

#### Introducción

La Calidad Percibida se incorpora en el año 2003 como una línea estratégica de gestión y evaluación de los centros asistenciales. En la actualidad los resultados obtenidos con el uso de los seis modelos de cuestionarios EMCA existentes, son utilizados como instrumentos importantes para conocer la valoración de la asistencia recibida por parte del paciente, así como para introducir planes de mejora concretos.

Desde el año 2002 se recoge la opinión de los pacientes que han sido atendidos en los Servicios Quirúrgicos de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud (SMS), habiendo sido entrevistados hasta la fecha más de 8.800 personas.

En este informe se presenta un resumen de los resultados más significativos de la encuesta realizada durante 2013, comparándolos en algunos casos con los obtenidos en años anteriores.







### Notas Metodológicas

Universo	Pacientes de los Servicios Quirúrgicos Hospitalarios del SMS.			
Población a estudio	Pacientes dados de alta en los Servicios Quirúrgicos, de edad igual o superior a 18 años, del SMS.			
Muestreo	Muestreo aleatorio de conveniencia, estratificado proporcional por hospital (según tasa de respuesta anterior), con arranque aleatorio, del total de pacientes dados de alta durante el periodo de estudio.			
Muestra	1.708	Nivel de confianza del 95% p=q=0,5		Error muestral: 1,34
Características de la muestra	Media edad: 60,4 ã Mu		Mujeres: 47,2%	Sin o estudios primarios: 55,4%
Tasa de respuesta	35%			
Herramienta	Cuestionario EMCA de Calidad Percibida y Satisfacción con los Servicios de Atención Quirúrgica.			
Administración	Correo postal al alta, con franqueo en destino.			
Periodo de Estudio	Del 8 de abril al 30 de junio de 2013			







#### Confort

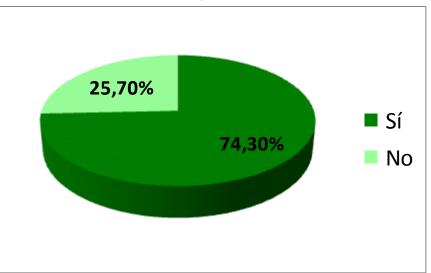
Ningún problema con la comida	49,1%
Las instalaciones en buenas condiciones	57,0%







Recibieron información al ingreso sobre las normas de funcionamiento del mismo



#### Información

Información durante la estancia	86,8%
Información al alta	88,6%







### **Consentimiento Informado**

Recibieron el documento	97,1%
Les explicaron el documento	85,4%
Tuvieron tiempo de leerlo con detenimiento	81,9%
Tras la firma, les entregaron copia del mismo	78,9%







### Identificación del personal

Facilidad para identificar al personal	80,3%
El personal se identificaba ante el paciente	57,9%







# Facilidad para entender las respuestas

Del personal Médico	89,2%
Del personal de Enfermería	89,2%







# Percepción de fallos en tratamiento, pruebas o cuidados

Ningún fallo durante la estancia

85,6%







Satisfacción con los profesionales	Profesionalidad (muy buena y buena)	Trato (muy bueno y bueno)
Personal Médico	94,2%	93,5%
Personal de Enfermería	94,5%	92,9%
Auxiliares de Enfermería	91,8%	89,6%
Celadores	93.4%	94,2%
Personal de Limpieza	92,2%	92,5%







### Resultados globales

Satisfacción media con el Hospital	8,4
Si pudieran elegir volverían al mismo Hospital	98,3%
Recomendarían el Hospital	95,1%







# Evolución de la Satisfacción media con los Servicios Quirúrgicos 2002-2013

