

Encuesta de Satisfacción de Pacientes en Internación

Edición 2018

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes internados en relación a un conjunto de variables:

- ✓ Trato recibido en la oficina de admisión
- ✓ Tiempos de espera
- ✓ Trato recibido por el equipo médico y por el equipo de enfermería
- ✓ Limpieza y comodidad de las instalaciones
- ✓ Calidad de la comida de la institución

En 2017, se lanzó una *prueba piloto* de la encuesta en **formato online**

formato ONLINE



Del piloto participaron

8 instituciones

↳ **7** en papel y online
↳ **1** exclusivamente online

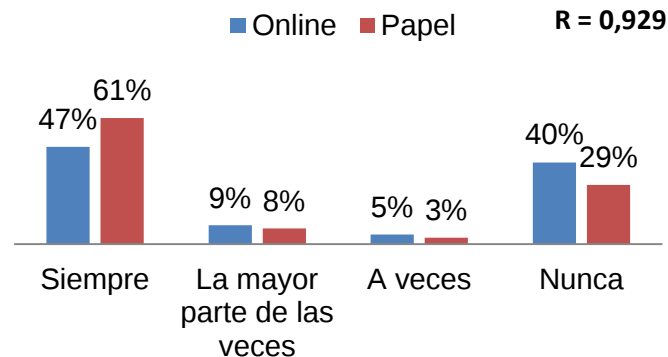
formato PAPEL

35 participantes

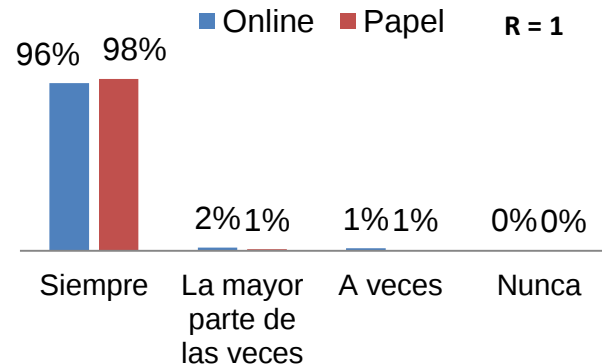
Encuesta en papel vs. encuesta online

	ONLINE	PAPEL	Var %
Calificación Promedio	9,09	9,24	-1,7%

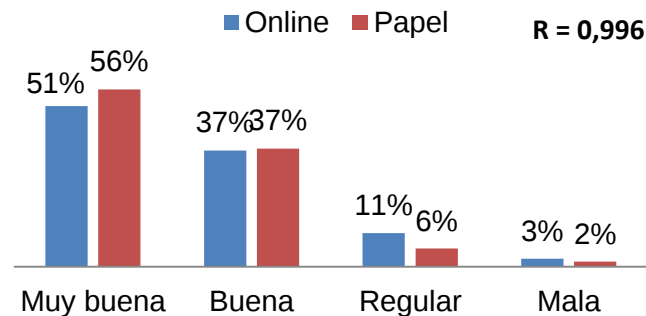
¿Alguien le informó sobre los posibles efectos adversos que tendría un nuevo medicamento administrado?



¿Los médicos lo trataron con cortesía y respeto?



¿Su opinión sobre la comida de la institución es?



VENTAJAS DE MODALIDAD ONLINE

- ✓ No se utiliza papel: ***menos costos y más ecológico***
- ✓ No es necesario dedicar tiempo y recursos a traslado de formularios y tabulación: ***más económico y más rápido***
- ✓ Se respeta más acabadamente la metodología propuesta por HCAPS, institución en la que se basa nuestra encuesta, que propone que la encuesta sea ***autocompletada y entregada 48 horas después del egreso***
- ✓ Se ***evitan sesgos*** relacionados con el hecho de encontrarse físicamente en la institución a la hora de completar el formulario
- ✓ En la **Sección Sugerencias** se cuenta con las respuestas completas (sin recodificación): ***mayor riqueza de información***

Metodología papel

- ✓ Cada institución participante deberá entregar 100 encuestas durante este período de tiempo y registrar la tasa de respuesta de las mismas.
- ✓ Pedimos consecutividad hasta el caso 100, para reducir los sesgos.
- ✓ La Encuesta será entregada en la Admisión del Paciente.
- ✓ Cada Encuesta contará con un Instructivo para el paciente, donde se aclara cuál es el objetivo y se explica que será devuelta a la enfermera al retirarse de la institución.
- ✓ Se entregará la Encuesta a todos aquellos que vayan a permanecer al menos una noche internados y deberán ser pacientes adultos. Excluye obstetricia y cirugía ambulatoria.
- ✓ Enviar las 100 encuestas respondidas a la oficina de Adecra+Cedim, Montevideo 451, piso 10.

Metodología online

- ✓ El relevamiento se realiza en GoogleForms. Es necesario tener una cuenta de gmail para gestionarlo.
- ✓ Luego de la confirmación de la participación online, le generaremos un formulario específico para su institución y le enviaremos el acceso a la misma.
- ✓ Desde de la institución se enviará el email con la Encuesta 48hs después del alta a todos aquellos pacientes adultos que permanecieron al menos una noche internados. Excluye obstetricia y cirugía ambulatoria.
- ✓ Obtener al menos 100 encuestas respondidas.
- ✓ Calcular tasa de respuesta.

$$\text{Tasa de respuesta} = \frac{\text{Cantidad de encuestas respondidas}}{\text{Cantidad de encuestas enviadas/entregadas}}$$

Además aprovechamos para invitarlos enfáticamente a que incorporen este formulario **durante todo el año.**

Para obtener la ***comparabilidad***:

- ✓ anual para su institución
- ✓ durante el periodo de relevamiento de este operativo respecto al promedio de instituciones de Adecra+Cedim.

Fecha de relevamiento: lunes 13 de agosto hasta el viernes 14 de septiembre de 2018, inclusive.

¡PRÓXIMAMENTE!

Encuestas de

Emergencia

Ambulatorio