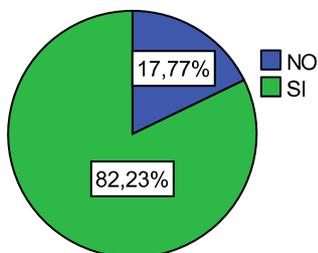
- **Regresión lineal múltiple:** Se realiza una regresión lineal múltiple por pasos sucesivos. Esta nos indica que variables son las que influyen en mayor o menor grado en la puntuación total que los encuestados dan al conjunto del hospital. Se señalará las variables con peso en esta regresión, que son las que si influyen, en la valoración global.
- **Gráficos de evolución de las variables:** Aparecen las variables agrupadas por: **Acogida** (Ítems 1 y 2), **Condiciones de Alojamiento** (Ítems 3, 4, 5 y 6), **Trato** (ítems 7, 8, 9, 17) e **Información** (Ítems 10, 11, 12, 13) y **Calidad de la Atención** (Ítems 14, 15, 16) y comparativo con las encuestas de años anteriores, en caso de ser un nuevo ítem o cambio en la escala, aparecerá el resultado de este último año 2010.

**1. Durante su estancia en el hospital, ¿le informaron o le entregaron la carta de derechos y deberes de los pacientes?**

- Puntuaciones medias por plantas:

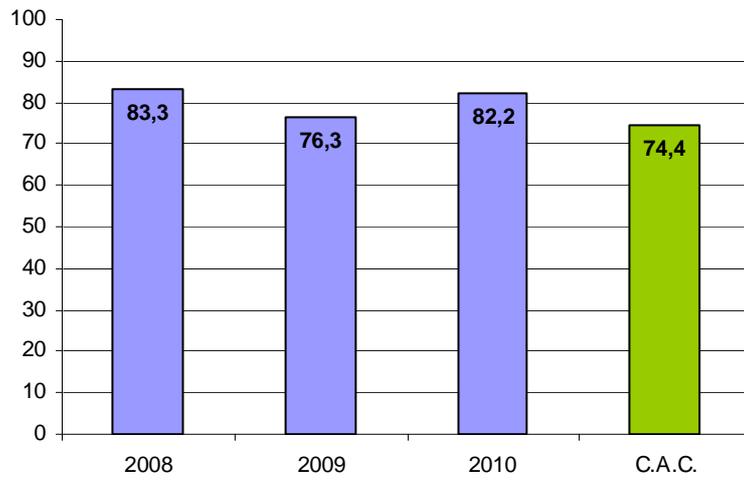


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	361	82.23%
NO	78	17.77%

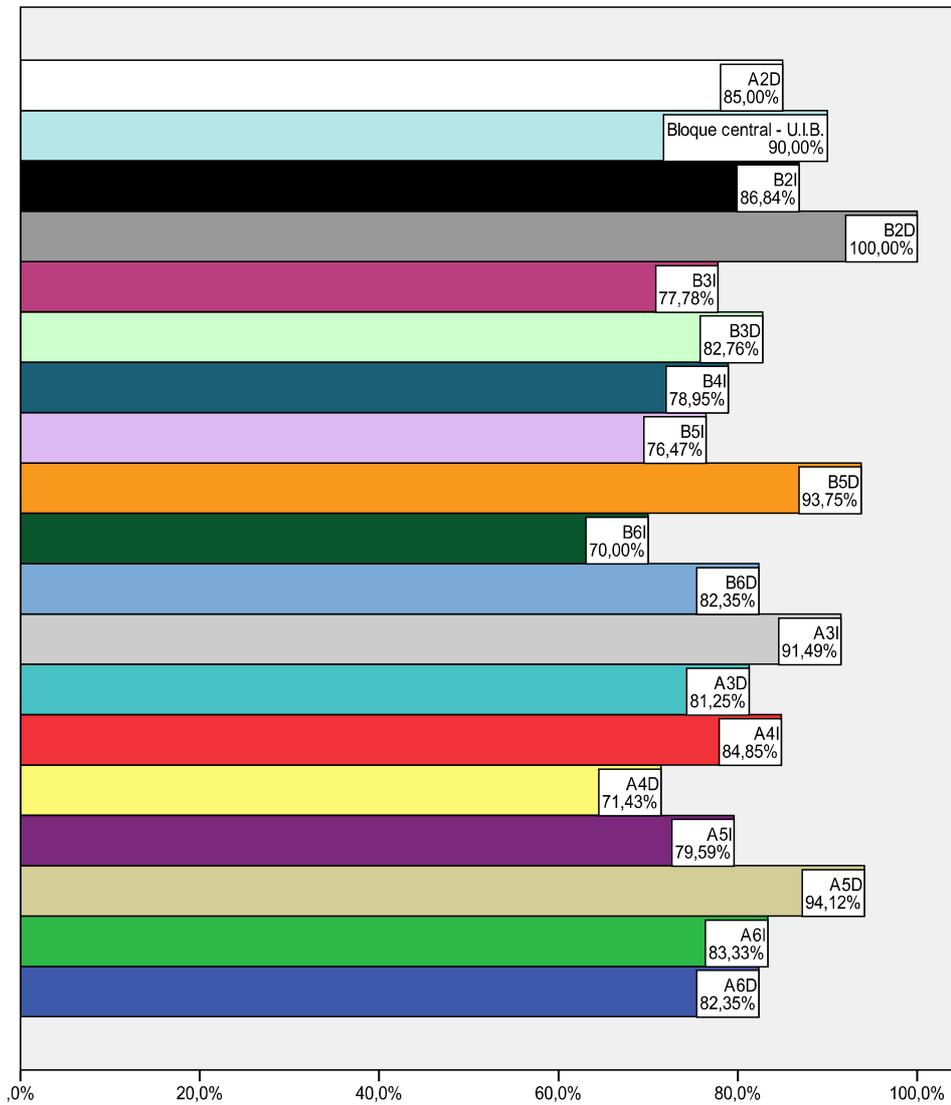
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



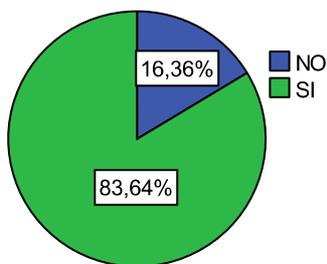
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	83.3%	(80.2-86.4)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	76.3%	(72.0-80.6)
<b>ESAH H. de G.C. Dr. Negrín 10</b>	82.2%	(78.6-85.8)
<b>ESAH CAC 10</b>	74.4%	(72.9-75.9)

## 2. ¿Le informaron del funcionamiento de la planta, horarios, visitas, ...?

- Puntuaciones medias por plantas:

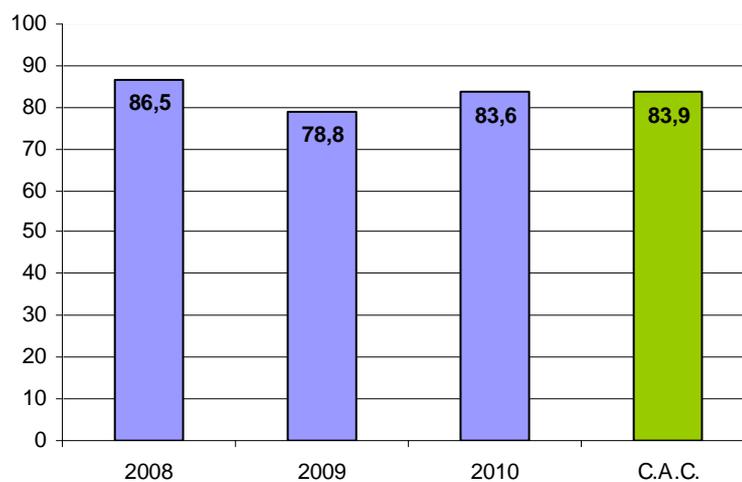


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	363	83.64%
NO	71	16.36%

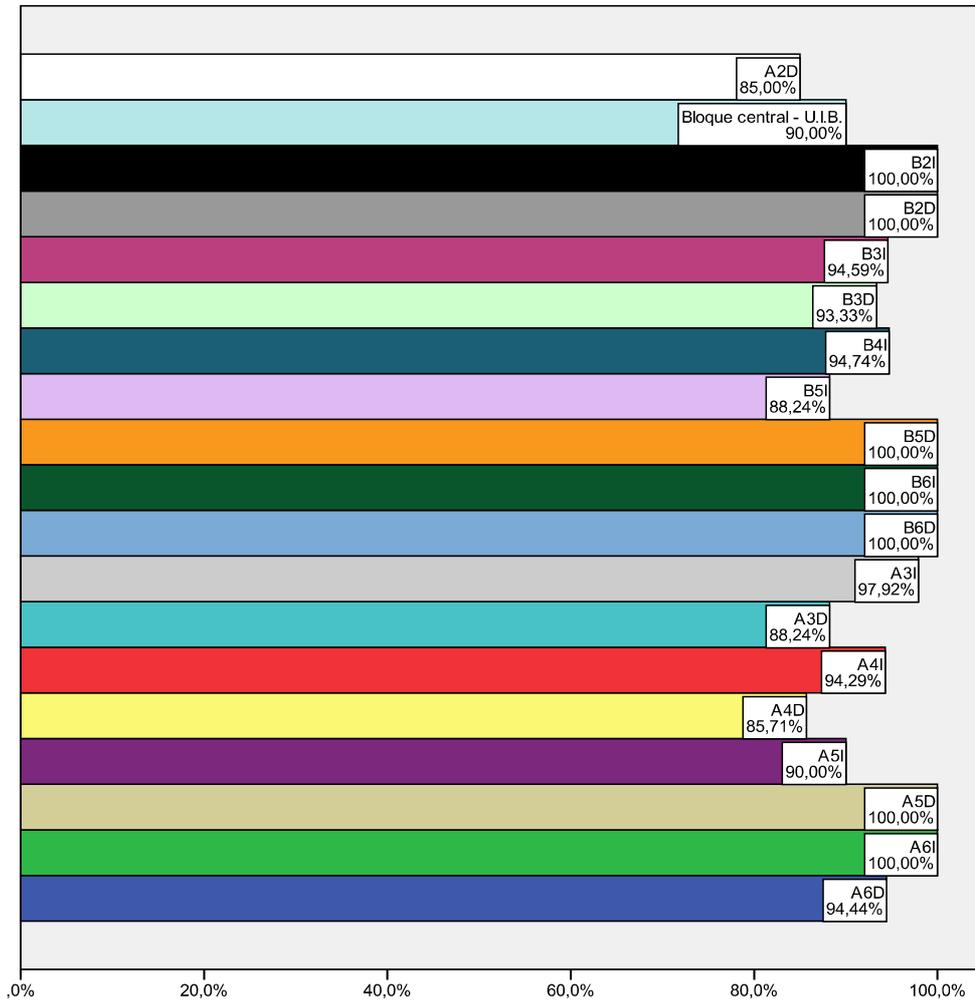
- Evolución del ítem y comparativo con la C.A.C en %



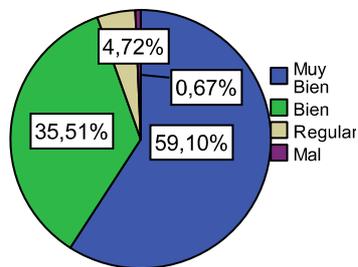
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	86.5%	(83.7-89.3)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	78.8%	(74.7-82.9)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	83.6%	(80.1-87.1)
<b>ESAH CAC 10</b>	83.9%	(82.7-85.1)

### 3. La limpieza de la habitación, le pareció:

- Puntuaciones medias por plantas

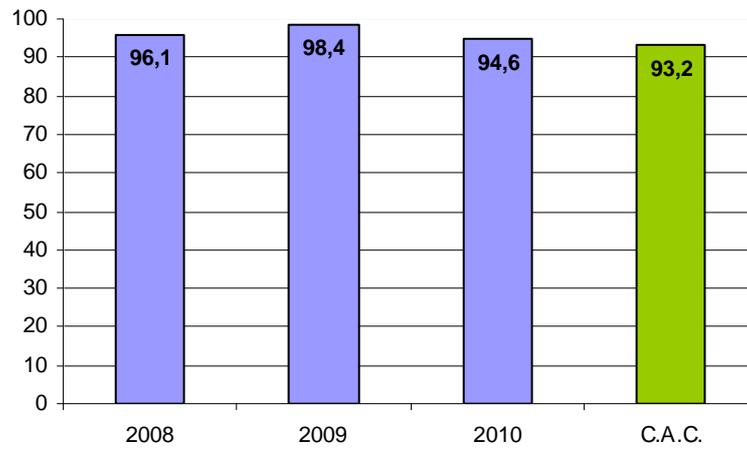


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	263	59.10%
<b>Bien</b>	158	35.51%
<b>Regular</b>	21	4.72%
<b>Mal</b>	3	0.67%

- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %

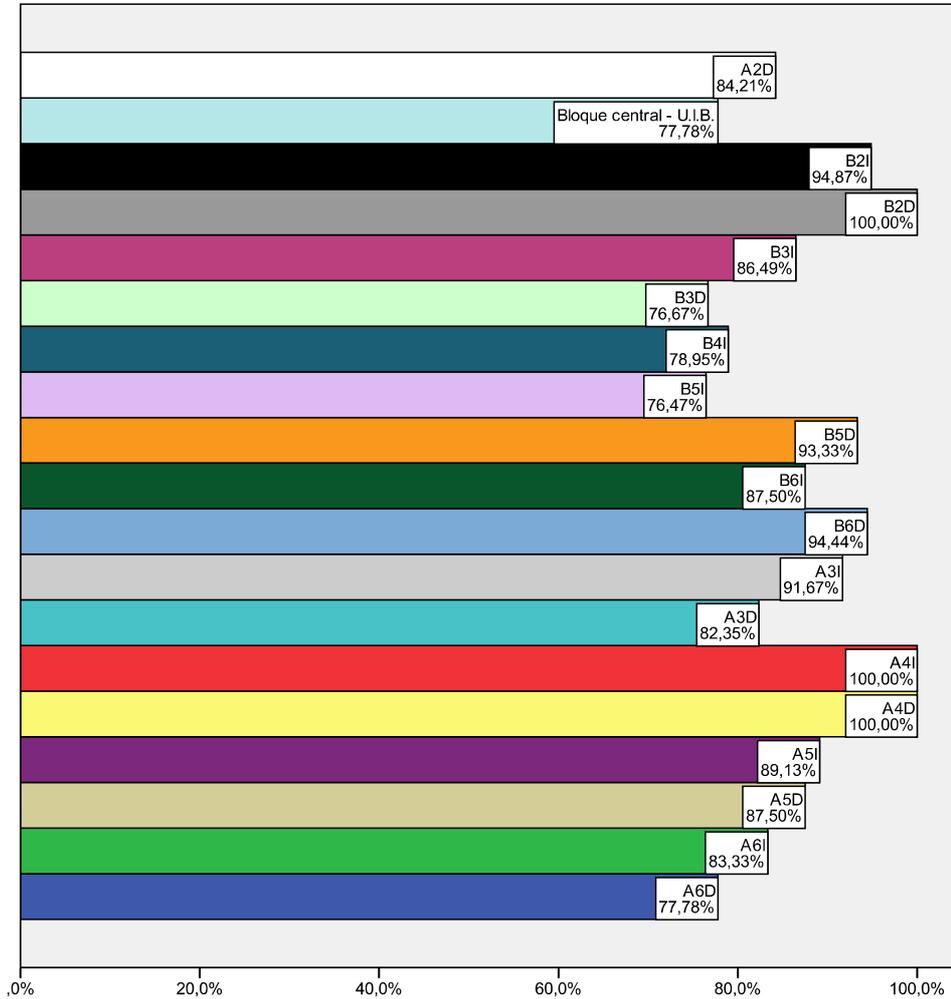


	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	96.1%	(94.5-97.7)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	98.4%	(97.1-99.7)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	94.6%	(92.5-96.7)
<b>ESAH CAC 10</b>	93.2%	(92.4-94.0)

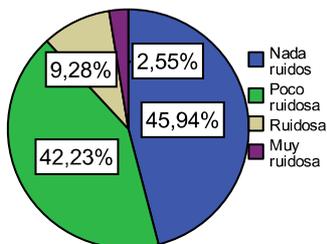
4- En relación a los siguientes ruidos, la habitación le pareció:

a) Timbres, voces, puertas

- Puntuaciones medias por plantas

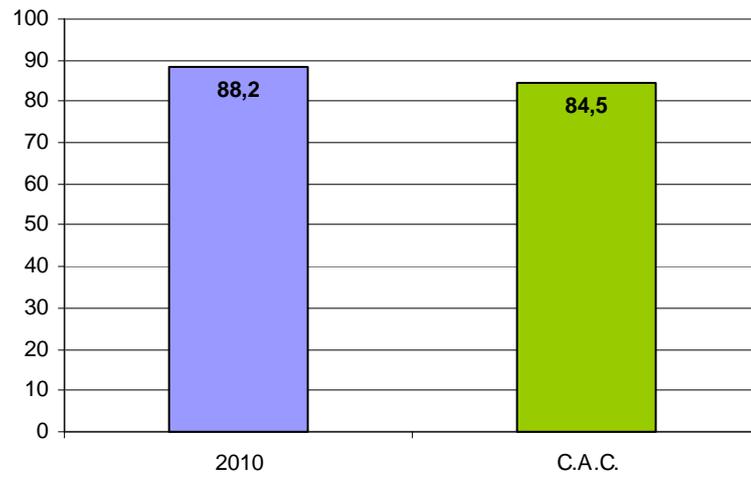


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Nada ruidosa</b>	198	45.94%
<b>Poco ruidosa</b>	182	42.23%
<b>Ruidosa</b>	40	9.28%
<b>Muy Ruidosa</b>	11	2.55%

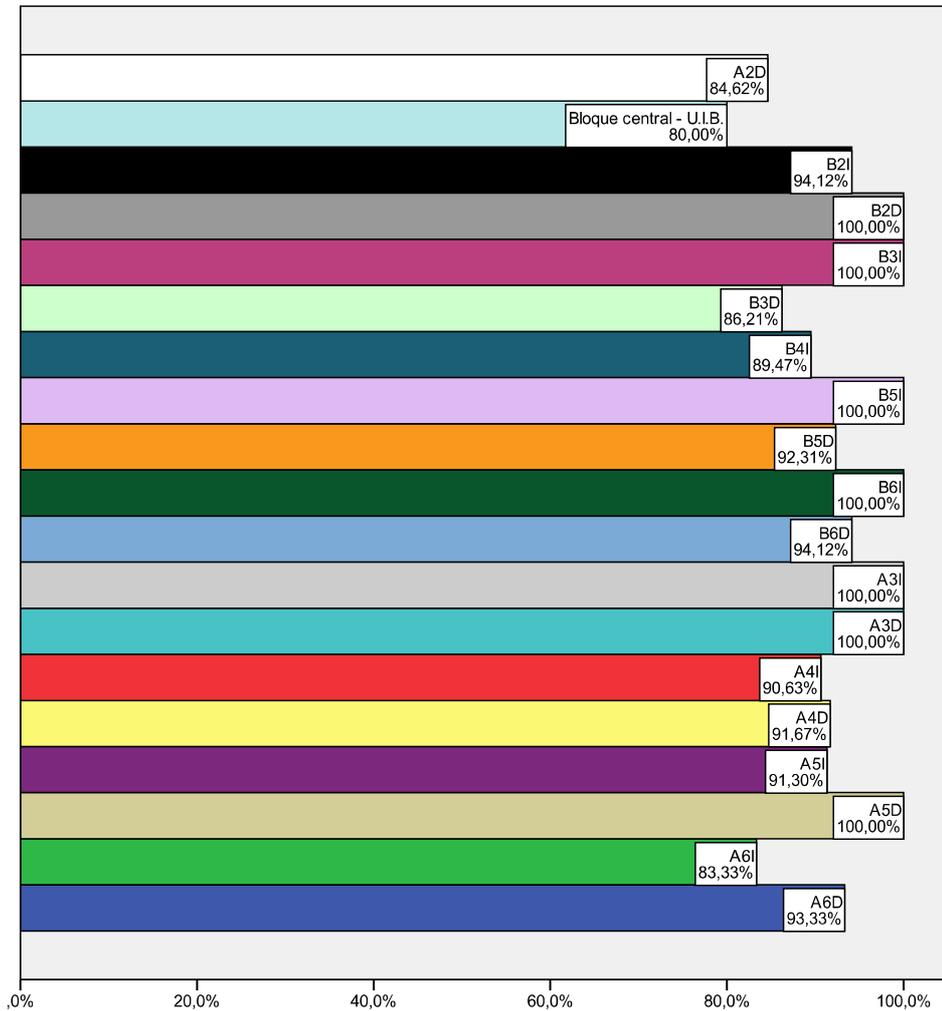
- Comparativo con la CAC en %



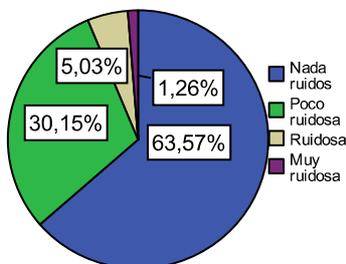
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	88.2%	(85.2-91.2)
<b>ESAH CAC 10</b>	84.5%	(83.3-85.7)

## b) Obras, maquinaria

- Puntuaciones medias por plantas

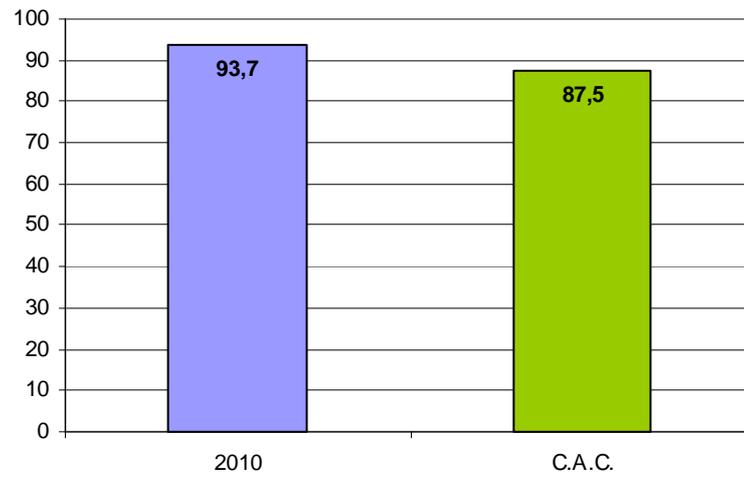


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Nada ruidosa</b>	253	63.57%
<b>Poco ruidosa</b>	120	30.15%
<b>Ruidosa</b>	20	5.03%
<b>Muy Ruidosa</b>	5	1.26%

- Comparativo con la CAC en %

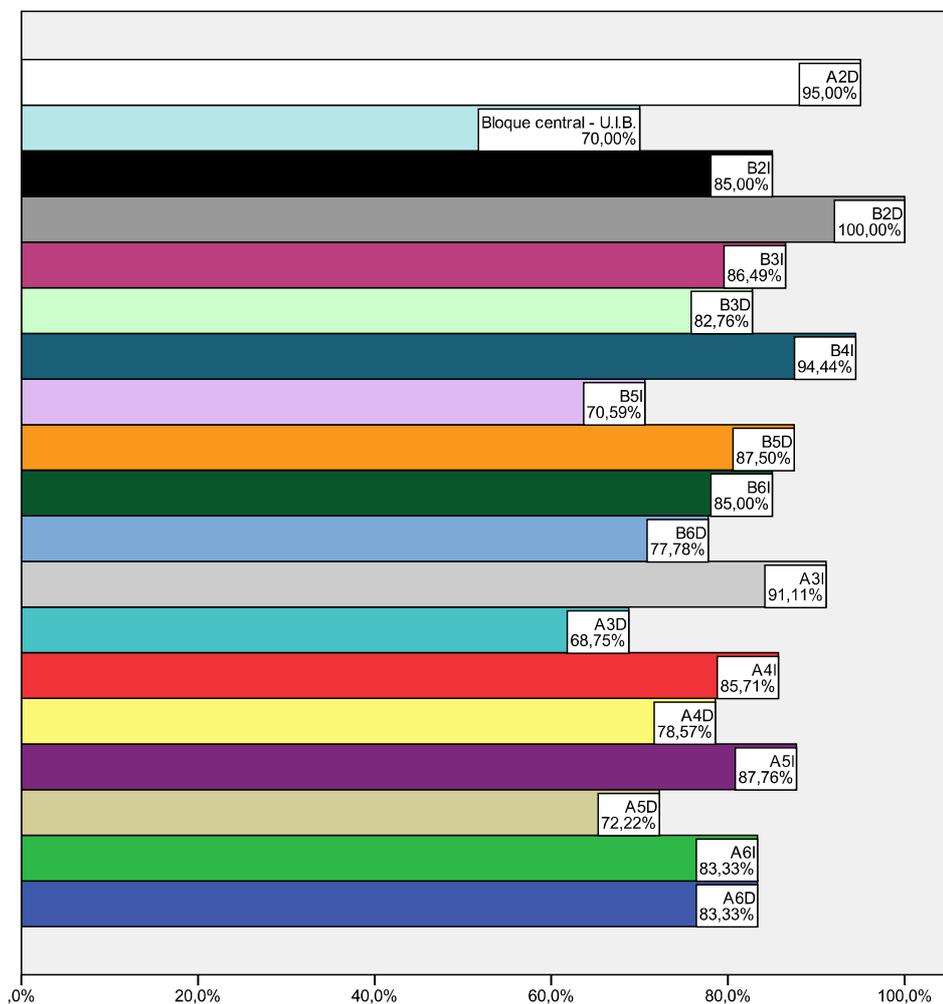


	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	93.7%	(91.3-96.1)
<b>ESAH CAC 10</b>	87.5%	(86.4-88.6)

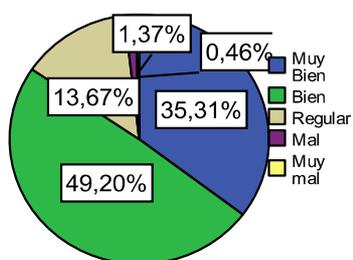
## 5. Respecto a las características de la comida, qué opina sobre:

### a) Temperatura

- Puntuaciones medias por plantas

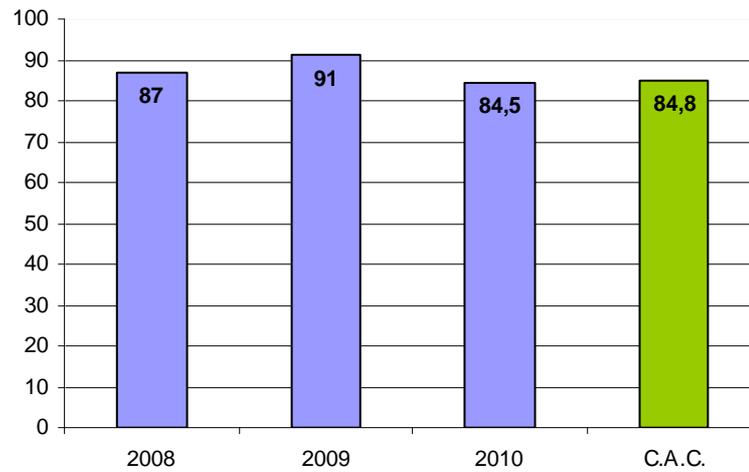


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	155	35.31%
<b>Bien</b>	216	49.20%
<b>Regular</b>	60	13.67%
<b>Mal</b>	6	1.37%
<b>Muy mal</b>	2	0.46%

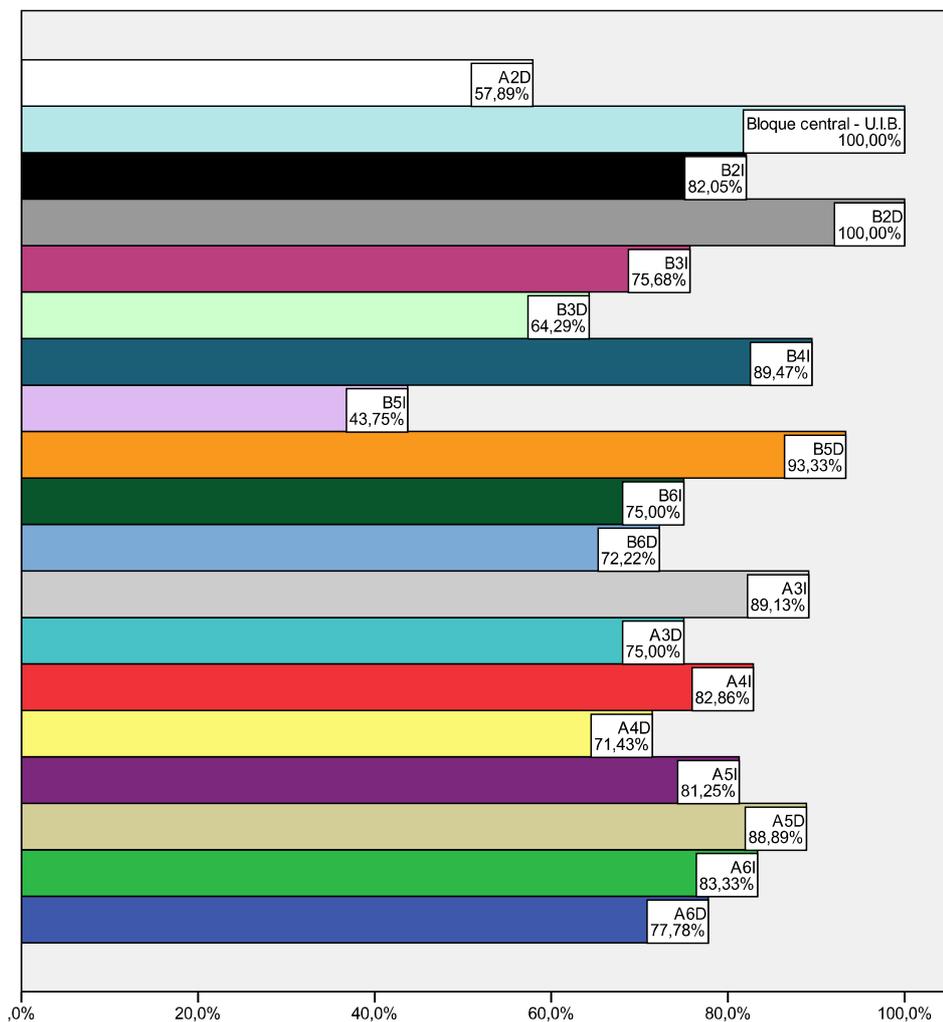
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



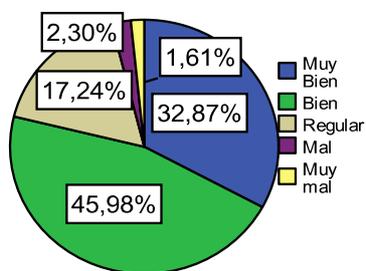
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	87.0%	(84.2-89.8)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	91.0%	(88.1-93.9)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	84.5%	(81.1-87.9)
<b>ESAH CAC 10</b>	84.8%	(83.6-86.0)

## b) Calidad

- Puntuaciones medias por plantas

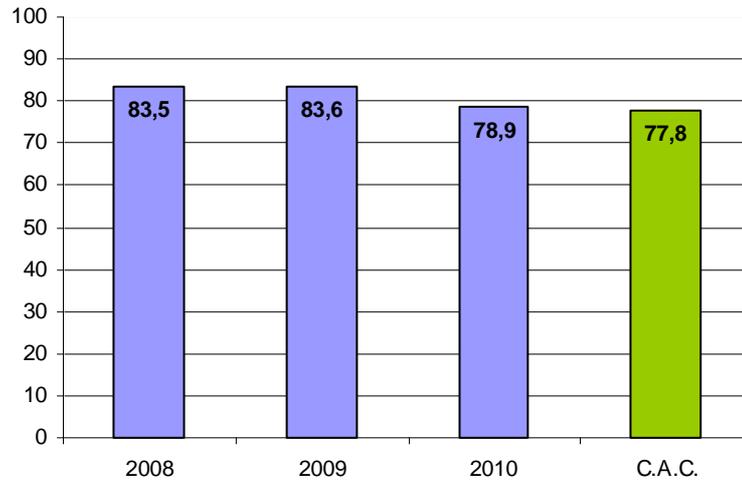


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	143	32.87%
<b>Bien</b>	200	45.98%
<b>Regular</b>	75	17.24%
<b>Mal</b>	10	2.30%
<b>Muy mal</b>	7	1.61%

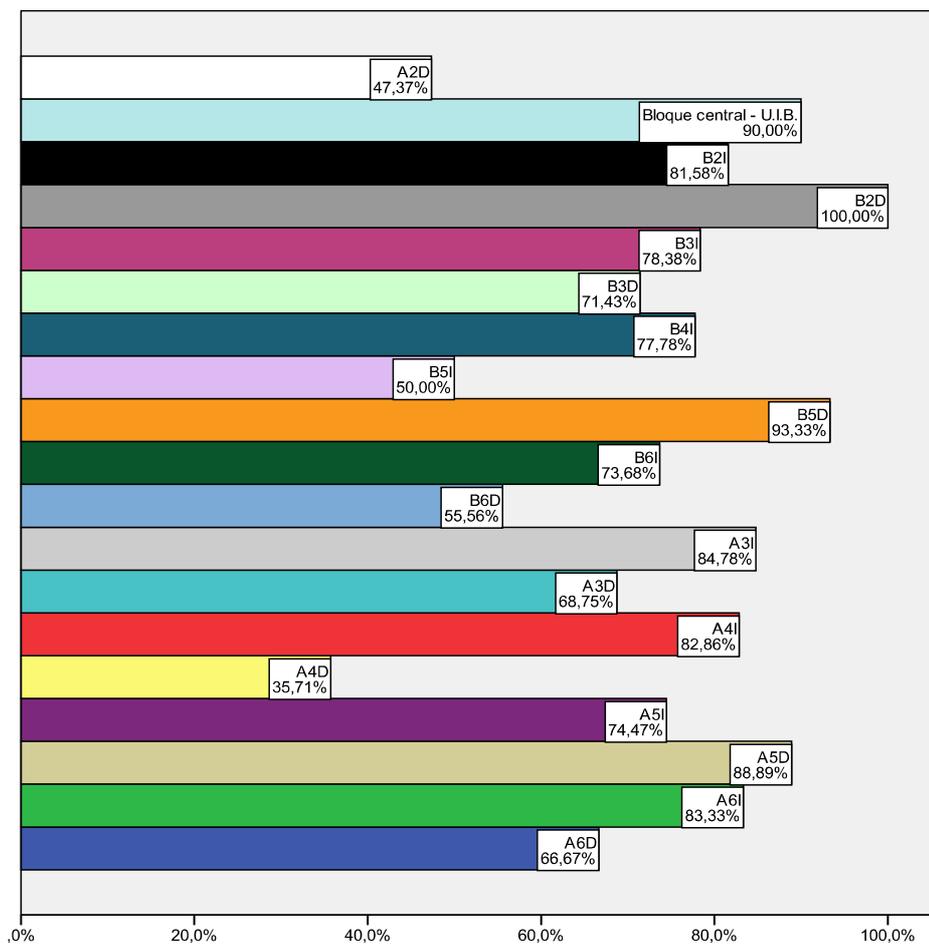
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



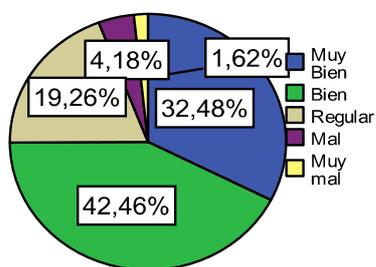
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	83.5%	(80.4-86.6)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	83.6%	(79.9-87.3)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	78.9%	(75.1-82.7)
<b>ESAH CAC 10</b>	77.8%	(76.4-79.2)

### c) Variedad

- Puntuaciones medias por plantas

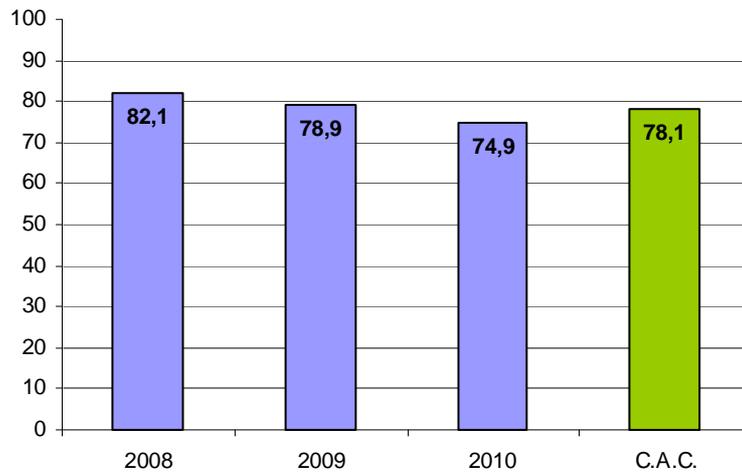


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	140	32.48%
<b>Bien</b>	183	42.46%
<b>Regular</b>	83	19.26%
<b>Mal</b>	18	4.18%
<b>Muy mal</b>	7	1.62%

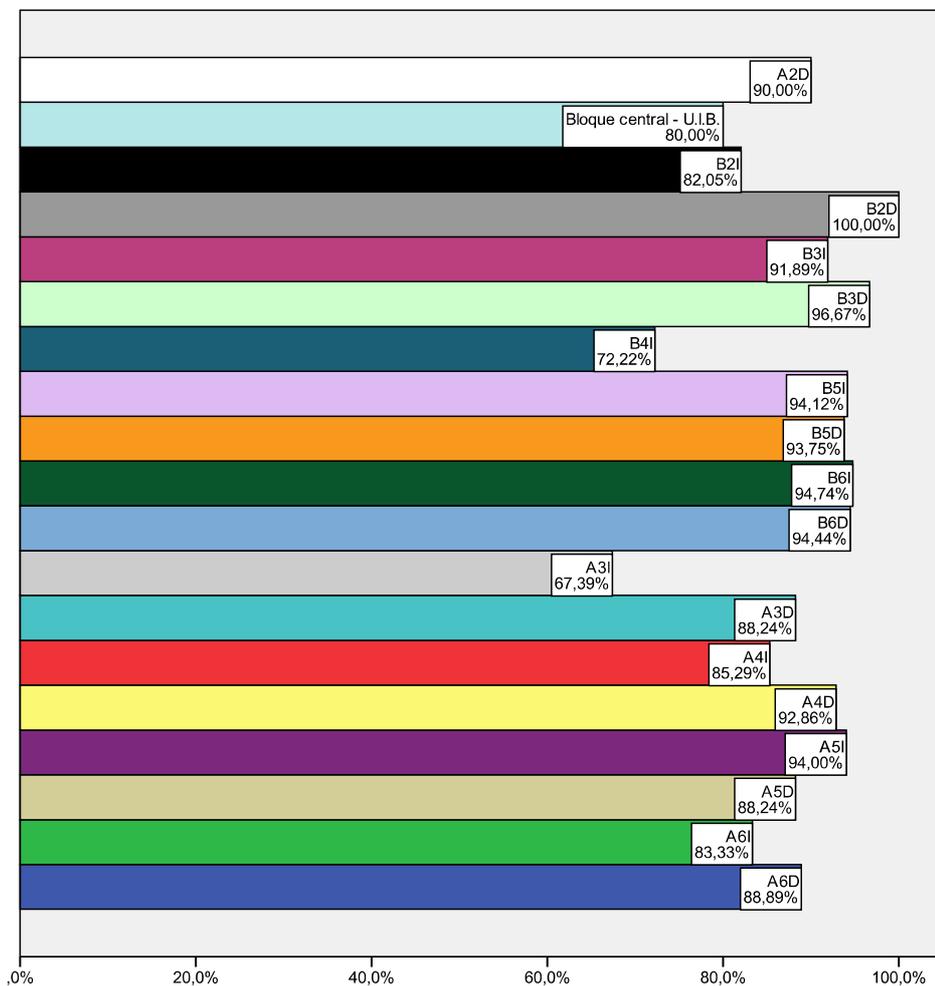
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



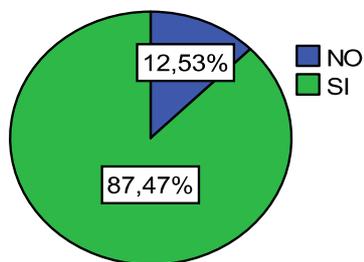
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	82.1%	(78.9-85.3)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	78.9%	(74.8-83.0))
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	74.9%	(70.8-79.0)
<b>ESAH CAC 10</b>	78.1%	(76.7-79.5)

**6. Considera que el hospital está bien señalizado, ¿le ha resultado fácil orientarse?**

- Puntuaciones medias por plantas

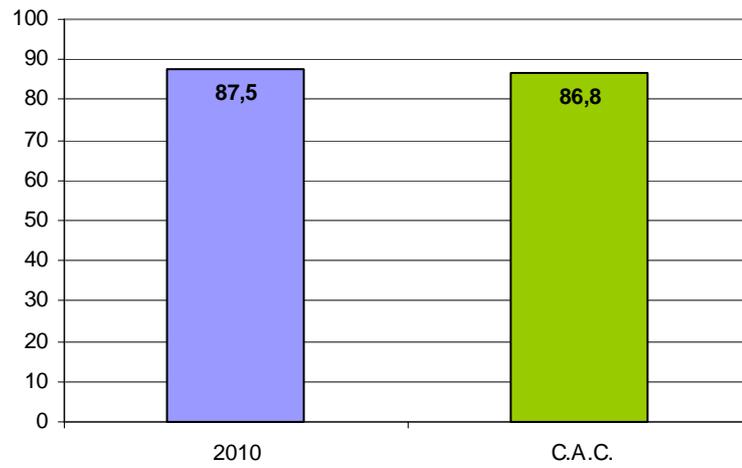


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>SI</b>	384	87.47%
<b>NO</b>	55	12.53%

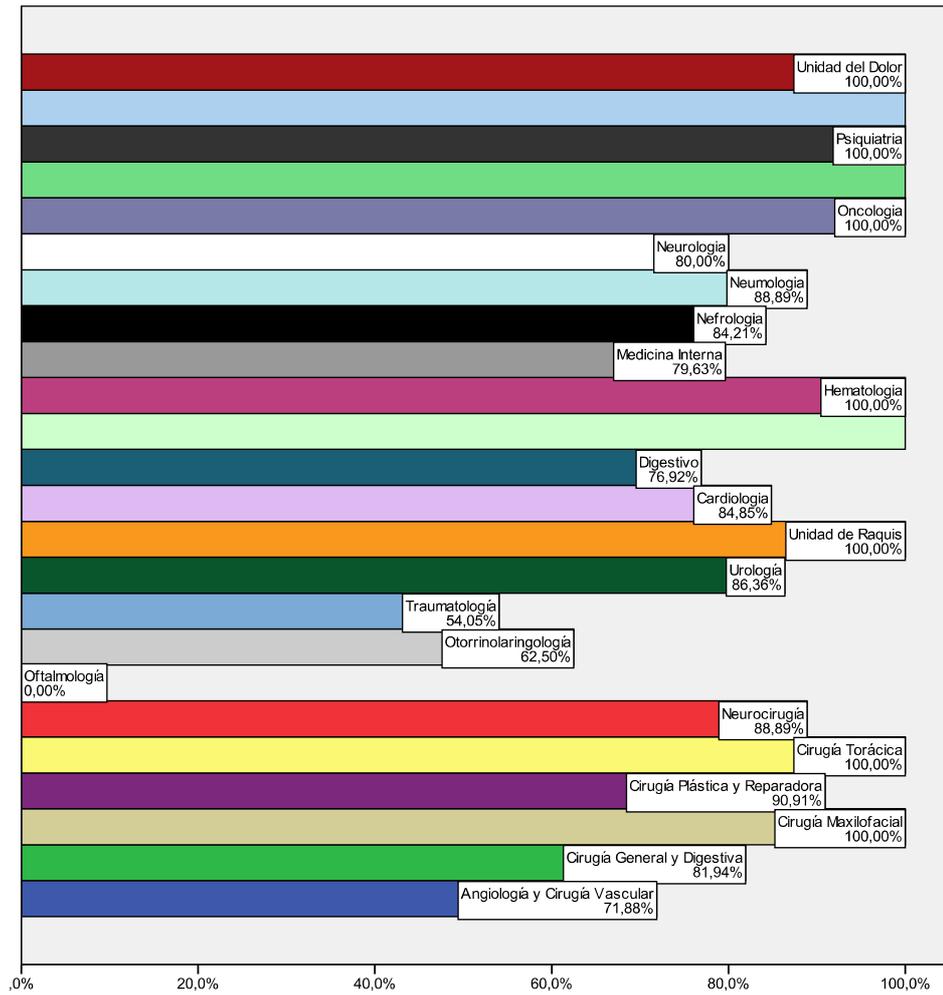
- Comparativo con la CAC en %



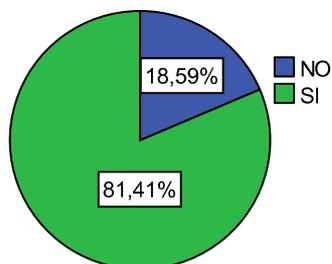
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	87.5%	(84.4-90.6)
<b>ESAH CAC 10</b>	86.8%	(85.7-87.9)

## 7. ¿Conoce el nombre de su médico en el hospital?

- Puntuaciones medias por servicios

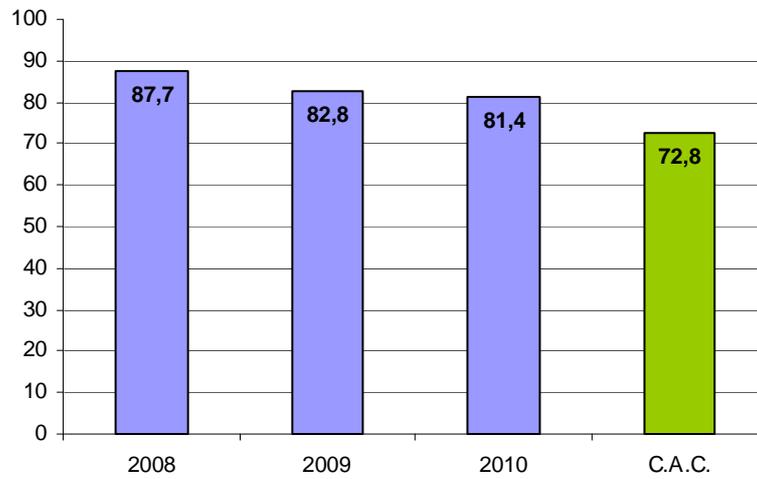


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	359	81.41%
NO	82	18.59%

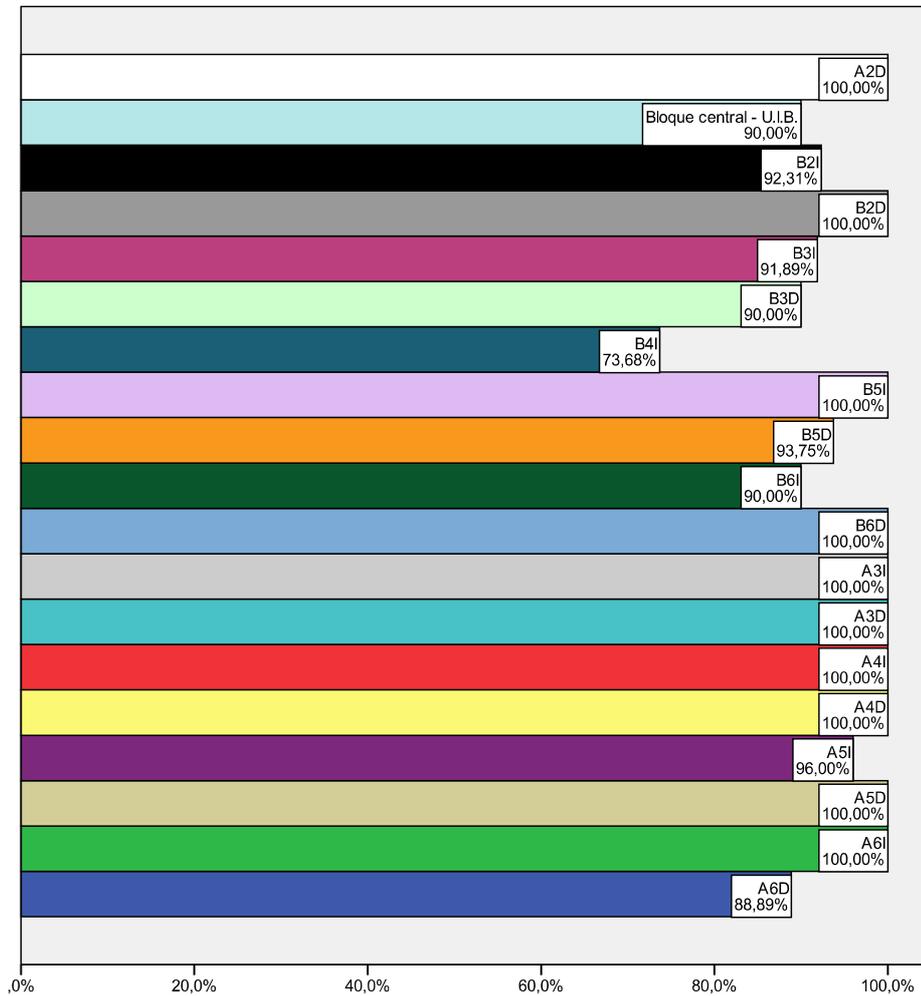
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



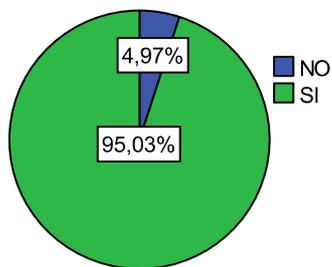
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	87.7%	(85.0-90.4)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	82.8%	(79.0-86.6)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	81.4%	(77.8-85.0)
<b>ESAH CAC 10</b>	72.8%	(71.3-74.3)

### 8. ¿El personal de la planta, se dirigió a usted por su nombre?

- Puntuaciones medias por plantas

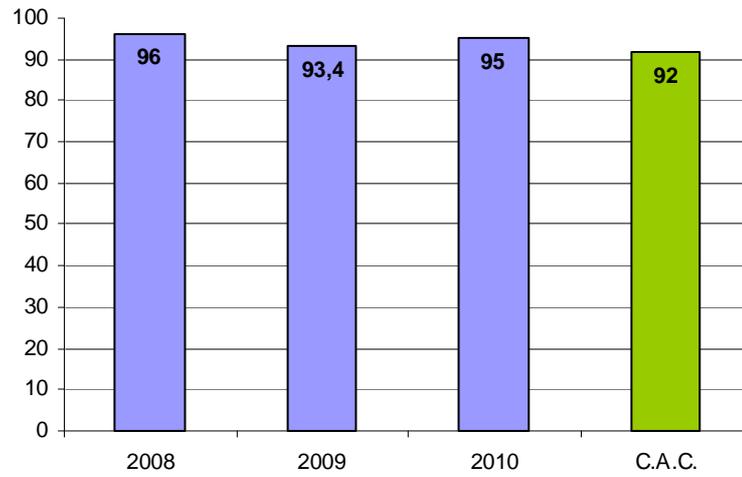


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>SI</b>	421	95.03%
<b>NO</b>	22	4.97%

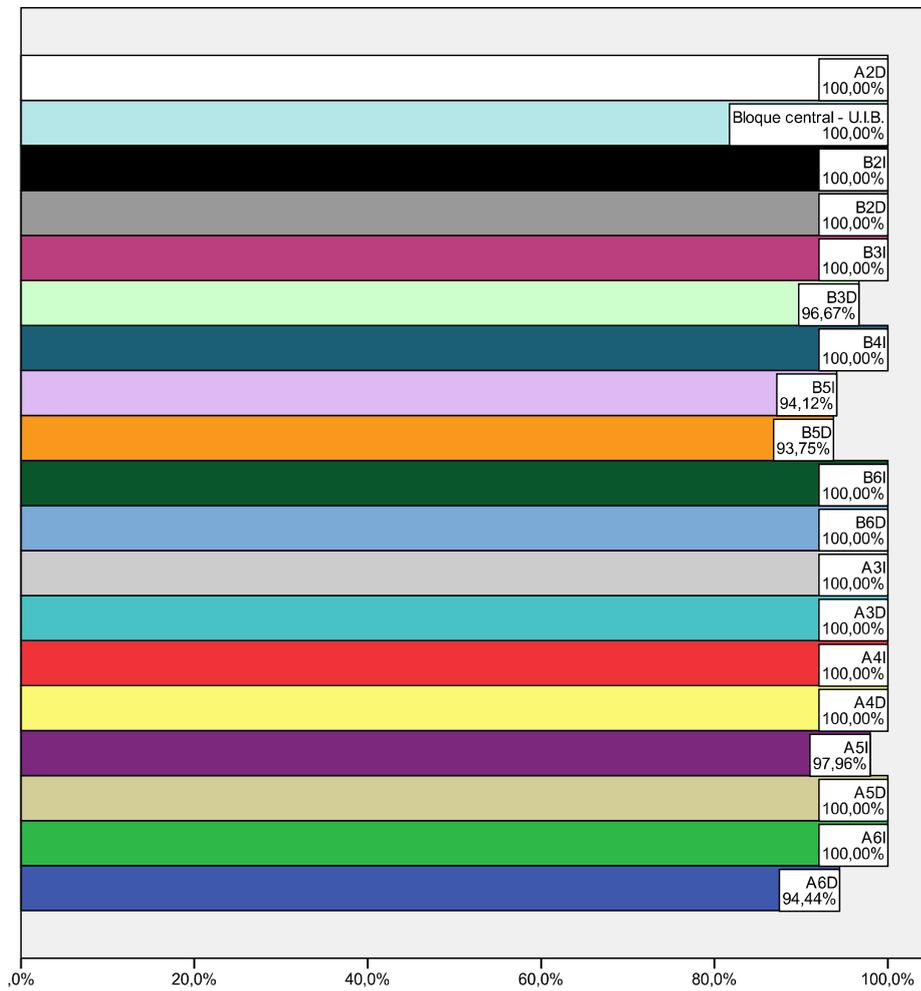
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



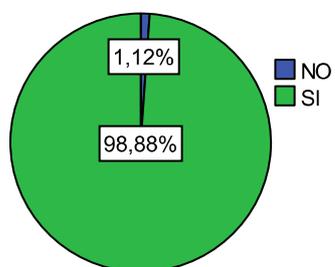
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	96.0%	(94.4-97.6)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	93.4%	(90.9-95.9)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	95.0%	(93.0-97.0)
<b>ESAH CAC 10</b>	92.0%	(91.1-92.9)

## 9. ¿Han respetado su intimidad?

- Puntuaciones medias por plantas

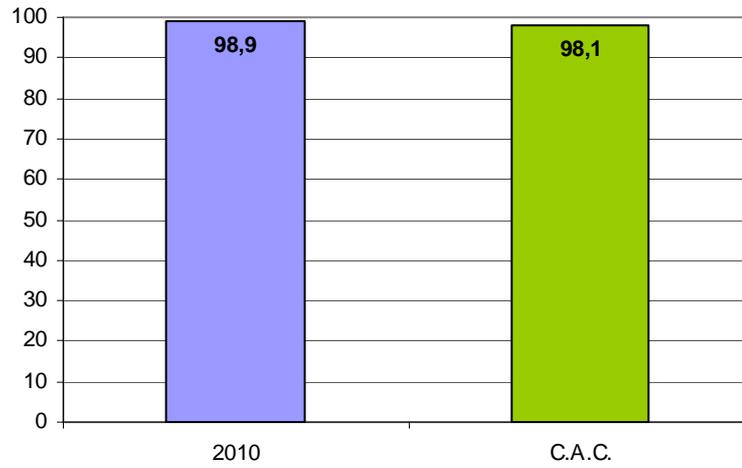


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	440	98.88%
NO	5	1.12%

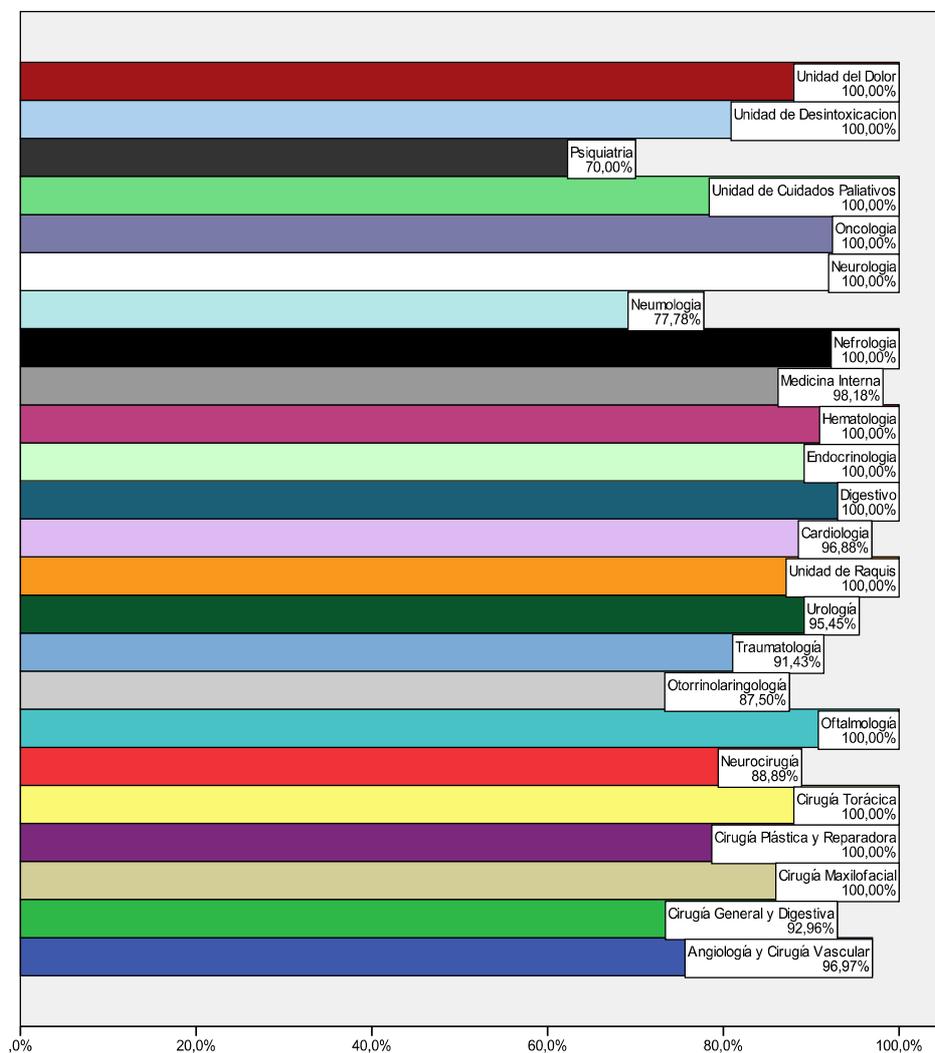
- Comparativo con la CAC en %



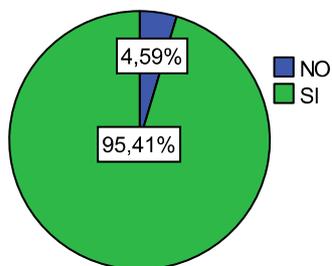
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	98.9%	(97.9-99.9)
<b>ESAH CAC 10</b>	98.1%	(97.6-98.6)

**10. ¿Le informaron con claridad sobre la evolución de su enfermedad y de las pruebas que le hicieron?**

- Puntuaciones medias por servicios

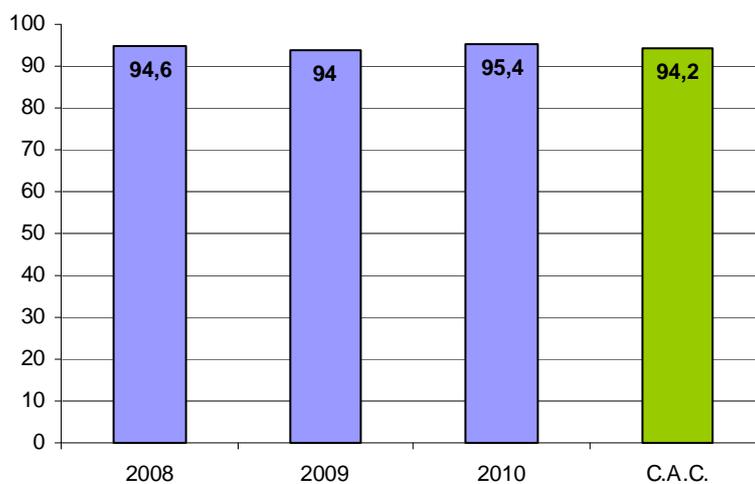


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	416	95,41%
NO	20	4,59%

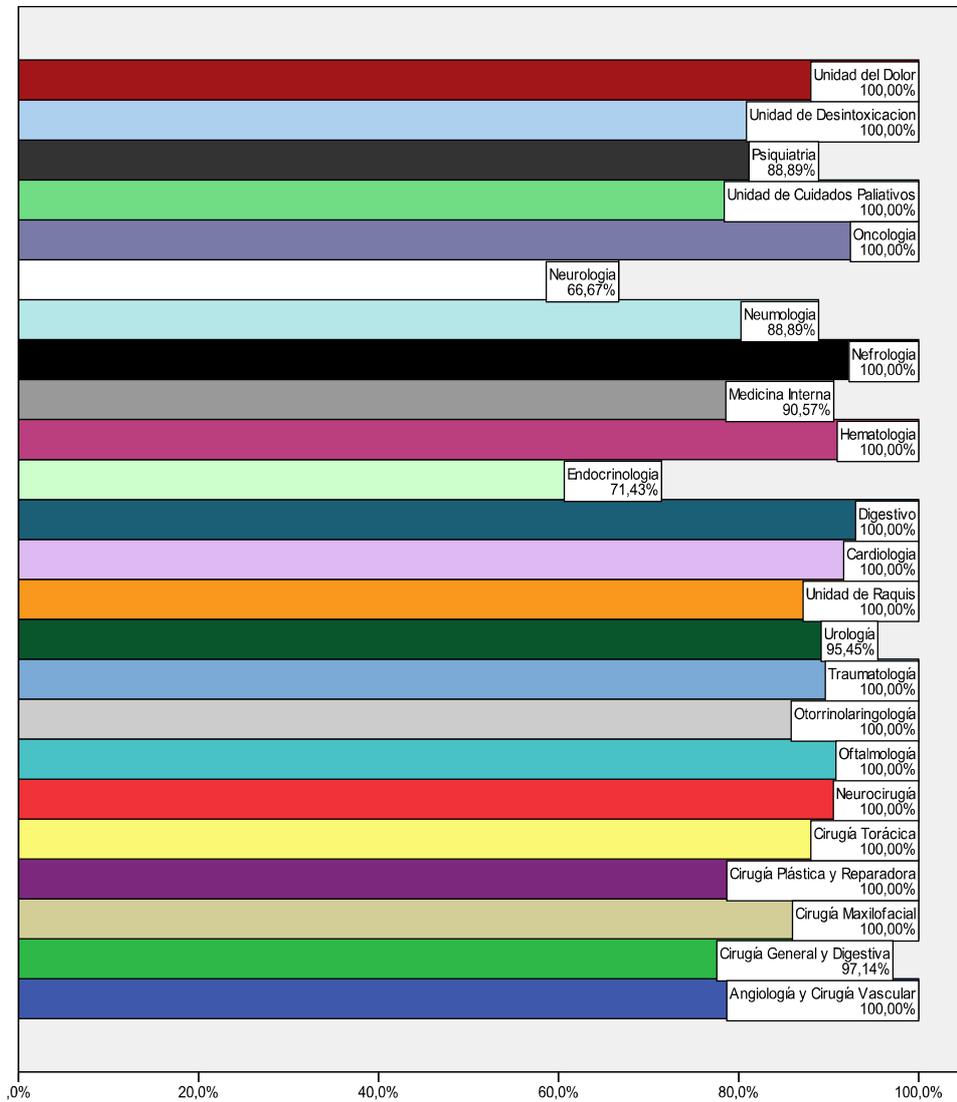
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



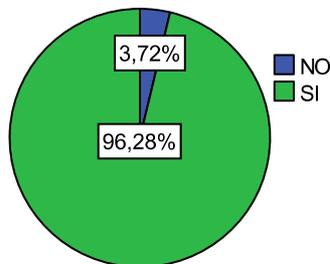
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	94.6%	(92.7-96.5)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	94.0%	(91.6-96.4)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	95.4%	(93.4-97.4)
<b>ESAH CAC 10</b>	94.2%	(93.4-95.0)

**11. Antes de realizarle alguna prueba o intervención, ¿le informaron y solicitaron su consentimiento?**

- Puntuaciones medias por servicios

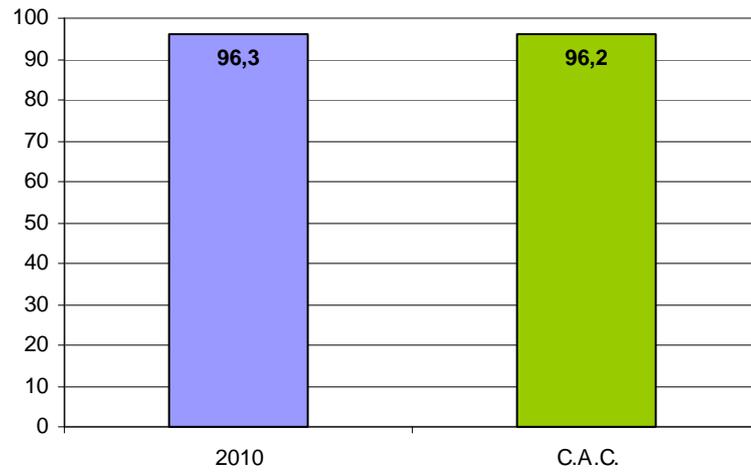


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	414	96.28%
NO	16	3.72%

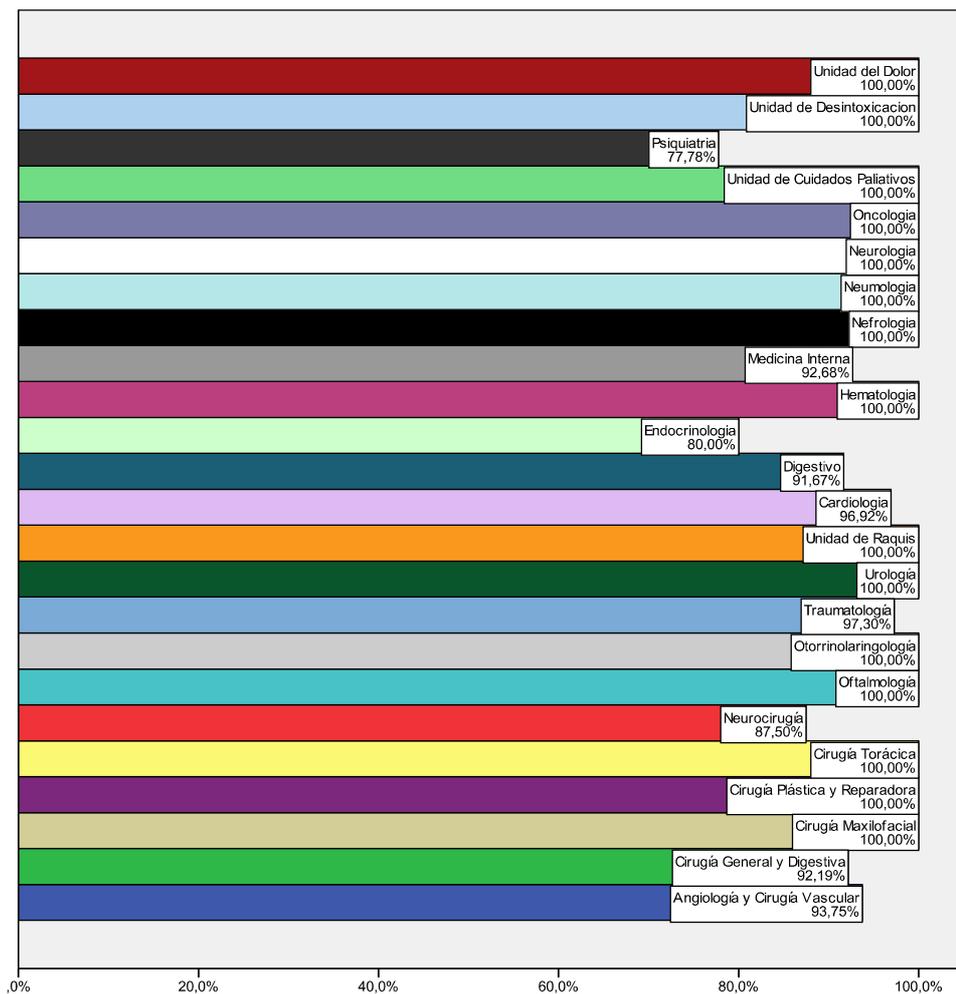
- Comparativo con la CAC en %



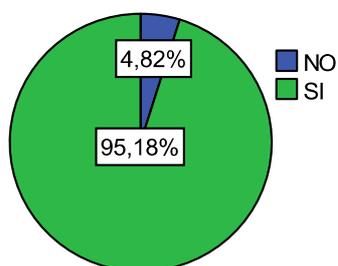
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	96.3%	(94.5-98.1)
<b>ESAH CAC 10</b>	96.2%	(95.6-96.8)

## 12. ¿Tuvo tiempo para leer, comprender y firmar el consentimiento informado?

- Puntuaciones medias por servicios

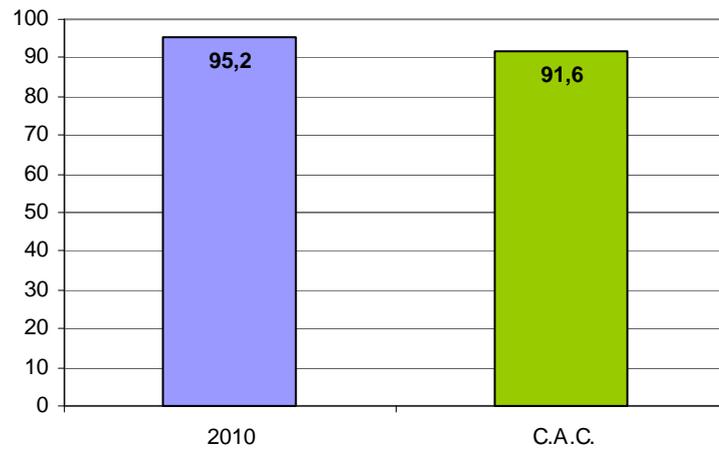


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	375	95.18%
NO	19	4.82%

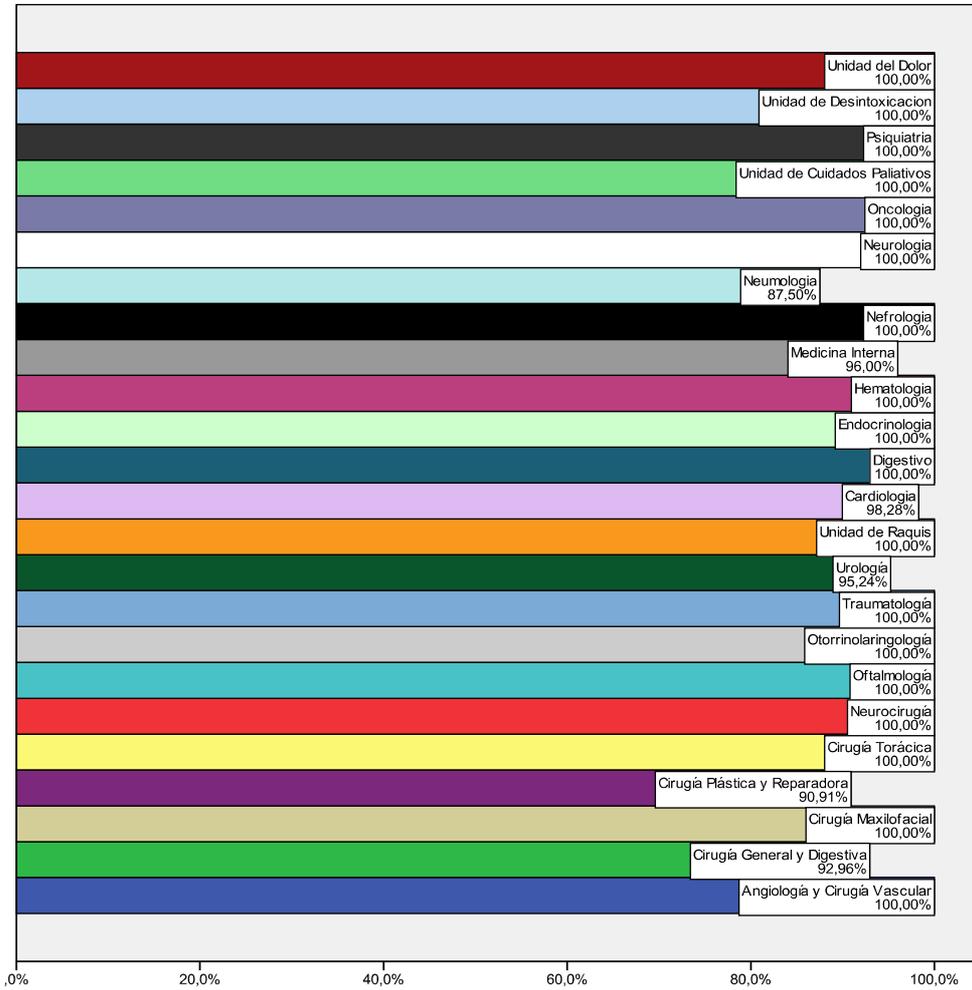
- Comparativo con la CAC en %



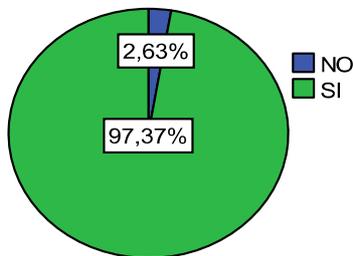
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	95.2%	(93.1-97.3)
<b>ESAH CAC 10</b>	91.6%	(90.6-92.6)

13. ¿Le informaron adecuadamente sobre los cuidados o el tratamiento que debía seguir en casa?

- Puntuaciones medias por plantas

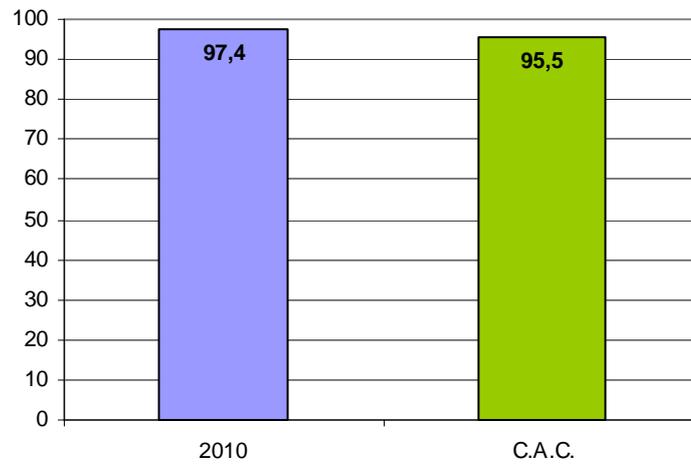


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
SI	407	97.37%
NO	11	2.63%

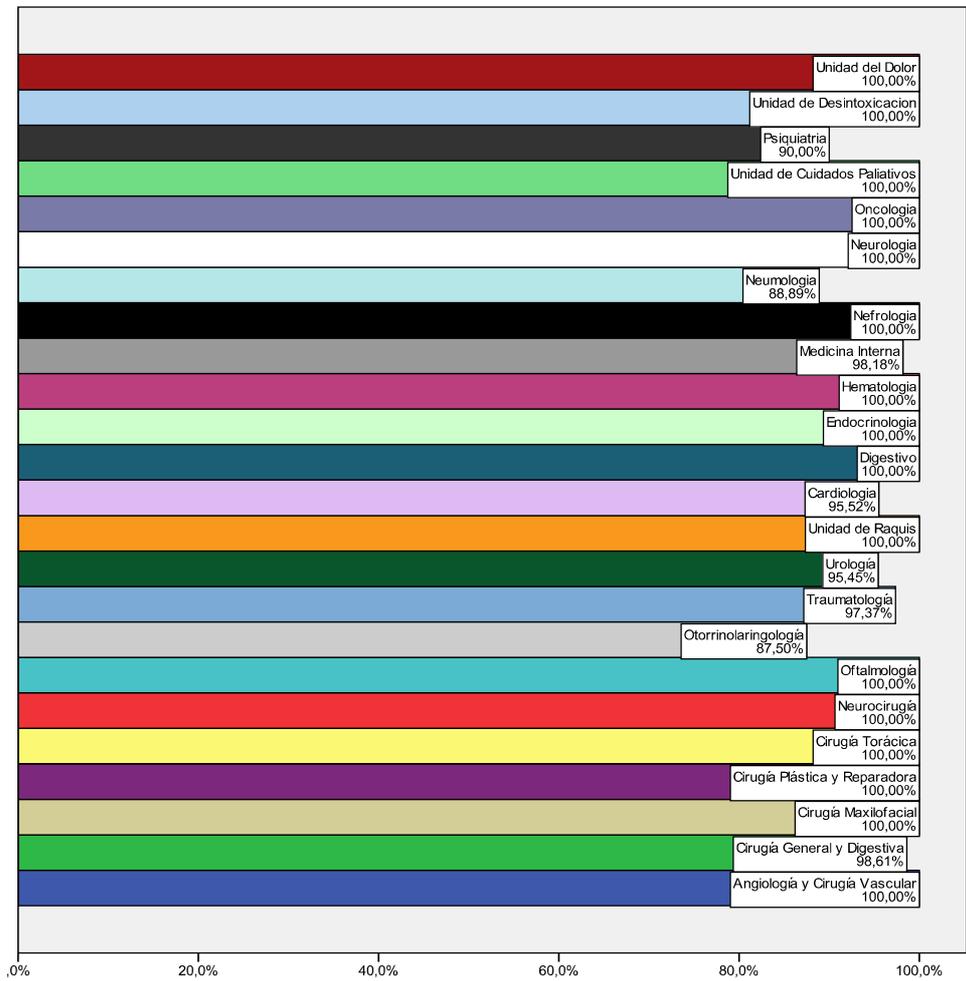
- Comparativo con la CAC en %



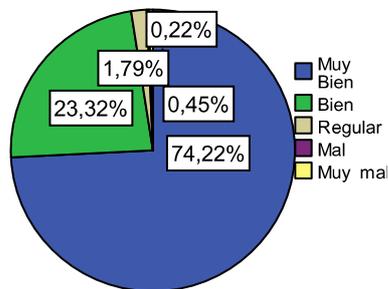
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.4%	(95.9-98.9)
<b>ESAH CAC 10</b>	95.5%	(94.8-96.2)

**14. Qué le ha parecido la atención recibida del personal:  
a) médico**

- Puntuaciones medias por servicios

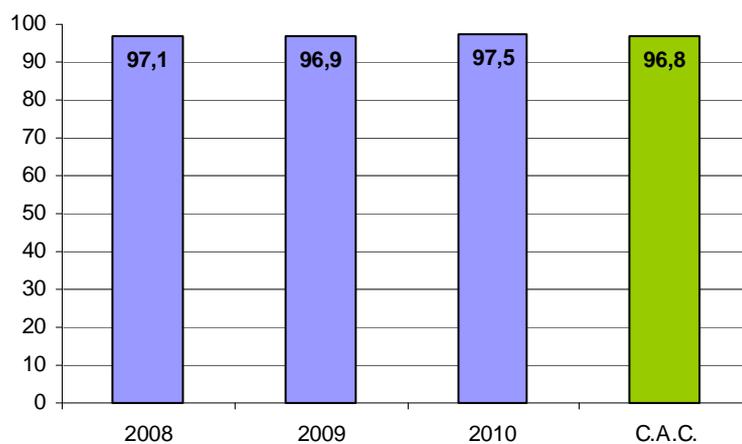


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	331	74.22%
<b>Bien</b>	104	23.32%
<b>Regular</b>	8	1.79%
<b>Mal</b>	1	0.22%
<b>Muy mal</b>	2	0.45%

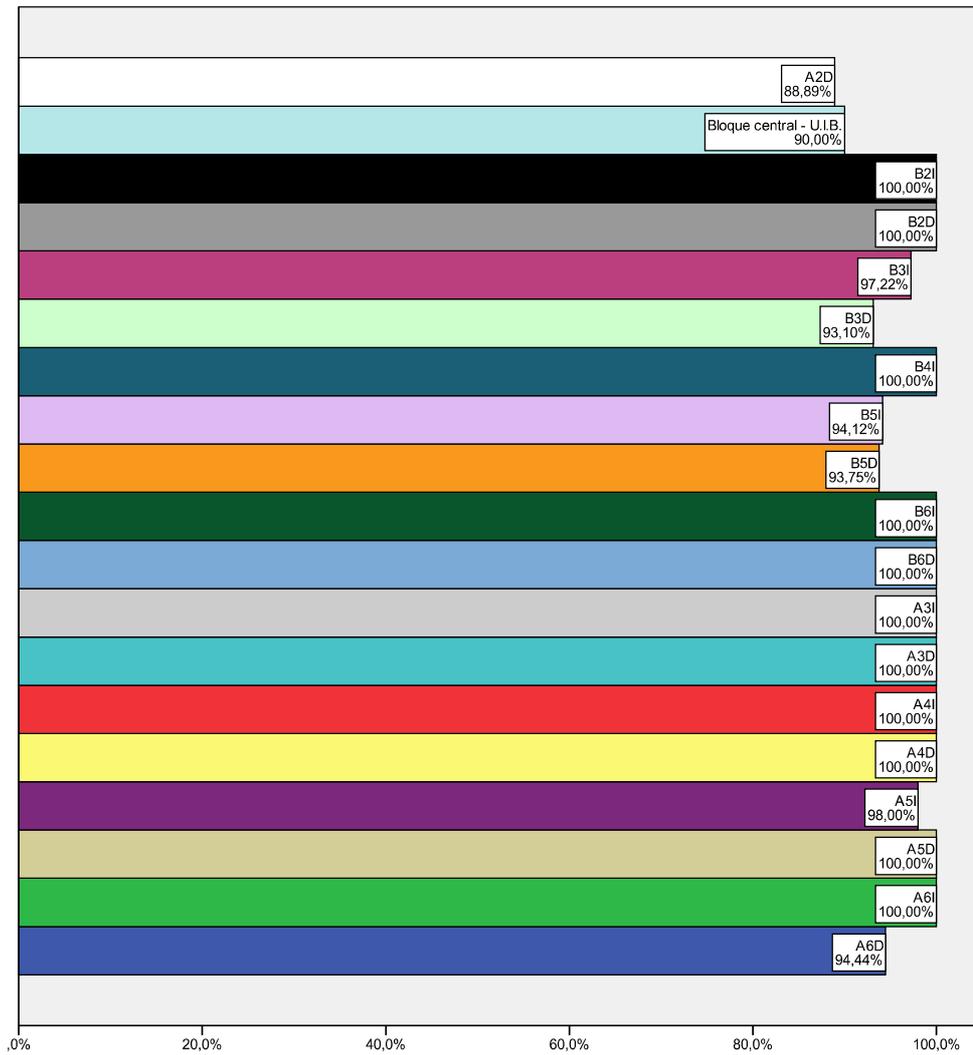
- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %



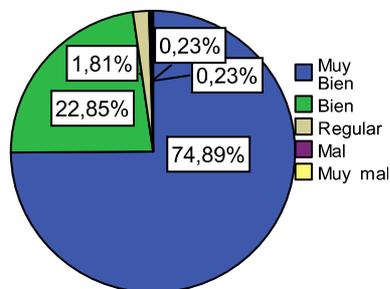
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.1%	(95.7-98.5)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	96.9%	(95.2-98.6)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.5%	(96.1-98.9)
<b>ESAH CAC 10</b>	96.8%	(96.2-97.4)

**b) enfermería**

- Puntuaciones medias por plantas

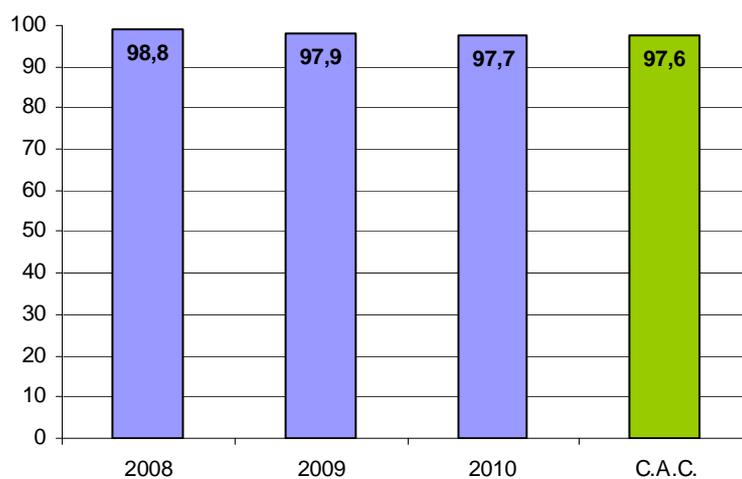


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	331	74.89%
<b>Bien</b>	101	22.85%
<b>Regular</b>	8	1.81%
<b>Mal</b>	1	0.23%
<b>Muy mal</b>	1	0.23%

- Evolución del ítem y comparativo con la CAC en %

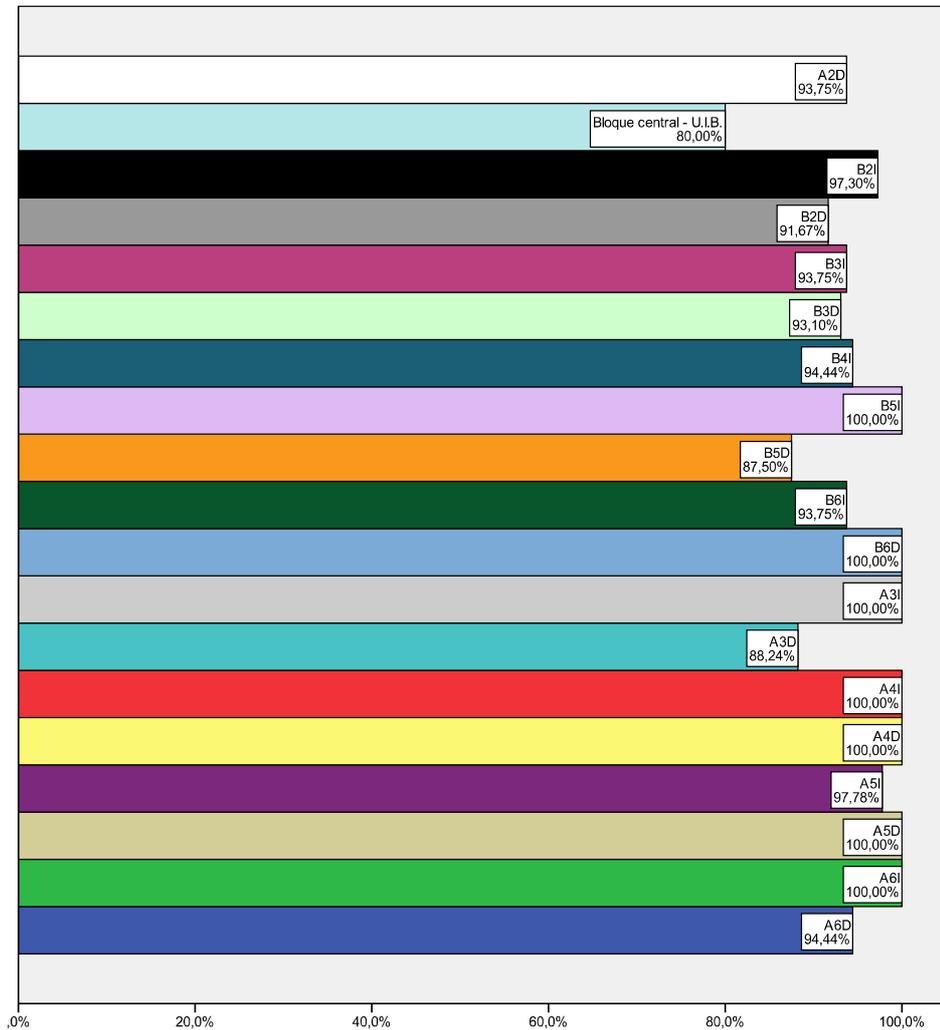


	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 08 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	98.8%	(97.9-99.7)
<b>ESAH 09 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.9%	(96.5-99.3)
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.7%	(96.3-99.1)
<b>ESAH CAC 10</b>	97.6%	(97.1-98.1)

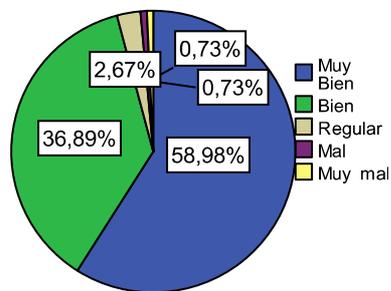
15. ¿Y el trato recibido por el personal?:

a) administrativo

- Puntuaciones medias por plantas

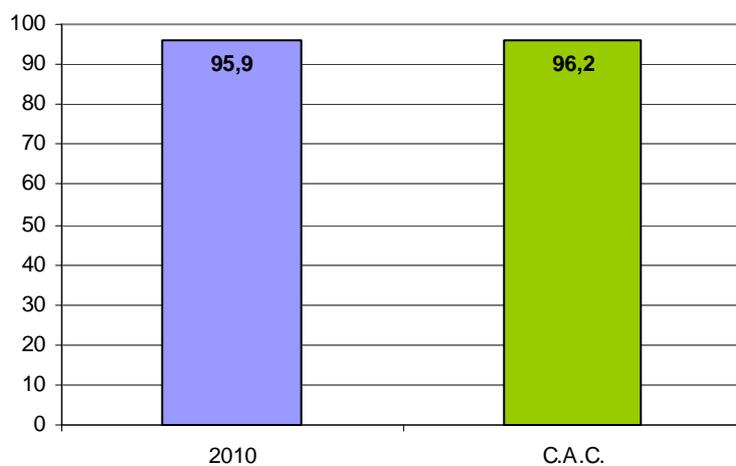


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	243	58.98%
<b>Bien</b>	152	36.89%
<b>Regular</b>	11	2.67%
<b>Mal</b>	3	0.73%
<b>Muy mal</b>	3	0.73%

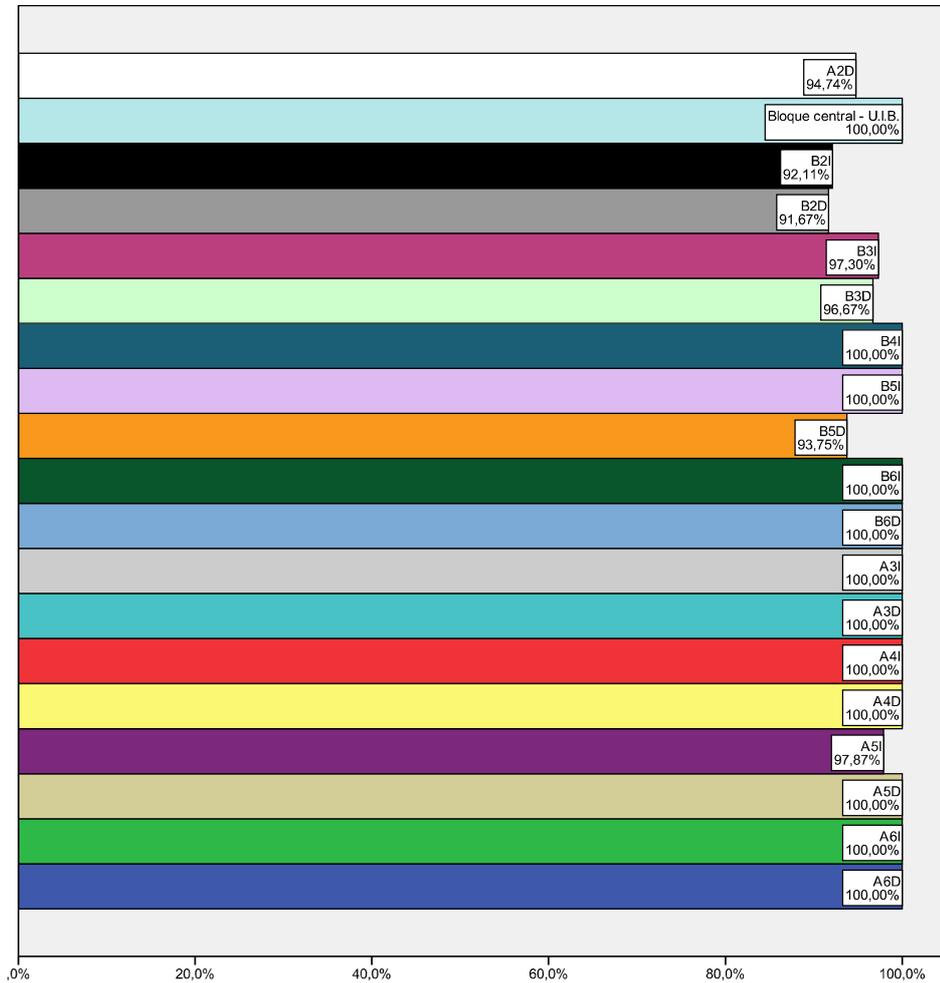
- Comparativo con la CAC en %



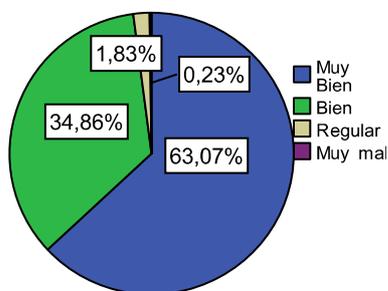
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	95.9%	(94.0-97.8)
<b>ESAH CAC 10</b>	96.2%	(95.5-96.9)

**b) celadores**

- Puntuaciones medias por plantas

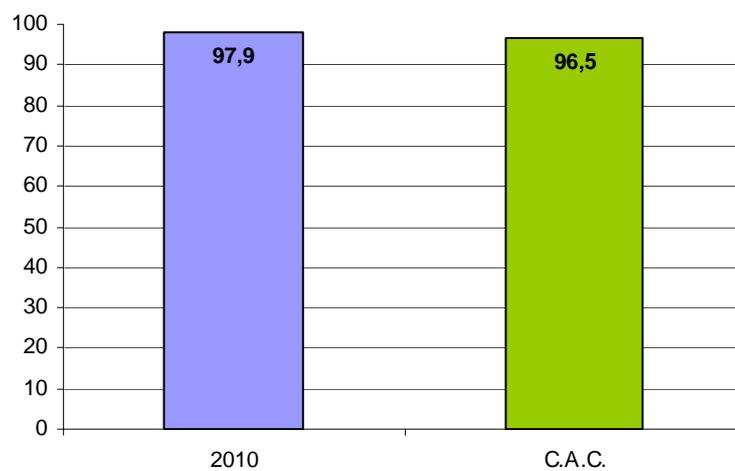


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	275	63.07%
<b>Bien</b>	152	34.86%
<b>Regular</b>	8	1.83%
<b>Muy mal</b>	1	0.23%

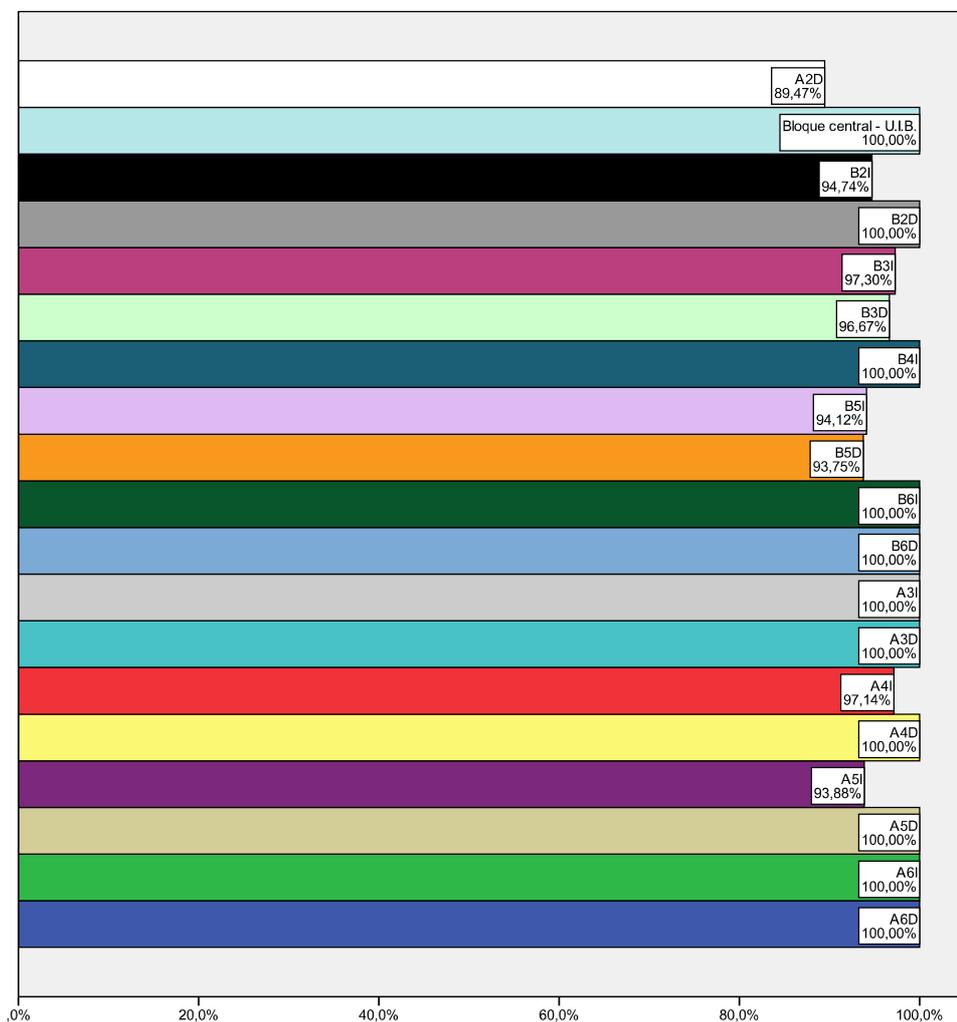
- Comparativo con la CAC en %



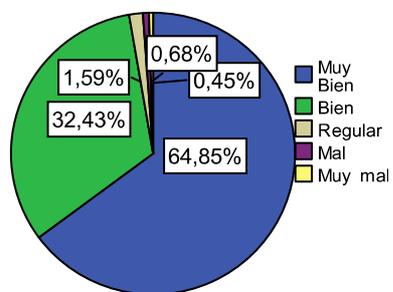
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.9%	(96.6-99.2)
<b>ESAH CAC 10</b>	96.5%	(95.9-97.1)

### c) limpieza

- Puntuaciones medias por plantas

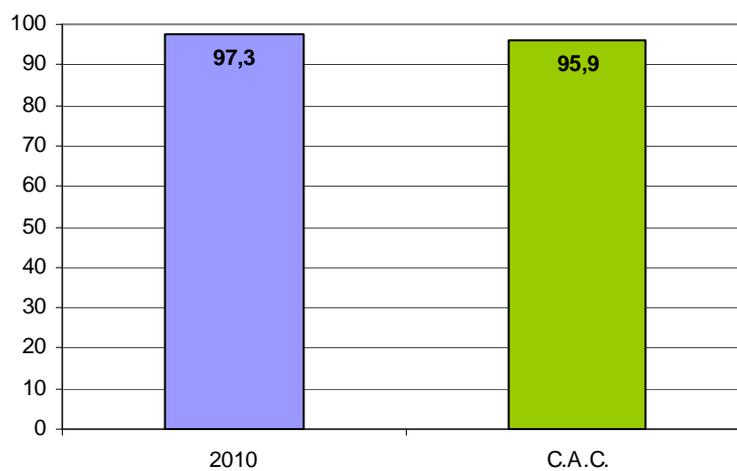


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	286	64.85%
<b>Bien</b>	143	32.43%
<b>Regular</b>	7	1.59%
<b>Mal</b>	3	0.68%
<b>Muy mal</b>	2	0.45%

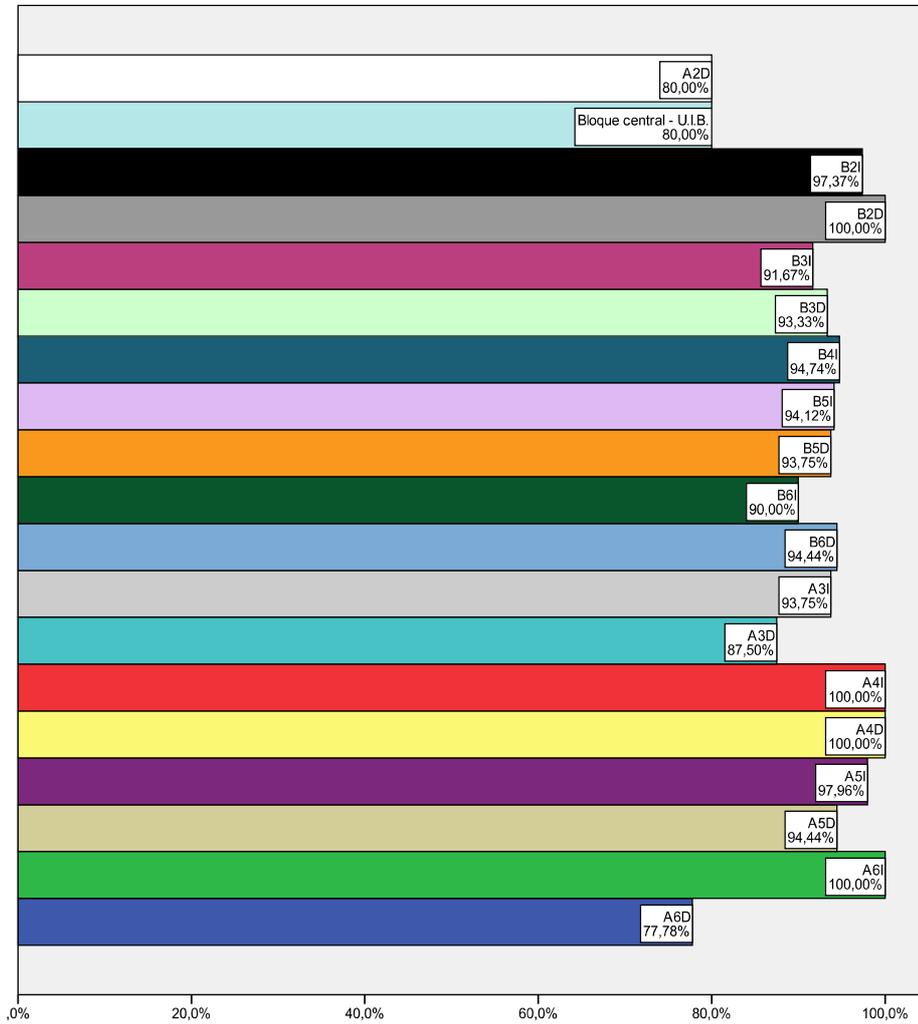
- Comparativo con la CAC en %



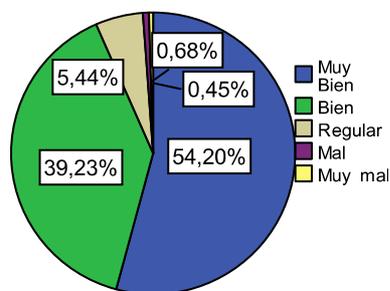
	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.3%	(95.8-98.8)
<b>ESAH CAC 10</b>	95.9%	(95.9-97.1)

16. Durante su estancia, ¿qué le ha parecido el tiempo que han tardado en atenderle cuando lo ha necesitado?:

- Puntuaciones medias por plantas

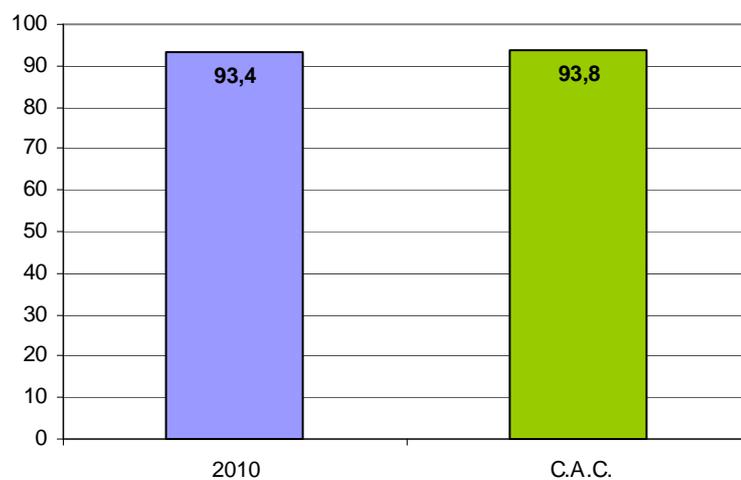


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	239	54.20%
<b>Bien</b>	173	39.23%
<b>Regular</b>	24	5.44%
<b>Mal</b>	3	0.68%
<b>Muy mal</b>	2	0.45%

- Comparativo con la CAC en %



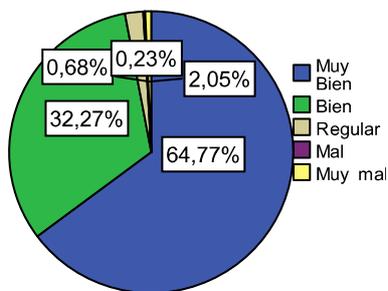
	<b>Porcentaje</b>	<b>I.C.</b>
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	93.4%	(91.1-95.7)
<b>ESAH CAC 10</b>	93.8%	(93.0-94.6)

## 17. El tiempo para visitas de familiares, le ha parecido

- Puntuaciones medias por plantas

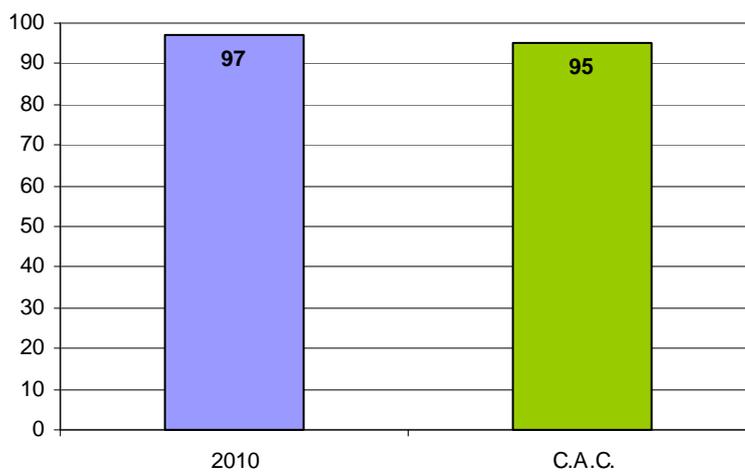


- Distribución de las respuestas. Frecuencias



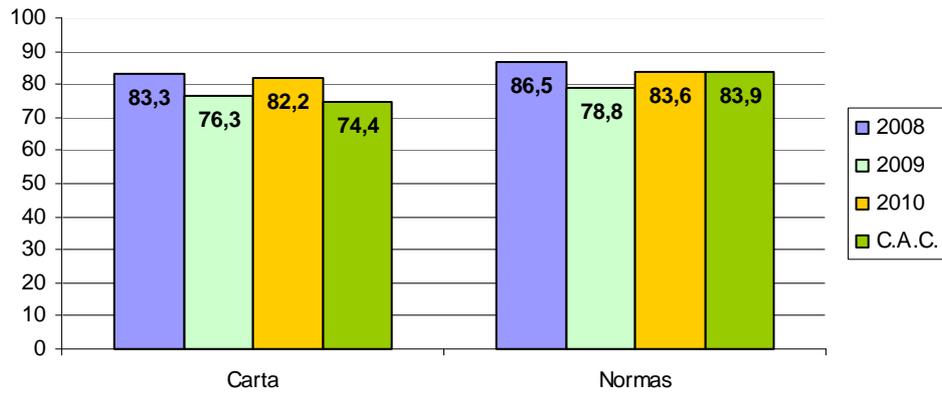
	Número	Porcentaje
<b>Muy bien</b>	285	64.77%
<b>Bien</b>	142	32.27%
<b>Regular</b>	9	2.05%
<b>Mal</b>	1	0.23%
<b>Muy mal</b>	3	0.68%

- Comparativo con la CAC en %

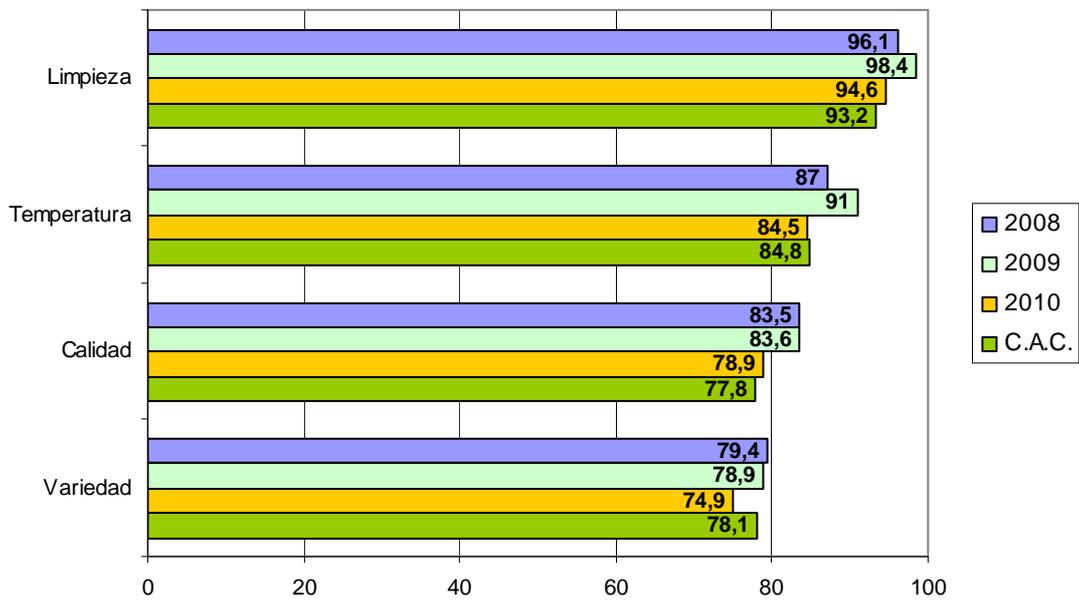


	Porcentaje	I.C.
<b>ESAH 10 H. de G.C. Dr. Negrín</b>	97.0%	(95.4-98.6)
<b>ESAH CAC 10</b>	95.0%	(94.3-95.7)

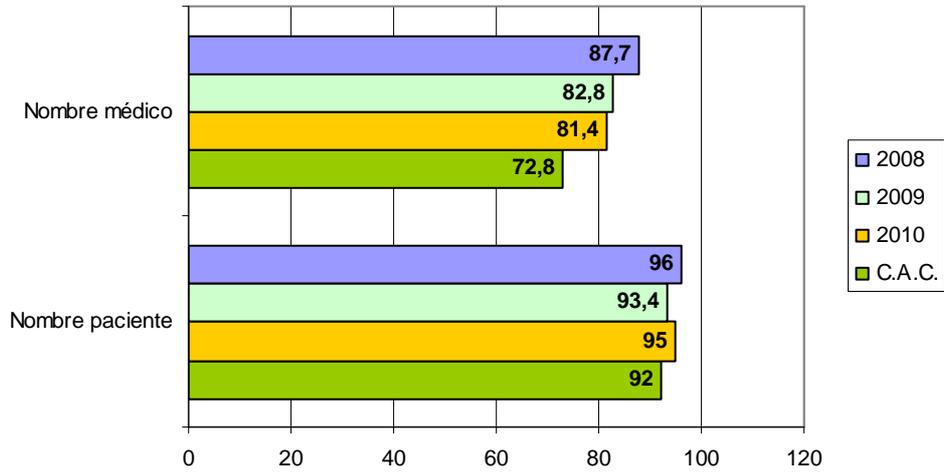
## Acogida



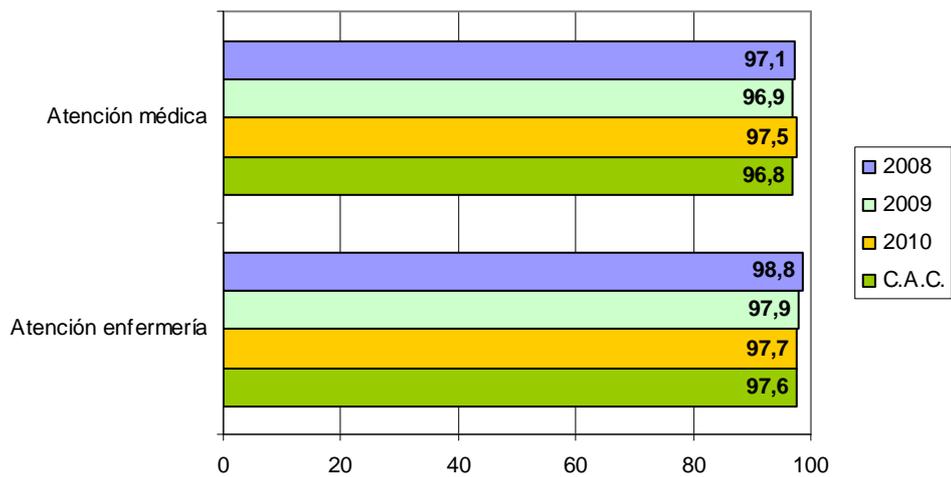
## Alojamiento



### Trato



### Calidad Atención



## Análisis multivariante

Para el análisis multivariante, se llevaron a cabo dos modelos de regresión lineal múltiple:

- Uno con relación a las variables del paciente y del ingreso.
- Otro destinado a conocer cuales de los ítems de la encuesta se correlacionan mejor con la puntuación global.

En cada uno de estos modelos, primero se comparó la media de las puntuaciones globales para los grupos definidos por cada variable independiente con el test estadístico oportuno (TStudent o Anova), y a partir de ahí se introdujeron en cada modelo de regresión lineal múltiple solo las variables que presentaron diferencias estadísticamente significativas en la puntuación global de los grupos.

Respecto a las variables del paciente y el ingreso las variables que persisten tras la regresión lineal múltiple: contesta la encuesta el usuario y los servicios médicos, si bien su peso en la variabilidad de los resultados globales es de un 2.3%.

En relación al modelo entre los ítems de la encuesta y la puntuación global, las variables que resultaron de peso en esta regresión fueron, de mayor a menor, las siguientes:

El tiempo que tardan en atenderle el personal de enfermería, limpieza de la habitación, temperatura de la comida, ruido producido por timbres, voces y puertas y la calidad comida, siendo las variables que prevalecen en la regresión lineal múltiple en relación a la puntuación global del hospital, con un peso en la variabilidad de los resultados globales de un 32%

**Comparativo de los resultados globales de la encuesta al alta hospitalaria 2010 con respecto a la encuesta al alta hospitalaria 08, 09 y la encuesta al alta hospitalaria del global de la C.A.C. 2010.**

\* Los datos que aparecen reflejados en la tabla son el resultado de la comparación de la encuesta al alta hospitalaria de 2010 con otras encuestas ya realizadas; por ejemplo: respecto a la carta de derechos y deberes, la ESAH 10 ha sido **igual** valorada que en la ESAH 08, **peor** que en la ESAH 09 peor que en la ESAH 10 C.A.C.

<b>Variables</b>	<b>ESAH 08</b>	<b>ESAH 09</b>	<b>ESAH 10 C.A.C.</b>
<b>Valoración de la ESAH 10 con respecto a: ESAH 08, 09 y 10 C.A.C.</b>			
Carta de derechos y deberes	Igual	Igual	mejor
Normas de funcionamiento de la planta	Igual	Igual	Igual
Limpieza de la habitación	Igual	peor	Igual
No ruidosa: timbres (sin comparativo por cambio escala)			Igual
No ruidosa: obras (sin comparativo por cambio escala)			mejor
Comida: temperatura	Igual	peor	Igual
Comida: calidad	Igual	Igual	Igual
Comida: variedad	Igual	Igual	Igual
Señalización hospital (nuevo ítem)			Igual
¿Conoce el nombre del médico que le atendió?	Igual	Igual	mejor
¿El personal de la planta se dirigió a usted por su nombre?	Igual	Igual	mejor
¿Han respetado su intimidad? (nuevo ítem)			Igual
¿Ha sido informado sobre la evolución de su enfermedad?	Igual	Igual	Igual
¿Le informaron y solicitaron su consentimiento? (nuevo ítem)			Igual
¿Tuvo tiempo para leer, comprender y firmar el consentimiento? (nuevo ítem)			mejor
Cuidados o tratamiento a seguir en casa (nuevo ítem)			Igual
Atención médica	Igual	Igual	Igual
Atención de enfermería	Igual	Igual	Igual
Trato personal administrativo (nuevo ítem)			Igual
Trato personal celadores (nuevo ítem)			Igual
Trato personal limpieza (nuevo ítem)			Igual
¿Han tardado en atenderle? (sin comparativo por cambio escala)			Igual
Tiempo para visita de familiares (sin comparativo por cambio escala)			Igual
Información lactancia materna (nuevo ítem)			Igual
Cuidados recién nacido/a (nuevo ítem)			Igual
Atención en paritorio (nuevo ítem)			Igual
Tiempo permanecido con su hijo/a (nuevo ítem)			Igual

## Conclusiones

La puntuación global del Hospital es de 8.80 puntos de media, (8.68-8.92) puntos, y la media de la Comunidad Autónoma ha sido de 8.59 (8.54-8.64) puntos. La valoración global que hacen los pacientes del hospital mantiene los valores respecto a años anteriores, pero esta se encuentra por encima del global de la comunidad autónoma. Al realizar el comparativo de servicios y plantas con el global de la comunidad autónoma, se observa que el servicio de Cirugía Vasculuar, Nefrología, Hematología, Neumología y Endocrinología y las plantas A4I, B5D y B2I, con valores por encima de esta.

Los usuarios ingresados en los servicios quirúrgicos son los que menos conocen el nombre del médico que les atendió.

En general los resultados obtenidos por variables en esta encuesta ESAH 09 son similares a los de la ESAH 08.

Con respecto a la ESAH 09 los valores son similares, empeorando la valoración de la limpieza de su habitación y la temperatura de la comida.

Cuando comparamos la valoración de la ESAH 10 y el global de la Comunidad Autónoma, es mejor la valoración de la entrega de la carta de derechos y deberes, el ruido ocasionado por obras, y también mejora la valoración que hace el usuario respecto a si conoce el nombre del médico que le atendió, si el personal de la planta se dirigió a ellos por su nombre y el tiempo para leer, comprender y firmar el consentimiento informado.

La valoración global que realizan los usuarios se correlaciona significativamente con los ítems:

Acogida (1 y 2)

Alojamiento (3, 4a, 4b, 5a, 5b, 5c y 6)

Trato (7, 8, 9 y 17)

Información (10, 11 y 12)

Calidad (14a, 14b, 15a, 15b, 15c y 16)

Los usuarios siguen dando valor a la calidad de la atención y al alojamiento, siendo estos los valores que más pesan en la regresión lineal.