

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN
SALUD MENTAL - HOSPITALIZACIÓN
SERVICIO MURCIANO DE SALUD



Datos 2021

**Subdirección General de Calidad Asistencial,
Seguridad y Evaluación.**

AUTORES

DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Pedro Parra Hidalgo. Subdirector General. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

COORDINACIÓN DEL PROYECTO

Adelia Más Castillo. Técnico Responsable de Calidad. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

REVISORES

José Eduardo Calle Urra. Jefe de Servicio de Calidad Asistencial. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

Pilar Nieto Martínez. Técnico Máster de Apoyo a la Investigación. Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias.

APOYO ADMINISTRATIVO

Isabel Bermejo Ruiz. Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación. Servicio Murciano de Salud.

ÍNDICE

Resumen Metodológico	5
Variables Sociodemográficas	6
Resultados de las preguntas del cuestionario	8
Resumen de los cumplimientos	16

RESUMEN METODOLÓGICO

POBLACIÓN A ESTUDIO Y PERIODO DE ESTUDIO

Pacientes de 16 años o más dados de alta del 8 de septiembre al 11 de noviembre de 2021, por un episodio agudo en el servicio de Psiquiatría, y que han permanecido como mínimo una estancia completa en el hospital. Se excluyen las unidades de trastornos de la alimentación.

ÁMBITO DE ESTUDIO

El Hospital Psiquiátrico Román Alberca y los hospitales de las siguientes Áreas de Salud del Servicio Murciano de Salud:

- Área I - Murcia Oeste. Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca
- Área II - Cartagena. Complejo Hospitalario de Cartagena
- Área III - Lorca. Hospital Rafael Méndez
- Área VI - Vega Media del Segura. Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer
- Área VII - Murcia Este. Hospital General Universitario Reina Sofía

FUENTE DE DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS

Listados de pacientes facilitados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y por la Gerencia de Salud Mental. Servicio Murciano de Salud.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Universo de cada semana hasta completar el número de casos determinado por hospital.

TAMAÑO DE LA MUESTRA*

El tamaño muestral ha sido de 77 encuestas.

INSTRUMENTO Y RECOGIDA DE DATOS

Se ha utilizado el cuestionario EMCA de Hospitalización de Adultos adaptado para Salud Mental. Las entrevistas se han realizado mediante el sistema CATI (entrevista telefónica asistida por ordenador).

Se encuesta a la persona que fue hospitalizada en un 76,6% de los casos y al acompañante en el 23,4% de los casos.

La duración media de la entrevista ha sido de 8,5 minutos (5-30 minutos).

El trabajo de campo, realizado por la empresa COTESA, se inició el día 20/09/2021 y finalizó el 16/11/2021.

*NOTA

Las dificultades a la hora de obtener la muestra han dado lugar a que de los 331 pacientes dados de alta en el periodo de tiempo seleccionado se haya obtenido una muestra final de 77 cuestionarios cumplimentados, no llegando a 30 casos por Área, lo que ha condicionado que el análisis de los resultados sólo pueda realizarse a nivel de la totalidad del Servicio Murciano de Salud.

Se han realizado, por parte de la empresa encuestadora, 1.680 llamadas y, aunque la negativa a contestar (verdadera tasa de no respuesta) ha sido muy baja (1,4%), en un alto porcentaje no se ha contestado a esa llamada (67,3%), ha saltado un contestador (11,7%), se ha demorado la llamada a otro momento (10,8%) o no se ha podido completar la encuesta (2,4%).

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Características de la muestra

Tamaño de la Muestra		Total Contestan
		n
I	Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca	19
II	Complejo Hospitalario de Cartagena	25
III	Hospital Rafael Méndez	7
VI	Hospital General Universitario J.M. Morales Meseguer	8
VII	Hospital General Universitario Reina Sofía	16
	Hospital Psiquiátrico Román Alberca	2
Servicio Murciano de Salud		77

Edad del paciente	Total Contestan	Menores de 18 años		De 18 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		65 o más años		Media	Desviación estándar
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Servicio Murciano de Salud	77	3	3,9	9	11,7	28	36,4	27	35,1	10	13,0	41,9	17,4

Sexo del paciente	Total Contestan	Hombre		Mujer	
	n	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	77	31	40,3	46	59,7

Estudios del paciente	Total Contestan	Sin estudios o estudios primarios completos		Resto estudios	
	n	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	74	26	35,1	48	64,9

Nacionalidad del paciente	Total Contestan	Española		Otra	
	n	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	77	69	89,6	8	10,4

En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido...	Total Contestan	Muy buena o buena		Regular, mala o muy mala	
	n	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	74	23	31,1	51	68,9

CUESTIONARIO

1. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	54	71,1	60,9	81,2

2. ¿Cómo valora la información que le dieron?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	54	52	96,3	91,3	100

3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	70	65	92,9	86,8	98,9

4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	68	63	92,6	86,4	98,9

5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	74	51	68,9	58,4	79,5	8,0	2,3

7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	74	69	93,2	87,5	99,0

9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	75	67	89,3	82,3	96,3

11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	77	58	75,3	65,7	85,0

12. ¿Qué aspecto del servicio o de la calidad de la comida cree que debería mejorar?*

	Total Contestan	Sabor (sosa, mal sabor, salada, sabores muy fuertes, etc.)		Variedad (poca variedad, no dan a elegir menu, etc)		Calidad (poco sana, mala materia prima, congelados, etc.)		Punto de cocción (poco hecha, muy hecha, poco jugosa, etc.)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
		Servicio Murciano de Salud	19	6	31,6	4	21,1	3	15,8

*Se especifican los incumplimientos más citados

13. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	55	72,4	62,3	82,4

14. Si ha opinado que la tranquilidad para descansar por las noches era regular, mala o muy mala, díganos la causa

	Total Contestan	Otros pacientes (gritan, dan golpes en pared, etc.)		Paciente de la otra cama (ruido, ronquidos, etc.)		Personal sanitario (ruido, interrupciones, etc.)		Ruido en general (grifos, aire acondicionado, etc.)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
		Servicio Murciano de Salud	19	13	68,5	2	10,5	2	10,5

6. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran psiquiatras, psicólogos/as, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores, etc.?

	Total Contestan	Siempre o casi siempre		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	64	84,2	76,0	92,4

15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el/la psiquiatra?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	77	58	75,3	65,7	85,0	8,5	1,8

16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el psicólogo/a?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	53	42	79,2	68,3	90,2	8,6	1,6

17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	76	57	75,0	65,3	84,7	8,5	2,2

18. ¿Cómo valora el trato que recibió del psiquiatra?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	65	85,5	77,6	93,4

19. ¿Cómo valora el trato que recibió del psicólogo/a?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	50	44	88,0	79,0	97,0

20. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	65	85,5	77,6	93,4

21. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?

	Total Contestan	Muy bien o bien		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	73	54	74,0	63,9	84,0

22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del psiquiatra?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	75	68	90,7	84,1	97,3

23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del psicólogo/a?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	49	44	89,8	81,3	98,3

24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?

	Total Contestan	Muy bueno o bueno		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	72	94,7	89,7	100

25. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?

	Total Contestan	No		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	76	66	86,8	79,2	94,4

26. Díganos, qué fallo o incidente cree que se produjo en su tratamiento, pruebas o cuidados

	Total Contestan	Le dieron una medicación equivocada o sin ajustar dosis, etc.		Falta de profesionalidad del personal		Sensación de abandono o de estar desasistido (incluye falta de información)		Dieta inadecuada a la enfermedad	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	10	3	30,0	3	30,0	3	30,0	1	10,0

27. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	10	3	30,0	1,6	58,4

28. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	9	5	55,6	23,1	88,0

29. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	8	1	12,5	0,0	35,4

30. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	56	37	66,1	53,7	78,5	7,9	2,5

31. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	55	40	72,7	61,0	84,5	8,1	2,2

33. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?

	Total Contestan	Sí		ICI	ICS
	n	n	%		
Servicio Murciano de Salud	75	62	82,7	74,1	91,2

34. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	70	52	74,3	64,0	84,5	7,7	3,2

35. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?

	Total Contestan	8 o más		ICI	ICS	Media	Desviación estándar
	n	n	%				
Servicio Murciano de Salud	76	54	71,1	60,9	81,2	7,9	2,6

32. Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debería mejorar, ¿qué elegiría?

	Total Contestan	Instalaciones (habitaciones individuales, comodidad acompañante, etc)		Trato en general		Comida (horario, tipo, intolerancias, variedad, calidad, etc)		Organización (control de visitas, distribución pacientes, etc)		Ruido (respetar descanso, personal entrando en la habitación, etc.)		Más terapia/atención psicológica	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio Murciano de Salud	58	9	15,5	8	13,8	8	13,8	5	8,6	4	6,9	4	6,9

Se especifican los incumplimientos más citados

RESUMEN DE CUMPLIMIENTOS

SALUD MENTAL - HOSPITALIZACIÓN	Porcentajes de Cumplimiento - 2021
	SMS
1. ¿Le informaron de las normas de funcionamiento de la unidad de hospitalización donde estuvo ingresado/a?	71,1
2. ¿Cómo valora la información que le dieron?	96,3
3. ¿El personal de enfermería que le atendió en el momento del ingreso se presentó?	92,9
4. ¿El personal de enfermería que le atendió en el ingreso le preguntó a usted o a su acompañante su nombre para confirmar su identidad?	92,6
5. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital?	68,9
5bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la acogida que se le hizo en el hospital? (media)	8,0
6. Durante su estancia, ¿pudo saber con facilidad si quienes le atendieron eran psiquiatras, psicólogos/as, enfermeras, auxiliares de enfermería, celadores, etc.?	84,2
7. ¿Cómo valora la limpieza de la planta de hospitalización?	93,2
9. ¿Cómo valora la comodidad de la habitación del hospital?	89,3
11. ¿Cómo valora el servicio y la calidad de la comida del hospital?	75,3
13. ¿Qué le pareció la tranquilidad que había para descansar por las noches?	72,4
15. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el/la psiquiatra?	75,3
15bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el/la psiquiatra? (media)	8,5
16. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el psicólogo/a?	79,2
16bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el psicólogo/a? (media)	8,6
17. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería?	75,0
17bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la información que le ha dado el personal de enfermería? (media)	8,5
18. ¿Cómo valora el trato que recibió del psiquiatra?	85,5
19. ¿Cómo valora el trato que recibió del psicólogo/a?	88,0
20. ¿Cómo valora el trato que recibió del personal de enfermería?	85,5
21. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su intimidad?	74,0
22. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del psiquiatra?	90,7
23. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del psicólogo/a?	89,8
24. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal de enfermería?	94,7
25. Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?	86,8
27. ¿Se resolvió de forma satisfactoria?	
28. ¿La información que le dio el personal sanitario sobre lo sucedido fue clara?	
29. ¿El personal sanitario pidió disculpas por lo sucedido?	
30. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?	66,1
30bis. ¿Cómo de seguro/a se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso? (media)	7,9
31. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital?	72,7
31bis. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con el hospital? (media)	8,1
33. Si tuviera que volver de nuevo y pudiera elegir, ¿volvería a este hospital?	82,7
34. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares?	74,3
34bis. ¿Recomendaría este hospital a sus amigos o familiares? (media)	7,7
35. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia?	71,1
35bis. ¿Cómo cree que está funcionando el Servicio Murciano de Salud en general durante la pandemia? (media)	7,9

Con trama la casilla que contiene n menor de 30 casos