

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias del Programa IMSS-PROSPERA ENCONSA (U)



Objetivos de la ENCONSA

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención proporcionada en el servicio de urgencias.
- Identificar los factores que determinan o generan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
- Investigar el nivel de confianza del usuario hacia las acciones de salud.



Aspectos Metodológicos

- 935 usuarios del servicio de urgencias de 78 hospitales rurales distribuidos en 20 Delegaciones
- Diseño muestreo: Aleatorio simple
- Error típico de estimación de 3% con 95% de confianza
- Se utilizó el promedio anual de consultas por Hospital Rural en 2014 para calcular la muestra

Muestra

Población Objetivo

Usuarios mayores de 15 años que al momento de la encuesta hayan recibido atención médica en el servicio de urgencias, o los que posterior a ello, se ubiquen en el servicio de hospitalización

- Fecha de levantamiento: 15 al 19 de junio 2015
- Levantamiento: Personal de Trabajo Social de los HR
- Captura: Analistas de HR
- Supervisión durante el levantamiento: Personal de la Coordinación de Planeación, Evaluación y Padrón y Trabajo Social de nivel central
- Diseño y revisión del contenido de la encuesta: Coordinador de Asesores

Levantamiento y personal participante



Satisfacción general con la atención médica

En general ¿qué tan satisfecho está con la atención médica que recibió en el servicio de urgencias?



92% de los usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida en el servicio de urgencias.

- Muy satisfecho/Satisfecho
- Más o menos satisfecho
- Insatisfecho/Muy Insatisfecho



Contribución de los factores que generan la satisfacción¹

Confort-Seguridad

24%

- Limpieza y ventilación en sala de espera, consultorio, cubículo de observación y baño.
- Seguridad del paciente: evitar caídas de la cama, camilla o silla de ruedas; reacción alérgica a medicamentos;; reacción a una transfusión de sangre .

Trato digno

16%.

- Trato que le brindó el médico de urgencias
- Trato que le brindó la enfermera de urgencias
- Trato que recibió del Hospital

Comunicación-información

9%

- El médico explicó al paciente las indicaciones a seguir durante su estancia en urgencias. Si la explicación no es clara esta variable disminuye la percepción de la satisfacción
- Explicación de la enfermera al paciente o familiar sobre los cuidados que debe seguir . Si la explicación no es clara esta variable disminuye la percepción de la satisfacción

Tiempo espera

7%

- Percepción del tiempo de espera desde la llegada al servicio de urgencias hasta que la (o) atendió el médico (72% urgencias calificadas atendidas de 0 a 15 minutos)

Variables específicas

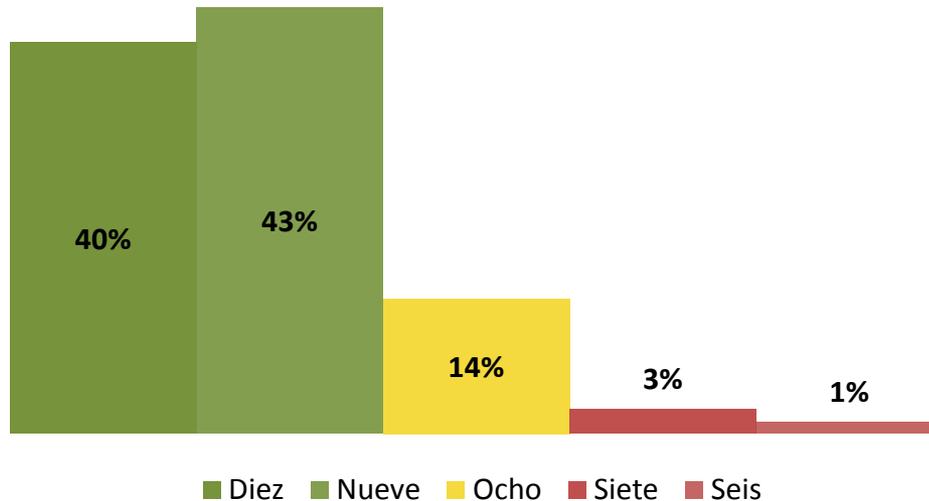
8%

- Revisión del médico en privado
- Que nunca le hayan negado al usuario a atención al servicio de urgencias.

1/ Se realizó análisis factorial

Confianza en el servicio de urgencias

Del 6 al 10, ¿cómo califica la confianza que tiene usted en el servicio de urgencias?



83% de los usuarios tienen “muchísima confianza”/ “confianza” en el servicio de urgencias. 11% menos que los usuarios que están “Muy satisfechos”/ “Satisfechos” con la atención médica.

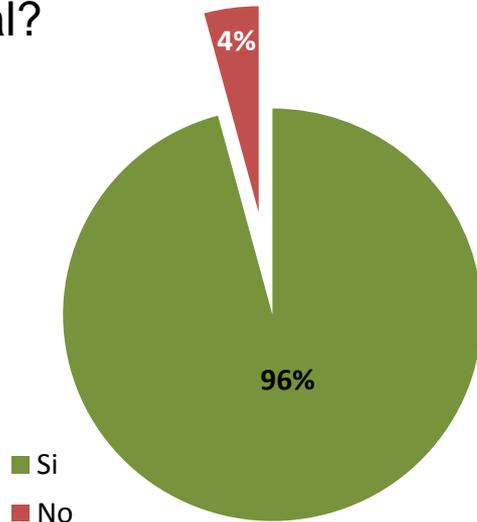
10= Mucha confianza
9= Confianza
8= Algo de confianza

7= Poca confianza
6= Nada de confianza



Recomendación del servicio de urgencias

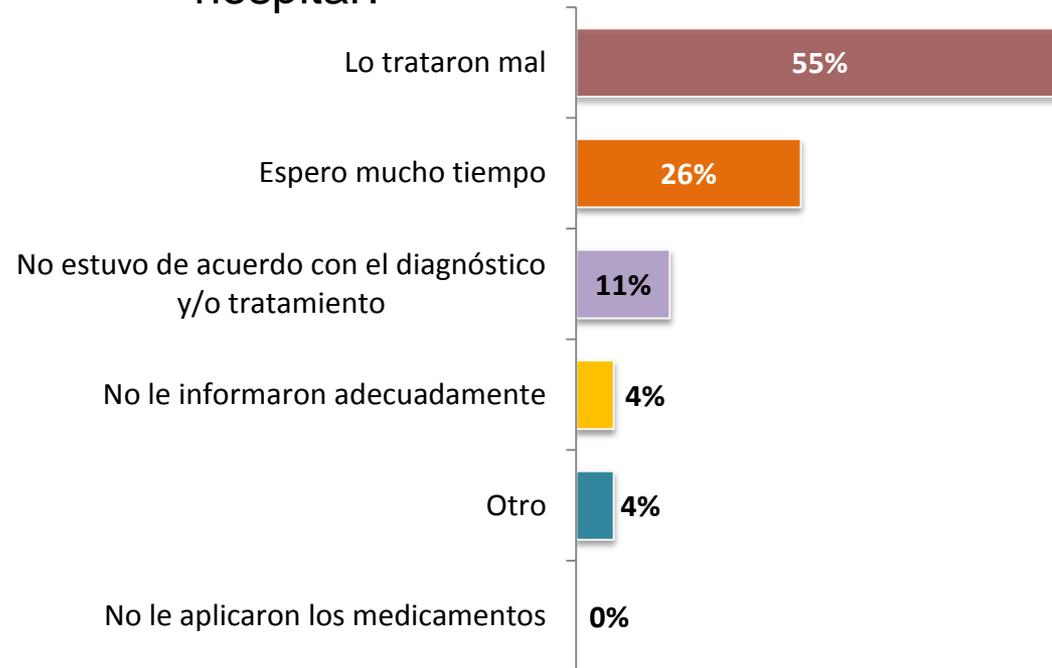
Si algún familiar, amigo o vecino tuviera que utilizar el servicio de urgencias, ¿recomendaría a este hospital?



96% de los usuarios recomendaría el servicio de urgencias

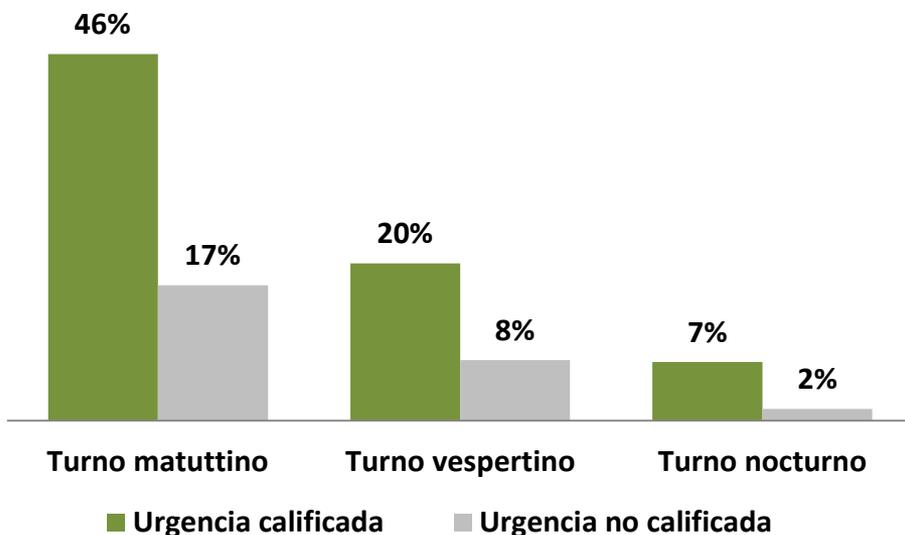


¿Por qué no recomendaría a este hospital?



Del 4% de los usuarios que NO recomendaría el servicio de urgencias, 6 de cada 10 no lo haría porque lo trataron mal.

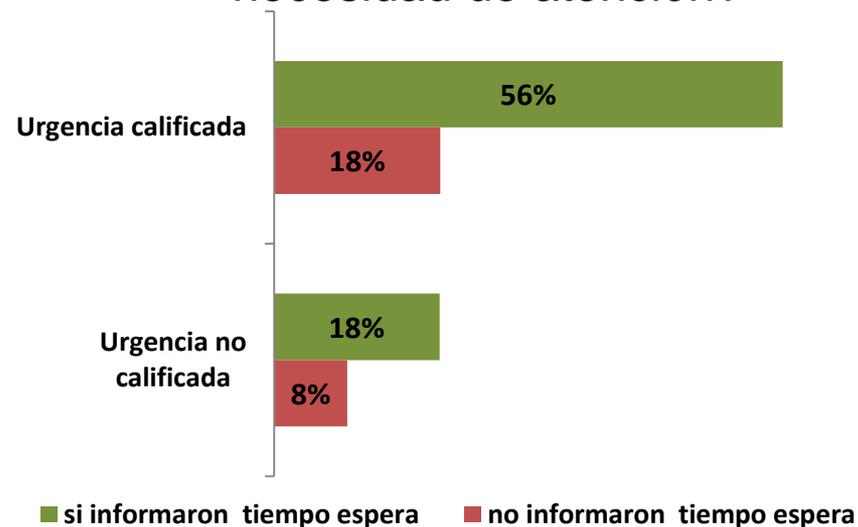
Urgencias y tiempo de espera



El **74%** de las urgencias atendidas fueron “**calificadas**” y el 26% urgencias “no calificadas”. El turno matutino es el de mayor afluencia.



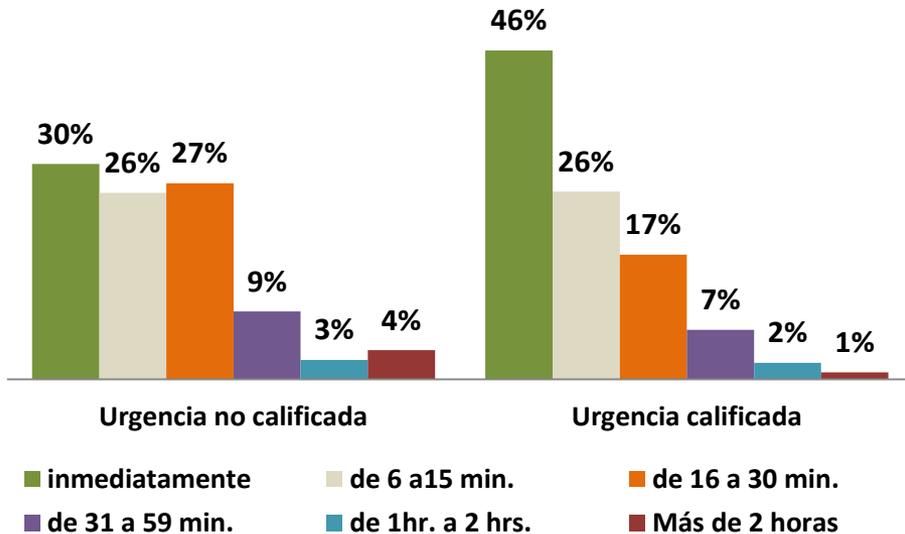
Cuando llegó al servicio de Urgencias, ¿le informaron sobre el tiempo que podría esperar de acuerdo a su necesidad de atención?



Al **74%** de los usuarios del servicio de urgencias se les aplicó TRIAGE

Tiempo de espera

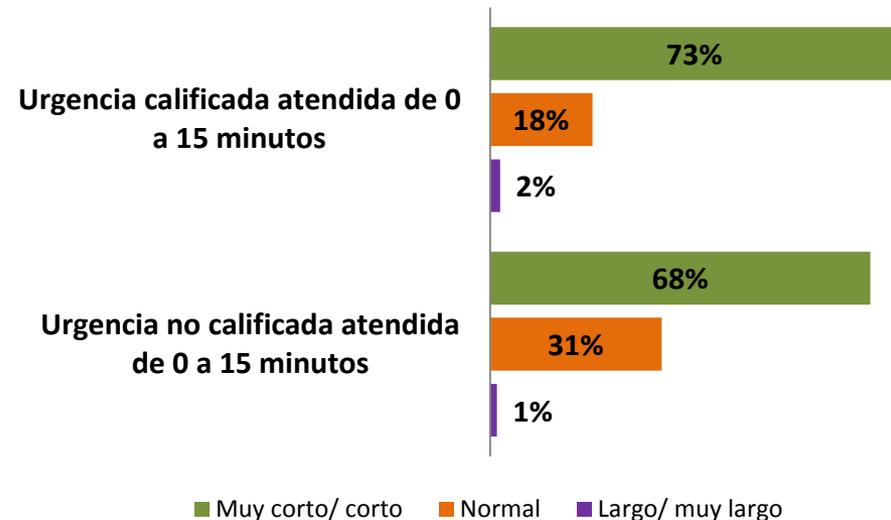
Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que la (o) atendió el médico ¿cuánto tiempo pasó?



El 72% de las urgencias calificadas fue atendida entre cero y 15 minutos

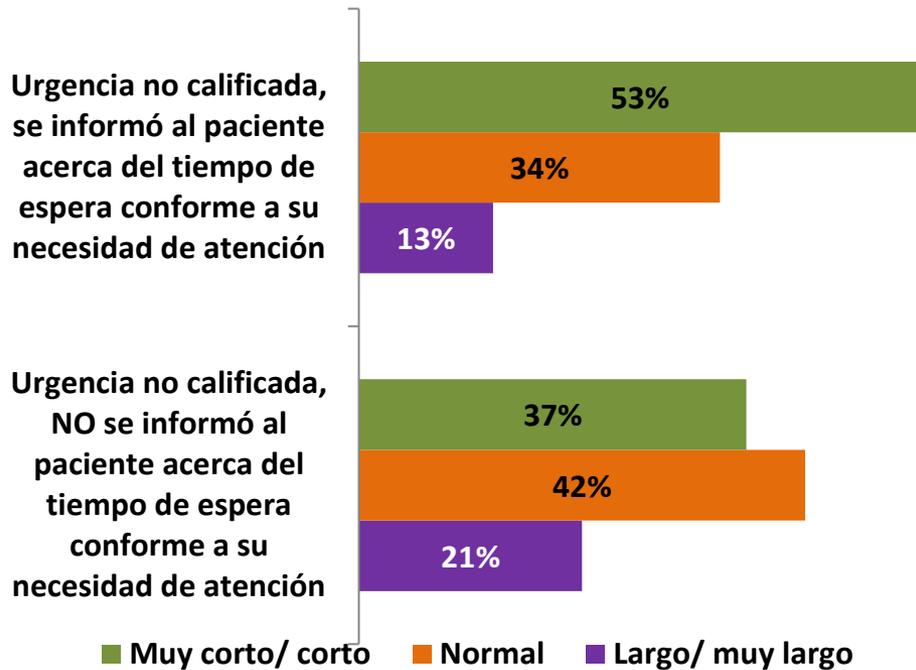


Percepción que tiene el usuario del tiempo que espero para ser atendido



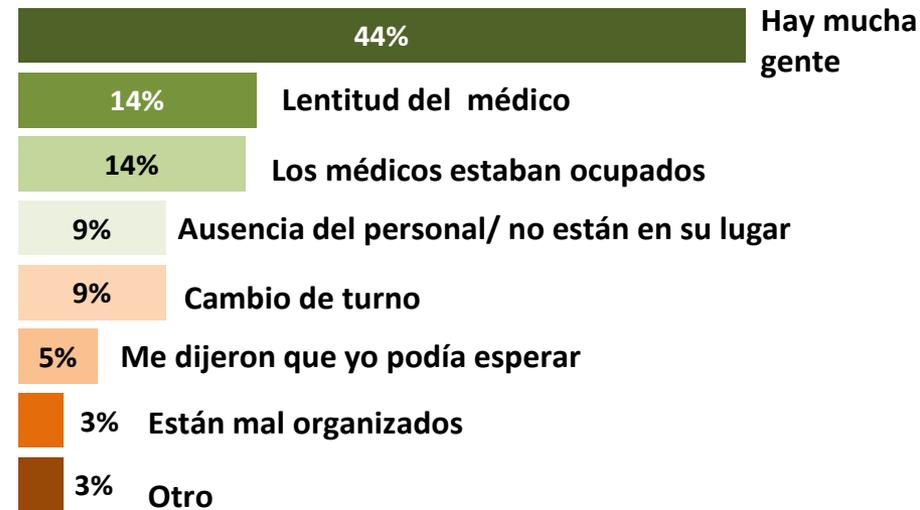
7 de cada 10 pacientes cuya urgencia calificada fue atendida entre cero y 15 minutos considera que el tiempo que espero fue muy corto o corto.

Tiempo de espera



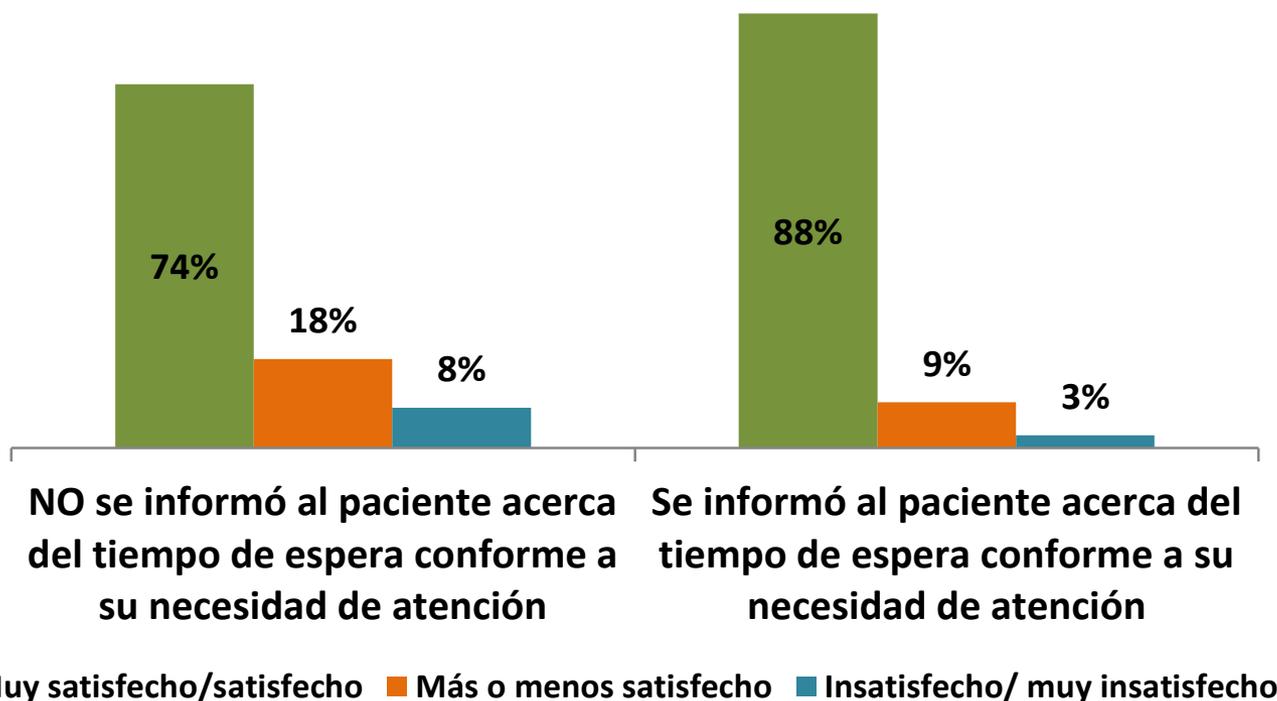
Si se aplica el TRIAGE, en las urgencias no calificadas, la percepción que tiene el usuario sobre el tiempo de espera **disminuye en un 16%**.

¿A qué atribuye el tiempo de espera?



4 de cada 10 usuarios consideran que tienen que esperar a ser atendidos por que el servicio de urgencias tiene mucha demanda

Satisfacción del usuario con el tiempo de espera

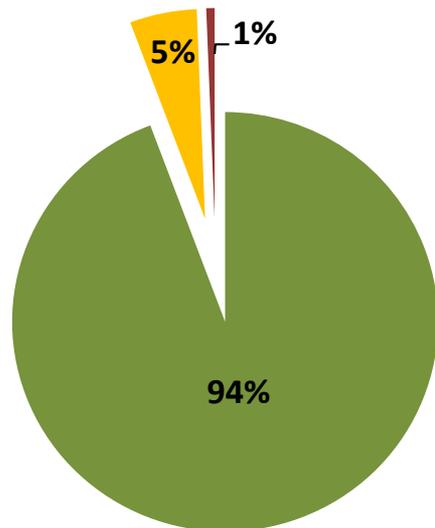


En general cuando se aplica el TRIAGE en el servicio de urgencias, 9 de cada 10 usuarios se sienten “muy satisfechos/ satisfechos” con el tiempo que esperan

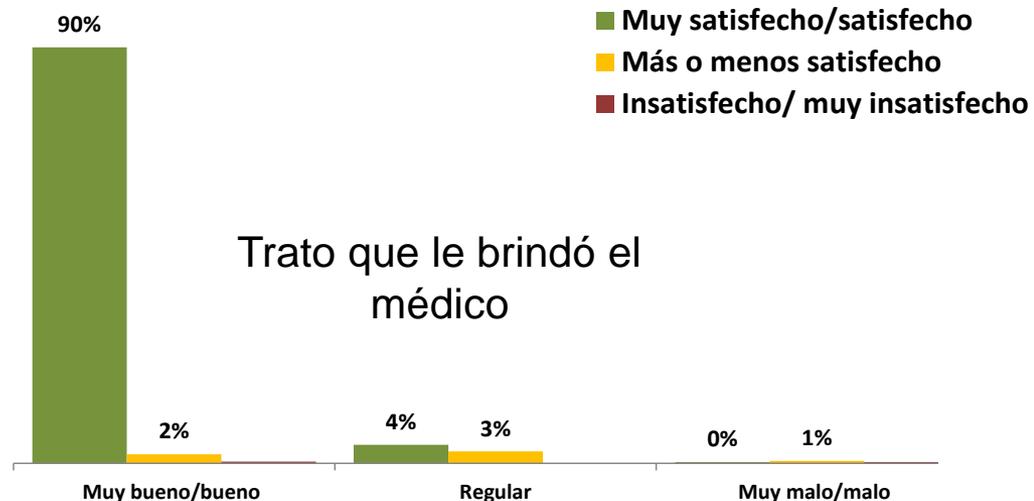


Trato digno y privacidad

El trato que recibió usted en el hospital fue:



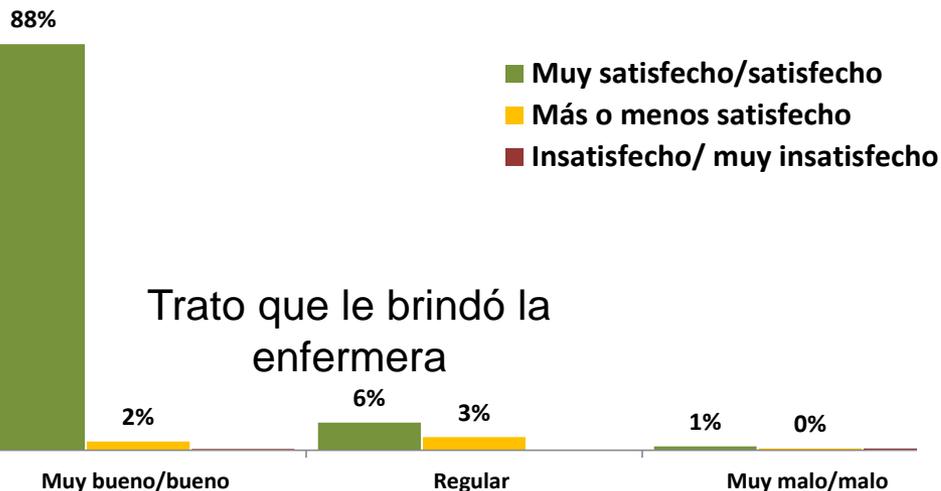
■ Muy bueno / bueno ■ Regular ■ Malo/ muy malo



En general 9 de cada 10 usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”, 90% de los usuarios “muy satisfechos / satisfechos” refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 4% que fue regular.

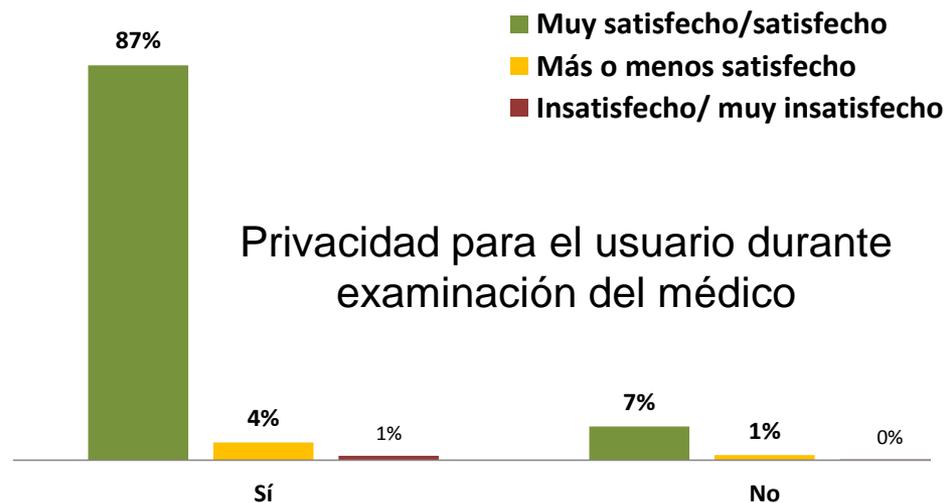


Trato digno y privacidad



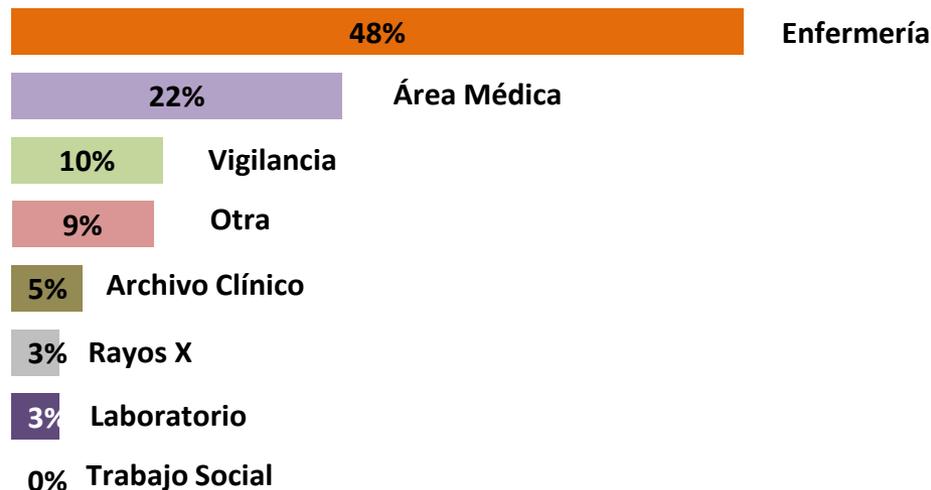
88% de los usuarios “muy satisfechos / satisfechos” refieren que el trato de la enfermera fue “muy bueno/bueno” y 6% que fue regular.

87% de los usuarios “muy satisfechos / satisfechos” refieren que tuvieron privacidad y 7% que no la tuvieron



Trato digno y privacidad

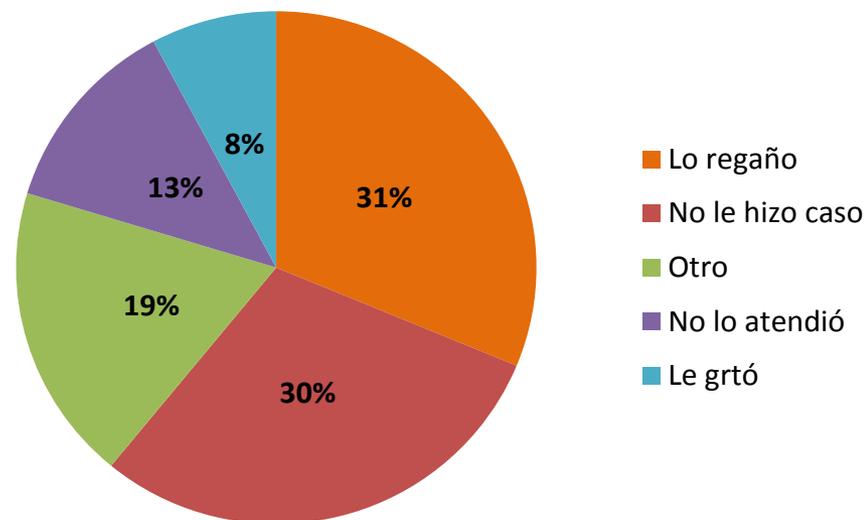
¿En que áreas del servicio, el personal no le proporcionó un buen trato?



6 de cada 100 usuarios que calificaron el trato que recibieron del Hospital de regular a muy malo, refieren al personal de enfermería como el que mayoritariamente no le proporcionó un buen trato

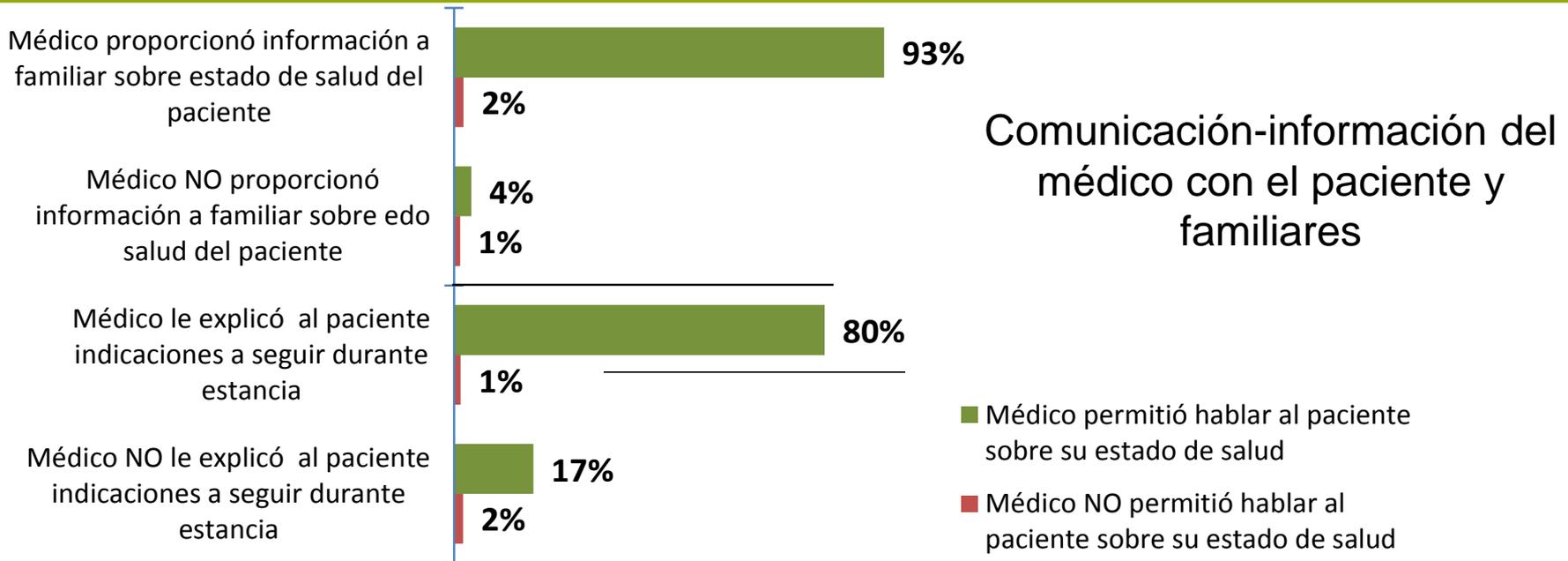


¿Por qué no le proporcionó un buen trato?



61% de los usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque los regañaron o les gritaron

Comunicación-información

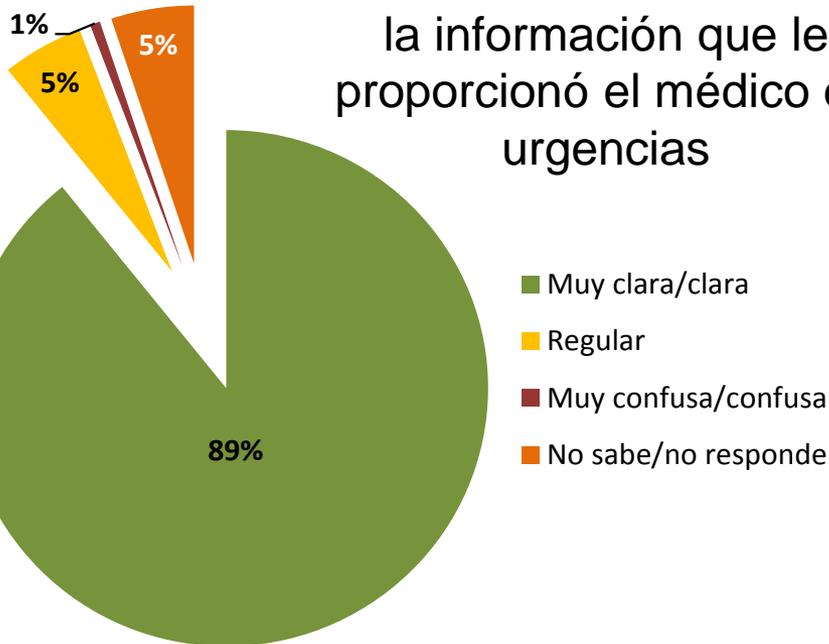


97 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud; uno de cada 20 médicos no proporciona información a los familiares sobre el estado de salud del paciente y dos de cada 10 médicos no le explican al paciente las indicaciones que debe seguir durante su estancia en urgencias.



Comunicación-información

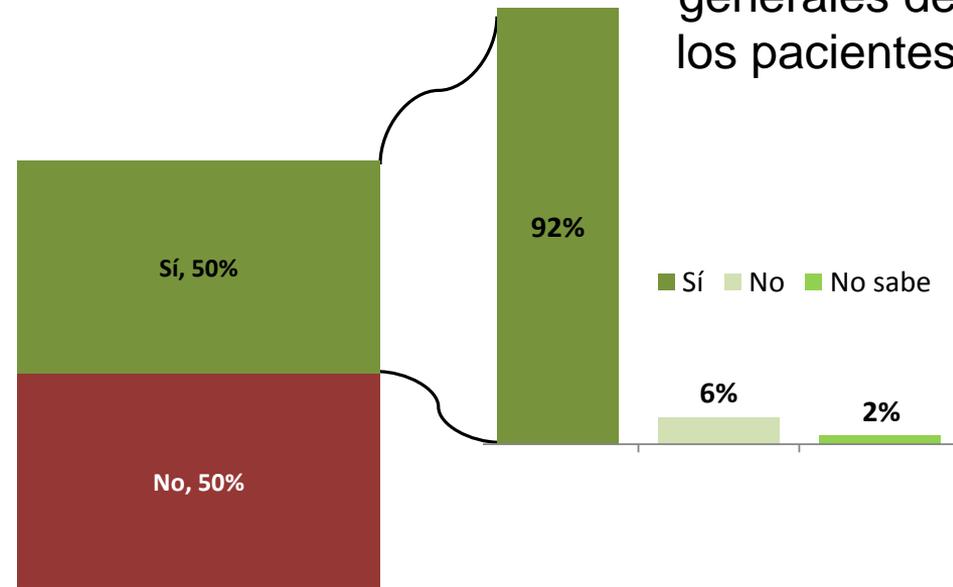
Calificación del usuario a la información que le proporcionó el médico de urgencias



9 de cada 10 usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico de urgencias



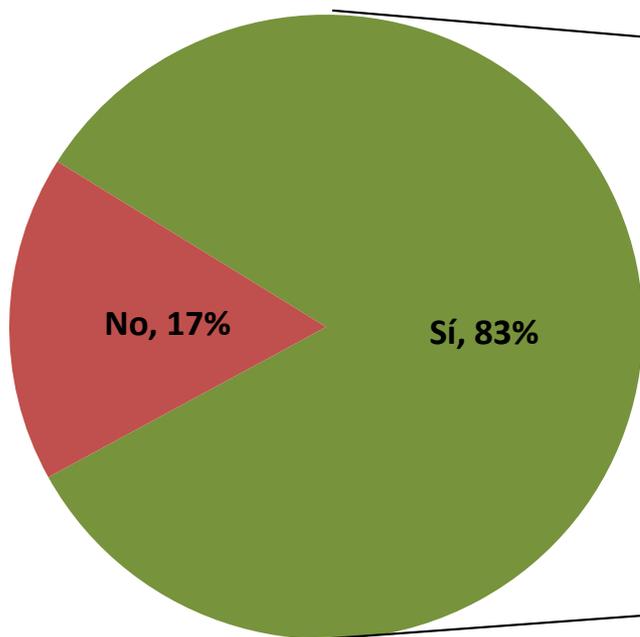
Derechos generales de los pacientes



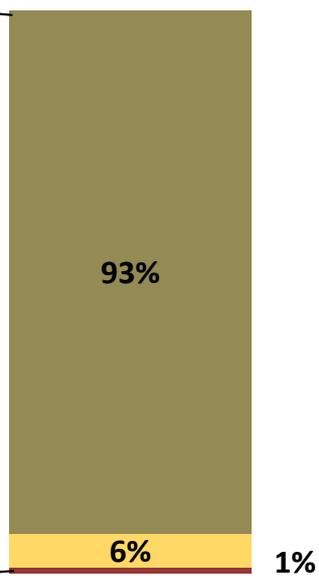
1 de cada 2 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. Del total de usuarios que conocen los derechos generales de los pacientes, 9 de cada 10 considera que éstos si le son respetados en el Hospital.

Comunicación-información

¿El personal de enfermería le explicó sobre los cuidados que debe seguir?



Explicación que le proporcionó la enfermera del servicio de urgencias



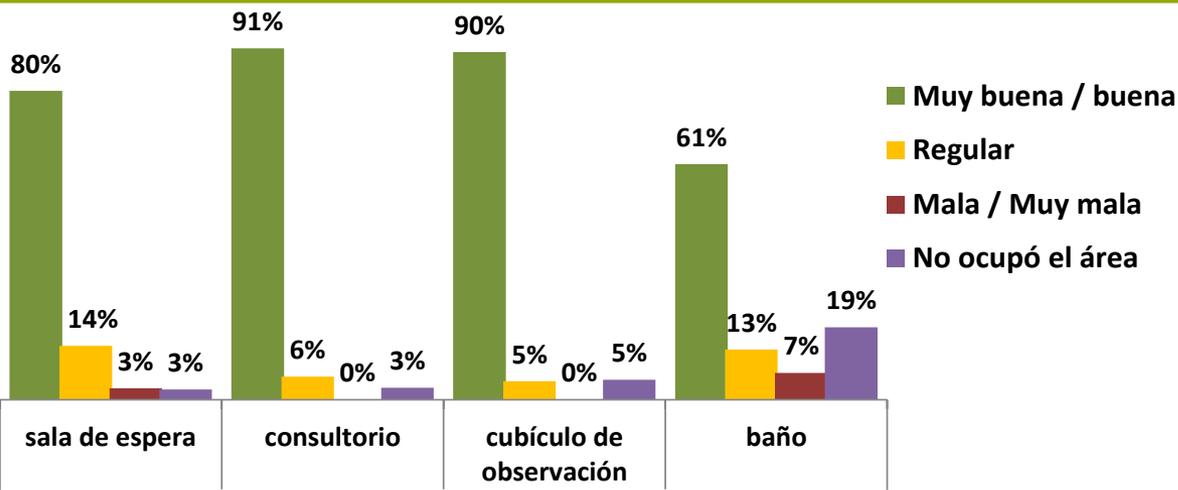
- Muy clara/clara
- Regular
- Confusa/muy confusa

8 de cada 10 enfermeras le explicaron al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios considera la explicación fue “muy clara/ clara”



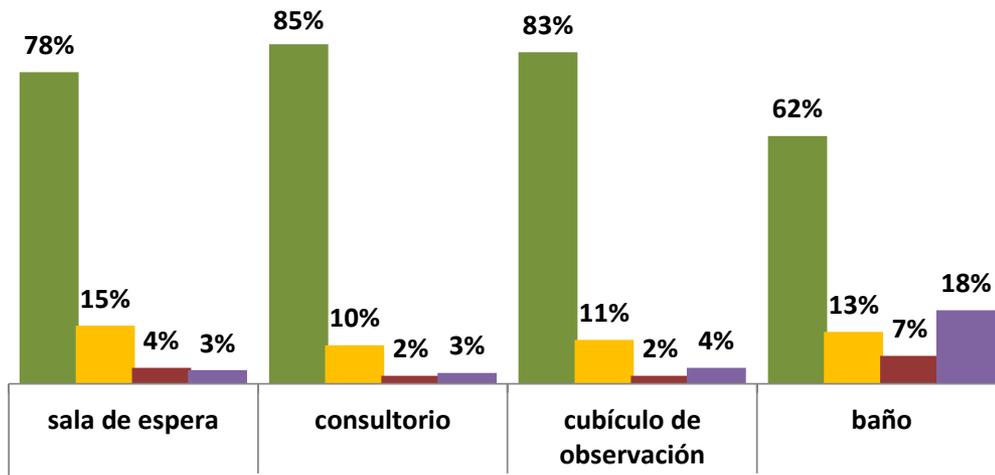
Confort-Seguridad

8 de cada 10 usuarios consideran que **la ventilación es “muy buena /buena”** en la sala de espera y el cubículo de observación, 9 de cada 10 otorgan esta misma calificación al consultorio y 6 de cada 10 al baño.



Limpieza

9 de cada 10 usuarios consideran que **la limpieza es “muy buena /buena”** en el consultorio y el cubículo de observación, 8 de cada 10 otorgan esta misma calificación a la sala de espera y 6 de cada 10 al baño.

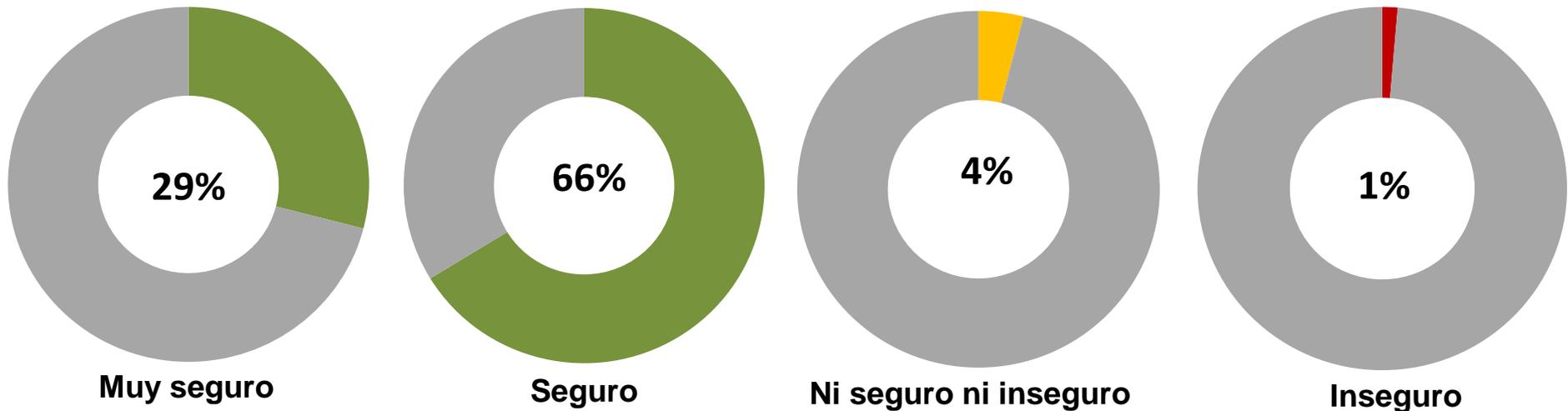


Ventilación



Confort-Seguridad

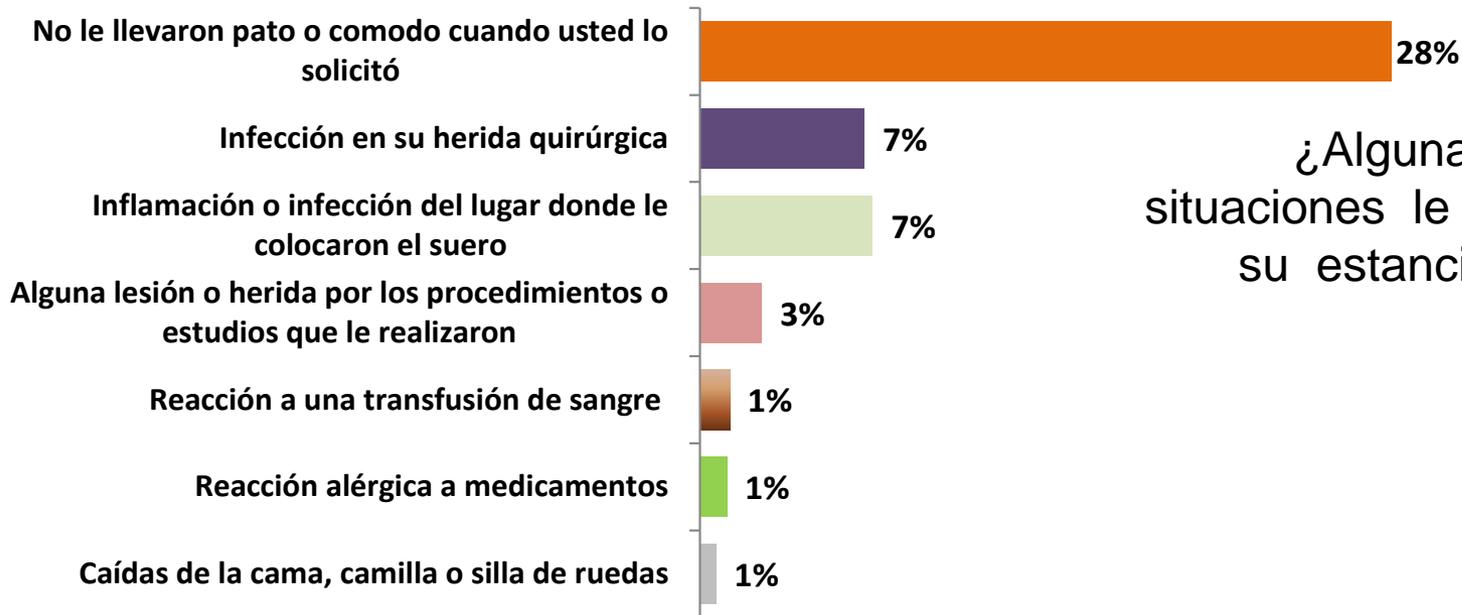
¿Qué tan seguro considera el Hospital en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.)?



95 de cada 100 usuarios consideran el Hospital “muy seguro/ seguro”



Confort-Seguridad



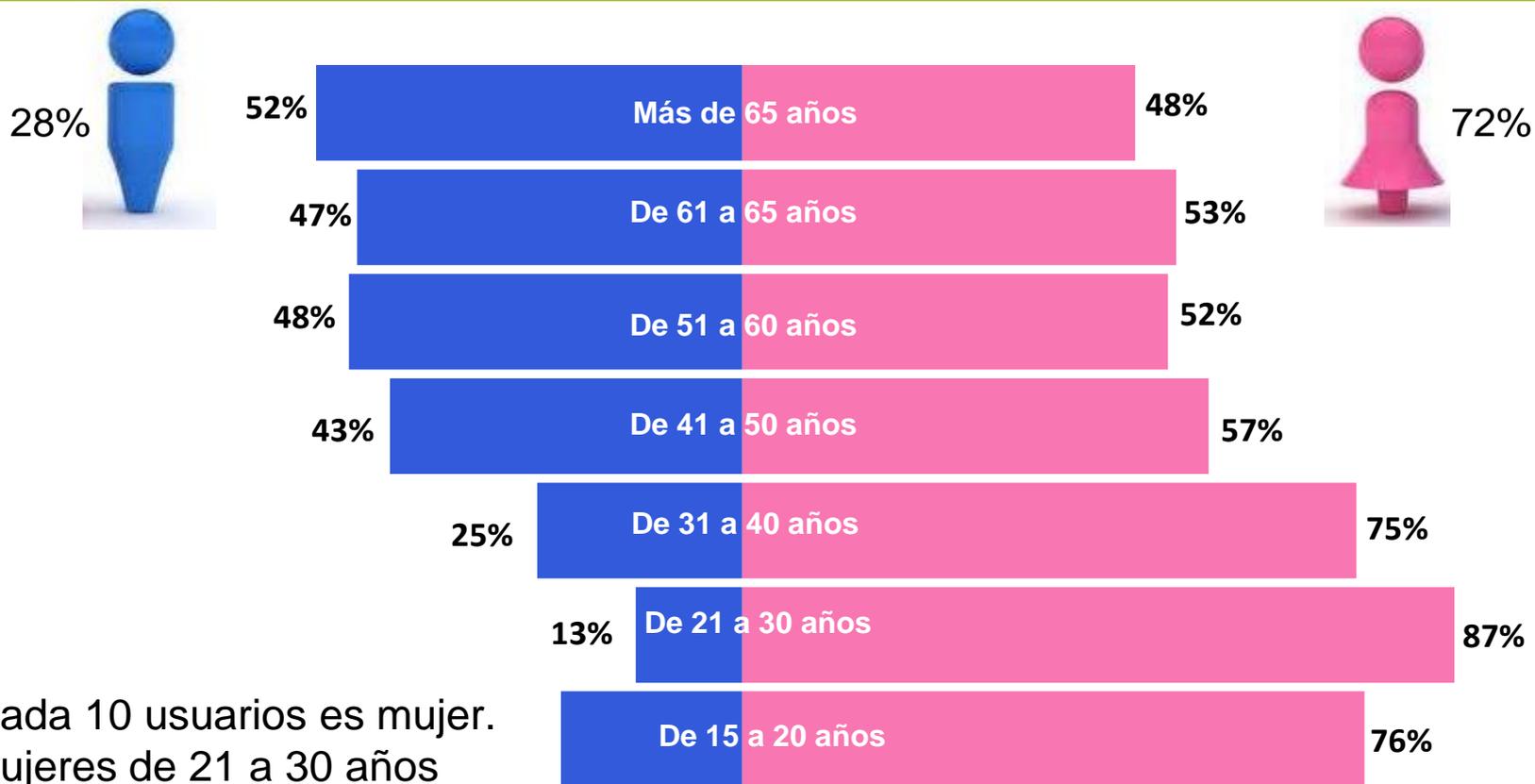
¿Alguna de las siguientes situaciones le ocurrieron durante su estancia en el servicio de urgencias?¹

Dentro de las situaciones mencionadas las que presentan mayor ocurrencia son: 28 de cada 100 usuarios reportan que no les llevaron el pato o comodo y 7 de cada 100 que tuvieron infección en su herida quirúrgica o inflamación/infección en el lugar donde le colocaron el suero.



1/Solo se consideraron usuarios que permanecieron en el servicio de urgencias.

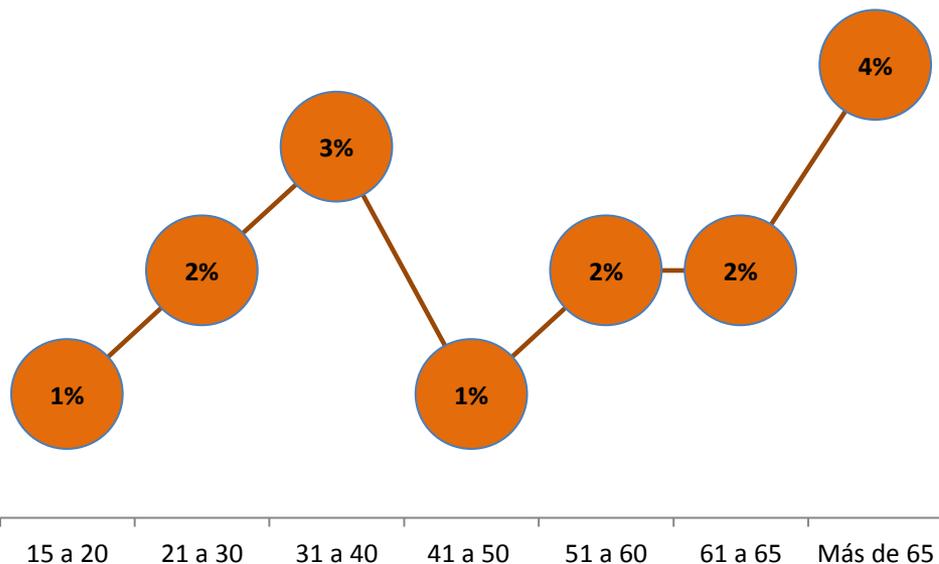
Datos de identificación de los usuarios



7 de cada 10 usuarios es mujer. Las mujeres de 21 a 30 años representan el mayor porcentaje del total de usuarios encuestados (28%). A partir de los grupos de edad de 41 a más de 65 años el número de usuarios hombres es cercano al de mujeres.

Datos de identificación de los usuarios

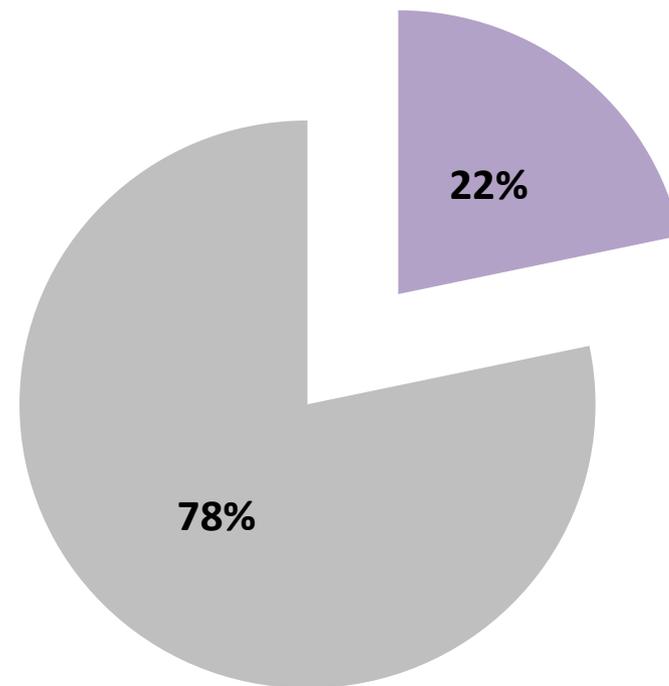
Analfabetismo



15 de cada 100 usuarios son analfabetas, esta proporción aumenta a 26 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas.

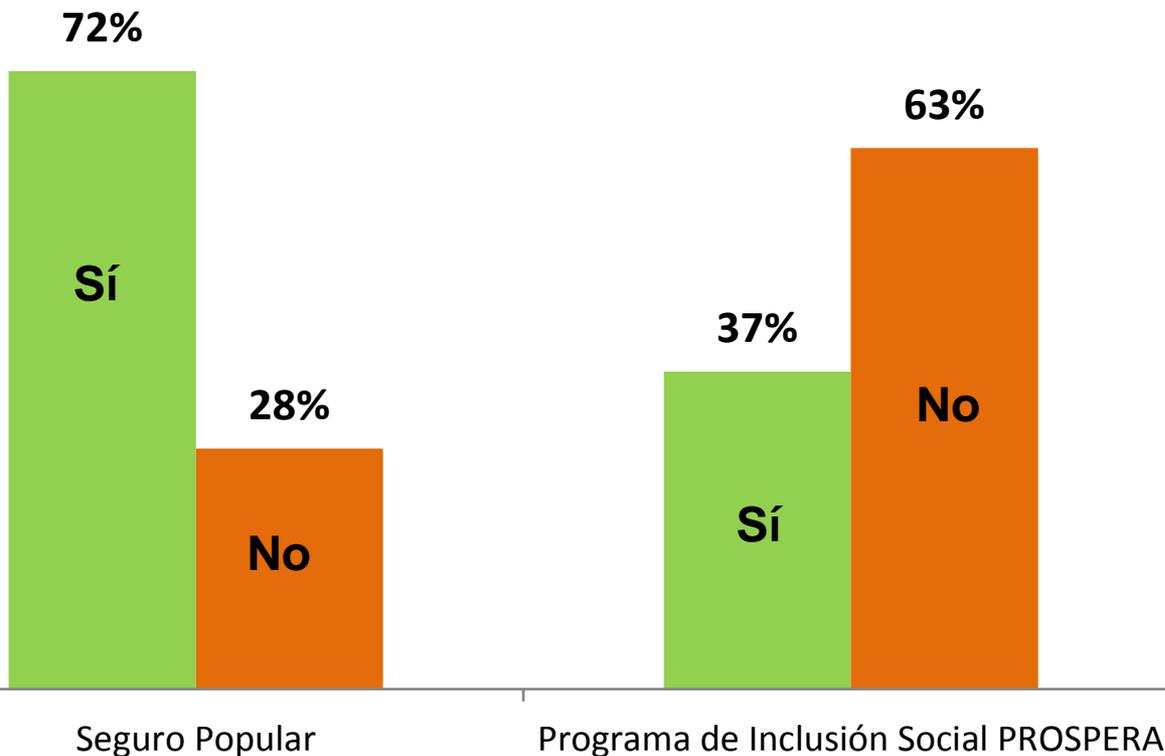
El grupo de edad donde mayoritariamente se presenta el analfabetismo es el de más de 65 años, cabe destacar que el siguiente grupo es el de **31 a 40 años**.

Población indígena



2 de cada 10 usuarios son indígenas.

Datos de identificación de los usuarios



7 de cada 10 usuarios del servicio de urgencias en los Hospitales Rurales, refiere contar con Seguro Popular y 4 de cada diez con el Programa de Inclusión Social PROSPERA. El 42% de los usuarios cuenta con ambos programas.



Identificación de patrones de los usuarios¹

54% de los usuarios (as) con Seguro Popular acudieron por una urgencia calificada

47% de los usuarios (as) que acudieron al turno matutino tienen Seguro Popular

46% de los usuarios del turno matutino presentaron una urgencia calificada

51% de los usuarios que acudieron por una urgencia calificada saben leer y escribir y no hablan lengua indígena

47% de los usuarios que acudieron por una urgencia calificada no cuentan con el Programa Prospera

62% de las usuarias saben leer y escribir

54% de las mujeres acudieron por una urgencia calificada

53% de las usuarias tienen Seguro Popular



Hospitales Rurales

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

ENCONSA(U)

(P1) Delegación _____ (P2) Zona de Servicios Médicos _____

(P3) Clave CLUES _____ (P4) Nombre del Hospital Rural _____

(P5) Estatus de Acreditación: (5.1) Acreditado (5.1.1) Año de acreditación _____ (5.2) En proceso de acreditación (5.3) No acreditado

(P6) Nombre del encuestador: _____

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y trabajo para _____. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que como usted solicitaron atención médica en el servicio de urgencias, por lo que le pido unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre el personal que lo atendió, su nivel de satisfacción con los servicios médicos y el trato recibido. La información que nos proporcione será confidencial y ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

0) Datos de identificación		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P0.1) Turno de atención	1 Matutino 2 Vespertino 3 Nocturno					
(P0.2) Urgencia <i>Entrevistador: Anote sin preguntar, basado en la hoja diaria del servicio de urgencias.</i>	1 Calificada (real) 2 No calificada					
(P0.3) Sexo <i>Entrevistador: Anote sin preguntar</i>	1 Mujer 2 Hombre					
(P0.4) Edad del paciente	1 De 15 a 20 2 De 21 a 30 3 De 31 a 40 4 De 41 a 50 5 De 51 a 60 6 De 61 a 65 7 Más de 65					
(P0.5) ¿Cuál su estado civil?	1 Soltera (o) 2 Casada (o) 3 Unión libre 4 Divorciada (o) 5 Viuda (o) 6 Separada (o)					
(P0.6) ¿Sabe leer y escribir un recado?	1 Sí 2 No					
(P0.7) ¿Habla lengua indígena?	1 Sí 2 No <input type="checkbox"/> → Pase P0.9					
(P0.8) ¿Cuál?						
(P0.9) ¿El jefe de su familia o su pareja hablan alguna lengua indígena?	1 Sí 2 No					
(P0.10) ¿Cuenta con Seguro Popular?	1 Sí 2 No 9 No responde					

Hospitales Rurales

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

ENCONSA(U)

(P0.11) ¿Cuenta con el Programa de Inclusión Social PROSPERA?	1 Sí 2 No 9 No responde					
1) Trato digno y privacidad		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P1.1) Como califica el trato que le brindó el médico de urgencias	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo 9 No responde					
(P1.2) Como califica el trato que le brindó la enfermera de urgencias	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo 9 No responde					
(P1.3) El trato que recibió usted en este hospital fue:	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo					
(P1.4) ¿En qué áreas del servicio, el personal no le proporcionó un buen trato?:	1 Archivo Clínico 2 Área Médica 3 Enfermería 4 Trabajo Social 5 Laboratorio 6 Rayos X 7 Vigilancia 8 Otra, especifique					
(P1.5) ¿Por qué no le proporcionó el personal un buen trato?	1 Lo regañó 2 Le gritó 3 No le hizo caso 4 No lo atendió 5 Otra, especifique					
(P1.6) Cuando el médico la (o) examinó, ¿evitó que otros pacientes o personas ajenas a usted la(o) vieran, es decir, lo hizo en privado?	1 Sí 2 No					
(P1.7) ¿Alguna vez le han negado la atención en el servicio de urgencias?	1 Sí 2 No 3 Es la primera vez que acude					
2) Comunicación-Información		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P2.1) ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud o padecimiento?	1 Sí 2 No					
(P2.2) ¿El médico le explicó las indicaciones a seguir durante su estancia en el servicio de urgencias?	1 Sí 2 No					

Hospitales Rurales

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

ENCONSA(U)

(P2.3) ¿Cómo considera la información que le proporcionó el médico de urgencias	1 Muy clara 2 Clara 3 Regular 4 Confusa 5 Muy confusa 9 No responde					
(P2.4) ¿La enfermera le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	1 Sí 2 No → (Pase P2.6)					
(P2.5) ¿Cómo considera la explicación que le proporcionó la enfermera del servicio de urgencias	1 Muy clara 2 Clara 3 Regular 4 Confusa 5 Muy confusa 9 No responde					
(P2.6) En caso de permanecer en el servicio de urgencias, ¿el médico le proporcionó información a su familiar sobre su estado de salud?	1 Sí 2 No					
(P2.7) ¿Le dieron a conocer los derechos generales de los pacientes?	1 Sí 2 No → (Pase P2.9)					
(P2.8) ¿Considera usted que son respetados sus derechos en éste hospital?	1 Sí 2 No 9 No responde					
(P2.9) ¿Ha presentado alguna queja?	1 Sí 2 No → (Pase P3.1)					
(P2.10) ¿Ha recibido respuesta a su queja?	1 Sí 2 No					
3) Lista y tiempo de espera: atención pronta		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P3.1) Cuando llegó al servicio de Urgencias, ¿le informaron sobre el tiempo que podría esperar de acuerdo a su necesidad de atención?	1 Si me informaron 2 No me dijeron nada					
(P3.2) Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que la (o) atendió el médico ¿cuánto tiempo pasó?	1 Inmediatamente (tocó y le atendieron en menos de 5 min) 2 De 6 a 15 minutos 3 De 16 a 30 minutos 4 De 31 a 60 minutos 5 De 1hr. a 2hrs. 6 Más de 2 horas					
(P3.3) ¿Cómo considera el tiempo que esperó?	1 Muy corto 2 Corto 3 Normal (espontánea) ↓ (Pase P3.5) 4 Largo 5 Muy largo					
(P3.4) ¿A qué atribuye esa espera? <i>Encuestador: anotar sólo la</i>	1 Hay mucha gente 2 Lentitud del médico					

Hospitales Rurales

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

ENCONSA(U)

<i>primera mención</i>	3 Ausencias del personal/no están en su lugar 4 Están mal organizados 5 Cambio de turno 6 Los médicos estaban ocupados 7 Me dijeron que yo podía esperar o pasar a medicina familiar 8 Otro(especifique) 9 No responde					
(P3.5) Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedo usted	1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos satisfecho 4 Insatisfecho 5 Muy insatisfecho 9 No responde					
4) Confort-Seguridad		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P4.1) ¿Cómo considera la limpieza en las siguientes áreas de urgencias?: a. Sala de espera b. Consultorio c. Cubículo de observación d. Baño	1 Muy buena	a.				
	2 Buena	b.				
	3 Regular	c.				
	4 Mala	d.				
(P4.2) ¿Cómo considera la ventilación en las siguientes áreas de urgencias? a. Sala de espera b. Consultorio c. Cubículo de observación d. Baño	5 Muy mala	a.				
	6 No ocupó el área	b.				
	9 No responde	c.				
		d.				
(P4.3) Qué tan seguro considera el Hospital en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.)	1 Muy seguro					
	2 Seguro					
	3 Ni seguro ni inseguro					
	4 Inseguro					
	5 Muy inseguro					
(P4.4) ¿Algunas de las siguientes situaciones le ocurrieron durante su estancia en el servicio de urgencias? a. Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas b. Reacción alérgica a medicamentos c. Reacción a una transfusión de sangre d. Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero e. No le llevaron plato o cómodo cuando usted lo solicitó para	9 No responde					
	1 Sí	a.				
	2 No	b.				
	1 Sí	c.				
	2 No	d.				
	1 Sí	e.				
	2 No	f.				
	1 Sí					
	2 No					

Hospitales Rurales

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

ENCONSA(U)

<p>orinar o defecar</p> <p>f. Infección en su herida quirúrgica</p> <p>g. Alguna lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron</p>	<p>1 Sí</p> <p>2 No</p>	g.					
<p>(P4.5) Se ha dado cuenta si en este Hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, etc.)</p>	<p>1 Sí</p> <p>2 No → (Pase P5.1)</p>						
<p>(P4.6) ¿Qué le parecen las instalaciones para personas con discapacidad?</p>	<p>1 Muy buenas</p> <p>2 Buenas</p> <p>3 Ni buenas ni malas</p> <p>4 Malas</p> <p>5 Muy malas</p>						
<p>5) Satisfacción y confianza del Servicio en General</p>			<p>Entrevistado</p>				
			1	2	3	4	5
<p>(P5.1) Si algún familiar, amigo o vecino tuviera que utilizar el servicio de urgencias, ¿recomendaría este hospital?</p>	<p>1 Sí → (Pase P5.3)</p> <p>2 No</p>						
<p>(P5.2) ¿Por qué no recomendaría a este Hospital?</p> <p><i>Encuestador: espere la respuesta (espontánea) del encuestado y marque solo la primera mención</i></p>	<p>1 Lo trataron mal</p> <p>2 Espero mucho tiempo</p> <p>3 No estuvo de acuerdo con el diagnóstico y/o tratamiento</p> <p>4 No le informaron adecuadamente</p> <p>5 No le aplicaron los medicamentos</p> <p>6 Otro (Especifique)</p>						
<p>(P5.3) En general, ¿qué tan satisfecho está con la atención médica que recibió en el servicio de urgencias?</p>	<p>1 Muy satisfecho</p> <p>2 Satisfecho</p> <p>3 Más o menos satisfecho</p> <p>4 Insatisfecho</p> <p>5 Muy insatisfecho</p> <p>9 No responde</p>						
<p>(P5.4) ¿Del 6 al 10, como califica la confianza que tiene usted en el servicio de urgencias?</p>	<p>10 Mucha confianza</p> <p>09 Confianza</p> <p>08 Algo de confianza</p> <p>07 Poca confianza</p> <p>06 Nada de confianza</p> <p>00 No responde</p>						
<p>(P5.5) ¿Del 6 al 10, qué confianza tiene usted de los servicios como este hospital de IMSS-PROSPERA?</p>	<p>10 Mucha confianza</p> <p>09 Confianza</p> <p>08 Algo de confianza</p> <p>07 Poca confianza</p> <p>06 Nada de confianza</p> <p>00 No responde</p>						