

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN PACIENTES DE INTERNACIÓN

Resultados 2019

Rocío Quiroga

Investigaciones Económicas Adecra+Cedim

rocio@adecra.org.ar

Por quinto año consecutivo, se realiza el estudio de satisfacción de pacientes en internación

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO:

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

- ✓ Admisión
- ✓ Comunicación y cuidado de médicos y enfermeros
- ✓ Ambiente y experiencia general en la institución

La modalidad del relevamiento es opcional. Se puede participar con el **formulario online** o con el **formulario en papel**.

Metodología papel

- Cada institución participante deberá entregar 100 encuestas durante este período de tiempo.
- 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.
- Enviar Tasa de respuesta = $(\text{cantidad de encuestas respondidas}) / (\text{cantidad de encuestas entregadas})$.

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.
- Se enviará el email con la Encuesta después del alta a todos aquellos pacientes adultos que permanecieron al menos una noche internados. Excluye obstetricia y cirugía ambulatoria.
- Enviar Tasa de respuesta = $(\text{cantidad de encuestas respondidas}) / (\text{cantidad de encuestas enviadas por email})$.

Fecha de relevamiento: lunes 12 de agosto hasta el viernes 13 de septiembre de 2019, inclusive.

Utilizar la **modalidad ONLINE** porque:

- ✓ 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 Comentarios** se cuenta con las respuestas completas (sin recodifiación): **mayor riqueza de información**
- ✓ 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**

Recomendamos enfáticamente incorporar el relevamiento de forma continua durante todo el año.

De esta manera, podrán **compararse** con el **promedio Adecra+Cedim** para el momento del año donde se realiza el estudio y **contra sígo mismos** durante todo el año.



TIPO DE ESTUDIO

Estudio de diseño cuantitativo
no probabilístico



COBERTURA

Instituciones médicas con
internación del país



**INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN**

Cuestionario autoadministrado
con una duración aproximada de
10 minutos



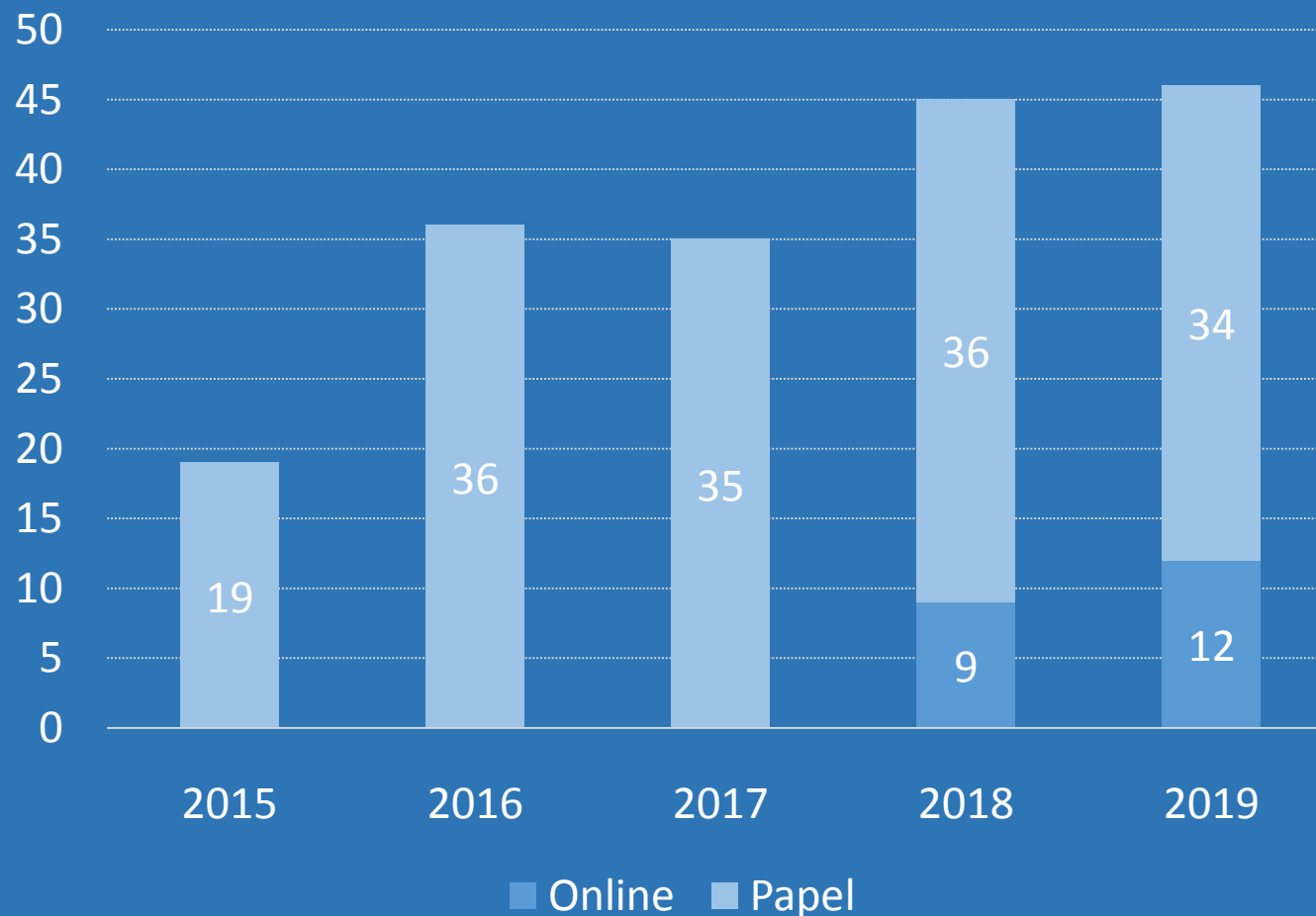
PERÍODO DE RELEVAMIENTO

agosto/septiembre 2019



UNIDAD DE ANÁLISIS

Pacientes mayores de 18 años
internados en áreas de
Internación General, Terapia
Intensiva y Unidad Coronaria




45%
 entre 2015 y 2019



Tasa de respuesta
promedio

PAPEL

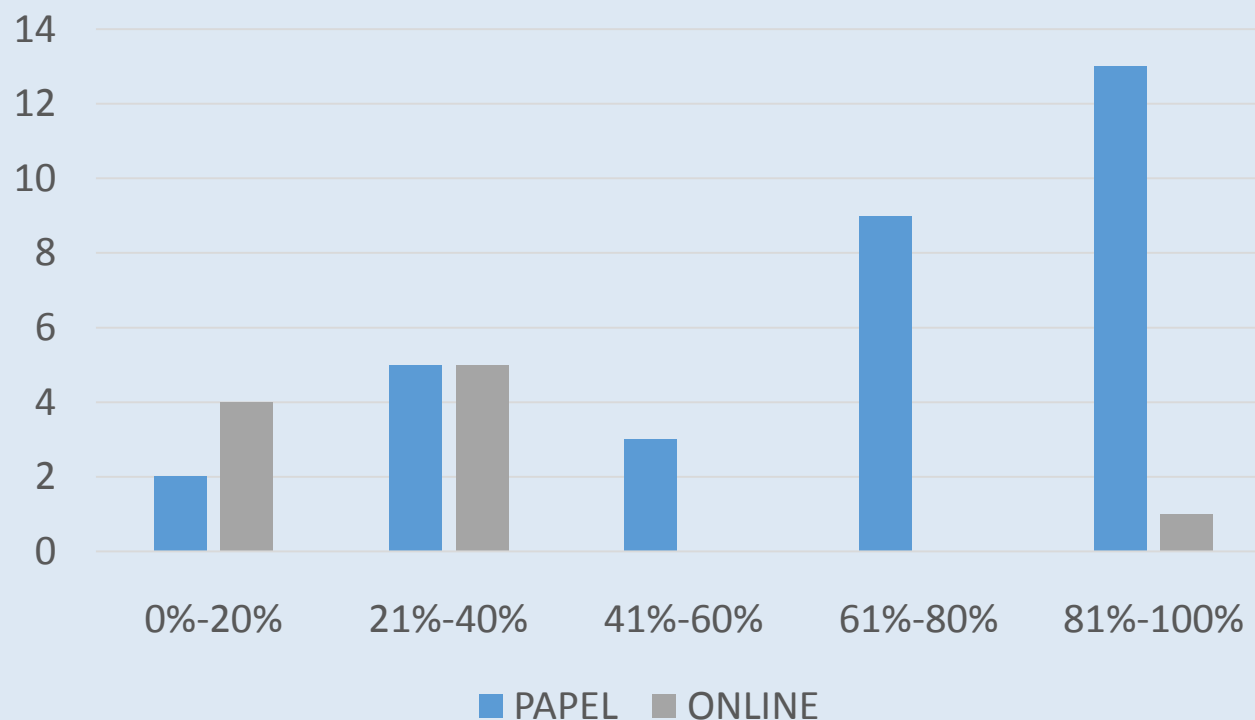
68%



Tasa de respuesta
promedio

ONLINE

29%



4 participantes
no enviaron su tasa
de respuesta

Papel

	Cantidad de formularios respondidos promedio	Porcentaje de instituciones que enviaron 100 o más respuestas
2015	74	26%
2016	79	47%
2017	99	77%
2018	94	69%
2019	89	57%

Online

	Cantidad de formularios respondidos promedio	Porcentaje de instituciones que enviaron 100 o más respuestas
2018	86	67%
2019	81	33%

// Para evitar que algunas instituciones estén **sub o sobrerrepresentadas** en la muestra se procedió a ponderar por su peso:

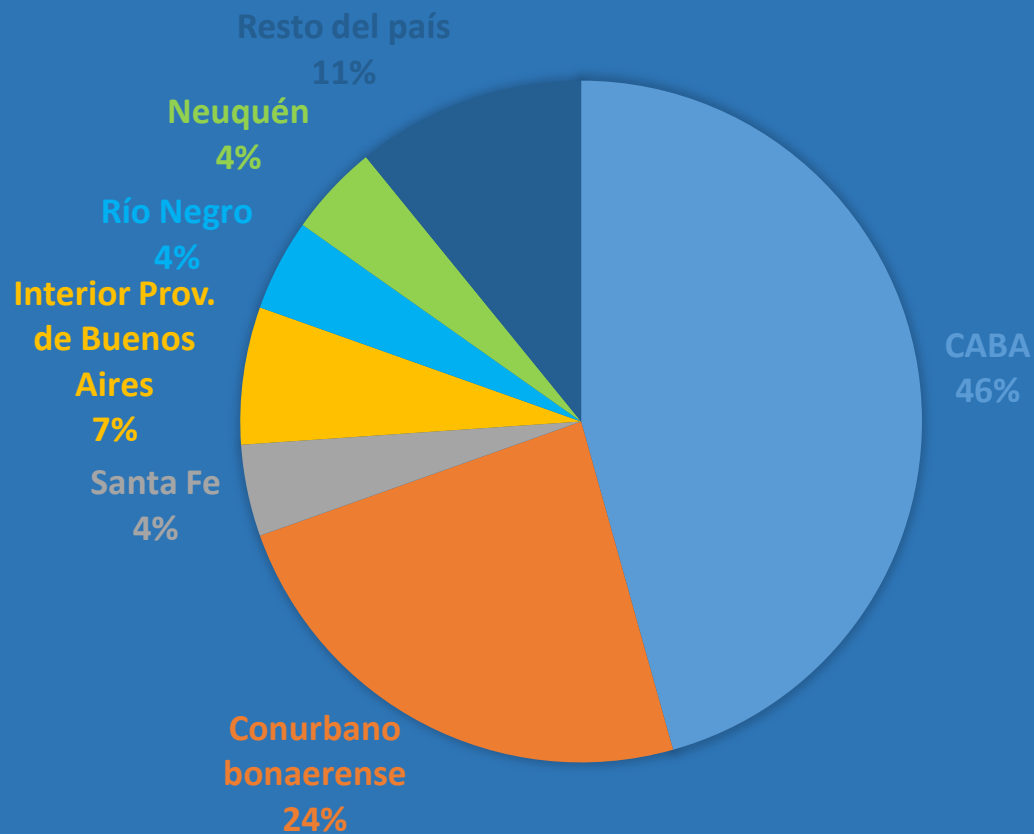
$$100 / n_x$$

donde **n** es cantidad de respuestas enviadas por la institución **X**.

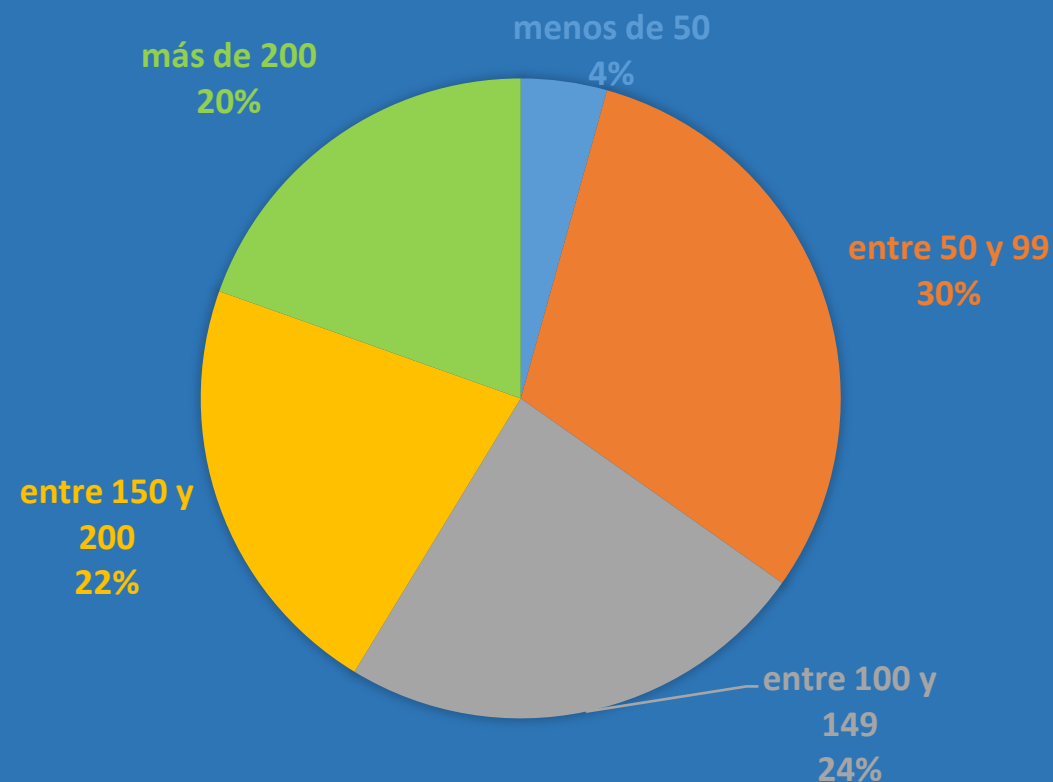
De esta manera cada institución tiene el mismo peso.

1. Clínica Bazterrica
2. Clínica del Sol
3. Clínica Modelo de Lanús
4. Clínica Pergamino
5. Clínica Santa Isabel
6. Hospital Italiano de La Plata
7. Hospital Privado de Rosario
8. Hospital Universitario Austral
9. IADT
10. ICBA
11. Sanatorio Finochietto
12. Sanatorio Las Lomas

1. Casa Hospital San Juan de Dios
2. CEMIC Pombo
3. CEMIC Saavedra
4. Clínica Bessone
5. Clínica Cruz Celeste
6. Clínica del Niño Quilmes
7. Clínica La Pequeña Familia
8. Clínica Modelo de Morón
9. Clínica Olivos
10. Clínica Pasteur
11. Clínica Privada Monte Grande
12. Clínica y Maternidad Suizo Argentina
13. Clínica Zabala
14. Corporación Médica de General San Martín
15. Fundación Favaloro
16. Fundación Médica Río Negro y Neuquén
17. Hospital Español de Mendoza
18. Hospital Italiano de Córdoba
19. IMAC
20. Instituto Alexander Fleming
21. Instituto Quirúrgico del Callao
22. Policlínico Modelo Cipolletti
23. Policlínico Neuquén
24. Sanatorio Adventista del Plata
25. Sanatorio Agote
26. Sanatorio Altos de Salta
27. Sanatorio Anchorena
28. Sanatorio Colegiales
29. Sanatorio de Los Arcos
30. Sanatorio Garay
31. Sanatorio Itoiz
32. Sanatorio Mater Dei
33. Sanatorio Pasteur
34. Sanatorio San Lucas

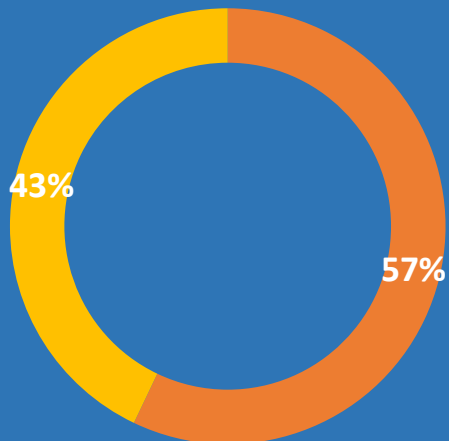


Según región



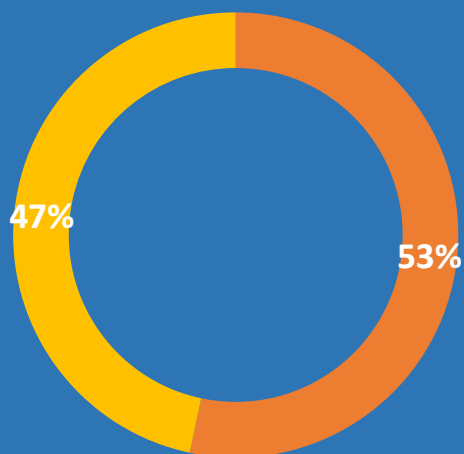
Según cantidad de camas

Género



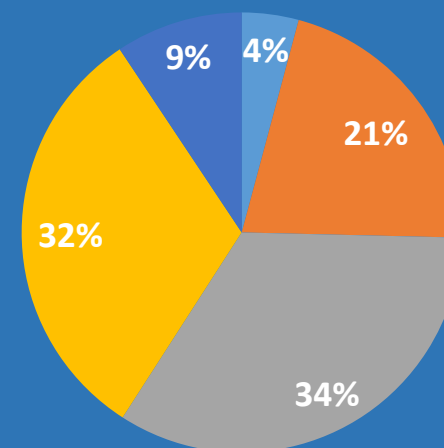
■ Femenino ■ Masculino

Online

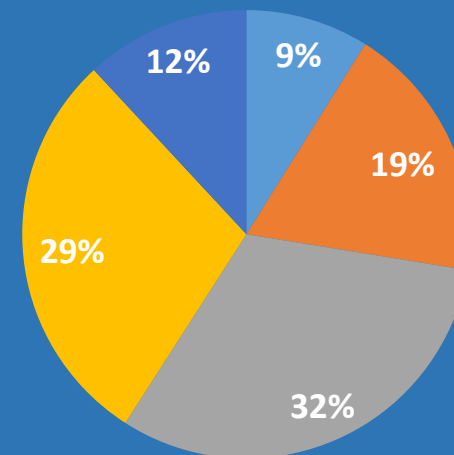


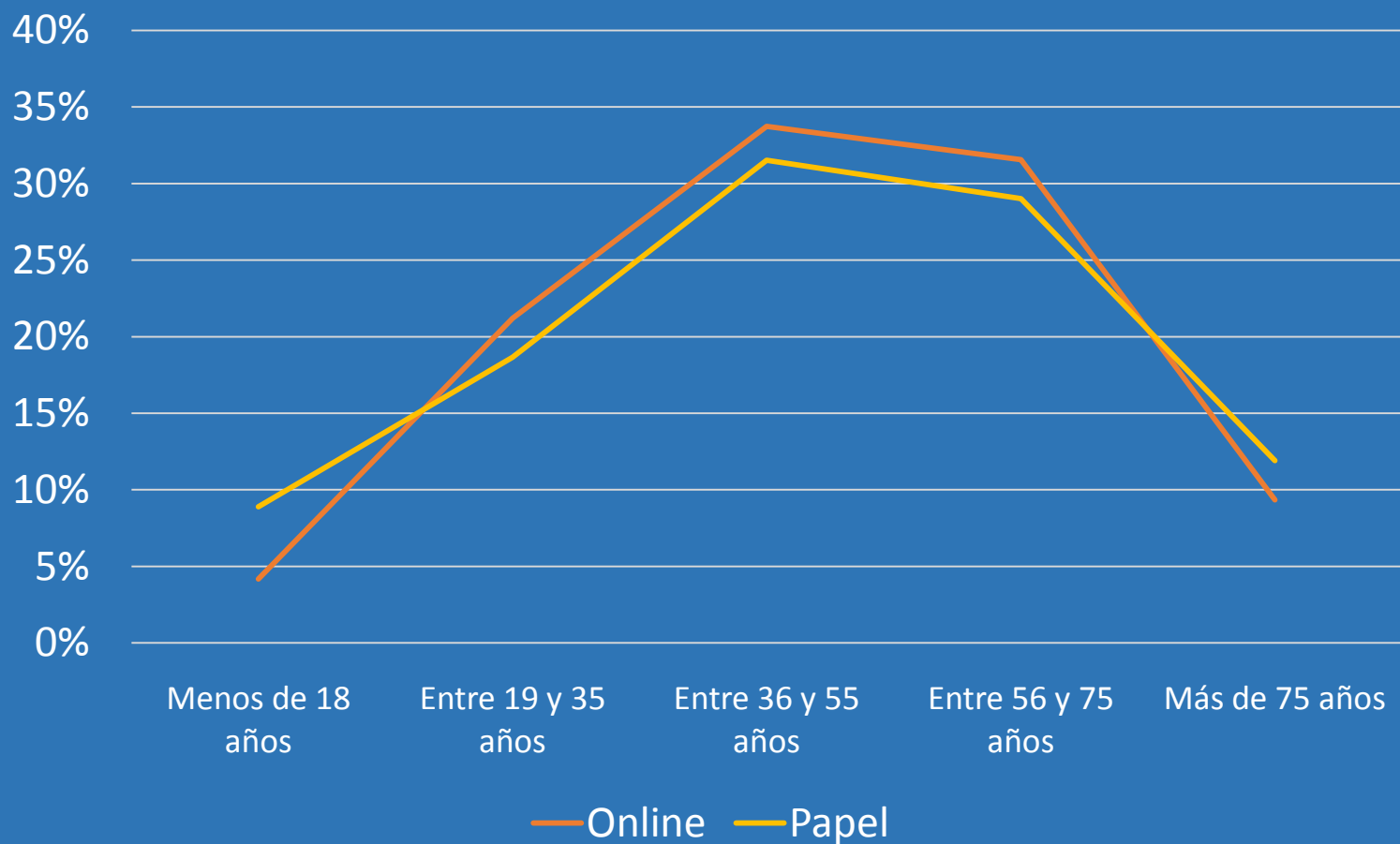
Papel

Edad

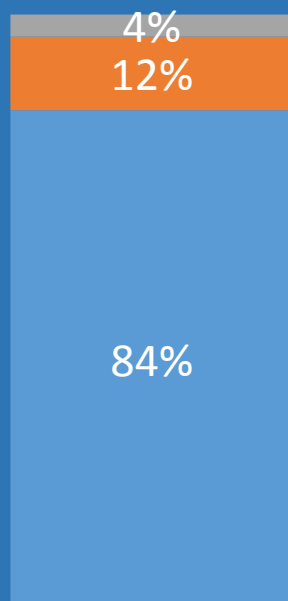


■ Menores de 18 ■ entre 18 y 35 ■ entre 36 y 55 ■ entre 56 y 75 ■ mayores de 75

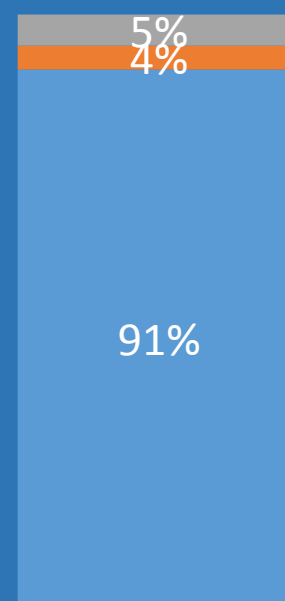




Online



Papel

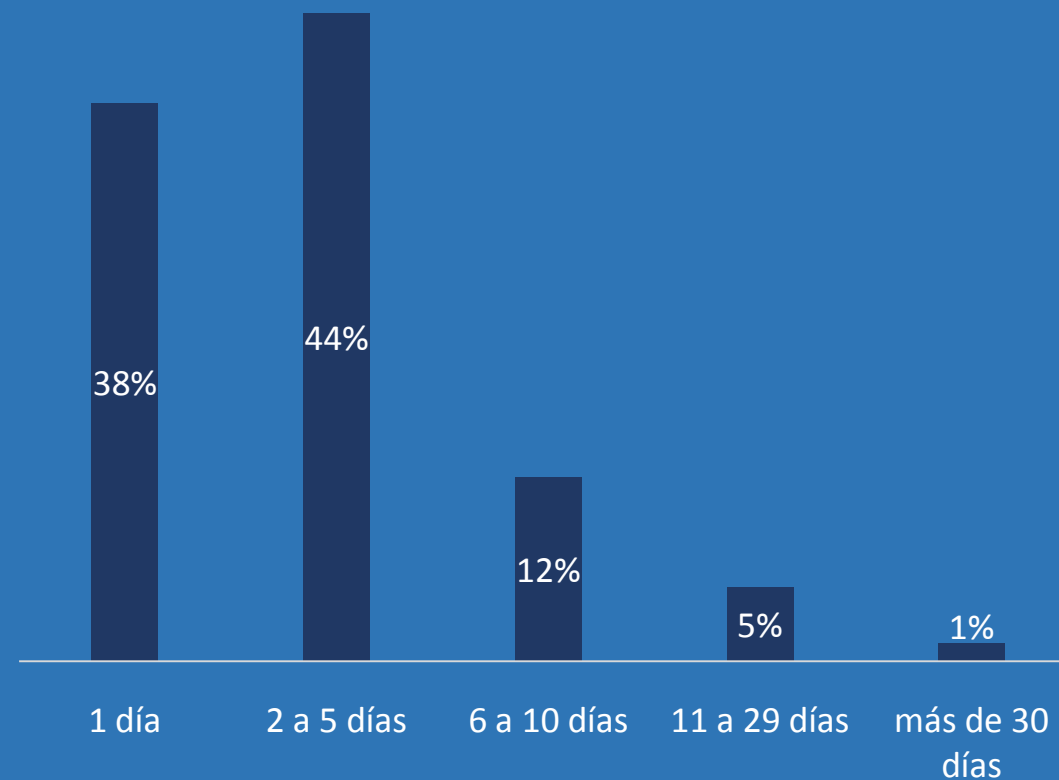
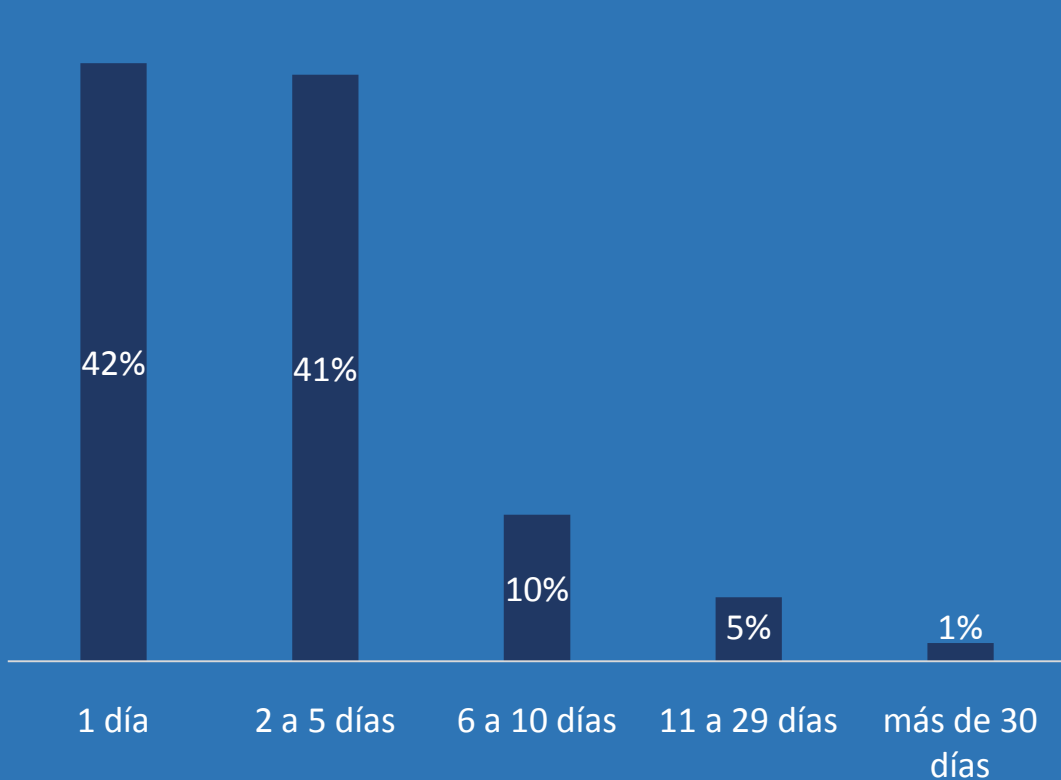


■ Internación general ■ UCO ■ UTI

Online

DÍAS DE INTERNACIÓN

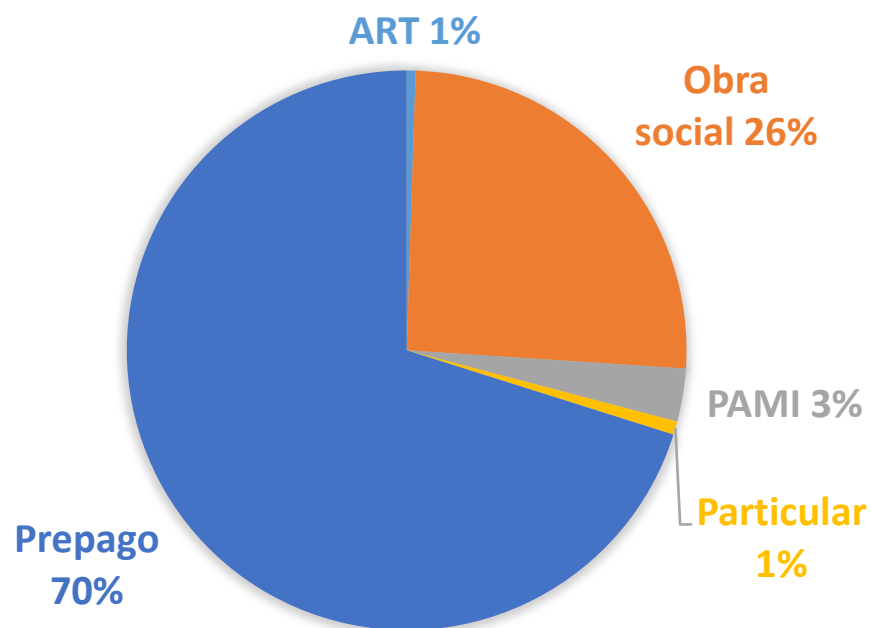
Papel



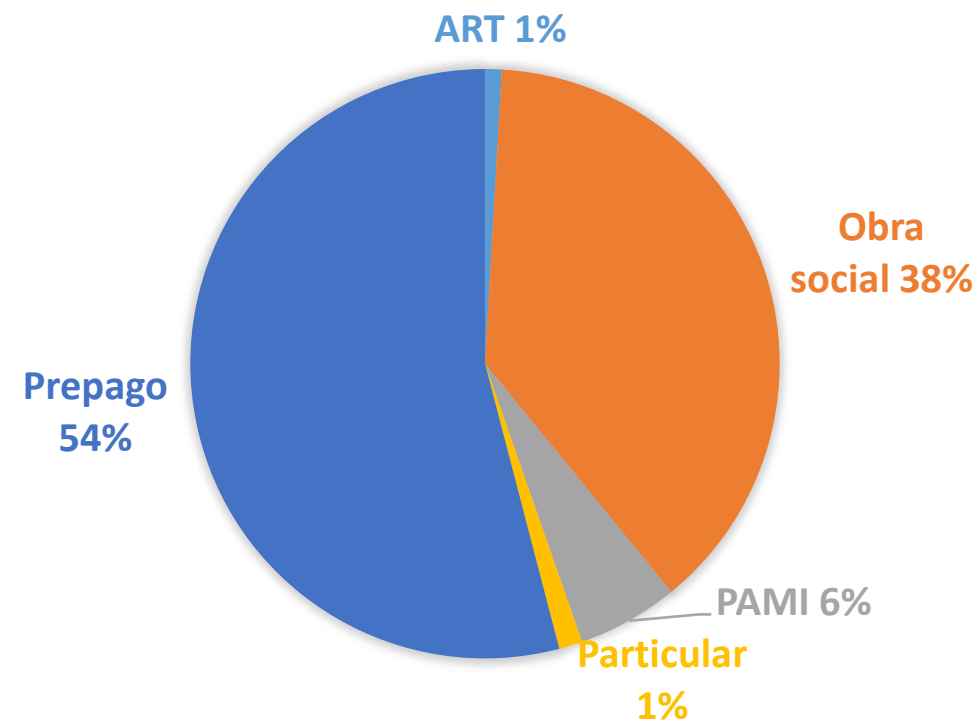
Promedio online: 3,7 días

Promedio papel: 4,0 días

Online



Papel



COBERTURA MÁS FRECUENTE

Prepaga	
OSDE	35%
Swiss Medical	20%
Omint	8%
Accord Salud	6%
Galeno	5%
Medifé	3%

TOP 6
concentra **78%**
del mercado Prepago

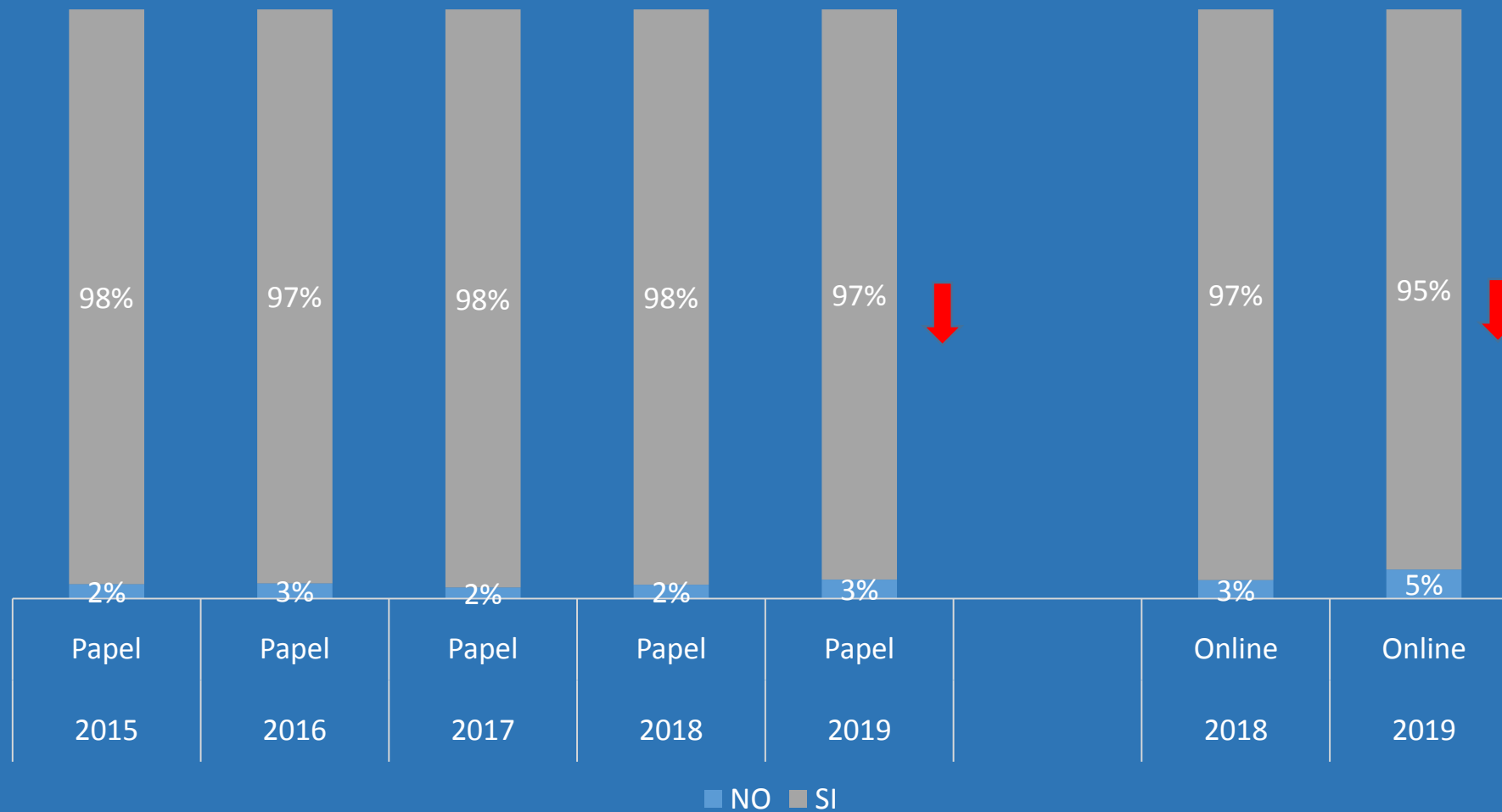
Obra Social	
IOMA	20%
Unión Personal	10%
ISSN	6%
OSECAC	4%
OSEP	3%
IAPOS	3%

TOP 6
representa el **46%**
del mercado de Obras Sociales

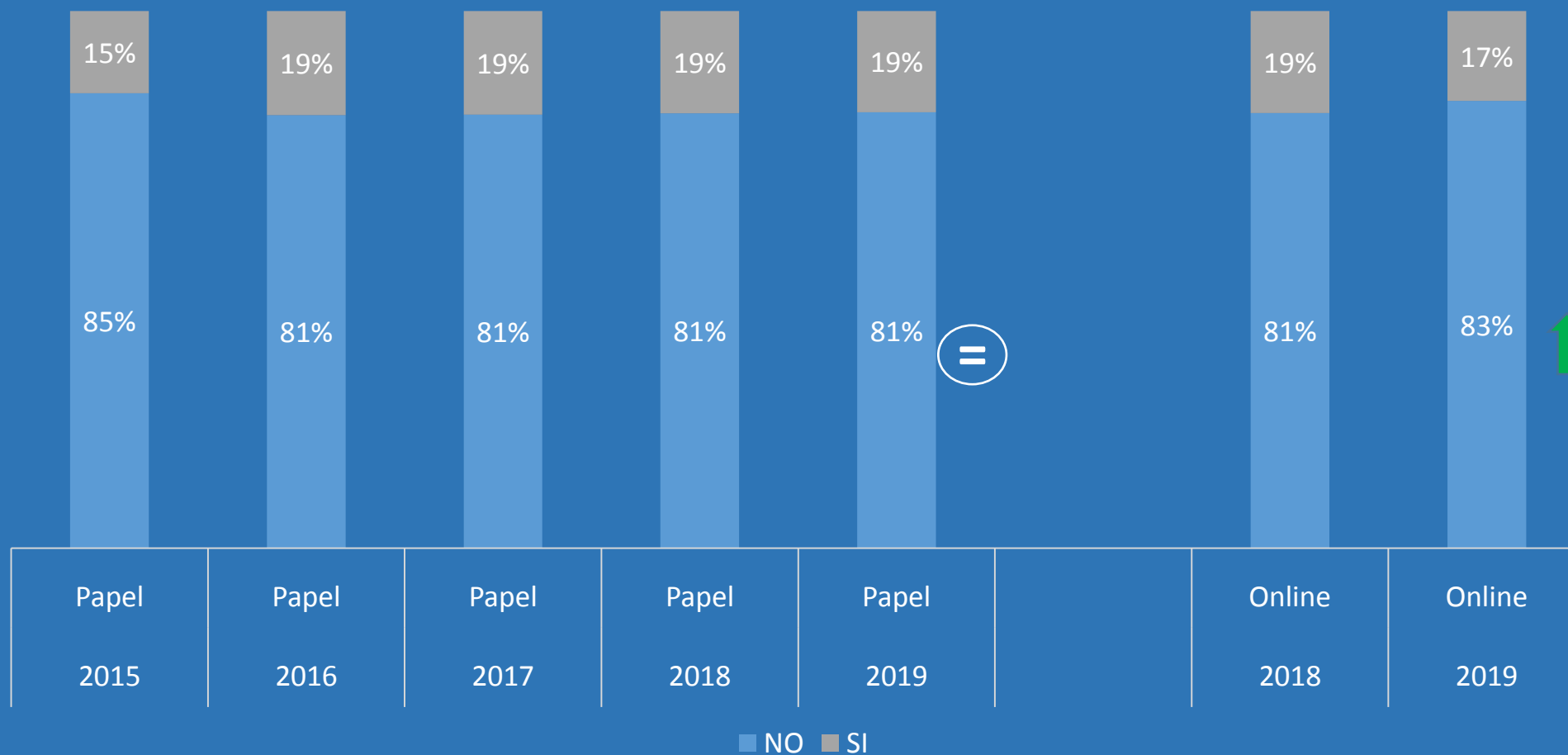
MERCADO MÁS DISPERSO



¿Está conforme con el trato recibido por la oficina de admisión?



¿Considera que el tiempo de espera fue excesivo?



Tiempo de espera en minutos:

	Papel	Online
2015	62	
2016	90	
2017	71	
2018	74	82
2019	82	76

Tiempo de espera en minutos según si considera que el tiempo de espera fue excesivo

Sí fue excesivo

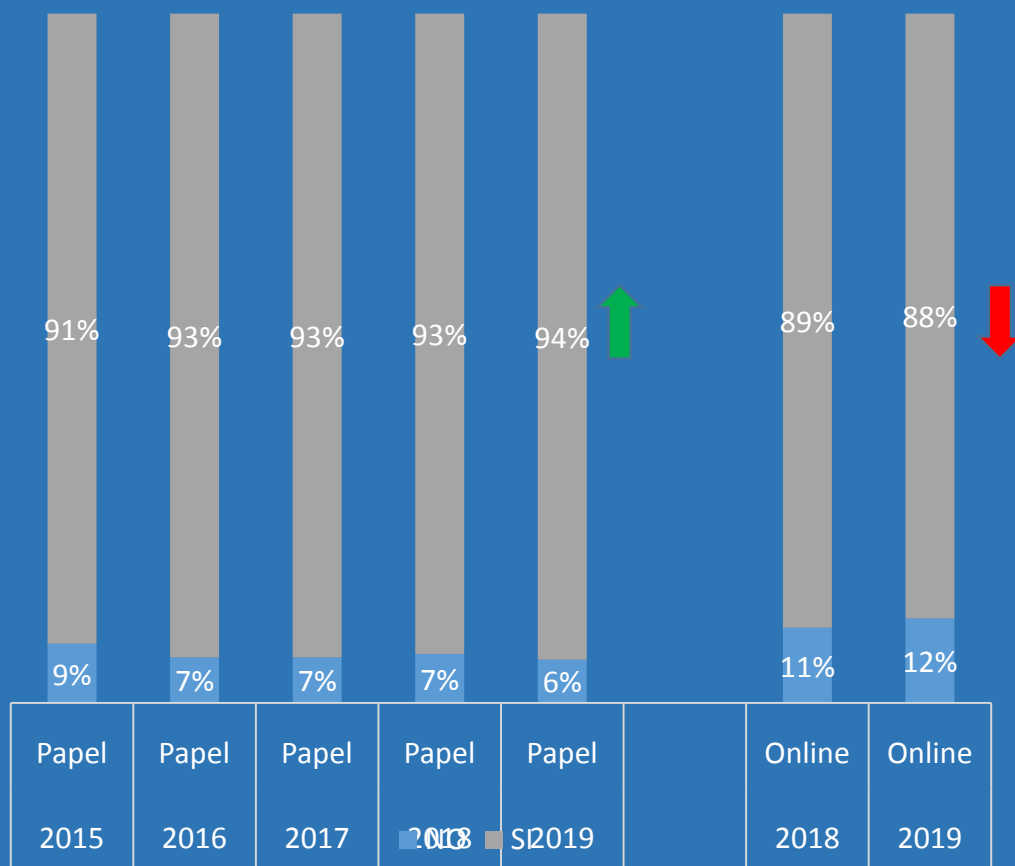
	Papel	Online
2015	226	
2016	257	
2017	230	
2018	215	259
2019	212	270

No fue excesivo

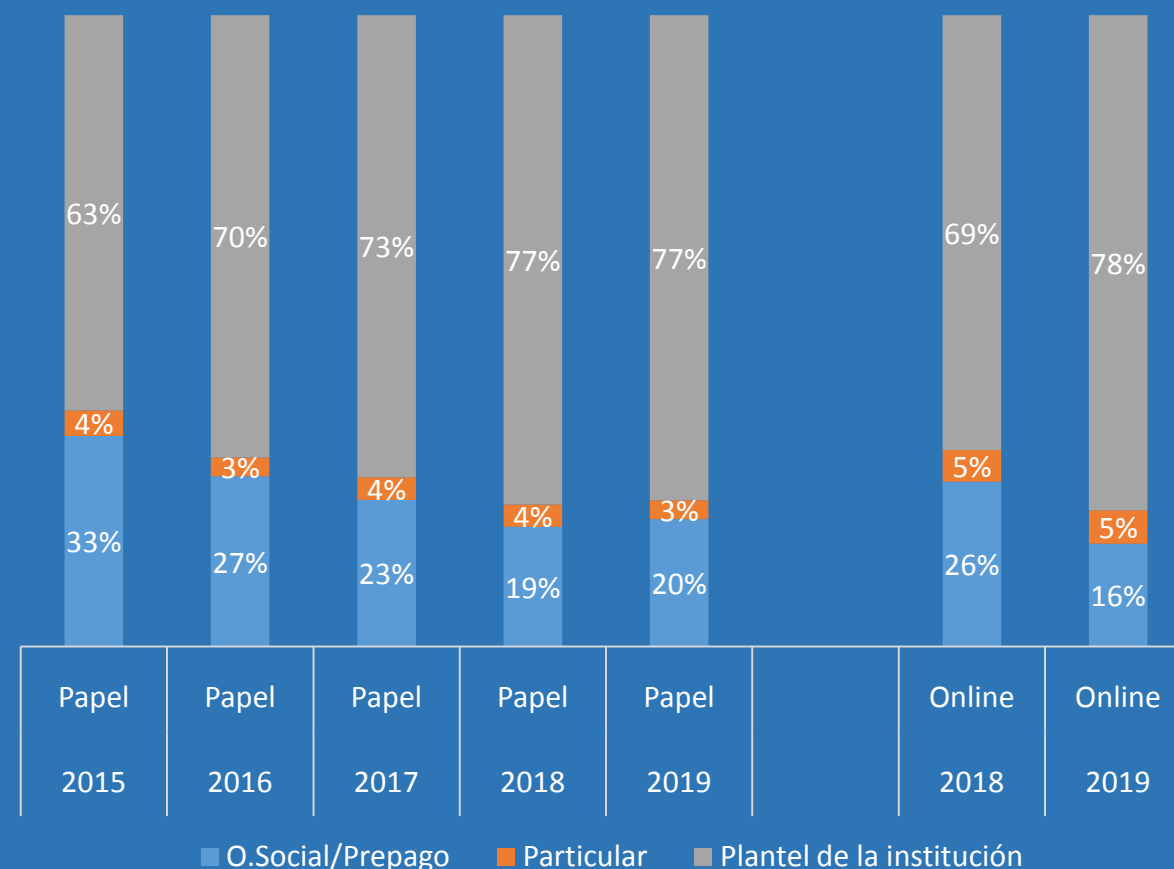
	Papel	Online
2015	30	
2016	40	
2017	30	
2018	31	38
2019	43	39



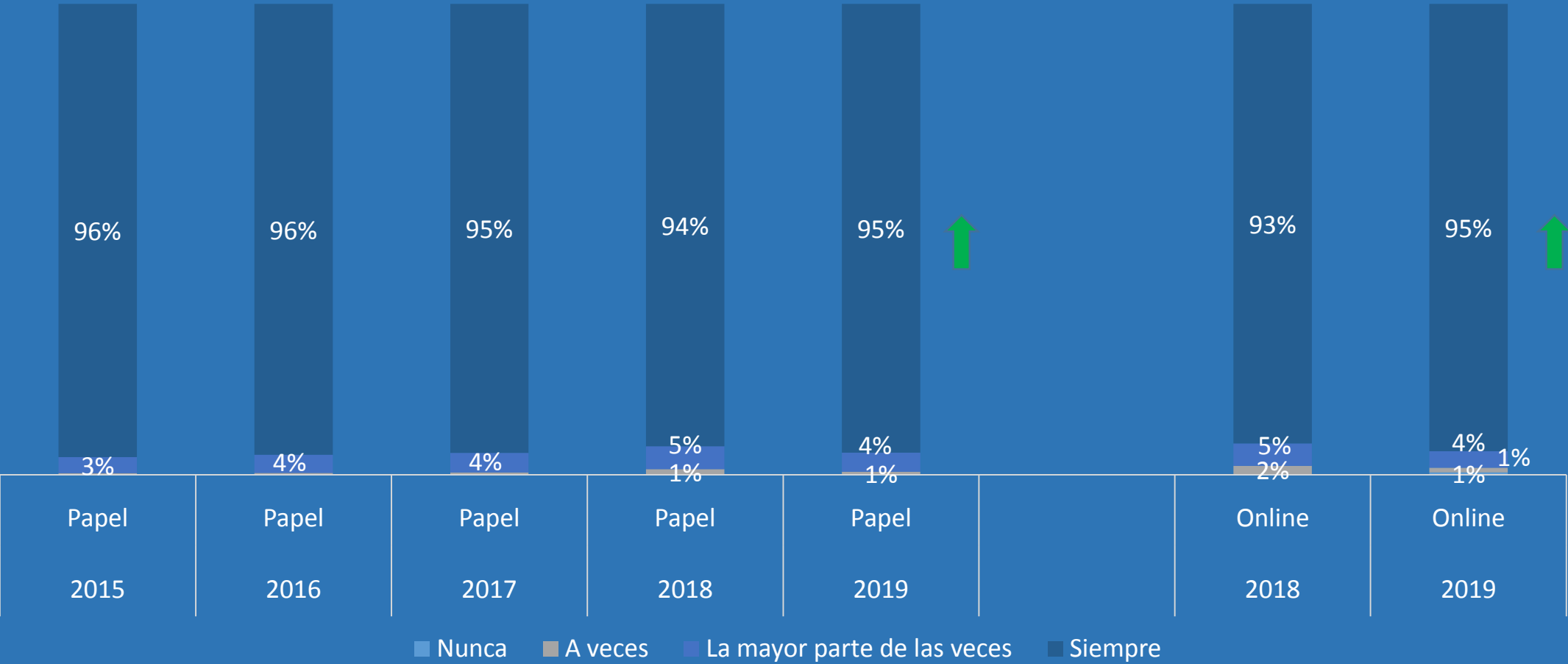
¿Pudo identificar al médico responsable de su seguimiento durante la internación?



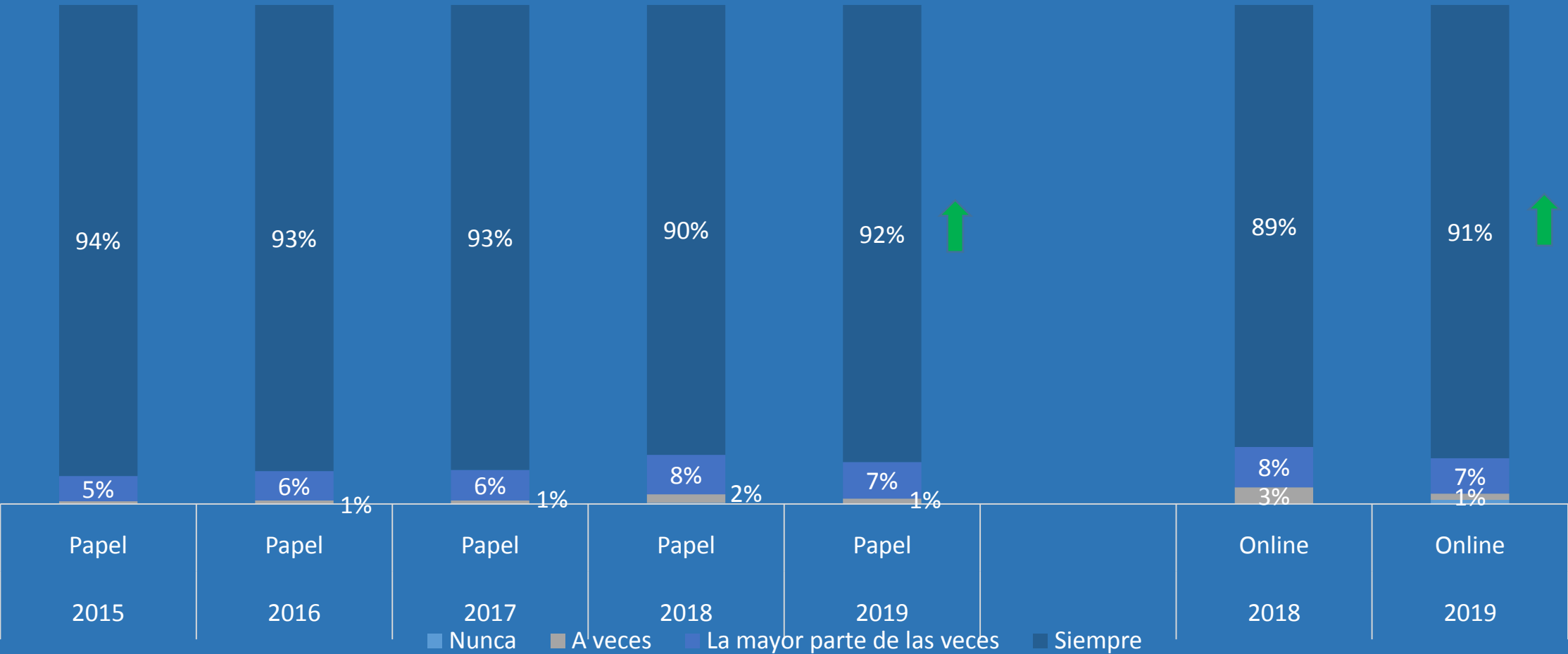
Su médico pertenecía a:



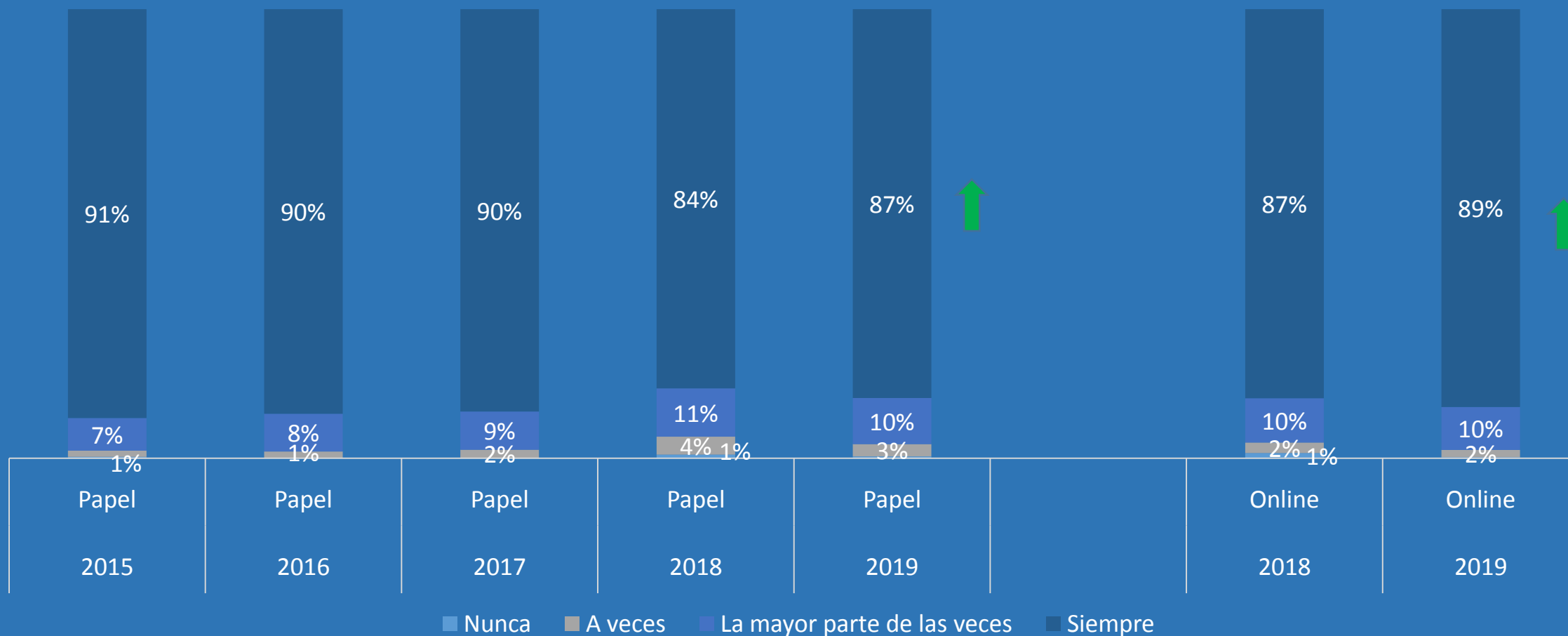
¿Los médicos lo trataron con cortesía y respeto?



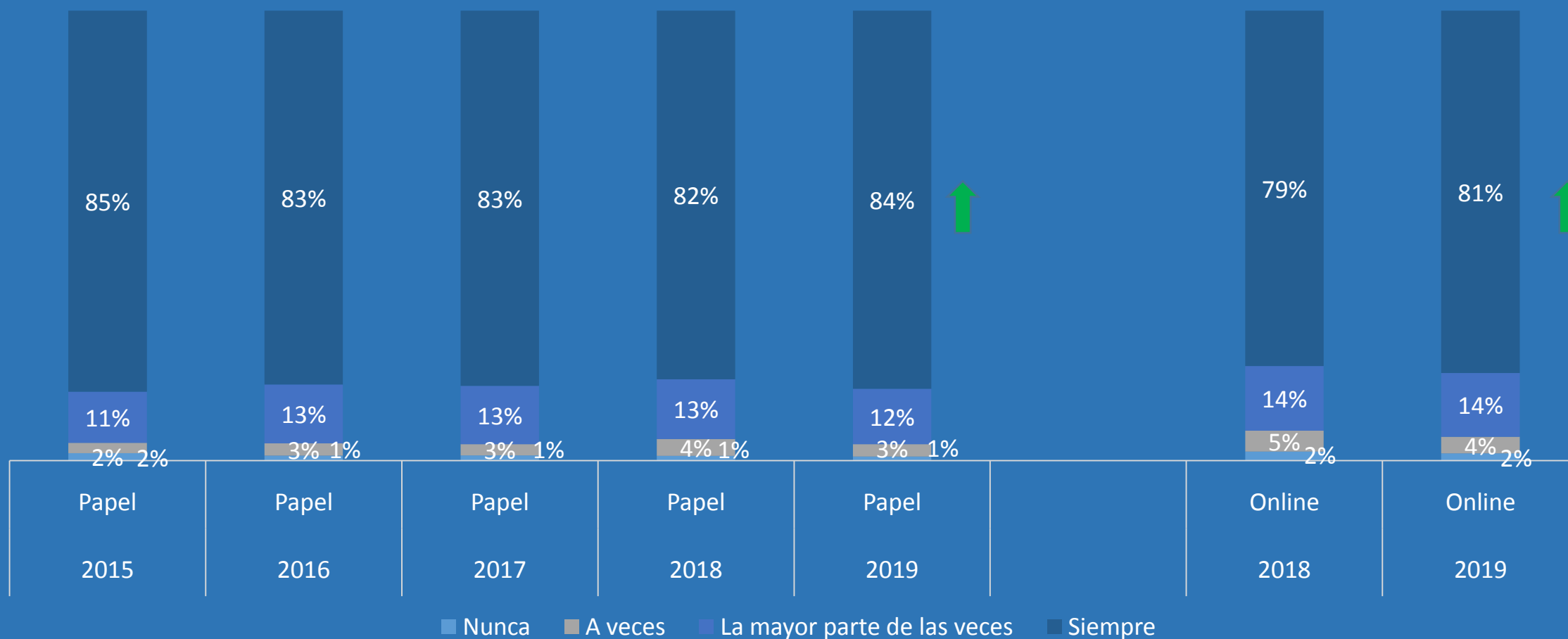
¿Los médicos lo escucharon con atención?



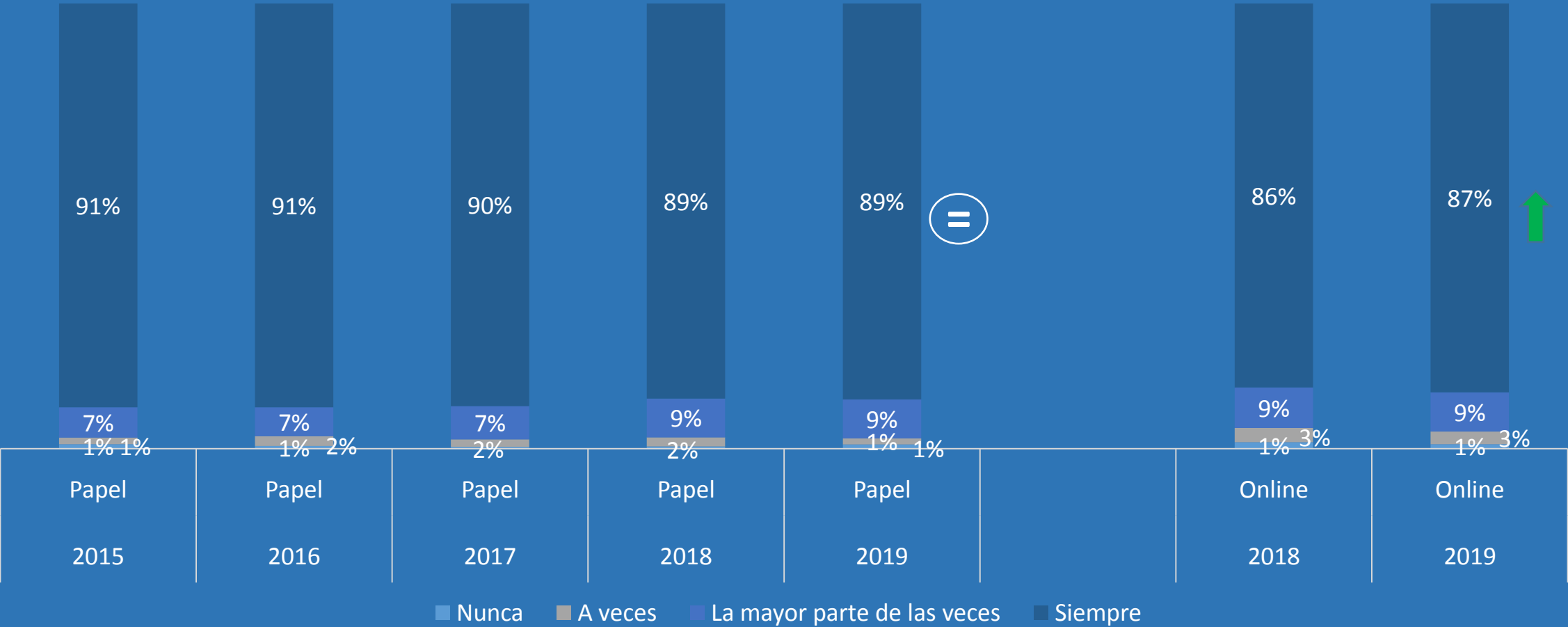
¿Los médicos le explicaron las cosas en forma clara?



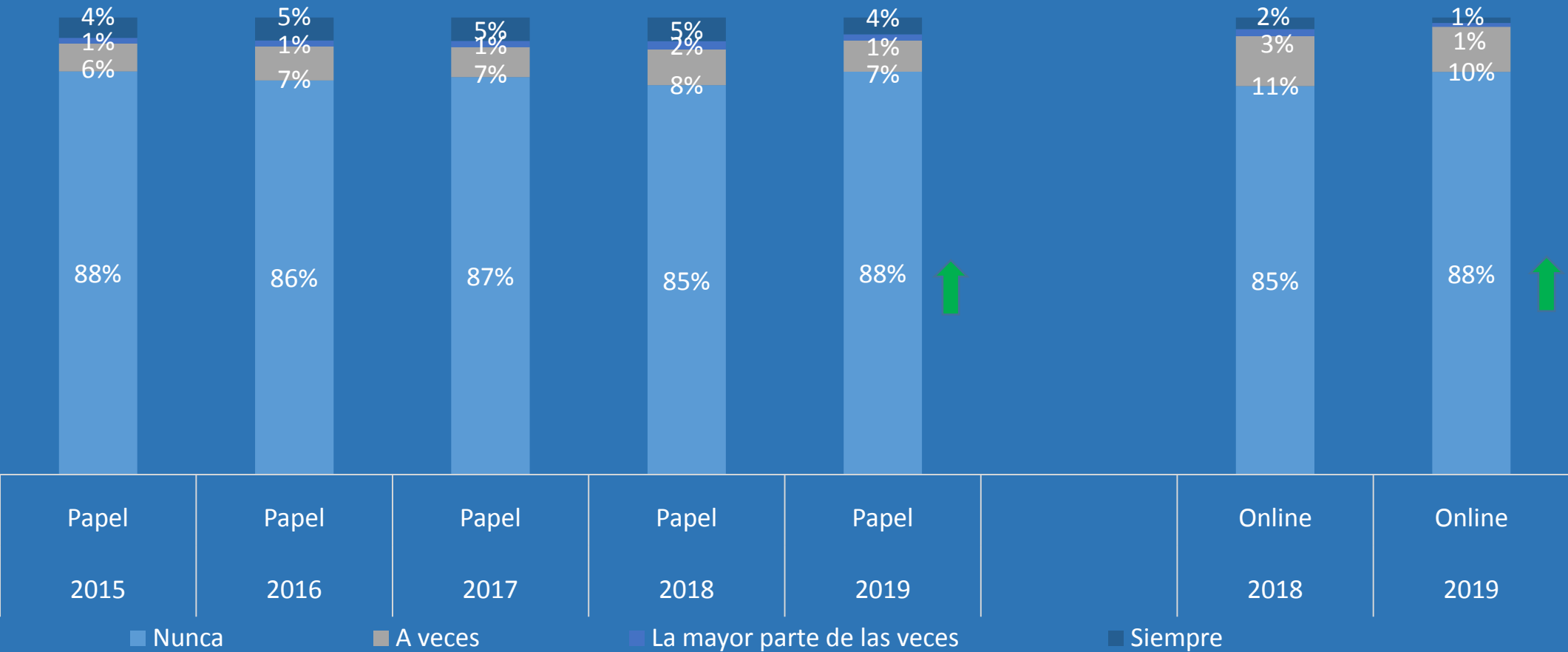
¿Se sintió participe de las decisiones tomadas?



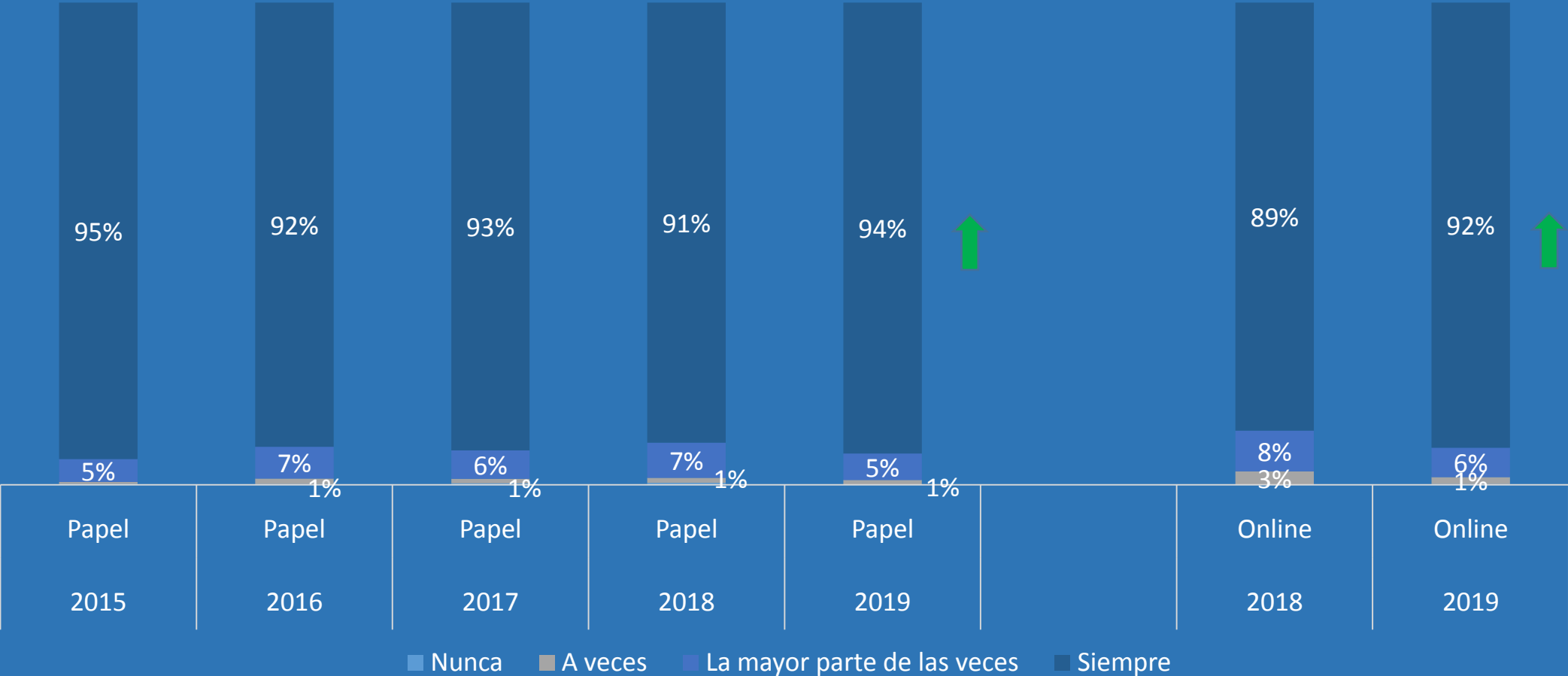
¿Sintió respetada su privacidad durante la internación?



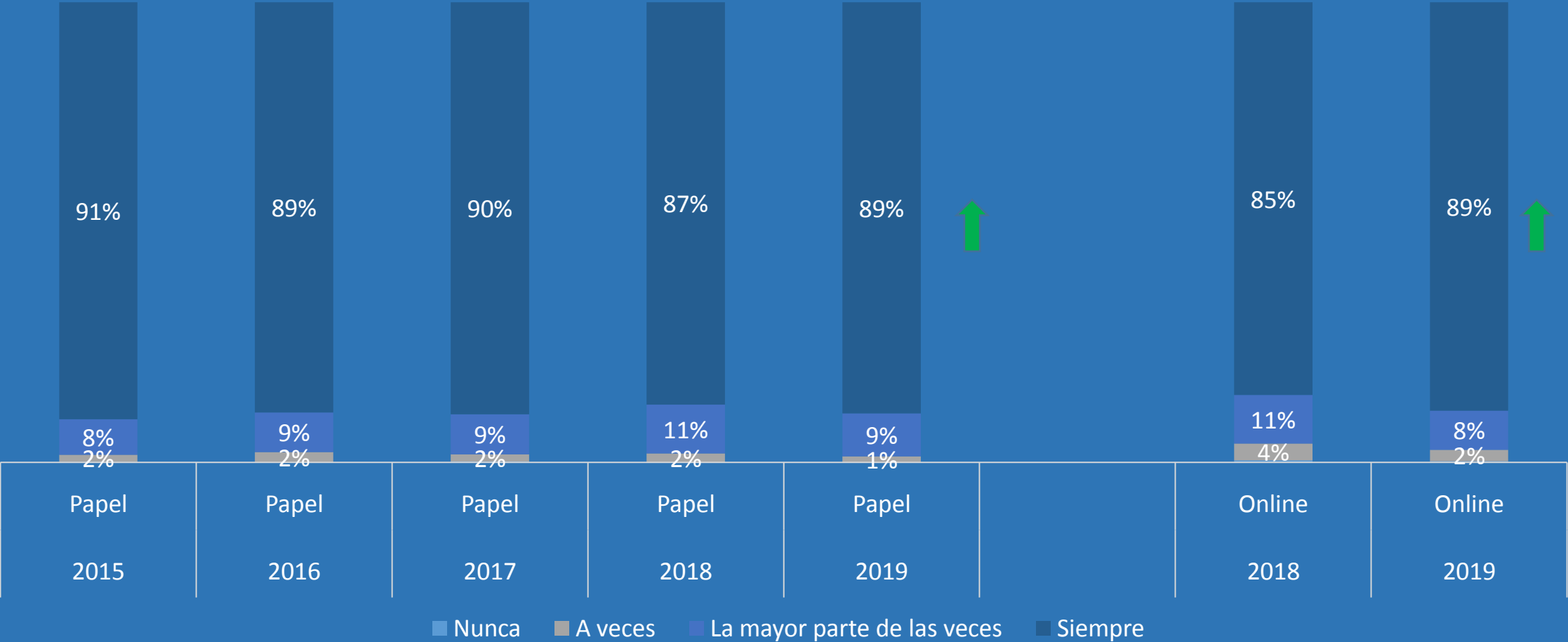
¿Le ocurrió alguna vez que, durante su internación, un médico o enfermero le indicó algo distinto a lo señalado por otro médico o enfermero?



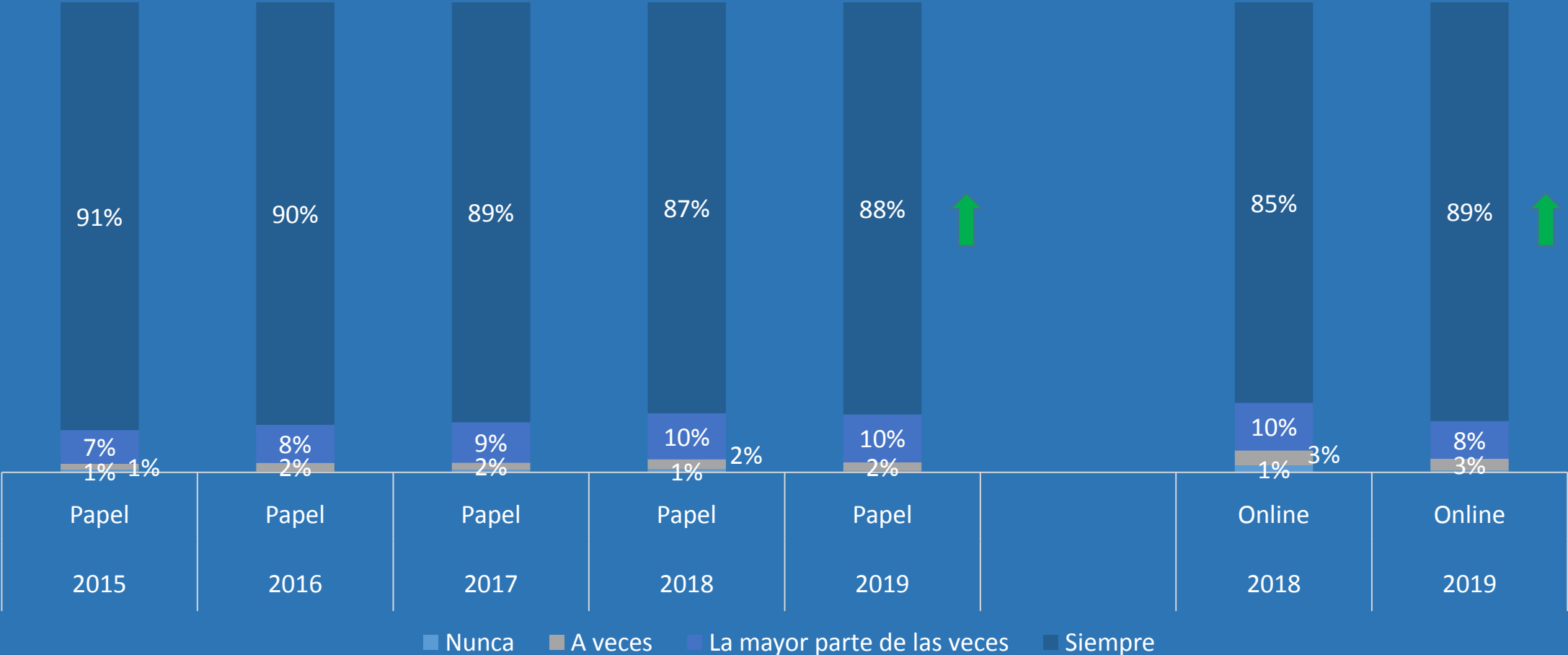
¿Los enfermeros lo trataron con cortesía y respeto?



¿Los enfermeros lo escucharon con atención?

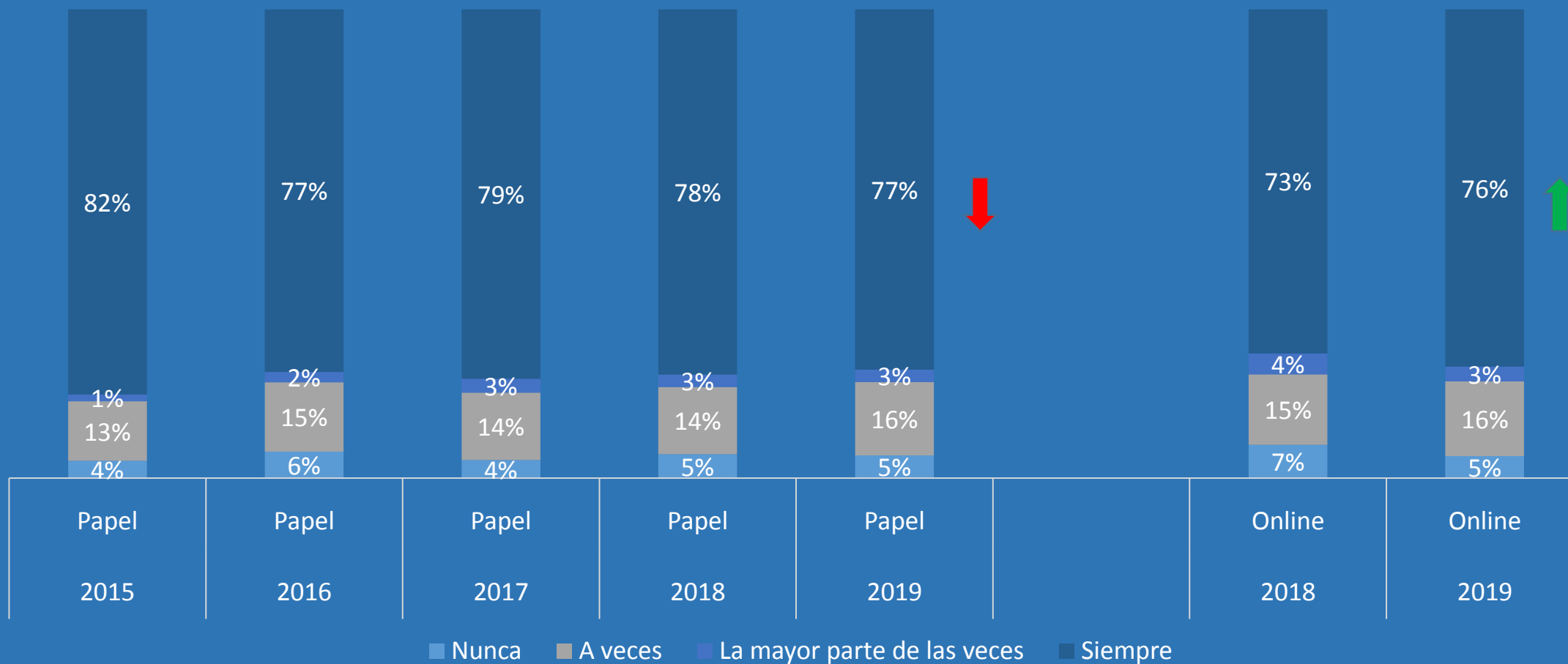


¿Los enfermeros le explicaron las cosas de una forma entendible?

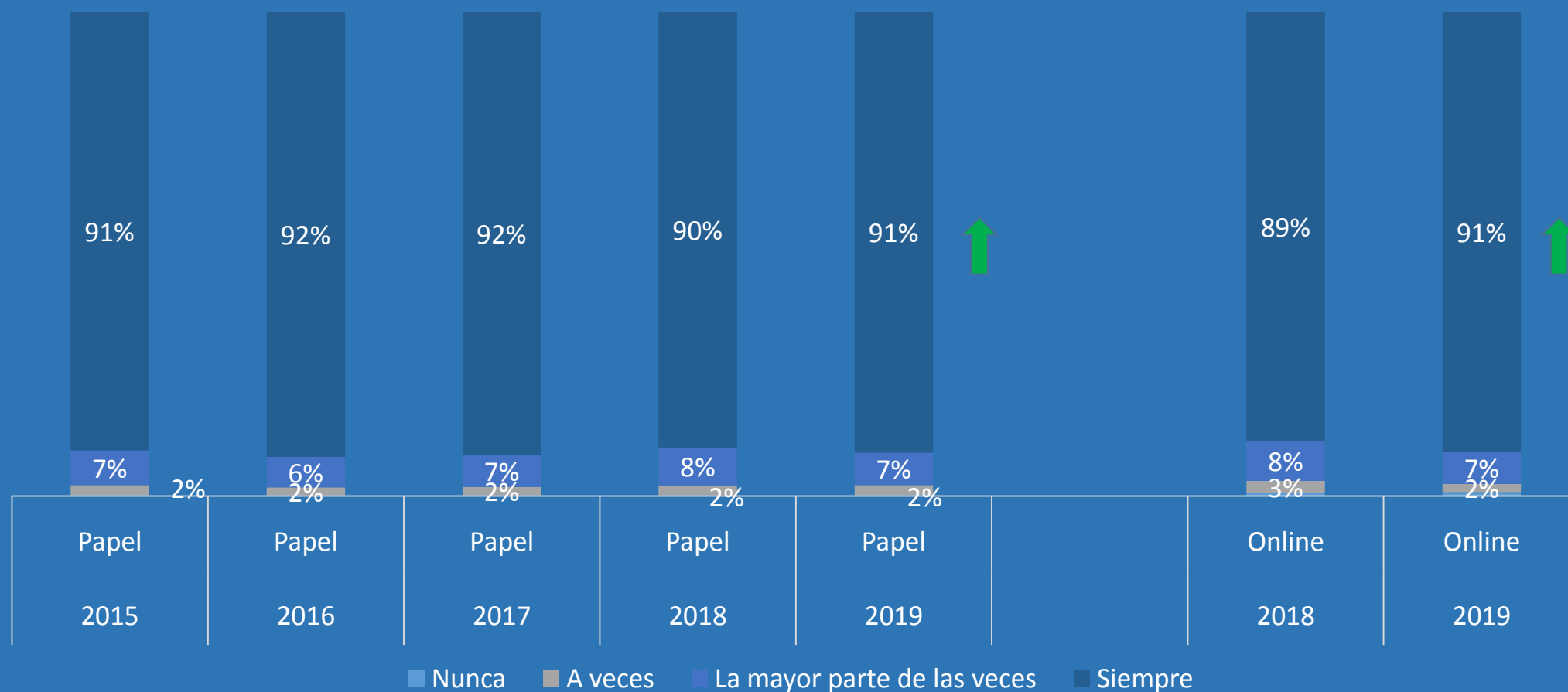




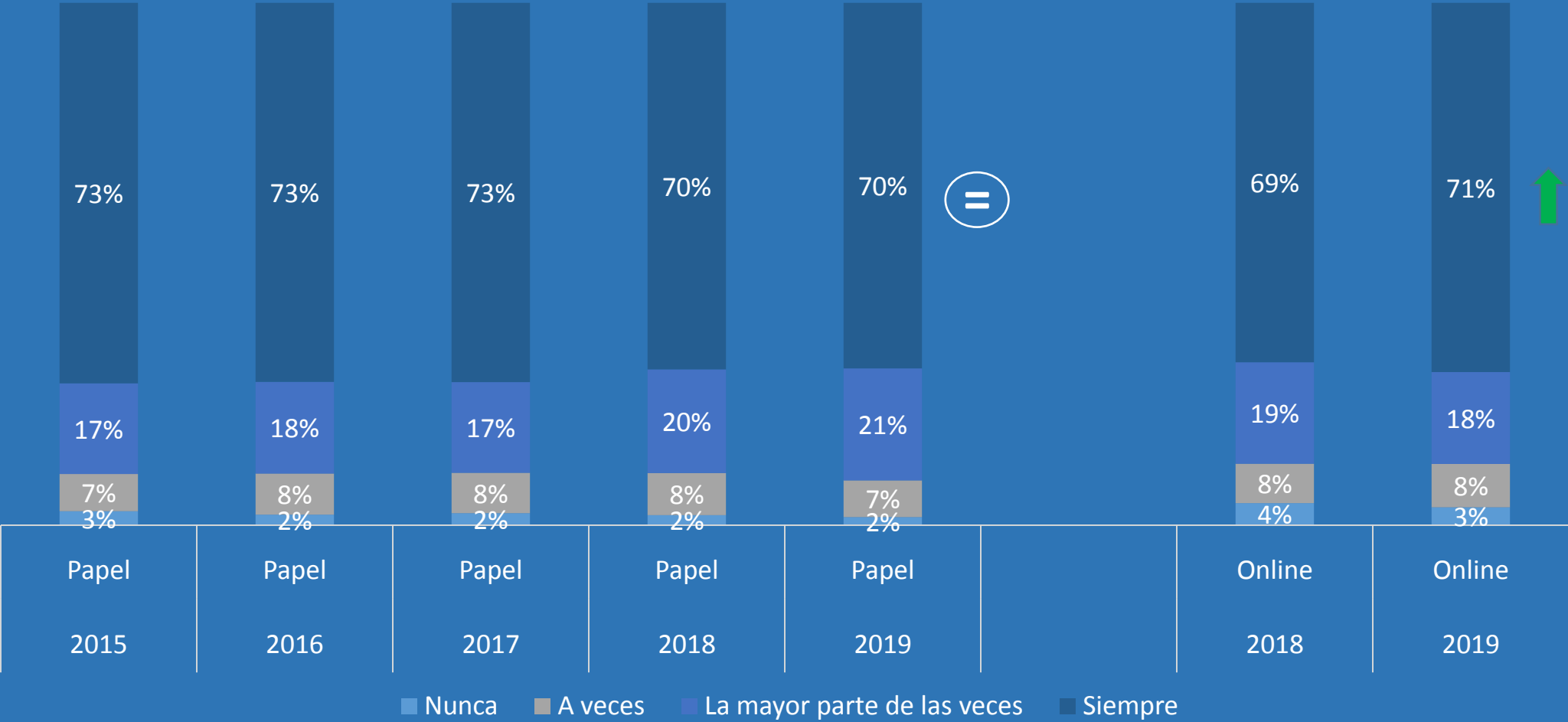
¿Cuándo debió usar el botón de llamado a enfermería, lo atendieron tan pronto como Ud. quería?



¿Mantenían su habitación y baño limpios?

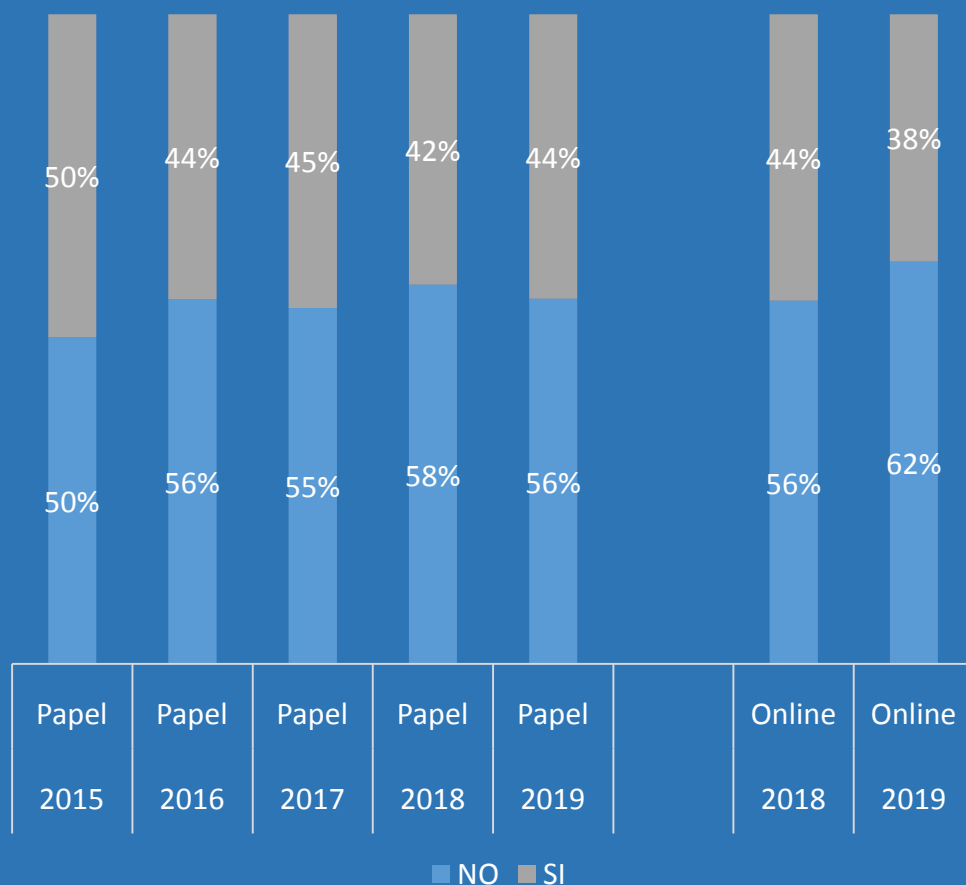


¿Estaba silenciosa el área alrededor de su habitación durante la noche?

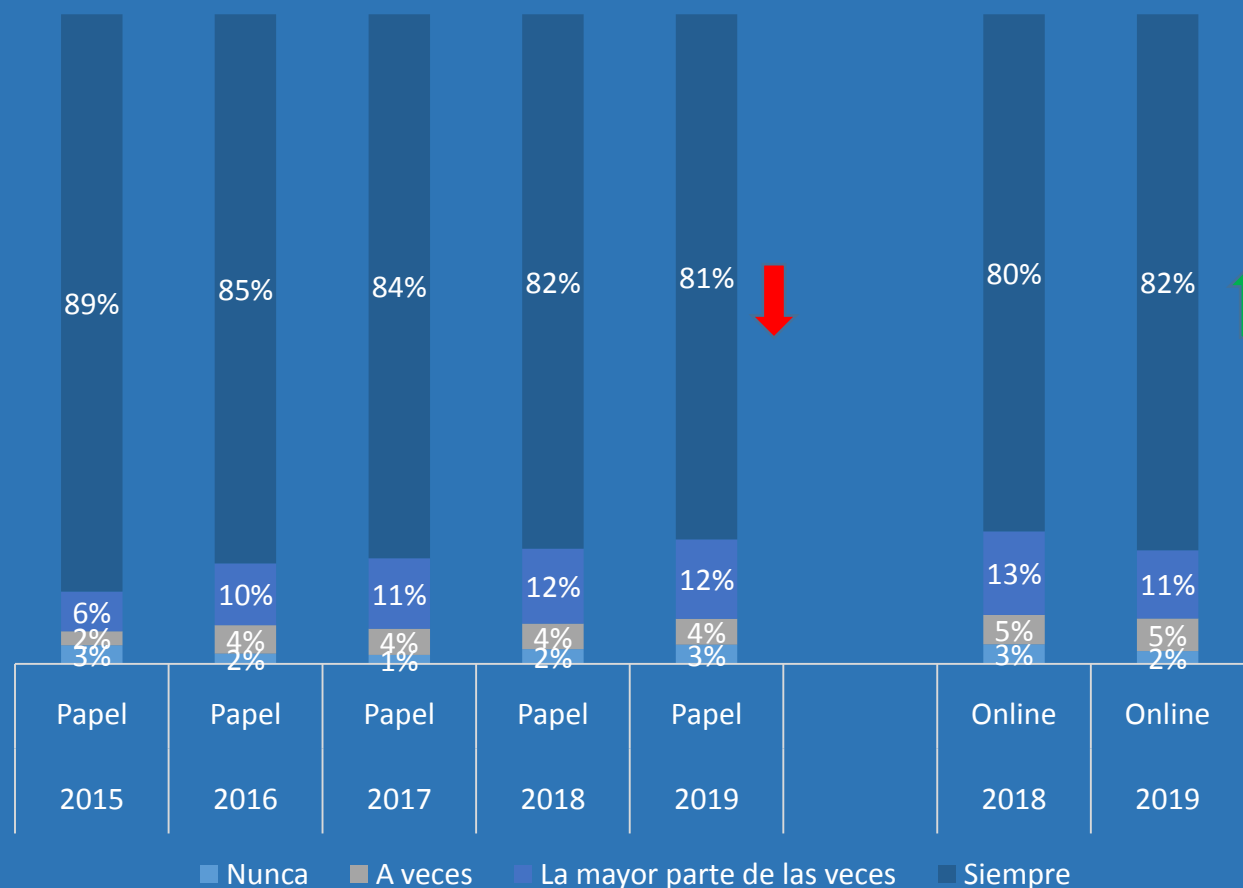




¿Necesitó, durante la internación, ayuda de los enfermeros u otra persona para llegar al baño o que le alcanzaran la chata o papagayo?

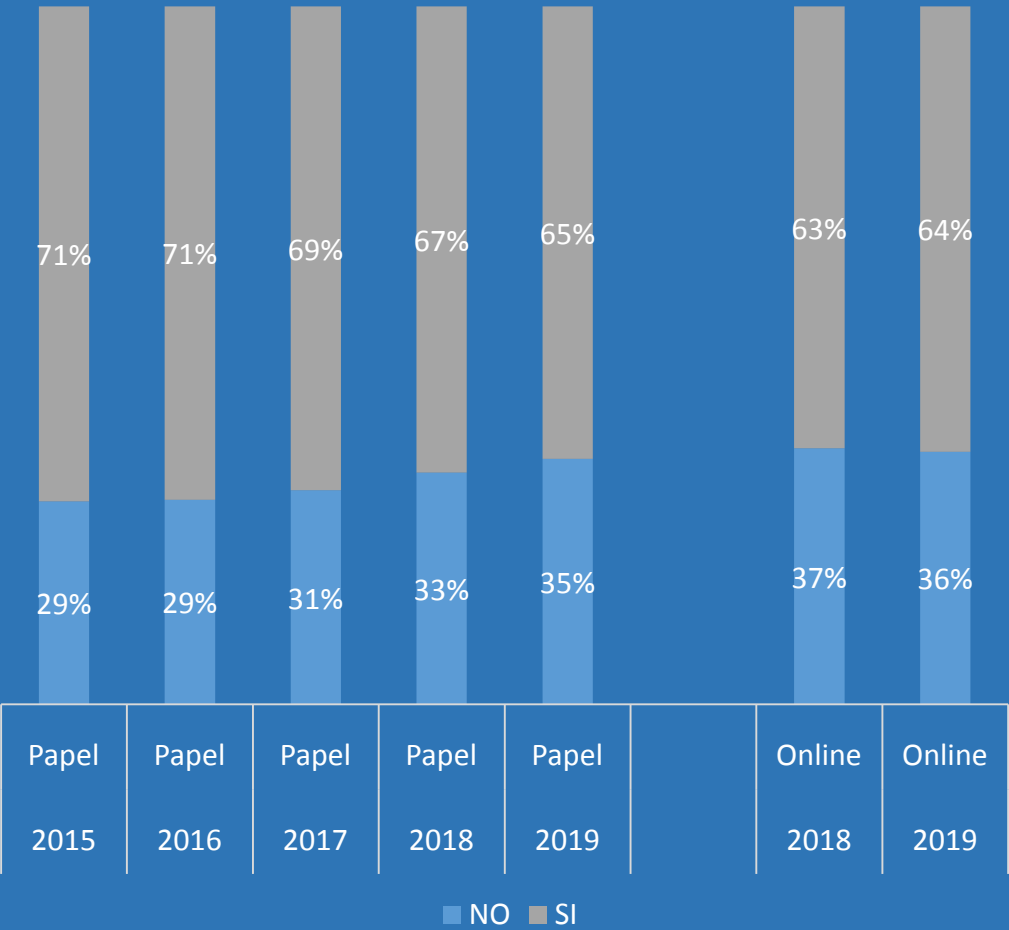


¿Lo ayudaron a llegar al baño o llegar a la chata o papagayo tan pronto como requería?

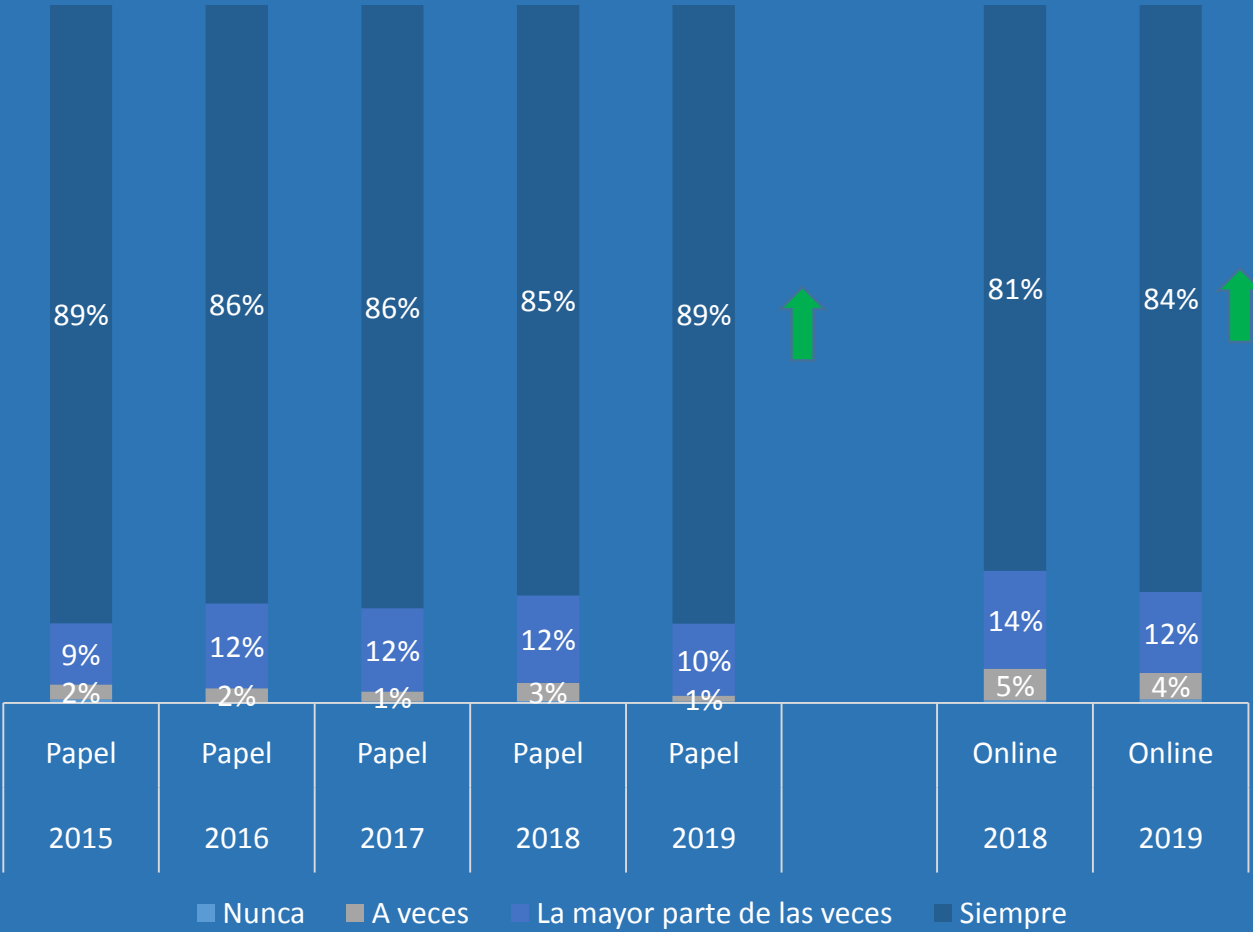




¿Necesitó medicamentos para controlar el dolor?

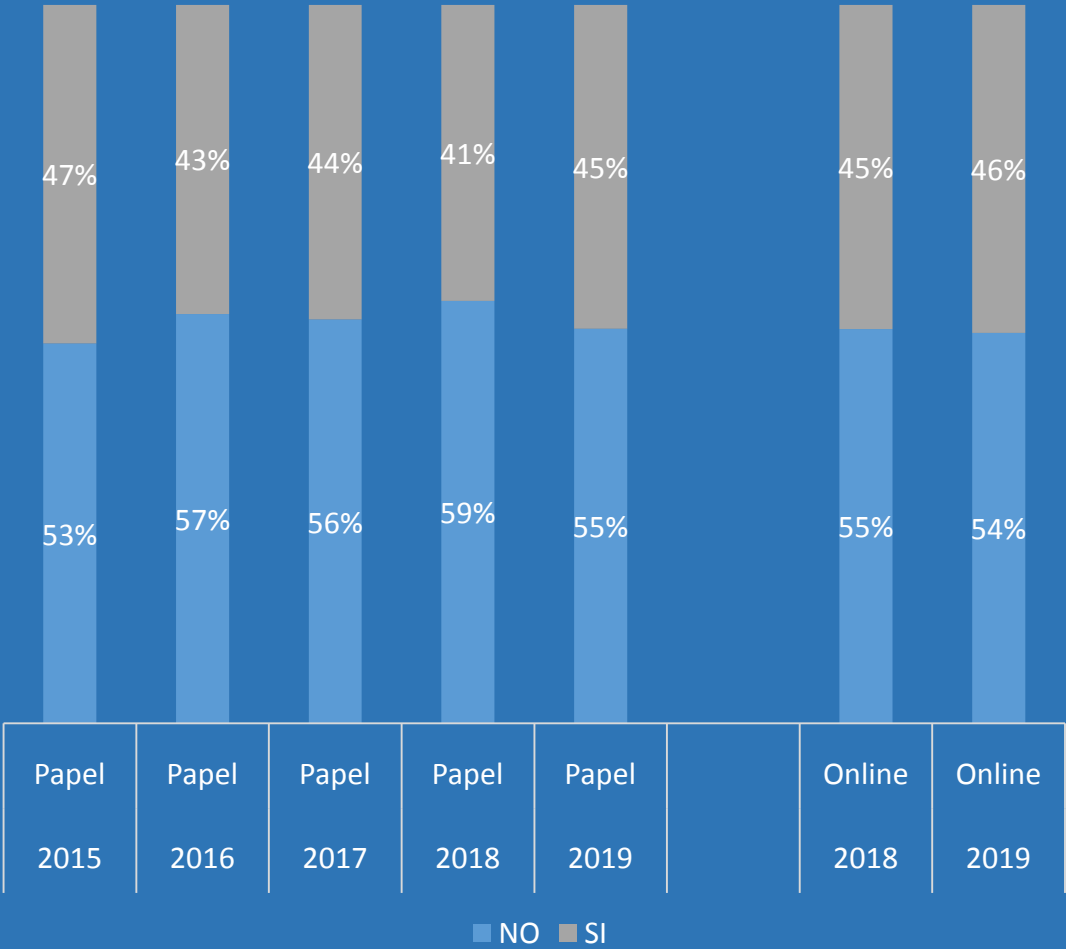


¿Le controlaron bien el dolor?

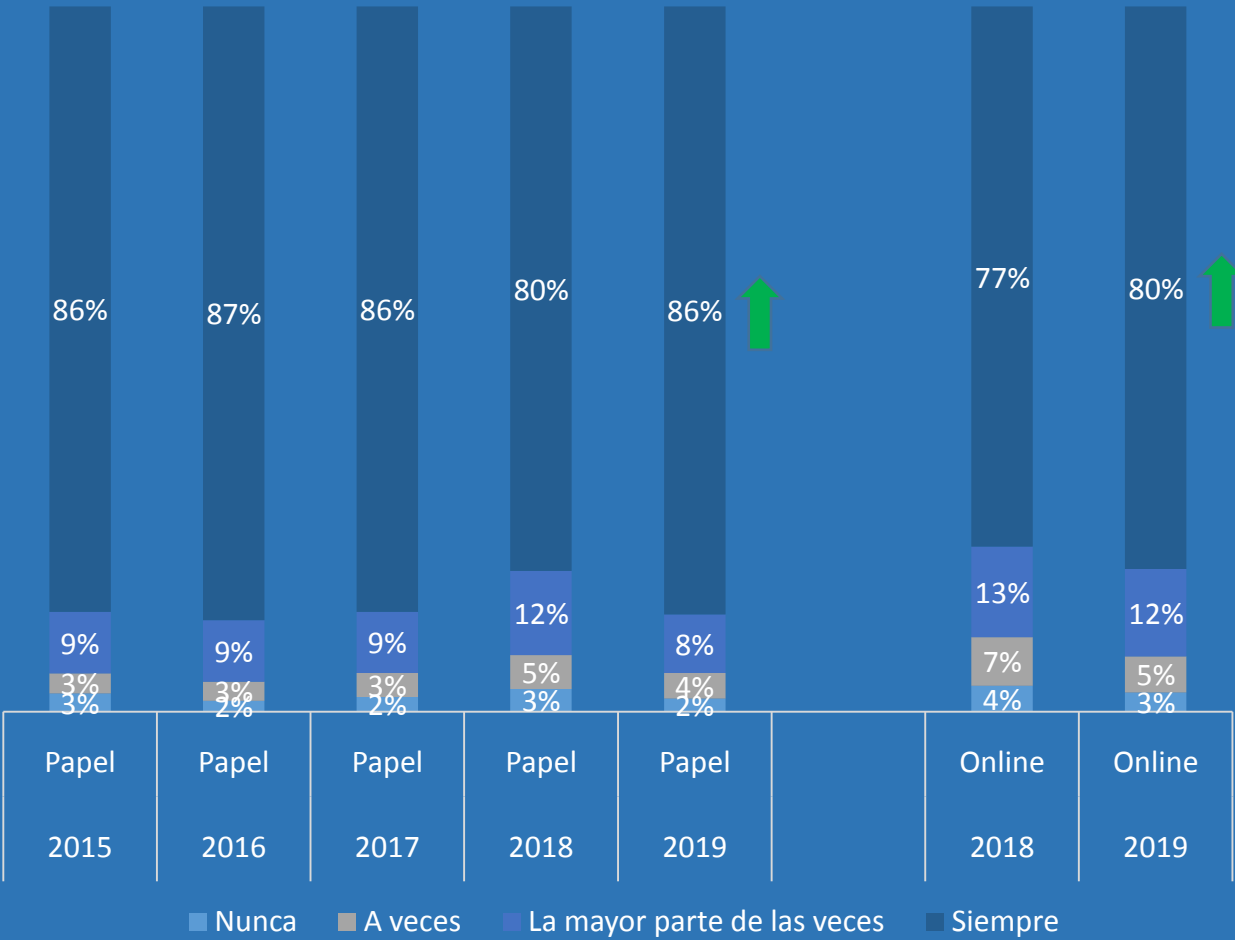




¿Le administraron algún medicamento que nunca antes había tomado?

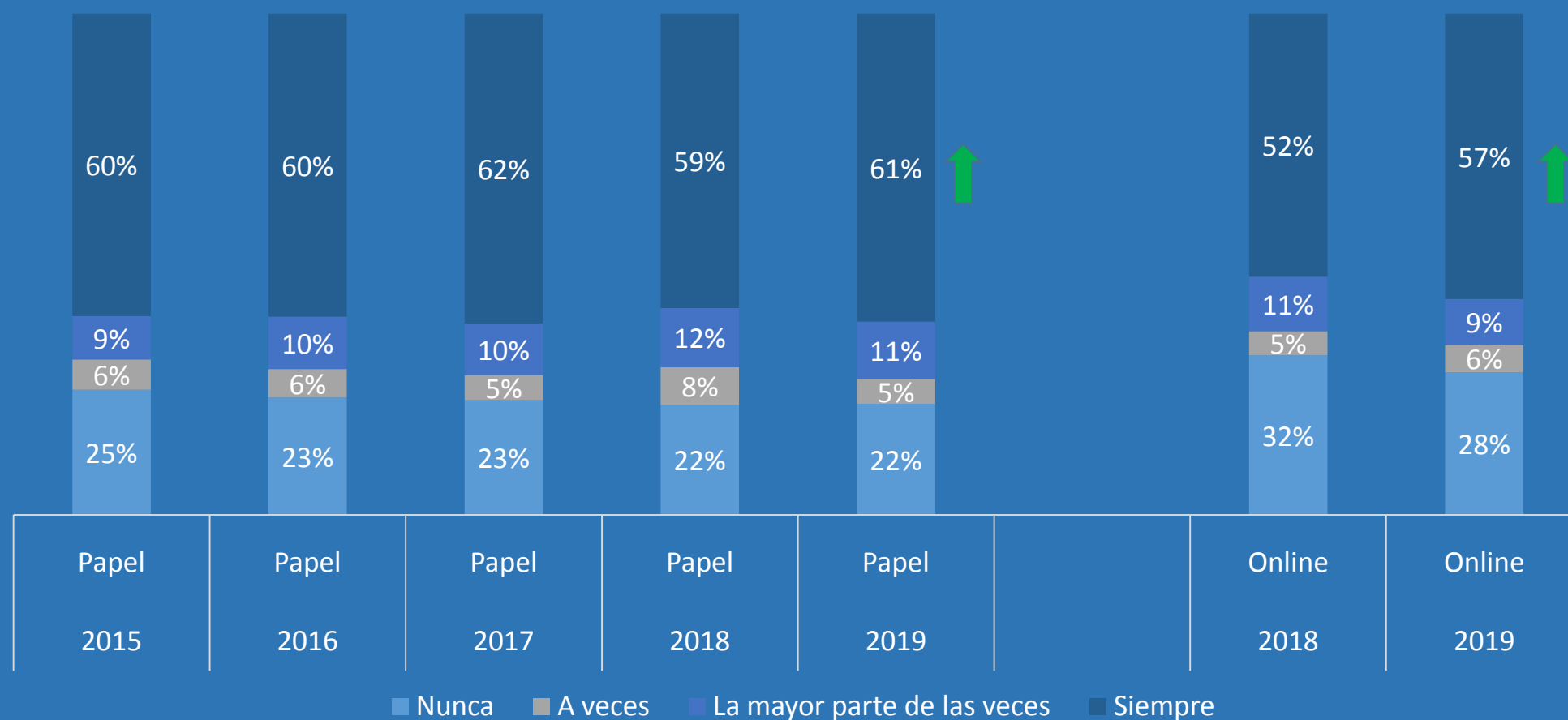


¿Le dijeron, antes de administrarle un nuevo medicamento, para qué era el mismo?

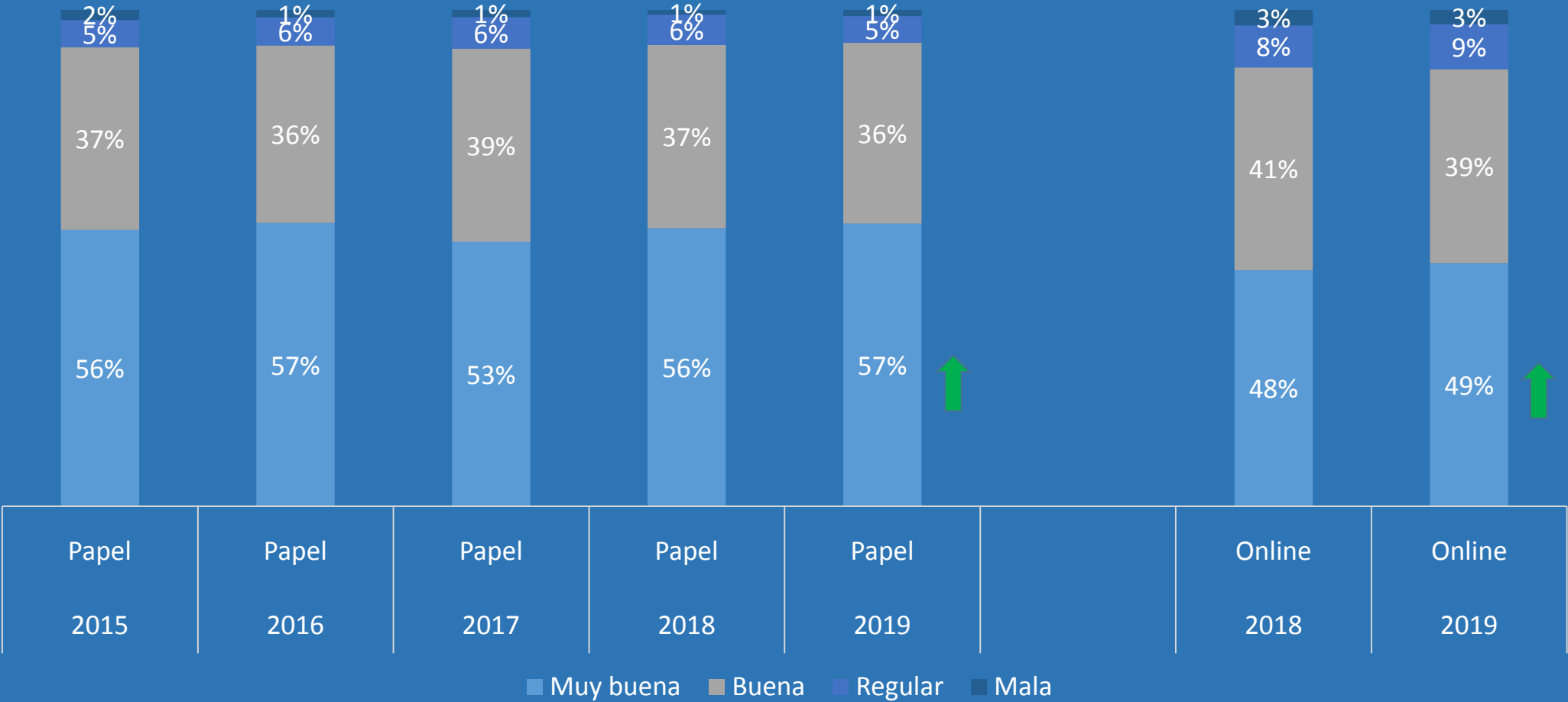




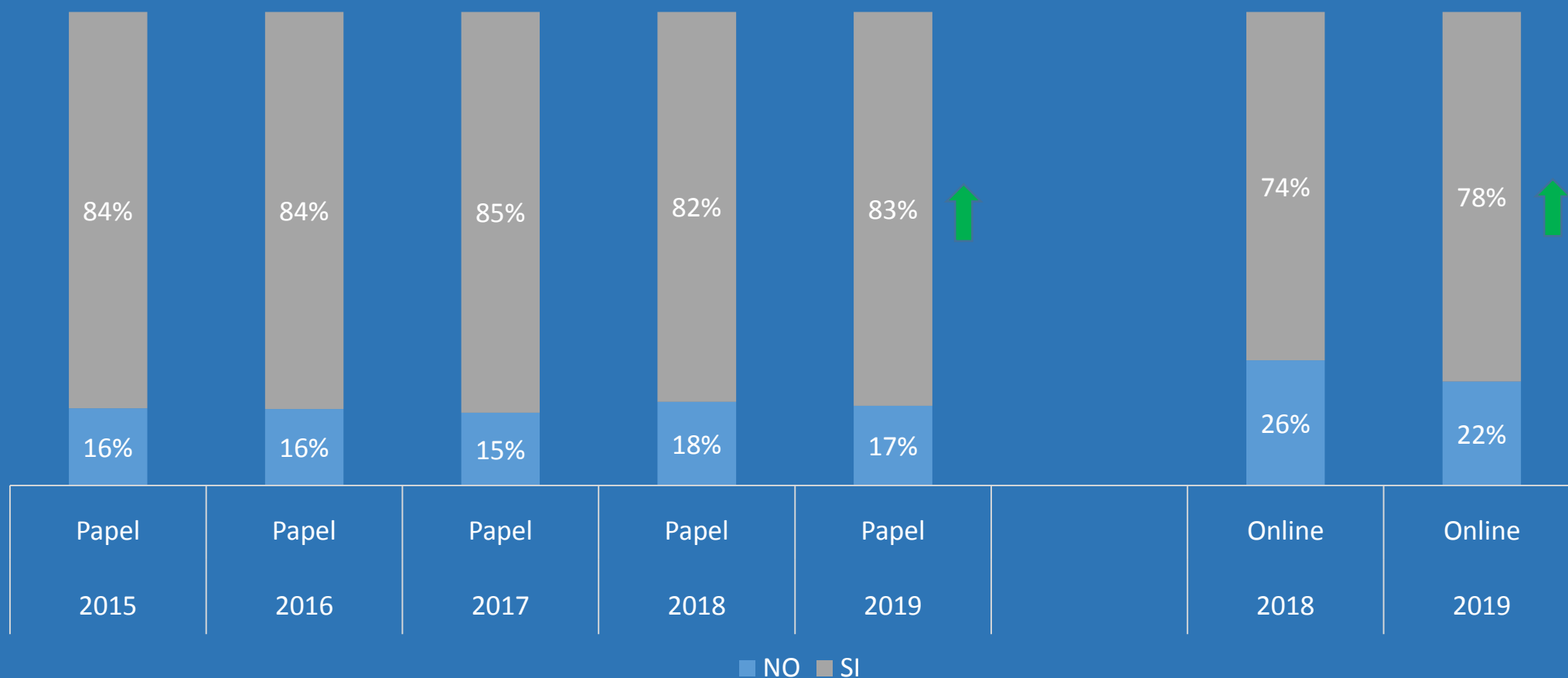
¿Alguien le informó sobre los posibles efectos adversos que tendría un nuevo medicamento administrado?



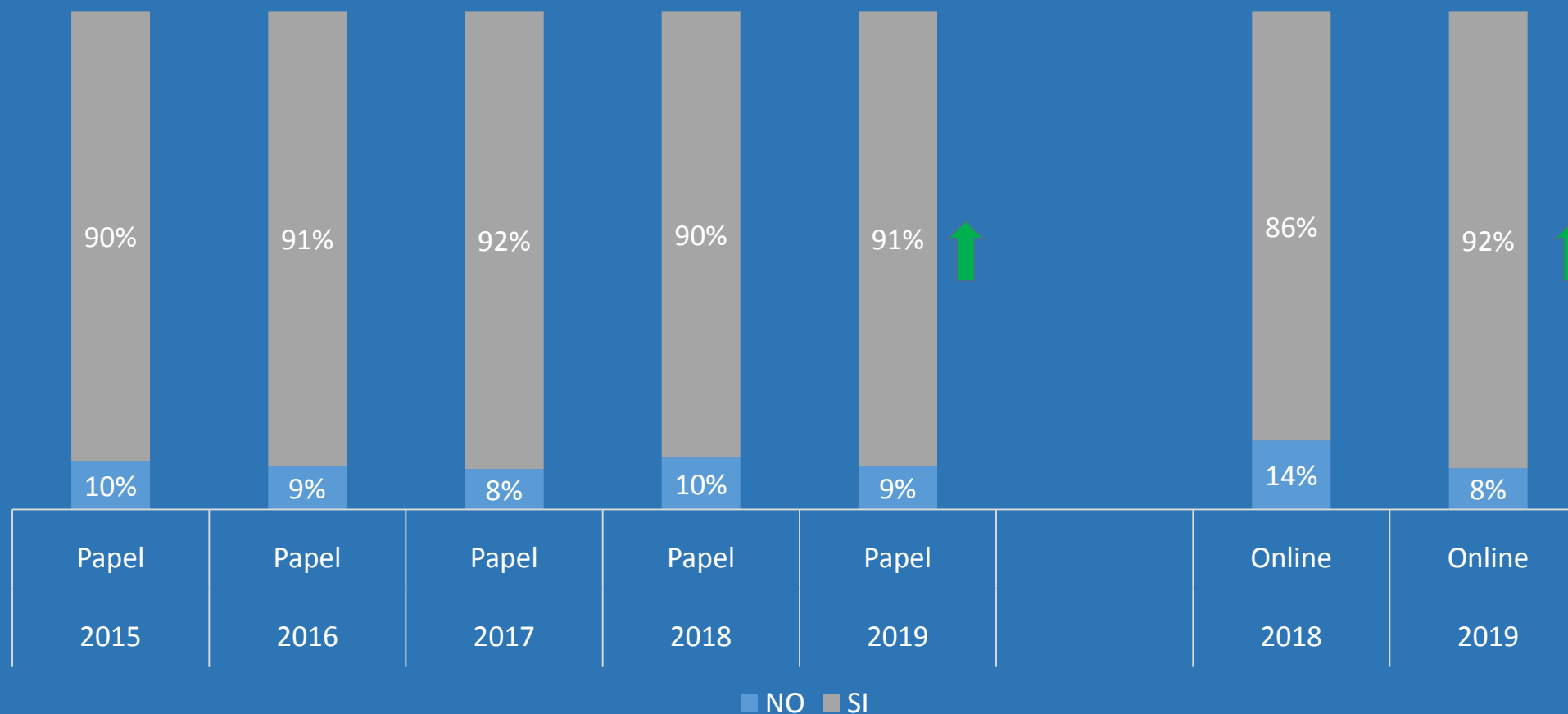
Su opinión sobre la comida en la institución es:



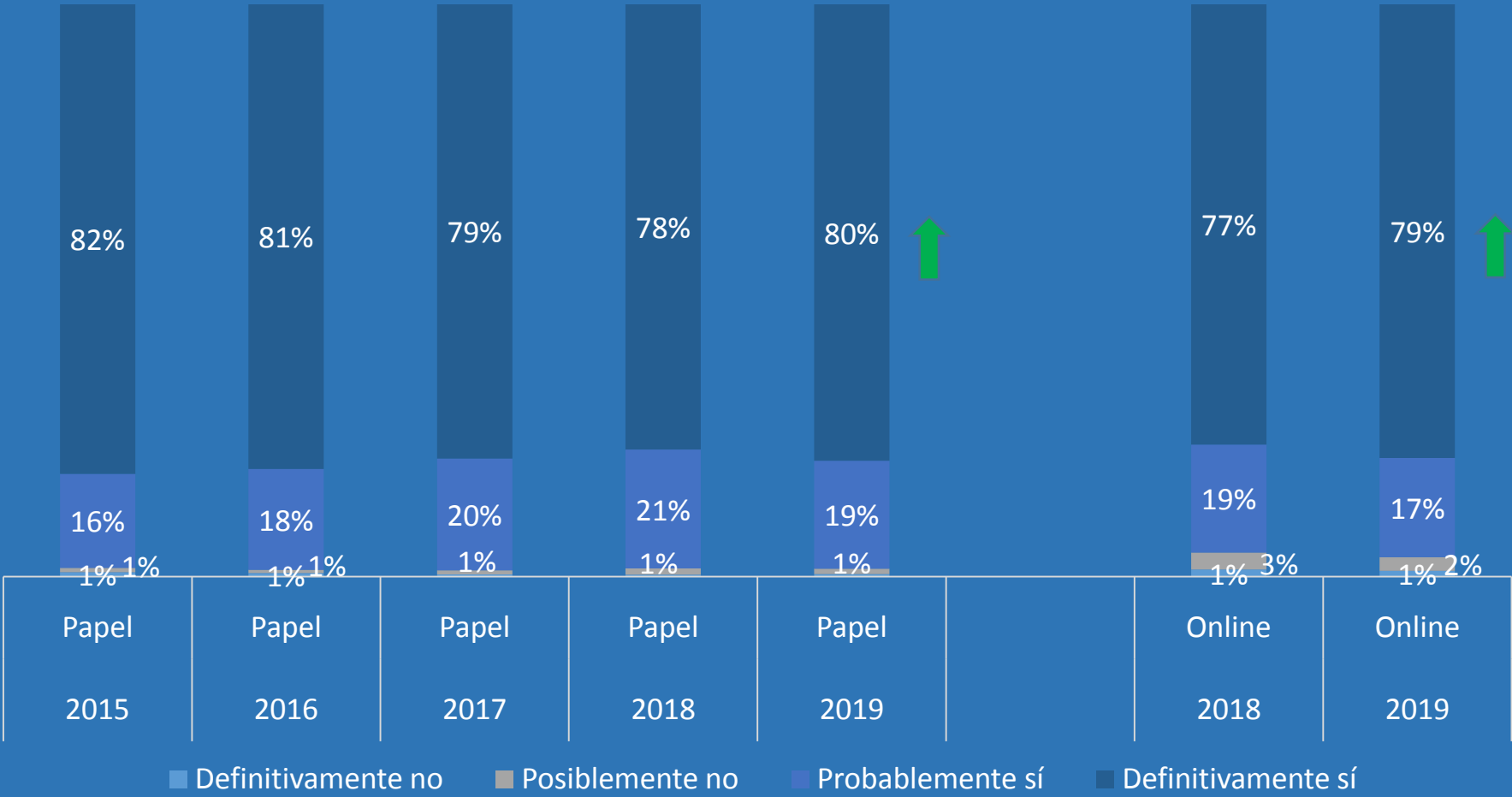
¿Hablaron los médicos, enfermeros u otro personal de la institución sobre si tendría la ayuda necesaria cuando fuera dado de alta?



¿Le proporcionaron información oral o escrita sobre los síntomas o problemas de salud a las que debía prestar atención al irse de la institución?



¿Le recomendaría esta institución a sus amigos y familiares?



Evolución de la calificación promedio

	Papel	Online
2015	9,07	
2016	9,10	
2017	9,14	
2018	9,06	8,83
2019	9,12	8,96

Utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 la peor calificación posible y 10 la mejor posible, ¿qué número usaría para calificar esta institución?

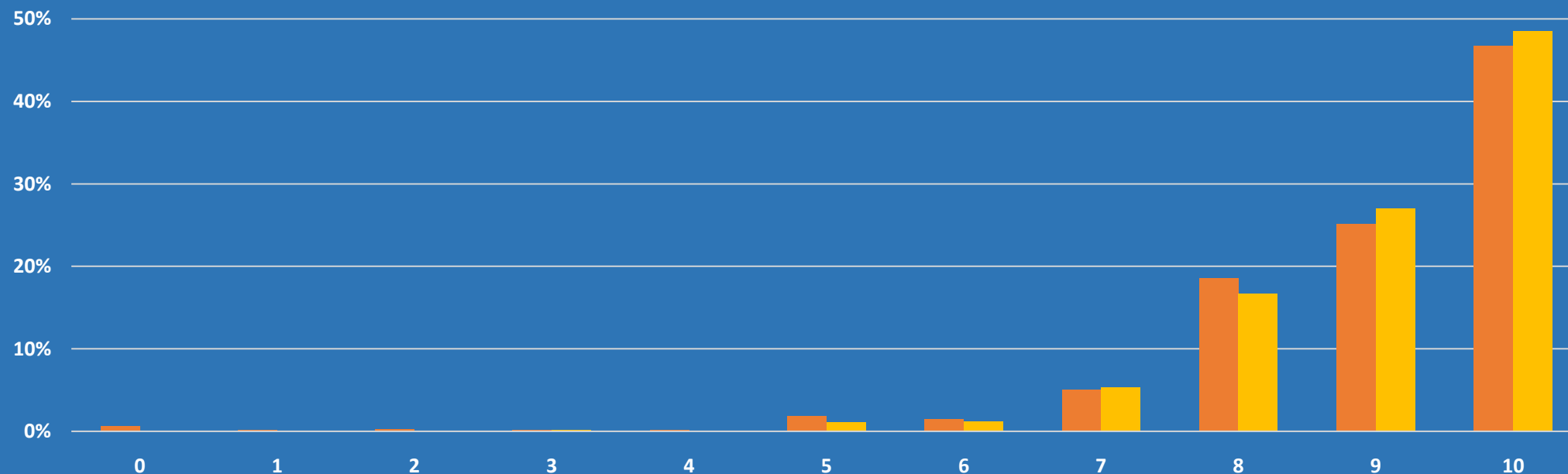
Calificación
promedio

Papel

9,12

Online

8,96



Online

Institución 1	9,34
Institución 2	9,26
Institución 3	9,17
Institución 4	9,13
Institución 5	9,08
Institución 6	9,02
Institución 7	8,95
Institución 8	8,91
Institución 9	8,80
Institución 10	8,77
Institución 11	8,58
Institución 12	8,49

Papel

Institución 1	9,75
Institución 2	9,72
Institución 3	9,60
Institución 4	9,48
Institución 5	9,45
Institución 6	9,45
Institución 7	9,43
Institución 8	9,41
Institución 9	9,34
Institución 10	9,33
Institución 11	9,30
Institución 12	9,29

Institución 13	9,26
Institución 14	9,26
Institución 15	9,24
Institución 16	9,20
Institución 17	9,20
Institución 18	9,18
Institución 19	9,15
Institución 20	9,11
Institución 21	9,05
Institución 22	9,01
Institución 23	8,98
Institución 24	8,96

Institución 25	8,94
Institución 26	8,91
Institución 27	8,89
Institución 28	8,89
Institución 29	8,63
Institución 30	8,52
Institución 31	8,27
Institución 32	8,21
Institución 33	8,20

- ✓ El año **2019 mejoró** respecto a 2018 (el peor año de la serie) tanto en la modalidad online como en la papel.
- ✓ Al igual que en 2018, los resultados de la **modalidad online son inferiores a los resultados de la modalidad papel**. No responde a las instituciones que participan en cada relevamiento, sino al tipo de modalidad (resultado de piloto 2017).
- ✓ Hubo una mejora sustantiva en la pregunta sobre el control del dolor (**p20**).
- ✓ Hubo una mejora sustantiva en la pregunta sobre la función de un medicamento nuevo (**p22**).
- ✓ Hubo una mejora en la pregunta sobre efectos adversos (**p23**).