

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias 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.
- Conocer el nivel de confianza del usuario hacia las acciones de salud.



Aspectos Metodológicos

- 2,319 usuarios del servicio de urgencias de 79 hospitales rurales distribuidos en 20 Delegaciones
- **Diseño muestreo:** Aleatorio simple
- **Error típico de estimación** de 6% con 95% de confianza
- **Representatividad:** Nacional y Delegacional
- Se utilizó el promedio anual de consultas por Hospital Rural en 2016 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

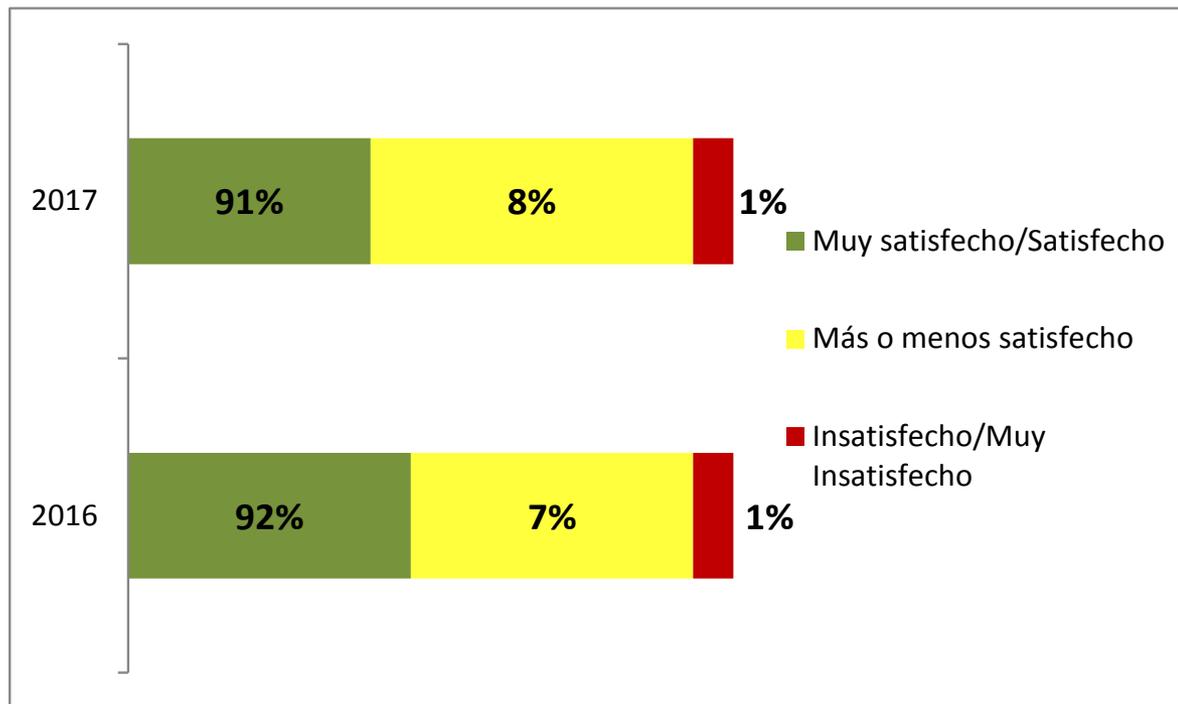
- **Fecha de levantamiento:** mayo 2017
- **Fecha de captura:** junio 2017
- **Encuestadores** Personal de Trabajo Social de los HR
- **Captura:** Analistas de HR
- **Análisis y minería de datos:**
- División de Planeación y Evaluación

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?

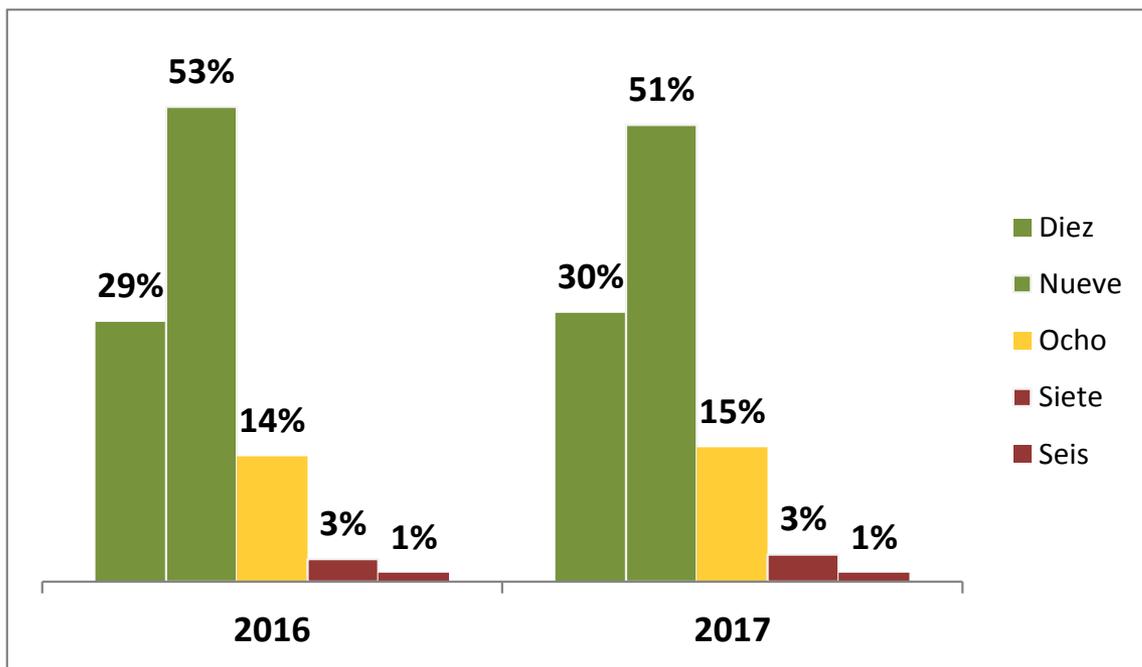


En 2017 el número de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida en el servicio de urgencias es menor en un punto porcentual respecto a 2016.



Confianza en el servicio de urgencias

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



81% de los usuarios tienen “mucho confianza”/ “confianza” en el servicio de urgencias, un punto porcentual menos que en 2016.

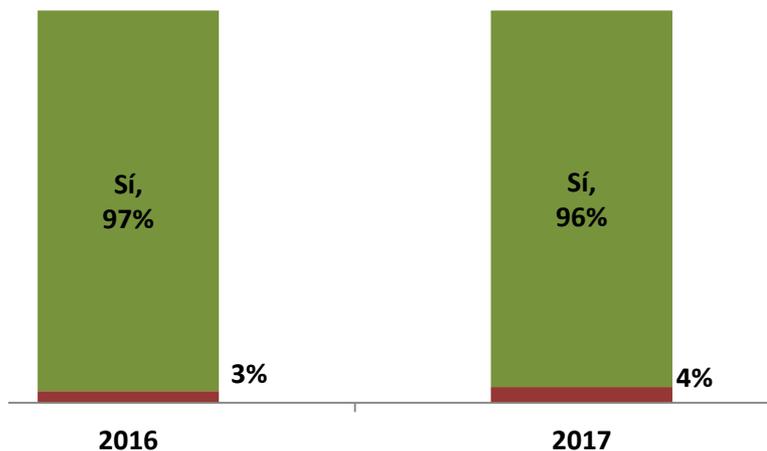
10= Mucha confianza
9= Confianza
8= Algo de confianza

7= Poca confianza
6= Nada de confianza



Recomendación del servicio de urgencias

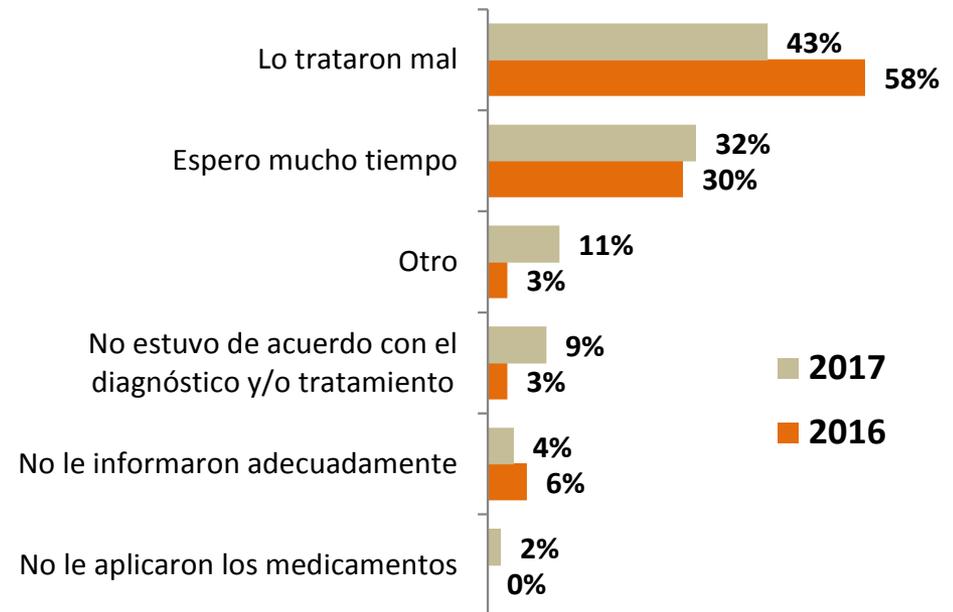
Si algún familiar, amigo o vecino tuviera que utilizar el servicio de urgencias, ¿recomendaría a este hospital?



En 2017, 96% de los usuarios recomendaría el servicio de urgencias

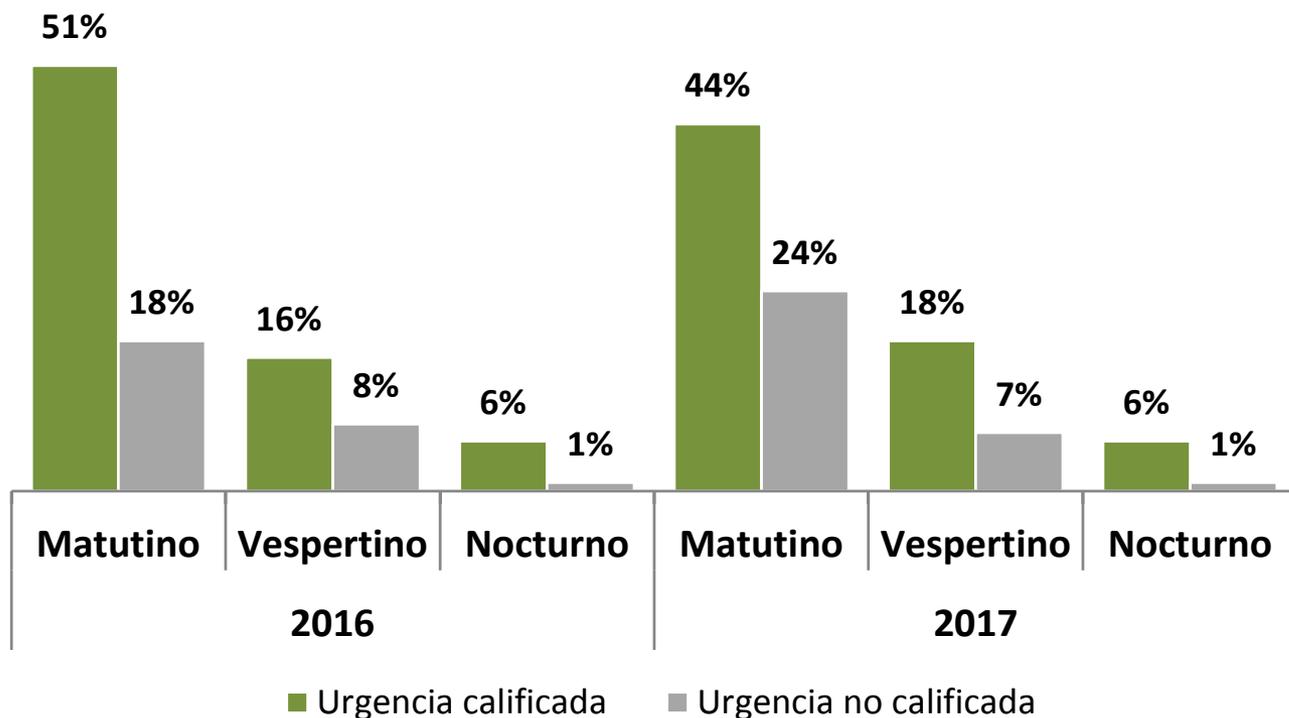


¿Por qué no recomendaría a este hospital?



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

Urgencias

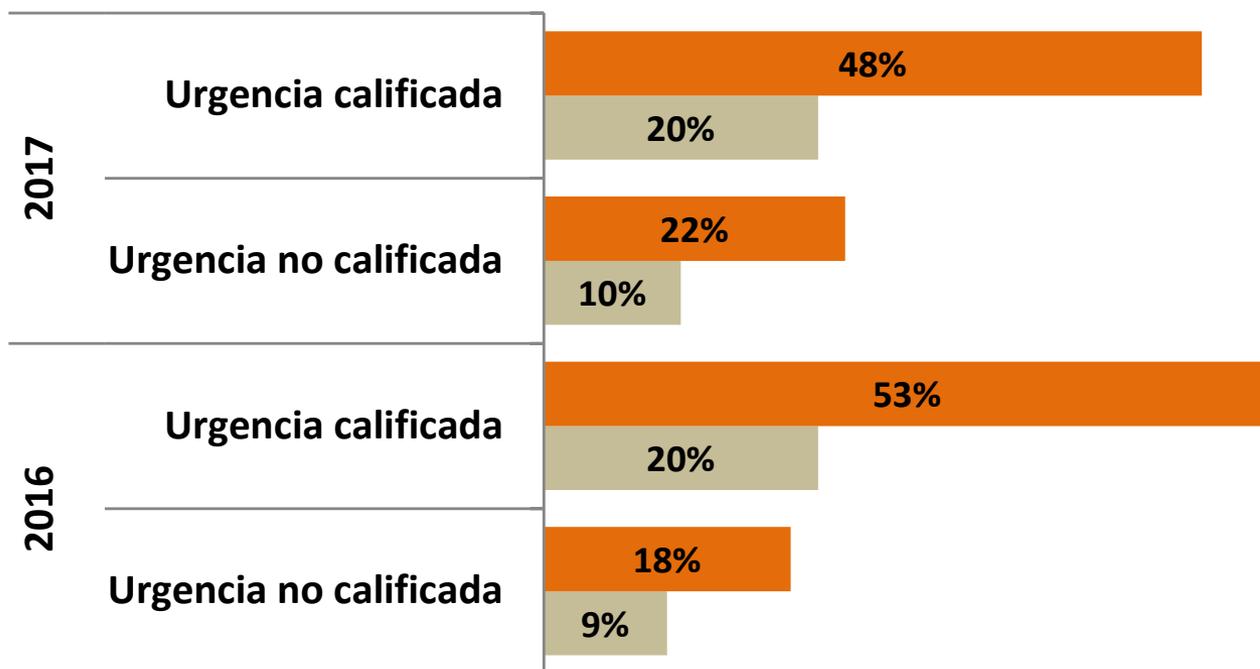


En 2017, el **68%** de las urgencias atendidas fueron “**calificadas**” y el 32% urgencias “no calificadas”. El turno matutino es el de mayor afluencia. En 2016 el 73% de las urgencias atendidas fueron “calificadas” 5 puntos porcentuales más que este año.



TRIAGE

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



En 2017 al **70%** de los usuarios del servicio de urgencias se les aplicó TRIAGE un punto porcentual menos que en 2016 (71%)

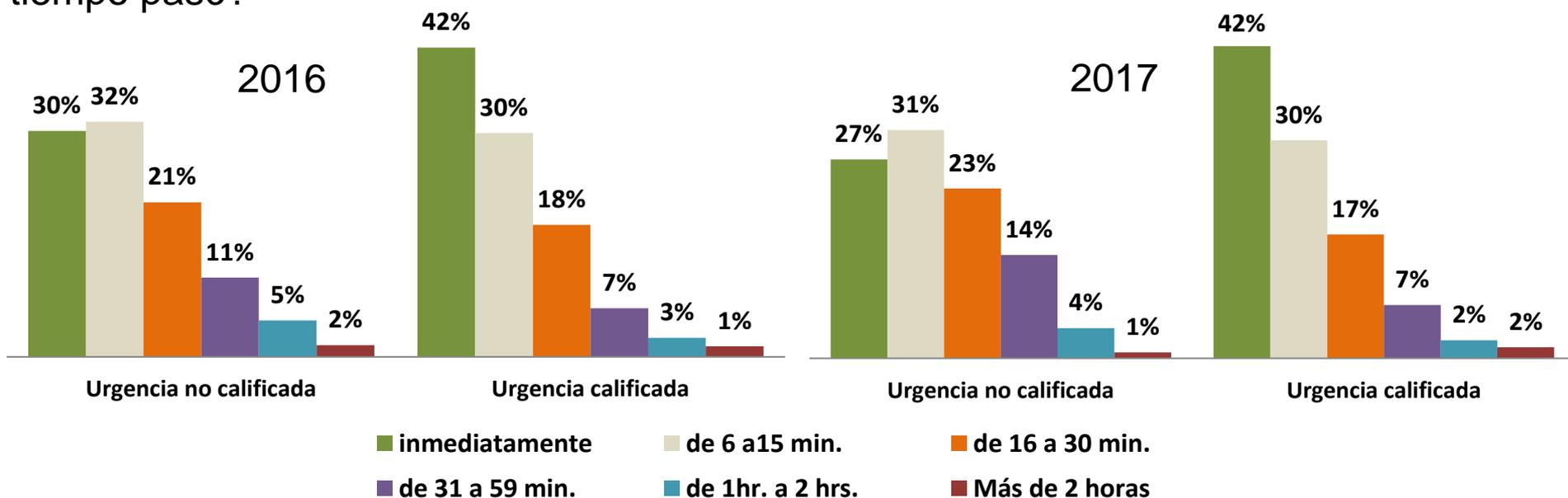
■ si informaron tiempo_e

■ no informaron tiempo_e



Tiempo de espera

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

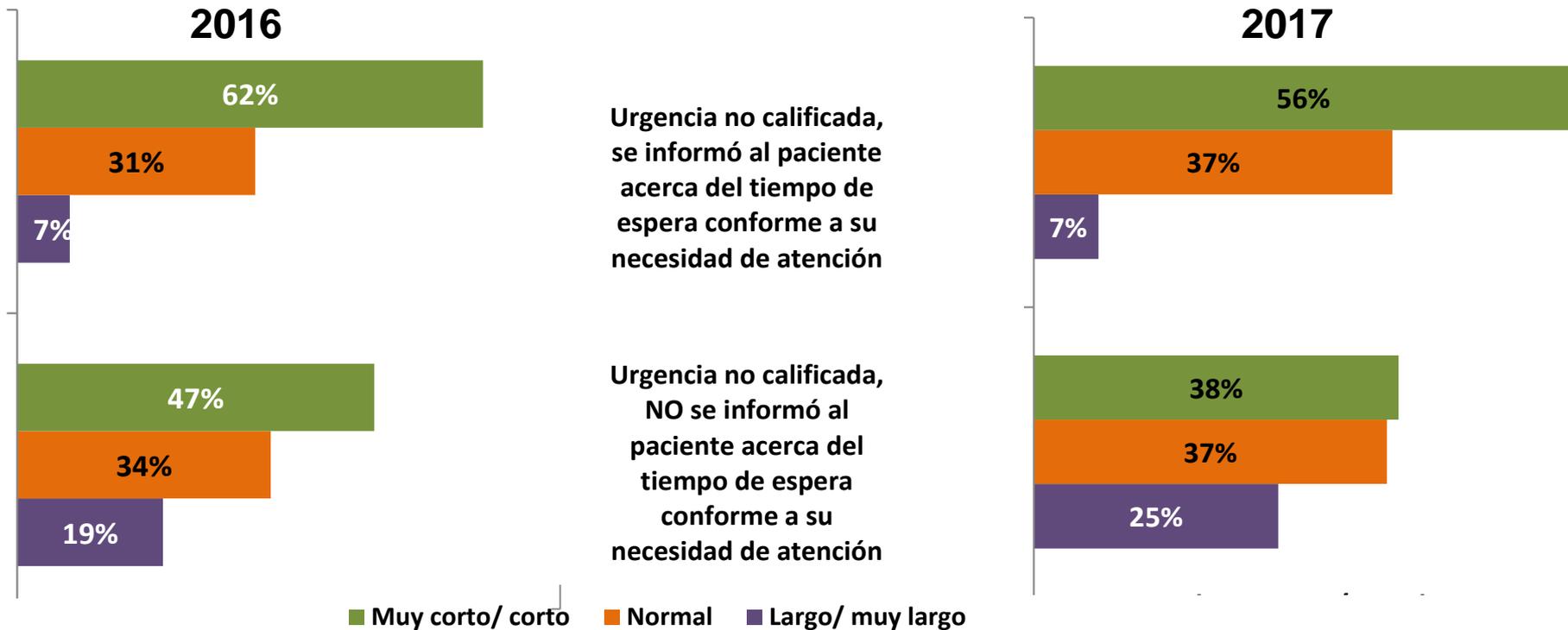


En 2017, el 72% de las urgencias calificadas fue atendida entre cero y 15 minutos mismo resultado obtenido el año anterior.

En este año el 68% de las urgencias no calificadas fueron atendidas de 6 a 59 minutos.



Percepción del usuario sobre el tiempo de espera



En 2017 cuando se aplicó el TRIAGE, en las urgencias no calificadas, la percepción que tuvo el usuario sobre el tiempo de espera **disminuyó en un 18%** tres puntos porcentuales más que el año pasado (15%).



Tiempo de espera

¿A qué atribuye el tiempo de espera?

2016

2017

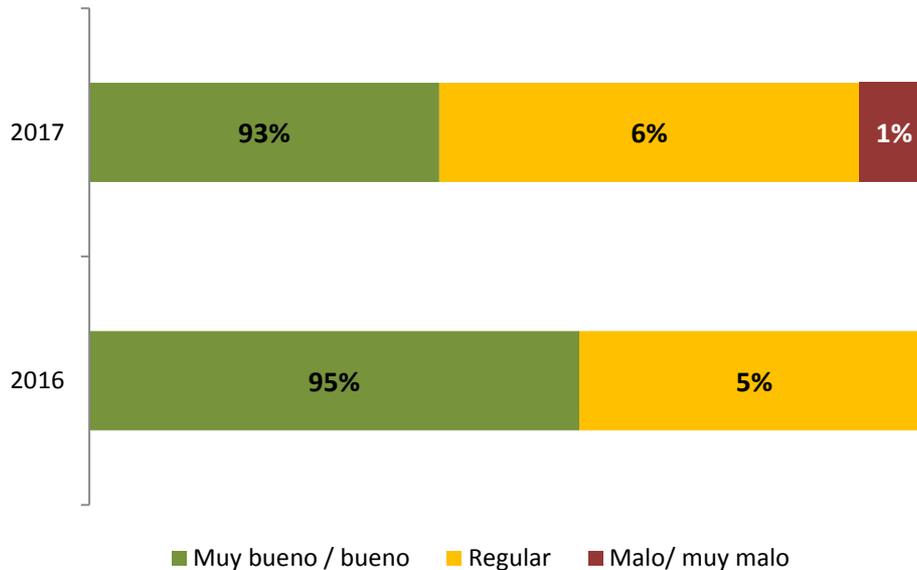


En 2017, 3 de cada 10 usuarios consideran que tienen que esperar a ser atendidos por que el servicio de urgencias tiene mucha demanda



Trato digno

El trato que recibió usted en el hospital fue:



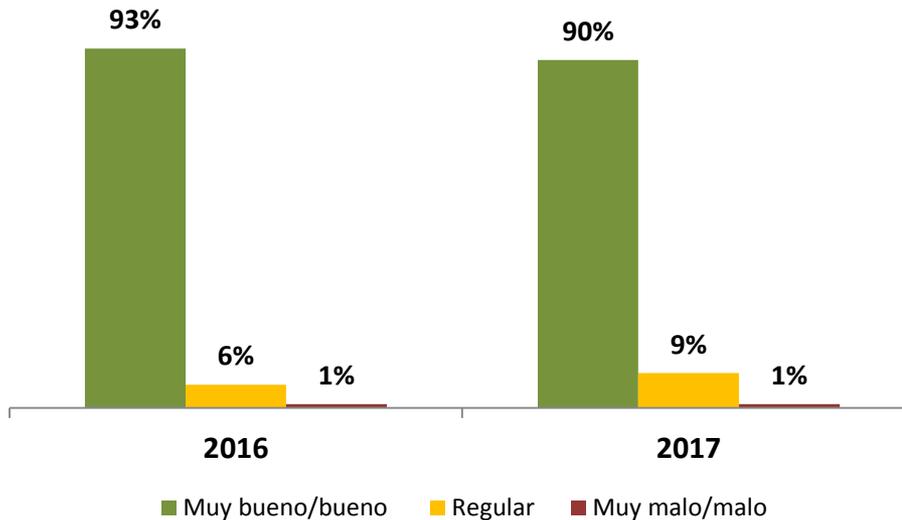
En 2017 el 93% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”

En comparación con 2016, 2 de cada 100 usuarios que consideraban que el trato recibido en el hospital era muy bueno/bueno ahora consideran que recibieron un trato regular.



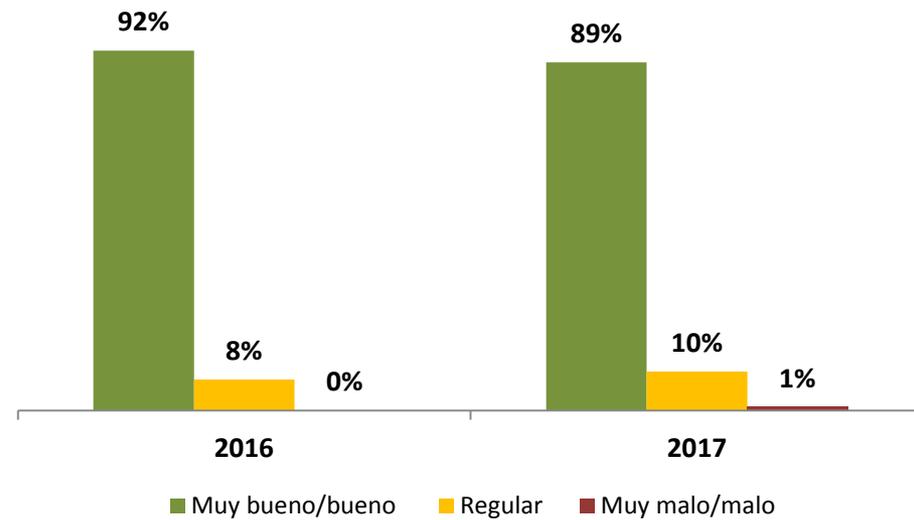
Trato digno

Trato que le brindó el médico



En 2017, 9 de cada 10 usuarios refieren que el trato que recibieron del médico fue “muy bueno/bueno”, tres puntos porcentuales menos que en 2016.

Trato que le brindó enfermería

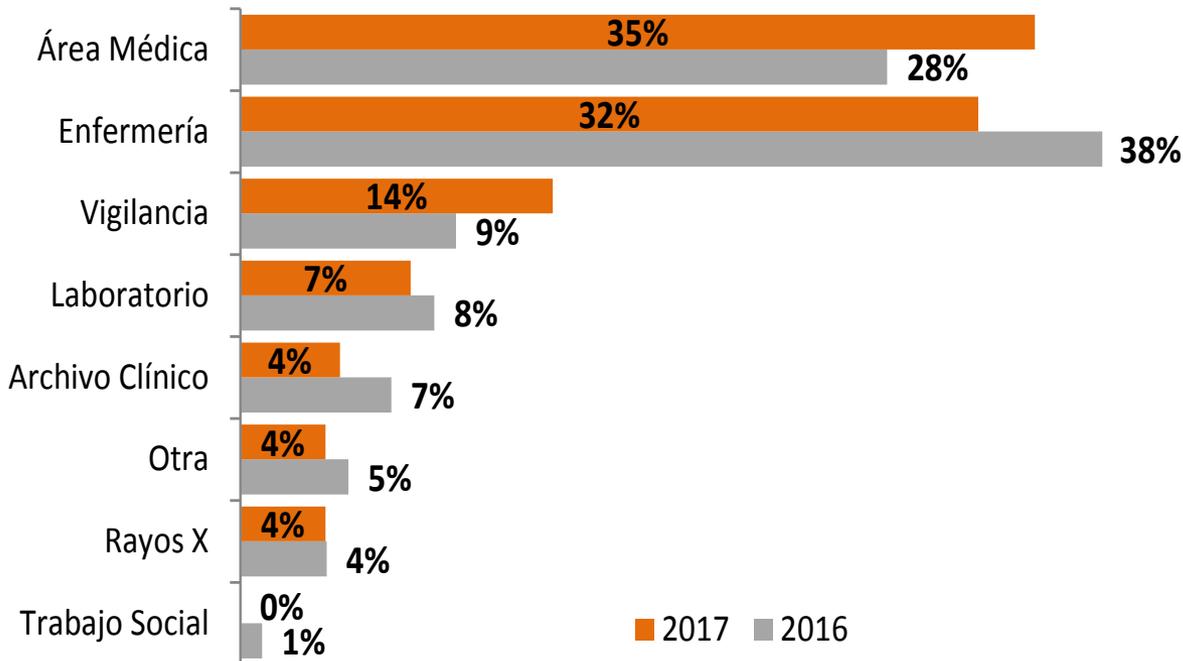


Para 2017, 89 de cada 100 usuarios manifiestan que el trato que recibieron de enfermería fue “muy bueno/bueno”. También 3 puntos porcentuales menos que en 2016.



Trato digno

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

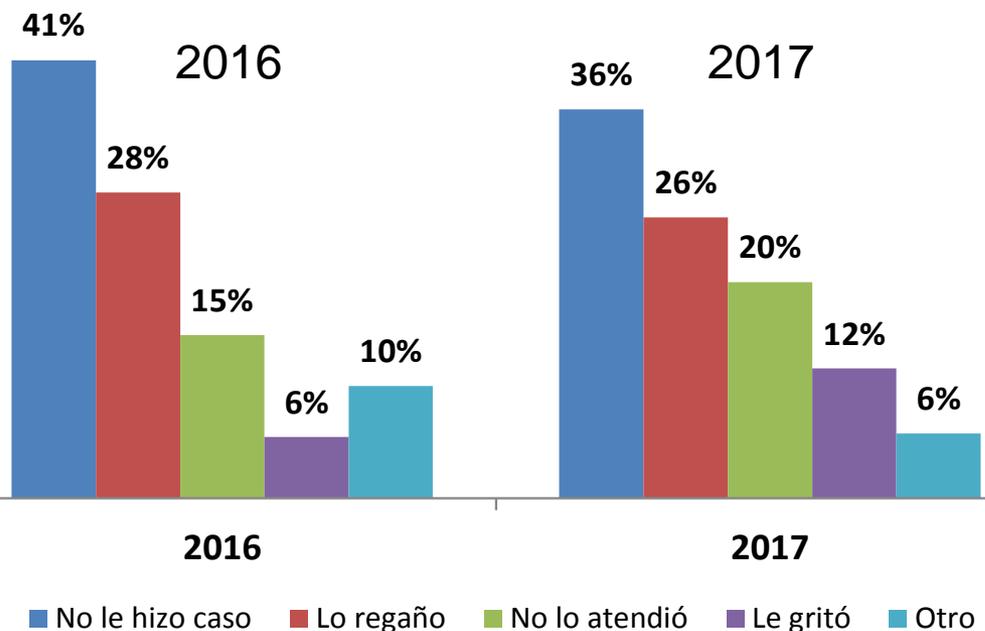


En 2017, 35 de cada 100 usuarios refieren al personal médico como el que mayoritariamente no le proporcionó un buen trato. Siete puntos porcentuales por arriba del año pasado. En enfermería la referencia de un mal trato disminuyó 6 puntos porcentuales en un año.

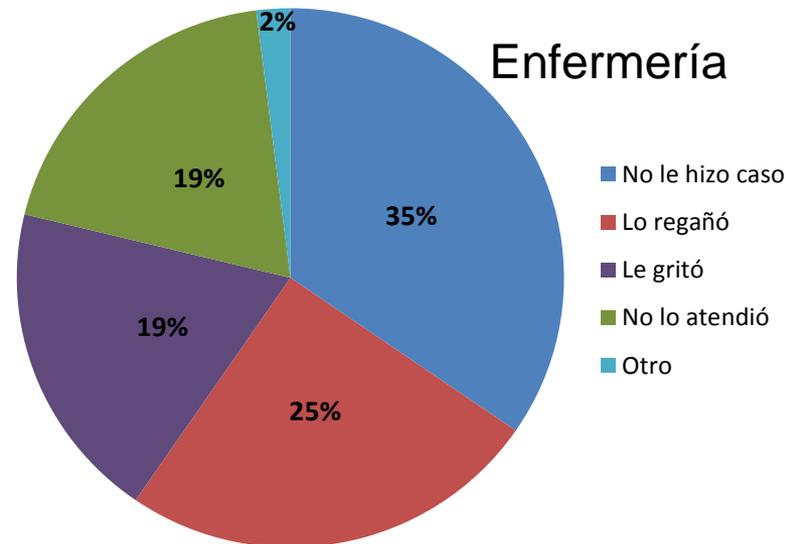


Trato digno

¿Por qué no le proporcionó un buen trato?



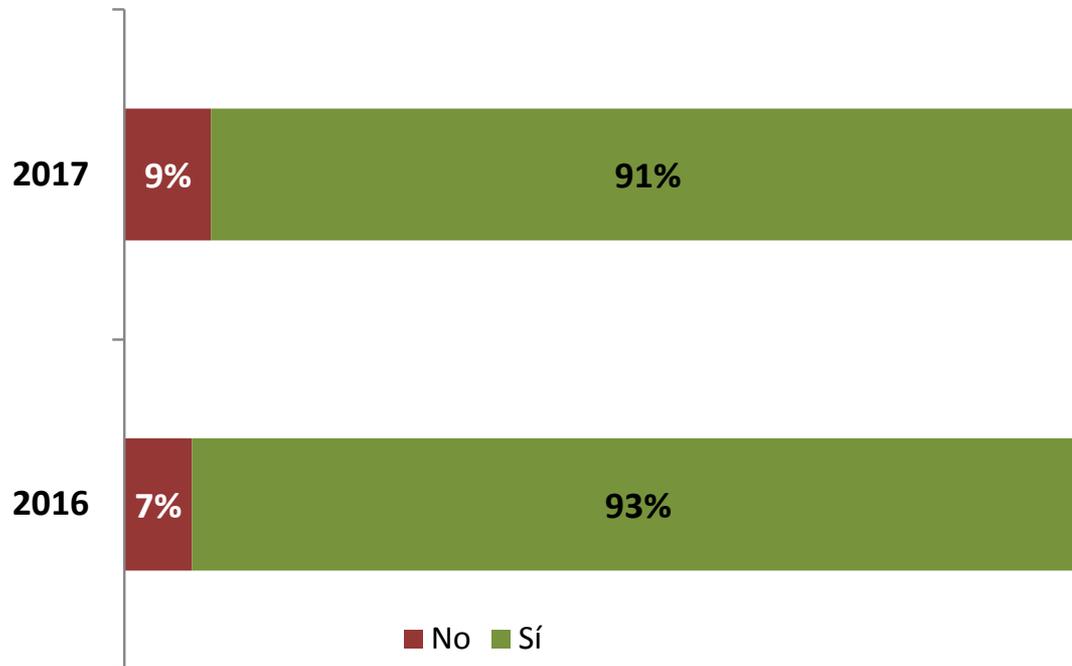
En 2017, 62% de los usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque no les hicieron caso o los regañaron.



Para enfermería 6 de cada 10 usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque no les hicieron caso o los regañaron.

Privacidad

Privacidad para el usuario durante examinación del médico



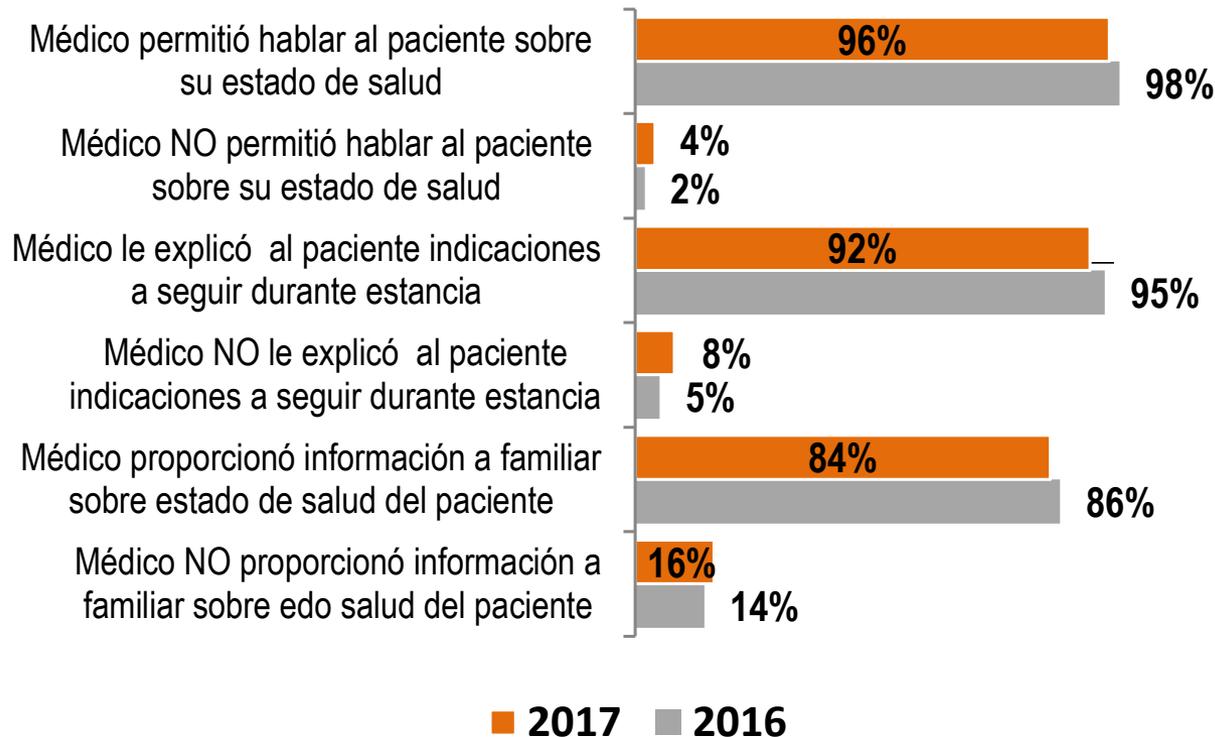
91% de los usuarios refieren que tuvieron privacidad al ser examinados y 9% que no la tuvieron.

En comparación con 2016, hay 2% más de usuarios que refieren no haber tenido privacidad.



Comunicación-información

Comunicación-información del médico con el paciente y familiares



96 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud.

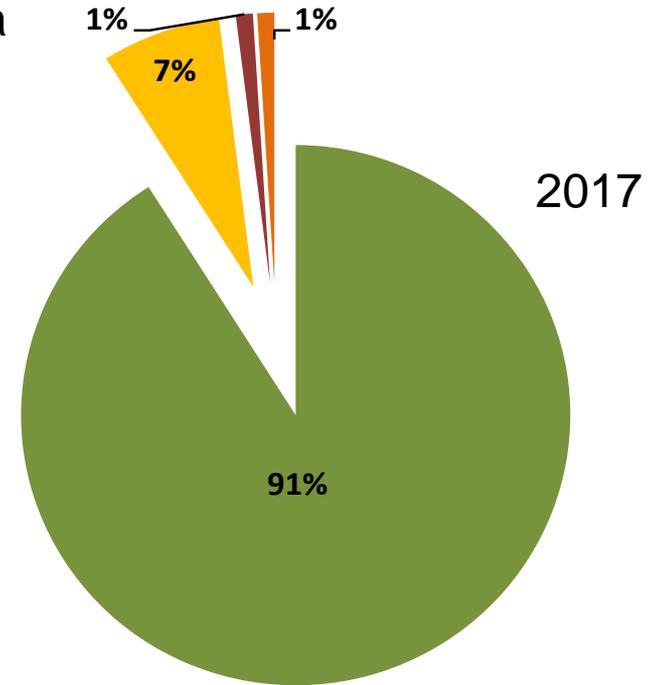
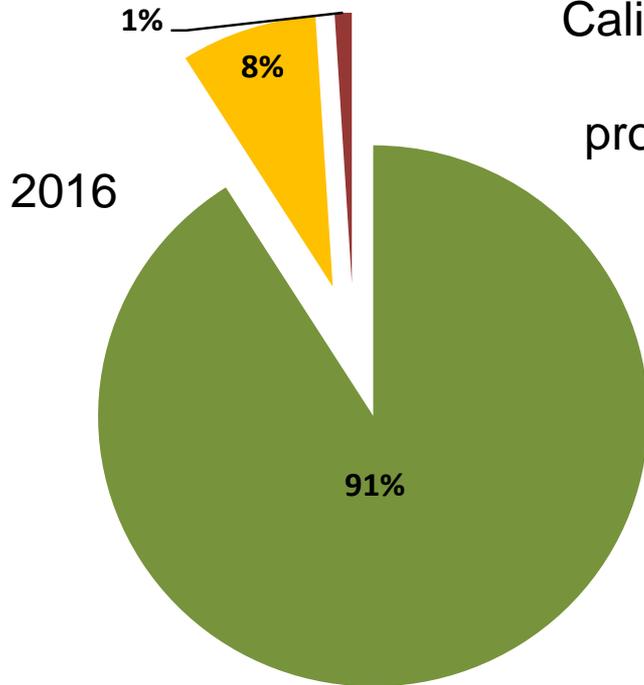
2 de cada 25 médicos no le explican al paciente las indicaciones que debe seguir durante su estancia en urgencias.

4 de cada 25 médicos no proporciona información a los familiares sobre el estado de salud del paciente



Comunicación-información

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

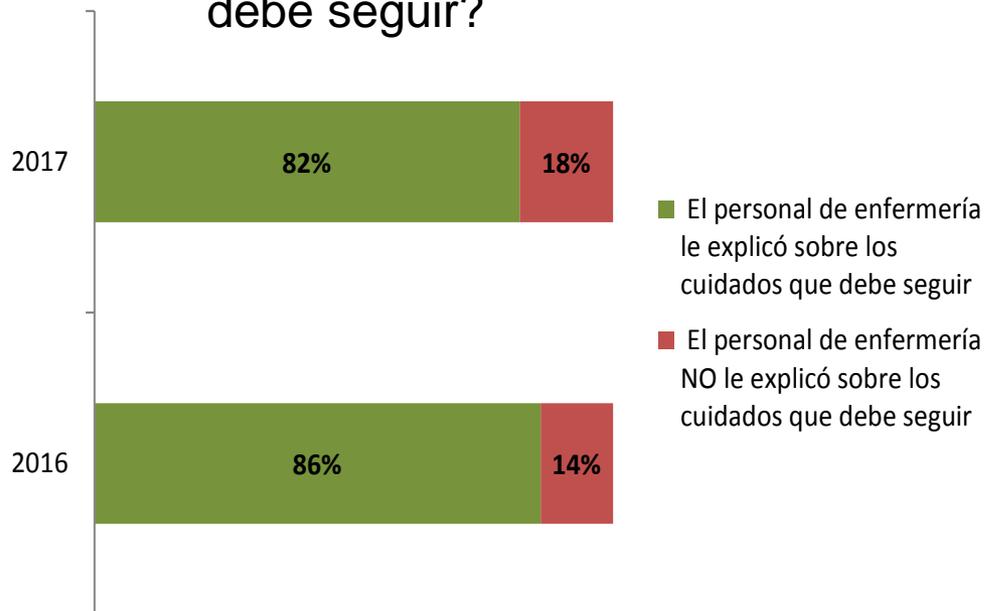


Tanto en 2017 como en 2016, 9 de cada 10 usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico de urgencias

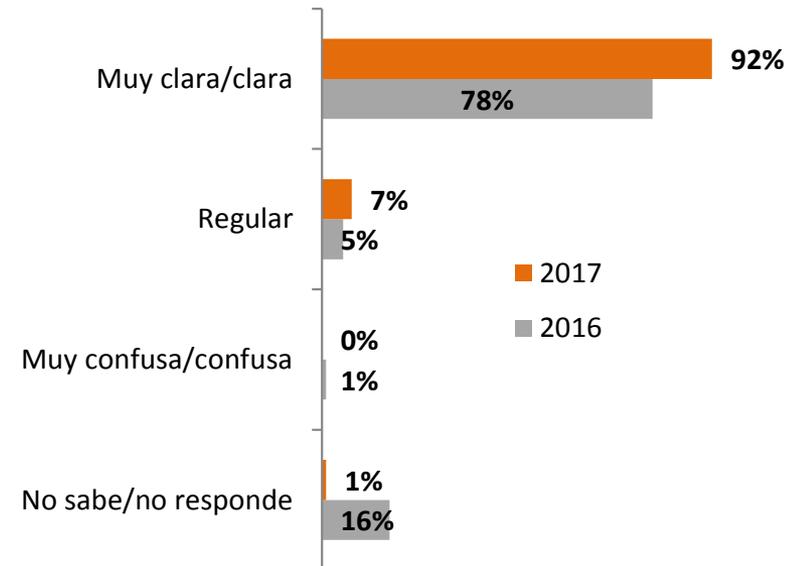


Comunicación-información

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



Explicación que le proporcionó la enfermera del servicio de urgencias

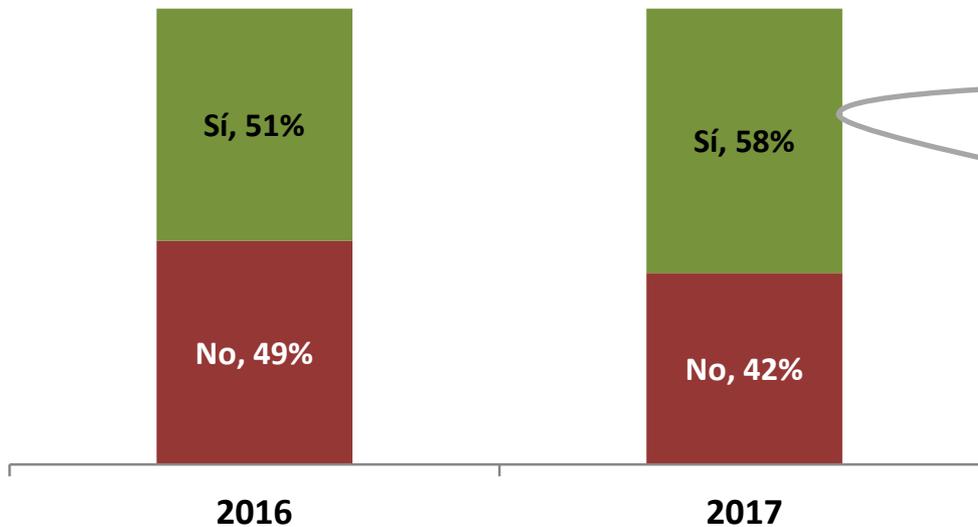


8 de cada 10 enfermeras le explicaron al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios considera que la explicación fue “muy clara/ clara”

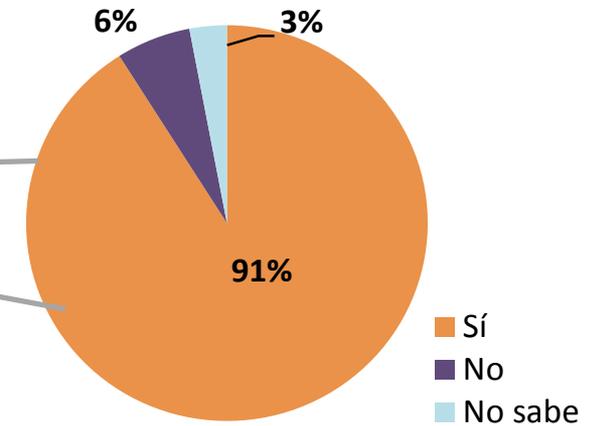


Comunicación-información

Derechos generales de los pacientes



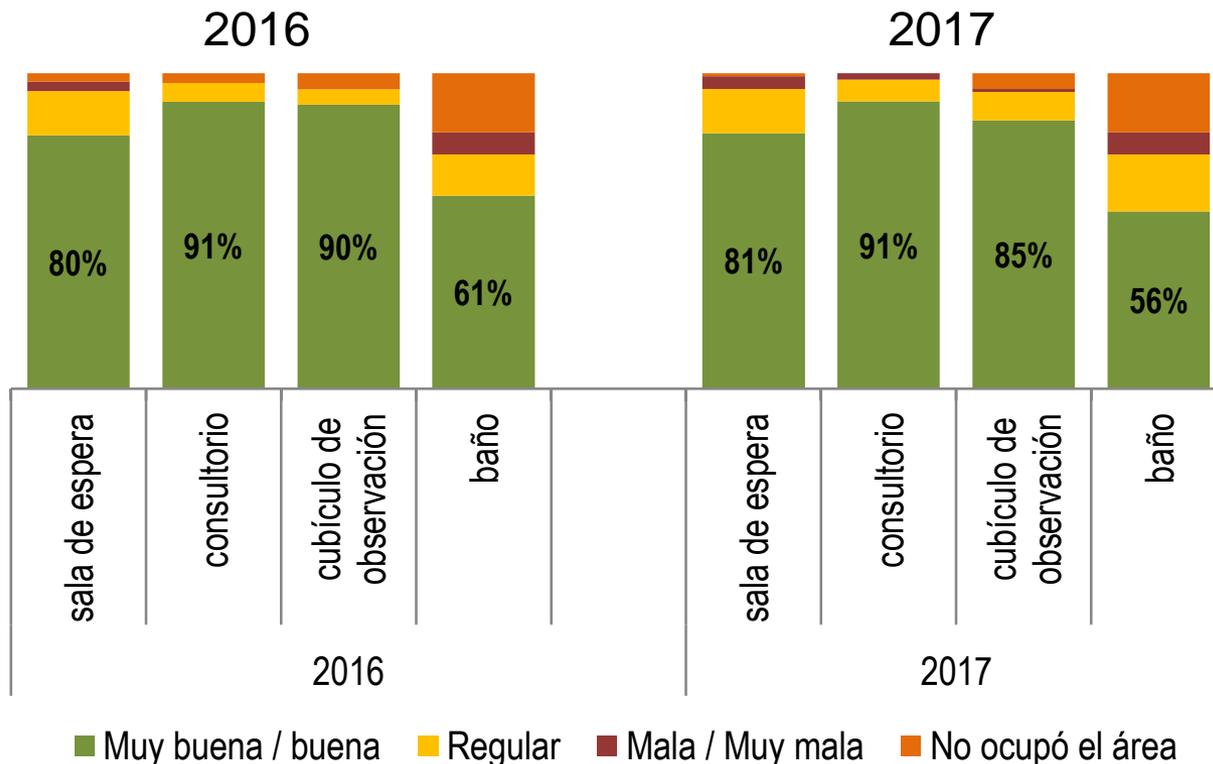
58 de cada 100 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes, 7 por ciento más que el año pasado.



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.

Confort-Seguridad

Limpieza



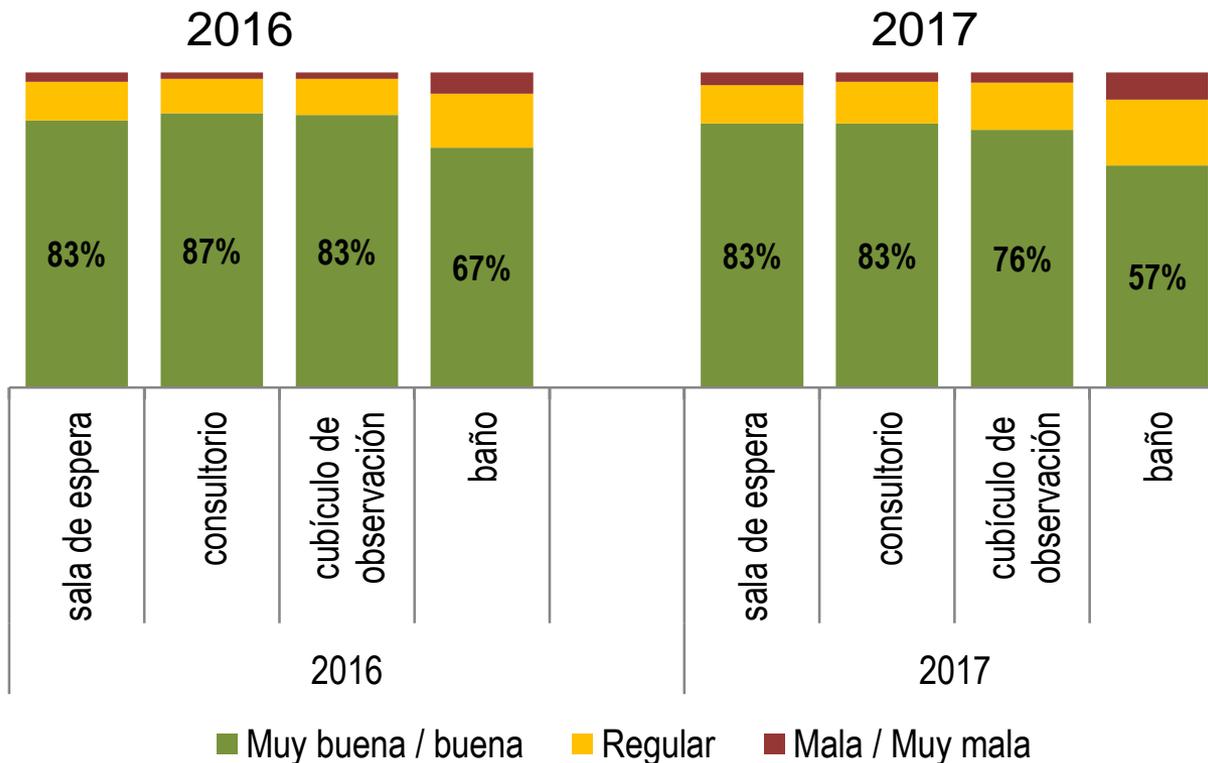
Tanto en 2016 como en 2017, el consultorio es el lugar donde más usuarios (91 de cada 100) consideran que **la limpieza es “muy buena /buena”**.

El baño es el lugar donde menos usuarios consideran que **la limpieza es “muy buena/buena”** De un año a otro bajó 5 puntos porcentuales.



Confort-Seguridad

Ventilación



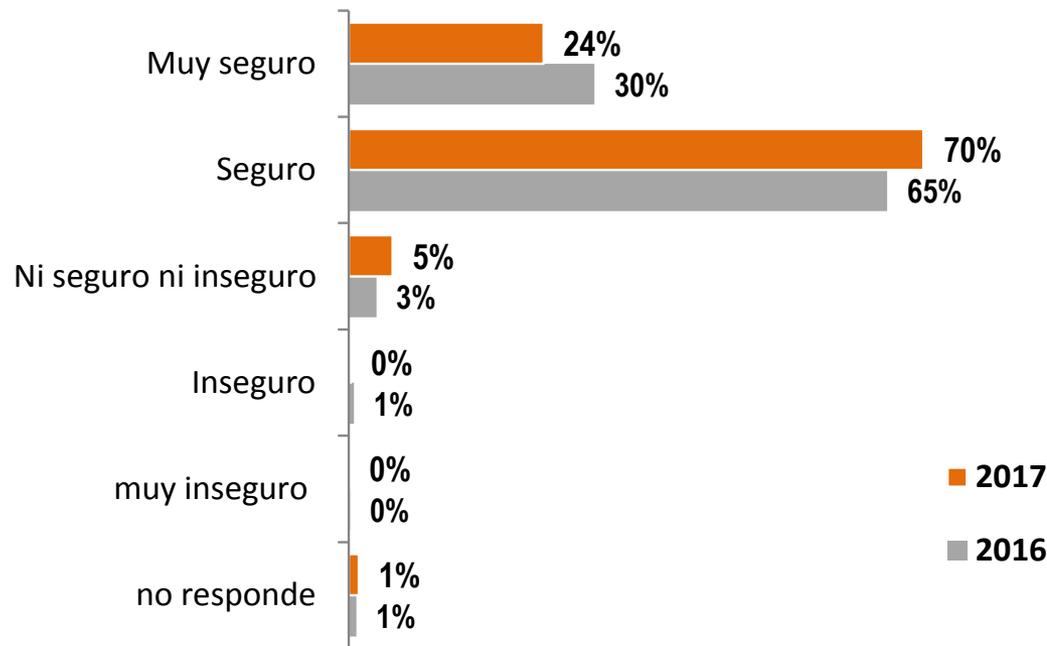
El consultorio y la sala de espera son los lugares donde más usuarios (83 de cada 100) consideran que la **ventilación es “muy buena /buena”**.

El baño es el lugar donde menos usuarios consideran que la **limpieza es “muy buena/buena”** De un año a otro bajó un 10%



Confort-Seguridad

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

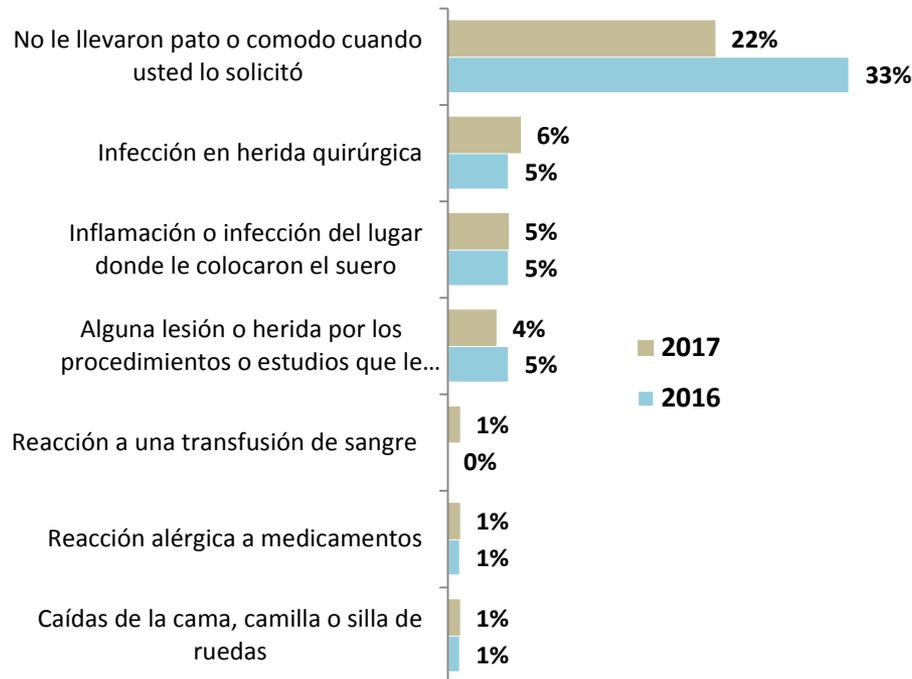


94 de cada 100 usuarios consideran el Hospital “muy seguro/ seguro, un punto porcentual menos que el año pasado.



Confort-Seguridad

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

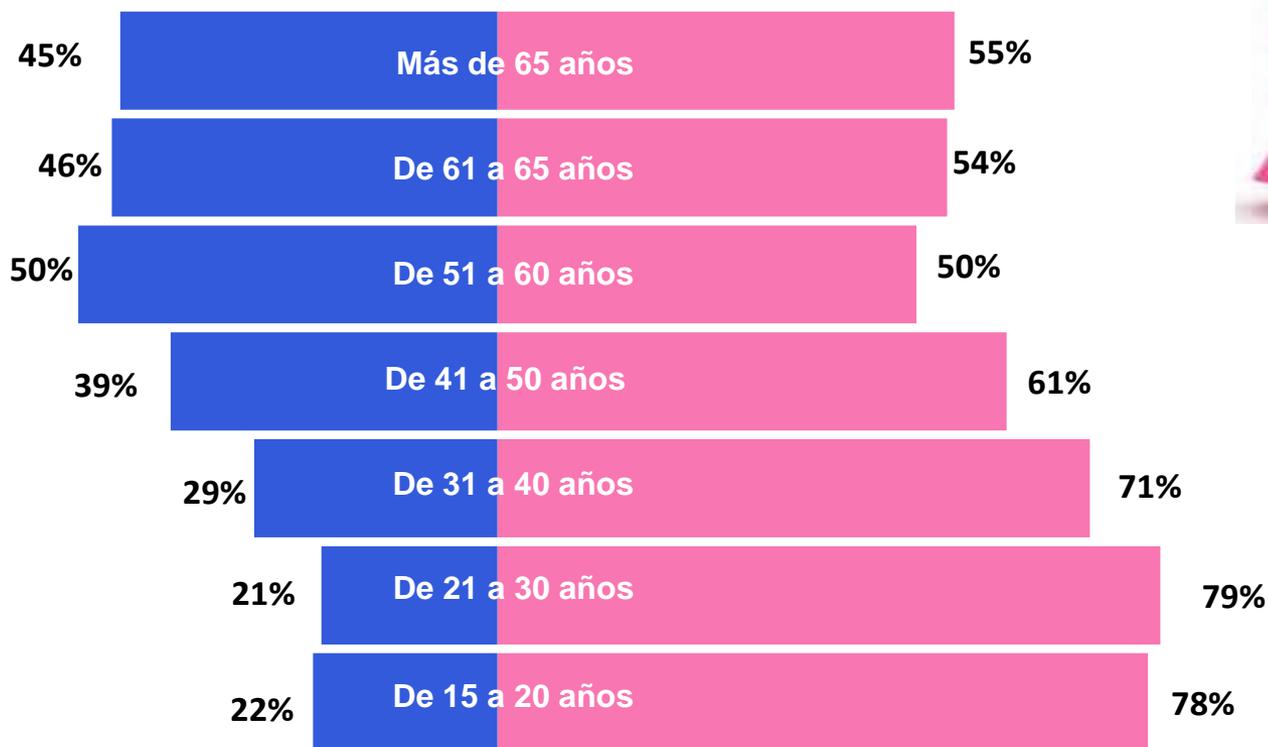


Dentro de las situaciones mencionadas las que presentan mayor ocurrencia son: 22 de cada 100 usuarios reportan que no les llevaron el pato o comodo, (once puntos porcentuales menos que el año pasado) y 6 de cada 100 que tuvieron infección en herida quirúrgica.



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

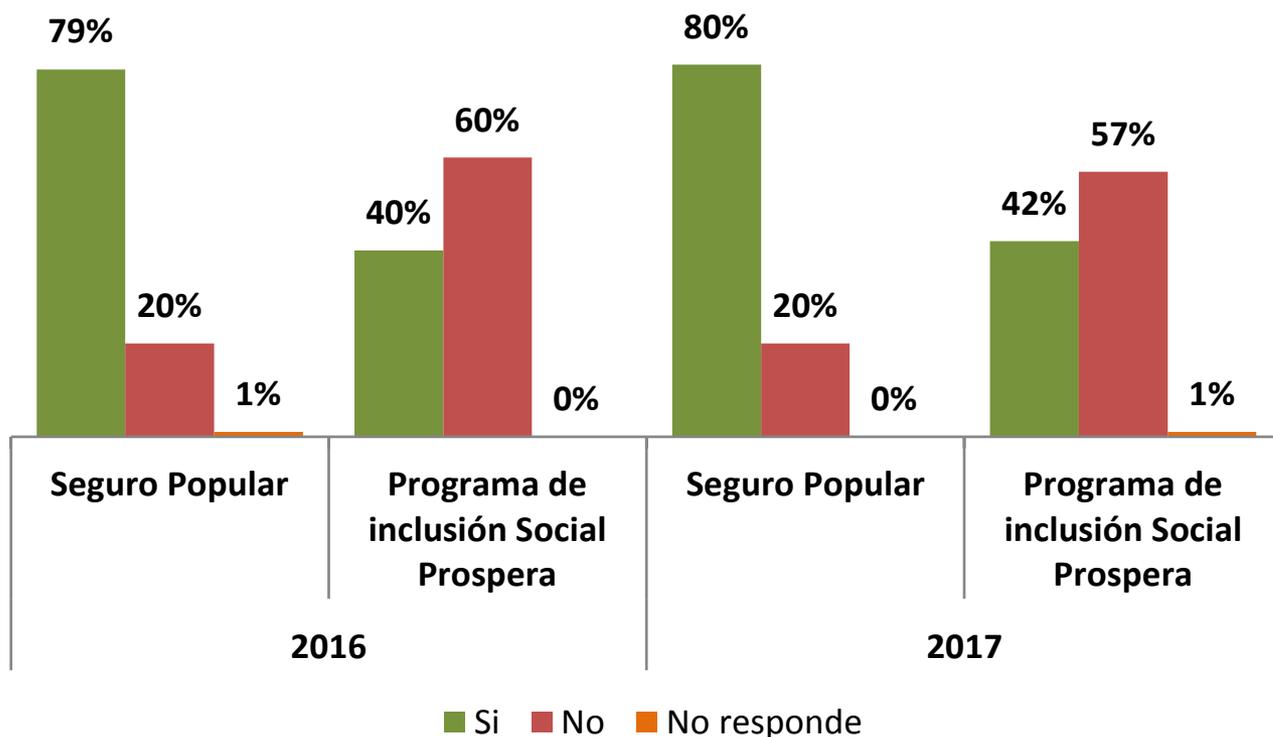
Datos de identificación de los usuarios



7 de cada 10 usuarios son mujeres.

Las mujeres de 21 a 30 años representan el mayor porcentaje del total de usuarios encuestados (24%). A partir de los grupos de edad de 51 a más de 65 años el número de usuarios hombres es cercano al de mujeres.

Datos de identificación de los usuarios



8 de cada 10 usuarios refiere contar con Seguro Popular y 4 de cada 10 con el Programa de Inclusión Social PROSPERA.

El 37% de los usuarios cuenta con ambos programas.

