

# CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS

V. Flor Morales\*, M. Hernando Torre\*\*, M. González Lastra\*\*, B. Revuelta Calderón\*\*, M.A. Reina González\*\*, C. Fariñas Álvarez\*  
 \*Unidad de Calidad \*\*Servicio de Atención al Usuario. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla

## INTRODUCCION

El Hospital Universitario Marqués de Valdecilla realiza periódicamente encuestas de satisfacción entre los usuarios de hospitalización para conocer el grado de satisfacción respecto a los servicios que se prestan en los centros. Esta encuesta recoge las opiniones acerca de diferentes aspectos de la asistencia sanitaria lo que constituye una importante fuente de información que permite detectar oportunidades de mejora.

## OBJETIVOS

Evaluar la opinión y medir la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Hospitalización Hospital Universitario Marqués de Valdecilla e identificar necesidades de mejora.

## MÉTODO

Estudio descriptivo en el que las unidades de análisis han sido todos los servicios de hospitalización del Hospital Valdecilla. Las unidades de observación, los pacientes hospitalizados durante abril 2015, excluyendo los exitus y los reingresos en el mismo periodo de estudio. Se realizó un muestreo aleatorio simple para un tamaño muestral de 358 unidades, calculado con un nivel de confianza del 95% y error muestral del 5%. A los pacientes seleccionados se les realizó una entrevista telefónica individual por el personal del Servicio de Atención al Usuario, utilizando como instrumento de recogida de la información un cuestionario estructurado con 32 preguntas basado en el cuestionario SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Los indicadores de satisfacción han sido calculados sobre el número de respuestas efectivas. El porcentaje de satisfechos corresponde a los valores mejor y mucho mejor de lo esperado y el de insatisfechos a los valores de peor y mucho peor de los esperado.

## RESULTADOS

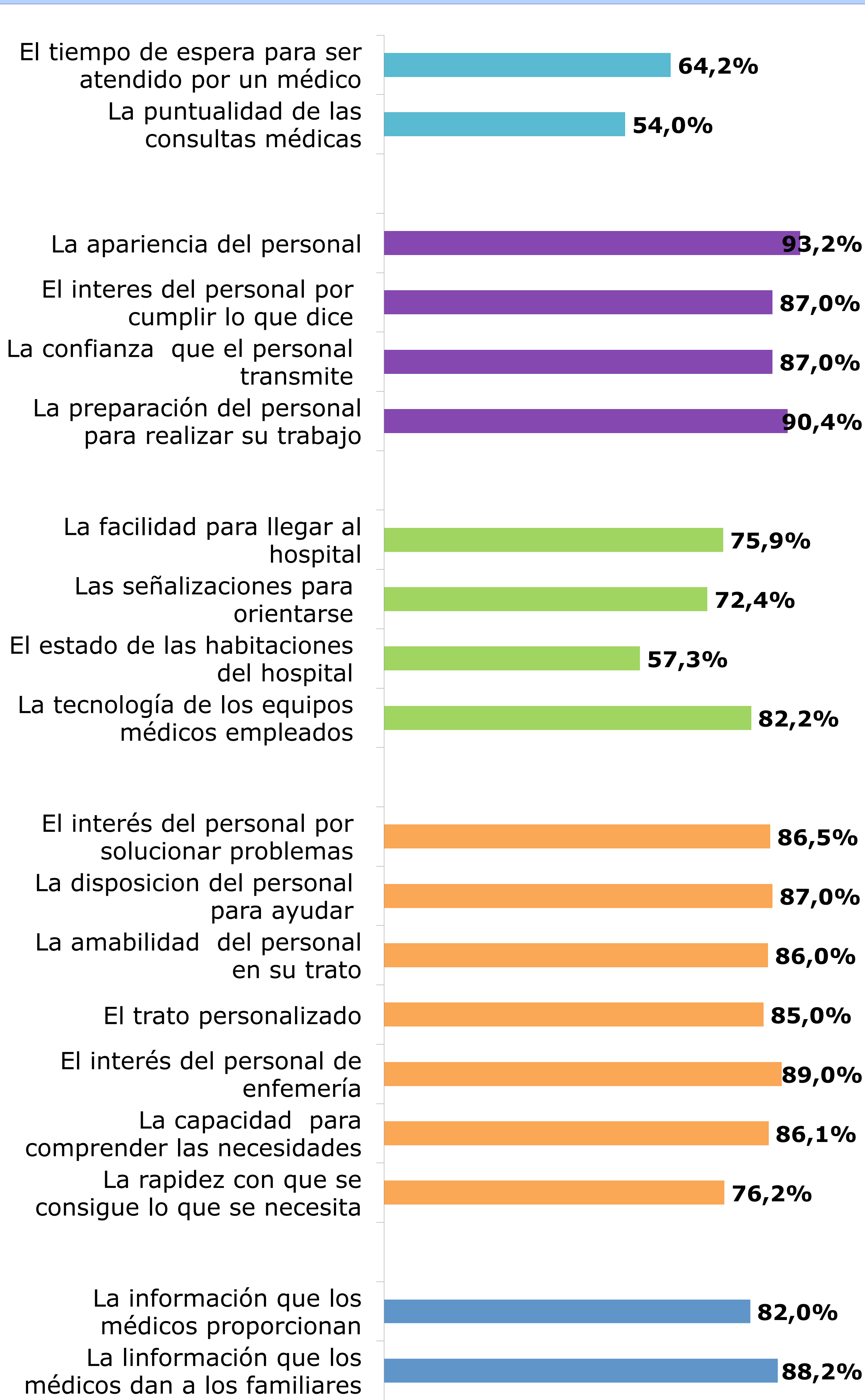
➤ **Índice de participación:** 81,8%

➤ **Perfil sociodemográfico del encuestado:**

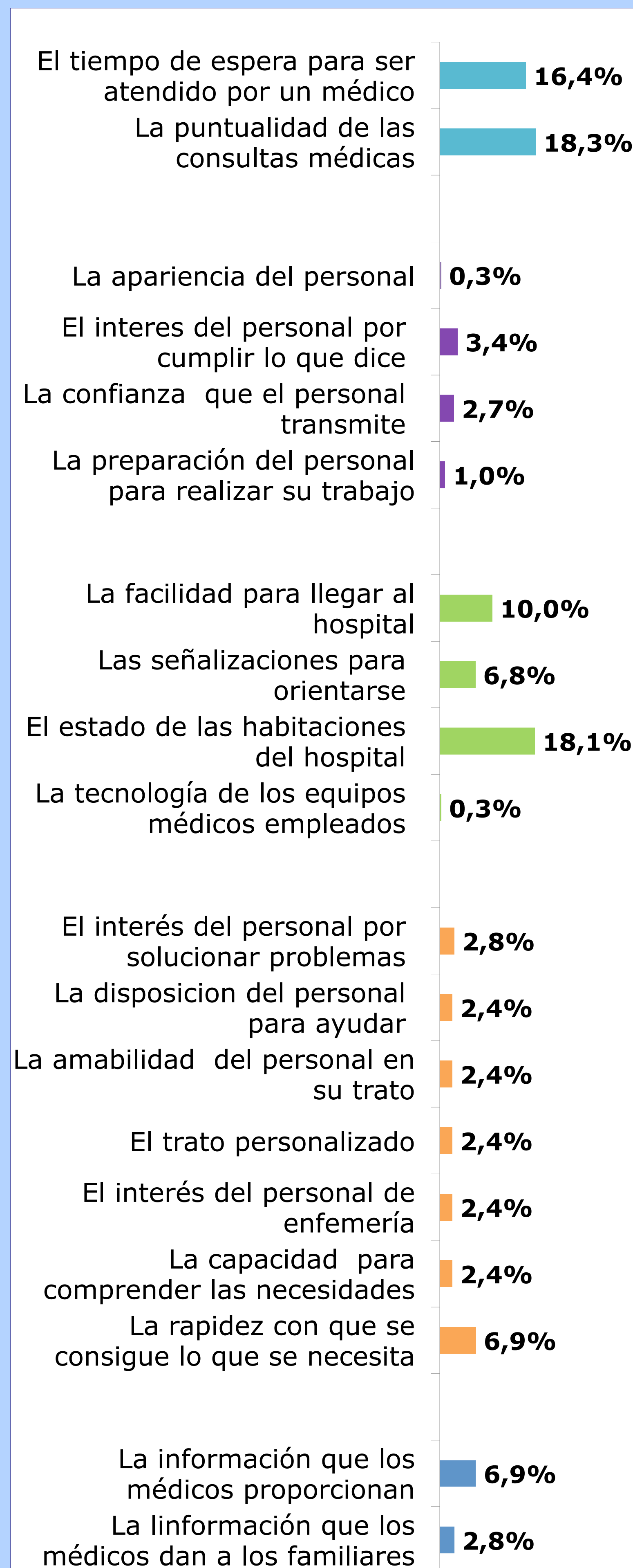
- 25,2% hombres; 74,8% mujeres
- Edad media 51 años (DE =16,5)

➤ **Índice de satisfacción global con los cuidados sanitarios:** 94,5%

➤ **Porcentaje de usuarios satisfechos**



➤ **Porcentaje de usuarios insatisfechos**



## CONCLUSIONES

- ✓ La satisfacción global de los pacientes con los cuidados recibidos durante la hospitalización es muy alta.
- ✓ Destacan como áreas fuertes, los aspectos relacionados con el personal y la atención recibida por parte de los profesionales (apariencia, amabilidad, trato, preparación, interés y confianza).
- ✓ Se definen como oportunidades de mejora, algunos aspectos relacionados con las instalaciones (habitaciones y acceso) y los tiempos de espera para ser atendido.