

# XXV REUNIÓN SEUP

PRIMERA  
REUNIÓN  
VIRTUAL

DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN | 3 AL 6 DE MARZO DE 2021



Minimizar  
mejorar  
**Avanzar**

# XXV REUNIÓN SEUP

PRIMERA  
REUNIÓN  
VIRTUAL

DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN | 3 AL 6 DE MARZO DE 2021

COMUNICACIÓN CORTA

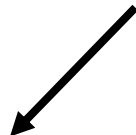
Minimizar  
mejorar  
**Avanzar**

**Cuestionarios sobre calidad asistencial**

Tainta León L, Núñez Adán AF, Parra Manso Y. *Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba.*

# INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

## VALORACIÓN CALIDAD ASISTENCIAL



**NIVEL TÉCNICO-CIENTÍFICO**  
(PROFESIONALES)



**SATISFACCIÓN**  
(USUARIO)



- *Estudio de reclamaciones*
- *Encuestas de satisfacción* ★

# MÉTODOS

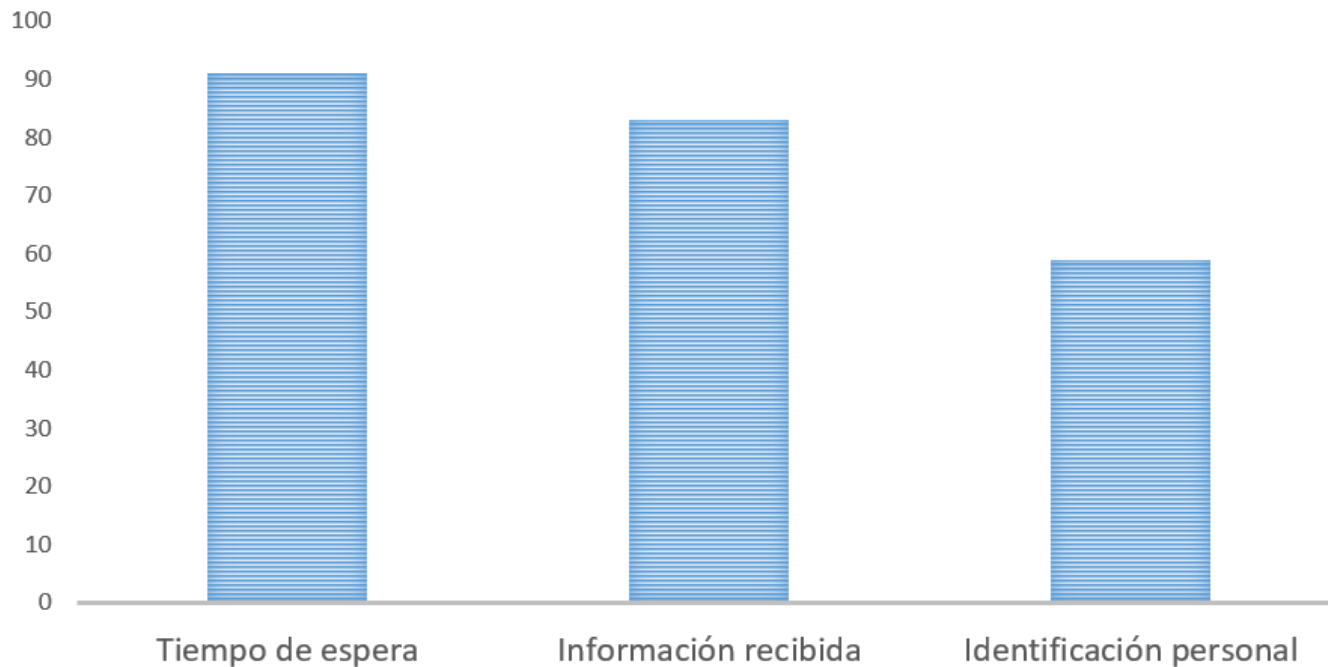
- Análisis descriptivo sobre diferentes parámetros de calidad asistencial
- Encuesta vía telefónica
- Familiares de 49 pacientes que acudieron a urgencias en 2019 (primer martes y sábado del mes, primer trimestre).

Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	Escala				
	No Estoy en absoluto de acuerdo	Estoy en desacuerdo con el enunciado	No estoy de acuerdo, ni en desacuerdo con el enunciado	Estoy de acuerdo con el enunciado	Estoy muy de acuerdo
1. El acceso al Servicio de Urgencias es adecuado	1	2	3	4	5
2. La espera en ser atendido para registrar los datos en Admisión es adecuada	1	2	3	4	5
3. La espera para ser atendido por primera vez en la consulta de clasificación es adecuada	1	2	3	4	5
4. La espera para ser atendido por primera vez por el médico es adecuada	1	2	3	4	5
5. La espera desde que lo vio el médico por primera vez hasta recibir el alta de urgencias (ya sea por alta a domicilio o ingreso e planta) es adecuada	1	2	3	4	5
6. En la consulta de clasificación se le informó adecuadamente sobre cómo se iba a desarrollar su estancia en urgencias (por ejemplo: la asistencia a los pacientes es por orden de gravedad y no de llegada, el tiempo de espera depende de las pruebas que se realicen, o si le dieron folletos informativos)	1	2	3	4	5
7. La comodidad de las instalaciones es adecuada	1	2	3	4	5
8. La señalización del Servicio (rótulos, identificación de consultas) es adecuada	1	2	3	4	5
9. La limpieza de las instalaciones es adecuada	1	2	3	4	5
10. La información durante su estancia en Urgencias sobre las pruebas que se le iban a hacer, cuánto podrían tardar, posible diagnóstico, tratamiento, etc. es adecuada	1	2	3	4	5
11. Ud. entendió perfectamente la información que le dio el médico	1	2	3	4	5
12. Ud. entendió perfectamente la información que le dieron las/os enfermeras/os	1	2	3	4	5
13. El médico le dedicó un tiempo adecuado	1	2	3	4	5

Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	Escala				
	No Estoy en absoluto de acuerdo	Estoy en desacuerdo con el enunciado	No estoy de acuerdo, ni en desacuerdo con el enunciado	Estoy de acuerdo con el enunciado	Estoy muy de acuerdo
14. Su grado de confianza en la asistencia que ha recibido en el Servicio de urgencias es adecuado	1	2	3	4	5
15. Es fácil identificar a los distintos profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias	1	2	3	4	5
16. Se le trató con respeto	1	2	3	4	5
17. El médico mostró disposición a escucharle	1	2	3	4	5
18. Las enfermeras mostraron disposición a escucharle	1	2	3	4	5
19. El resto de personal mostró disposición a escucharle	1	2	3	4	5
20. Se ha respetado la intimidad del paciente durante su estancia en el Servicio de Urgencias	1	2	3	4	5
21. Se ha respetado la intimidad del paciente durante su estancia en Observación	1	2	3	4	5
22. Considero que me han solucionado el problema por el que acudí a Urgencias	1	2	3	4	5
23. Recomendaría sin duda este Servicio de urgencias a un familiar o a un amigo	1	2	3	4	5
<b>Valore de 1 a 5 la amabilidad en el trato de los distintos profesionales del Servicio de Urgencias</b>					
24. Médicos	1	2	3	4	5
25. Enfermeros/as	1	2	3	4	5
26. Auxiliares	1	2	3	4	5
27. Celadores	1	2	3	4	5
28. Personal administrativo	1	2	3	4	5
<b>Valore de 1 a 5 la preparación de los distintos profesionales del Servicio de Urgencias</b>					
29. Médicos	1	2	3	4	5
30. Enfermeros/as	1	2	3	4	5
31. Auxiliares	1	2	3	4	5
32. Celadores	1	2	3	4	5
33. Personal administrativo	1	2	3	4	5
34. Valore de 1 a 5 cómo se encuentra Ud. de satisfecho/a con la atención recibida en el Servicio de Urgencias	1	2	3	4	5
<b>DATOS RELATIVOS AL COMPLIMENTADOR DE LA ENCUESTA (Señale con un círculo el que elija)</b>					
<b>País de Nacimiento</b>	ESPAÑA		OTROS (anotar): _____		
<b>¿Qué tipo de estudios tiene?</b>	Ninguno	Escuela Primaria	Bachiller elemental	Bachiller superior o Formación profesional	Universitarios
<b>¿Cuál es su situación laboral actual?</b>	Paro	Ama de casa	Estudiante	Trabajando	Jubilado

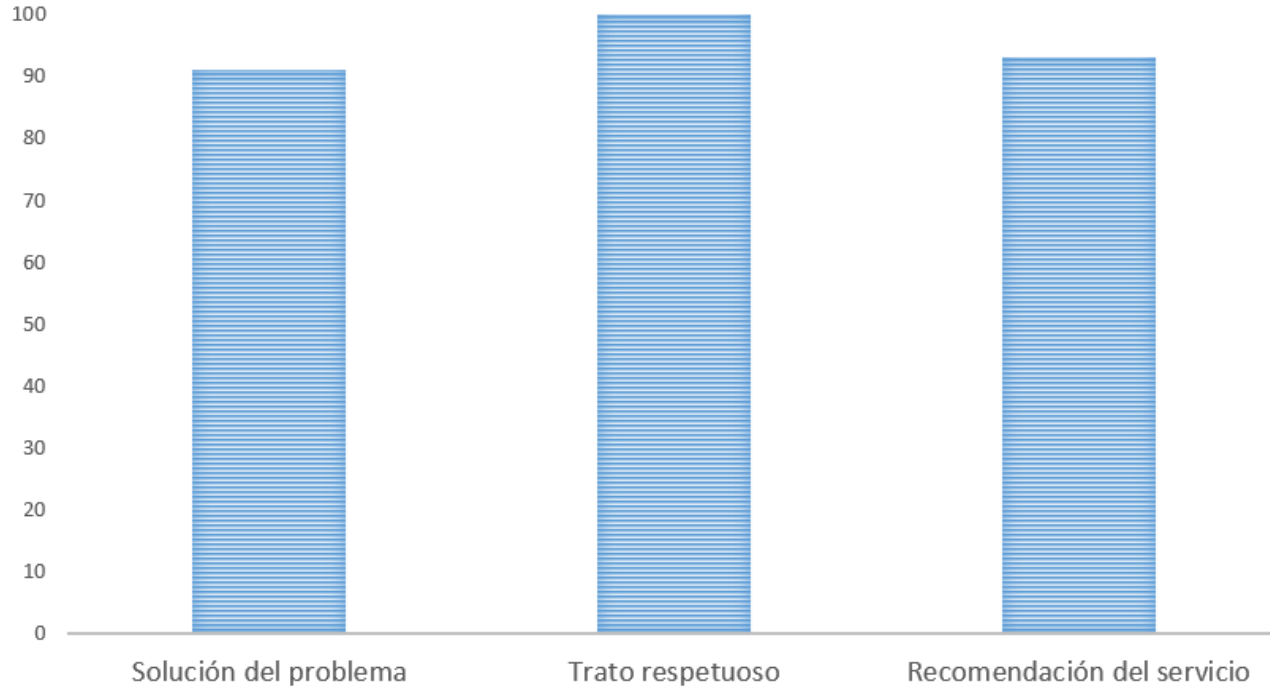
# RESULTADOS

## MUY DE ACUERDO/DE ACUERDO



# RESULTADOS

## MUY DE ACUERDO/ DE ACUERDO



# CONCLUSIONES

Se encuentra un **resultado superior al 75%** en todos los ítems relacionados con la satisfacción general en la atención prestada, recomendación del centro y variables relacionadas con el trato, siendo los resultados con peor puntuación los relacionados con la **información y la identificación del personal**.