

FICHA TÉCNICA

PROYECTO

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón.
Atención Especializada y Urgencias. 2014**

ORGANISMO RESPONSABLE

Dirección General de Calidad y Atención al Usuario
Departamento de Sanidad, Bienestar Social Y Familia
GOBIERNO DE ARAGON

DURACIÓN

Diseño: Septiembre-Octubre 2013
Trabajo de Campo: Noviembre 2013 – Diciembre 2014
Análisis datos y redacción informe: Enero-Febrero 2015

DESCRIPCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Atención Especializada y Urgencias tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria en los siguientes ámbitos de atención:

- Hospitales Generales de SALUD (Hospitalización, Consultas de especialidades, Urgencias)
- Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución –CASAR- (Hospitalización, Consultas de especialidades, Urgencias)
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (Concertado)
- Hospitales de Convalecencia
 - Hospital San José de Teruel de SALUD
 - Hospital Sagrado Corazón de Jesús Huesca de SALUD
 - Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (Concertado)
- 061 Aragón – Urgencias y emergencias sanitarias
- Laboratorios Clínicos

La Encuesta se ha llevado a cabo por teléfono a 21.751 personas mediante un cuestionario que contiene varias preguntas relativas diferentes dimensiones de la atención recibida como el estado de las instalaciones, la solución dada al problema, la confianza que transmite el personal, la satisfacción con los cuidados sanitarios o la información recibida.

OBJETIVO

Conocer la opinión que tienen los ciudadanos con la asistencia prestada por el Sistema de Salud de Aragón en atención especializada y urgencias.

Encuesta telefónica con cuestionario

Cuestionario: Se han utilizado varios modelos en dependencia de las características de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 (donde a su vez se distinguen tres tipos de formulario - UMEs y SUAP, CCU y otros recursos-).

El contenido de los cuestionarios oscila entre 9 y 19 ítems en función de cada ámbito de atención.

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora; tiempo de espera para recibir el servicio).
- Estado de las instalaciones o equipamientos (apariciencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

Las preguntas abiertas aportan información de gran valor cualitativo, recogiendo las percepciones, actitudes y valoraciones que expresan los usuarios respecto a los servicios recibidos.

Universo

Para el cálculo del tamaño muestral se han tomado las poblaciones de referencia de los Sistemas de Información Hospitalaria del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Tamaño de la muestra y tipo de muestreo

El número de encuestas realizadas ha sido de 21.751 distribuidas según la modalidad de atención prestada y las diferentes unidades de análisis que a continuación se especifican donde se hace constar el error muestral máximo admisible, asumiendo para cada una de ellas un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$) en todos los casos excepto en "consultas de especialidades" y en "laboratorios" donde las proporciones esperables son del 70% y del 60% respectivamente.

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias		
	Nº	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral	
Hospitales Generales de Salud	H. San Jorge	1037	2,5	225	6,0	201	6,0
	H. Barbastro	1049	2,4	226	6,0	199	6,0
	C.E. Monzón			221	6,0		
	H. Obispo Polanco	1064	2,4	223	6,0	196	6,1
	H. Alcañiz	955	2,5	225	6,0	200	6,0
	H. Calatayud	609	3,1	224	6,0	197	6,0
	H. Royo Villanova	1088	2,4	223	6,0	201	6,0
	H. Nuestra Señora de Gracia	356	4,3	226	6,0	217	5,8
	C.E. Grande Covián			222	6,0		
	H. Miguel Servet	3368	1,4	223	6,0	199	6,0
	C.E. Ramón y Cajal			224	6,0		
	C.E. San José			223	6,0		
	H. Lozano Blesa	2631	1,6	224	6,0	197	6,0
	C.E. Inocencio Jimenez			223	6,0		
Total	12157	0,8	3132	1,6	807	2,0	

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias		
	n	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral	
CASAR	H. de Fraga	122	7,7	222	6,0	159	6,7
	H. de Jaca	168	6,5	224	6,0	192	6,1
	H de Ejea	134	7,3	222	6,0	162	6,7
	Consortio AR Moncayo Tarazona			223	6,0		
Total	424	4,1	891	3,0	513	3,7	

CENTRO	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		
	n	% error muestral	n	% error muestral	
Hospital Concertado	H General de la Defensa de Zaragoza	185	6,2	225	6,0
Total	185	6,2	225	6,0	

CENTRO	Hospitalización		
	n	% error muestral	
Hospitales de Convalecencia	H. Sagrado Corazón HU	164	6,6
	H. San José TE	88	9,0
	H. San Juan de Dios	114	7,9
Total	366	4,4	

CENTRO	O61 Aragón		
	n	% error muestral	
O61 Aragón	CCU	216	5,8
	UMEs Zaragoza	254	5,3
	UMEs Aragón	241	5,5
	SUAP	289	5,0
	Otros Recursos	223	5,7
Total	1223	2,4	

CENTRO	Laboratorios	
	n	% error muestral
Laboratorios	<i>H. San Jorge</i>	91 10,1
	<i>H. Barbastro</i>	92 10,0
	<i>H. Obispo Polanco</i>	92 10,0
	<i>H. Alcañiz</i>	92 10,0
	<i>H. Calatayud</i>	93 10,0
	<i>H. Royo Villanova</i>	92 10,0
	<i>H. Nuestra Señora de Gracia</i>	92 10,0
	<i>H. Miguel Servet</i>	92 10,0
	<i>H. Lozano Blesa</i>	92 10,0
Total	828 3,3	

Extracción de bases de datos

La extracción de bases de datos se ha realizado a través de la Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

El análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- Análisis sociodemográfico. Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- Análisis de resultados de satisfacción. A nivel de Aragón se calcula el grado de satisfacción percibido (nada satisfecho, poco satisfecho, adecuado, satisfecho y muy satisfecho). Por su parte, a nivel de Sector si procede, y Centro o Unidad de Servicio, se analizan los resultados agrupados de las categorías satisfactorio o muy satisfactorio, así como los intervalos de confianza correspondientes.
- Análisis de aspectos positivos y negativos. Se recogen las valoraciones positivas y negativas a nivel de cada ámbito.
- Análisis de resultados sociodemográficos estratificados. Este análisis permite obtener resultados de satisfacción segmentados por el sexo o el grupo de edad al que pertenecen los encuestados.

Se presentan resultados, en cada ámbito de atención, tanto globales de Aragón, por Sectores de Salud si procede y por Centro o Unidad de Servicio.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

RESULTADOS

- Perfil sociodemográfico
- Opinión de usuarios

Se incluye comparación de resultados 2011-2014

PREGUNTAS OCASIONALES

Se han introducido de forma temporal en la encuesta preguntas para conocer la opinión de los usuarios en aspectos concretos. Para cada pregunta se asume un nivel de confianza del 95,5%, partiendo del supuesto de desconocimiento de la varianza poblacional por lo que se considera una proporción esperada del 50% ($p=0,50$ y $q=0,50$) y se considera un error muestral máximo del 5% para el conjunto de la comunidad autónoma. La muestra se afija por Sectores Sanitarios. El objetivo muestral se establece en 384 personas.

Las preguntas han tratado de:

- Conocimiento de los “derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario”.
 - Conocimiento sobre “Voluntades anticipadas”
 - Utilización de la “Página web saludinforma”.
-