



Estudios de Satisfacción Usuarios SESCAM 2009

Índices de Prioridad

ATENCIÓN PRIMARIA



Índice de prioridad: Introducción

El índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

El índice de prioridad es un ranking basado en las medias donde cada ítem de la encuesta es identificado como prioritario fundamentalmente si su correlación con la satisfacción global es alta y si su satisfacción es baja. Las preguntas aparecen ordenadas en el mismo orden en que están en la encuesta. Las preguntas con mayor valor de índice de prioridad (I.P.) son las más importantes para la gestión. En la gráfica aparecen ordenadas de más a menos importantes

La correlación media es el promedio de los coeficientes de correlación de cada pregunta con las preguntas:

P 5. Grado de satisfacción durante su última visita al Centro de Atención Primaria.

P32 - 1 - Mi visita al médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a ha cumplido mis expectativas

P32 - 2 - Recomendaría a mis amistades el Centro de Salud al que suelo acudir

P32 - 3 - Tengo confianza en el sistema sanitario de Castilla-La Mancha

Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para la media de SESCAM:

P22 - 2 - Recomendaría a mis amistades el/la médico de familia o pediatra que me/nos atiende

P25 - 3 - Ha tenido que esperar poco desde el día que hizo la prueba hasta el día que conoció los resultados

P15 - 2 - Siempre que es necesario, su médico/pediatra lo explora (ausculta, palpita, mira) para conocer bien el problema

P15 - 1 - Su médico/pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud

P21 - 2 - Su médico de cabecera/pediatra se interesa por lo que le ha dicho el especialista

P14 - 2 - Su médico/pediatra es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud

P14 - 7 - En general, está satisfecha/o con la atención que me proporciona el médico/pediatra

P15 - 4 - En general, está satisfecha/o con el diagnóstico y tratamiento que me proporciona el médico/pediatra

P25 - 1 - Ha tenido que esperar poco desde el día que solicitó la prueba hasta el día que la hizo

P22 - 1 - En general, estoy satisfecho con mi médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a

P23 - 1 - La última vez que acudió al especialista, éste se interesó por lo que le había dicho su médico de cabecera/pediatra

P30 - 2 - Le atendieron bien en urgencias de Atención Primaria

P14 - 3 - Su médico/pediatra le dedica todo el tiempo necesario

P14 - 5 - Su médico/pediatra le inspira confianza y seguridad

P30 - 1 - Le atendieron con rapidez en urgencias de Atención Primaria

P12 - 2 - El personal administrativo es eficaz y resuelve bien sus gestiones

P12 - 1 - El personal administrativo, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables

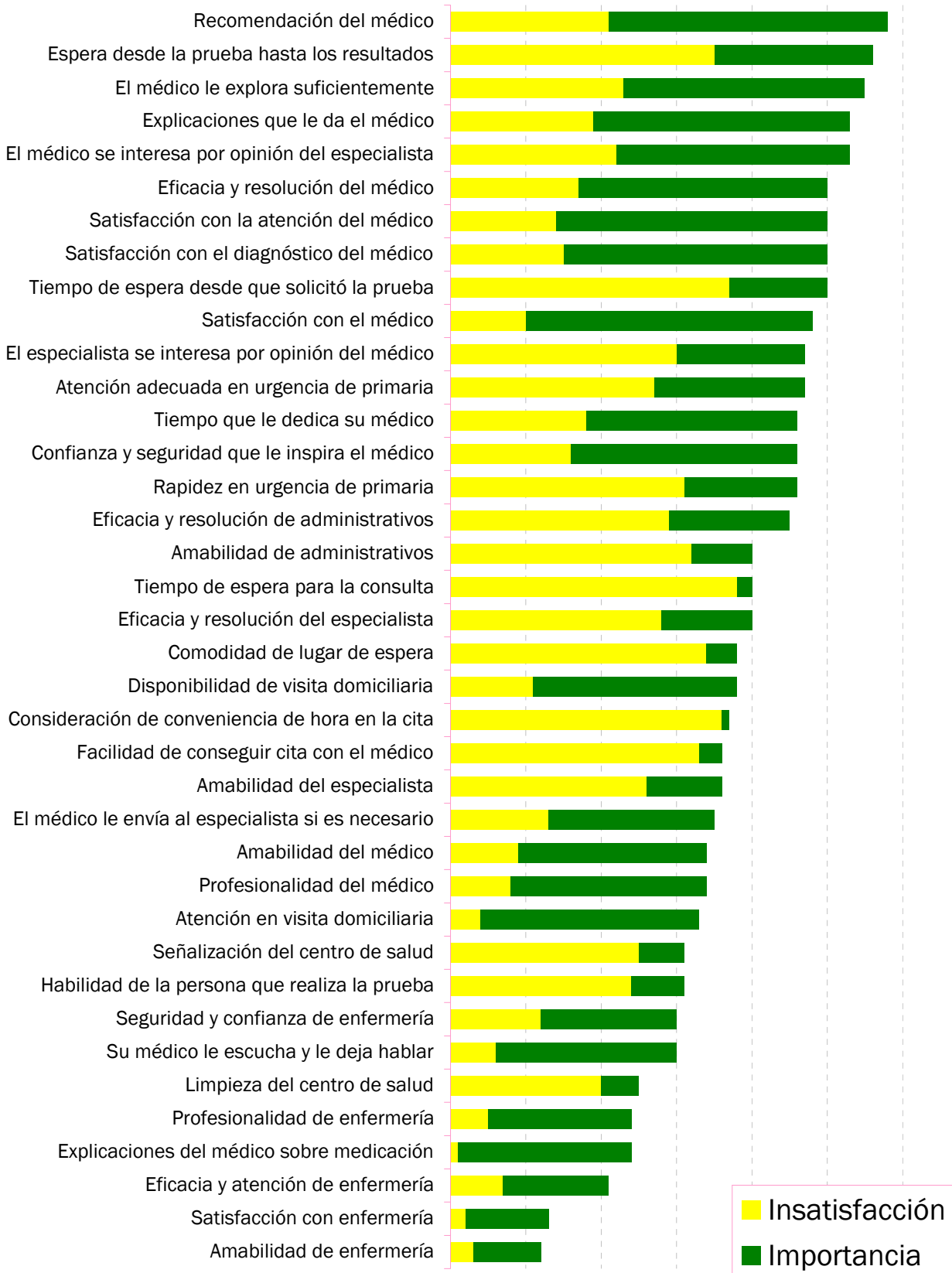
P13 - He tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta

P23 - 3 - El último especialista que ha visitado Ud. fue eficaz y resolvió bien su problema de salud

P9 - 3 - El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable

P27 - 1 - Disponibilidad de visita domiciliaria

Índice de prioridad - Media SESCAM



Análisis de correlaciones: Introducción

Se realiza el estudio de correlación de cada pregunta con cuatro preguntas de la encuesta, que son resumen de la satisfacción global de los pacientes.

Una correlación mayor significa una mayor relación con la evaluación general del hospital por parte del paciente. Es decir, que las preguntas con correlación más próxima a 1 son más importantes para la evaluación global por parte del paciente, y en consecuencia son las más importantes para la gestión.

La correlación se ha efectuado entre cada una de las preguntas y con:

P 5. Grado de satisfacción durante su última visita al Centro de Atención Primaria.

P32 - 1 - Mi visita al médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a ha cumplido mis expectativas

P32 - 2 - Recomendaría a mis amistades el Centro de Salud al que suelo acudir

P32 - 3 - Tengo confianza en el sistema sanitario de Castilla-La Mancha

El valor del coeficiente de correlación de la tabla siguiente es la media de los dos coeficientes de correlación arriba reseñados.

Se incluyen, para una mejor descripción, los coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para una cola).

En el presente estudio se utilizan estudios de correlación no paramétricos.

Estos se utilizan cuando los datos utilizados no están distribuidos normalmente, como es el caso.

Mayor correlación, más importante es la pregunta para los pacientes

Las correlaciones en todos los casos han sido estadísticamente significativas y con $p < 0.05$.

Las doce preguntas con mayor correlación son:

P22 - 1 - En general, estoy satisfecho con mi médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a

P22 - 2 - Recomendaría a mis amistades el/la médico de familia o pediatra que me/nos atiende

P14 - 7 - En general, está satisfecho/a con la atención que me proporciona el médico/pediatra

P15 - 4 - En general, está satisfecho/a con el diagnóstico y tratamiento que me proporciona el médico/pediatra

P15 - 1 - Su médico/pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud

P14 - 2 - Su médico/pediatra es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud

P15 - 2 - Siempre que es necesario, su médico/pediatra lo explora (ausculta, palpita, mira) para conocer bien el problema

P21 - 2 - Su médico de cabecera/pediatra se interesa por lo que le ha dicho el especialista

P14 - 5 - Su médico/pediatra le inspira confianza y seguridad

P27 - 2 - Cuando fueron a casa le atendieron bien

P14 - 3 - Su médico/pediatra le dedica todo el tiempo necesario

P27 - 1 - Disponibilidad de visita domiciliaria

Análisis de correlaciones - Media SESCOAM



Media SESCAM - Correlaciones

	<u>Correlaciones</u>
P8 - Le resulta fácil conseguir cita con el/la médico de familia/pediatra	0,27
P8 - Cuando pide cita con el/la médico/pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.	0,23
P9 - 1 - Su Centro de Salud está limpio	0,28
P9 - 2 - Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas	0,30
P9 - 3 - El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable	0,28
P11 - 1 - Su enfermera/o es amable	0,31
P11 - 2 - Su enfermera/o es eficaz y atiende bien sus problemas de salud	0,35
P11 - 3 - Su enfermera/o le transmite confianza, seguridad	0,36
P11 - 4 - Su enfermera/o es profesional, está preparada	0,38
P11 - 5 - En general, está satisfecha/o con su enfermera/o del Centro de Salud	0,34
P12 - 1 - El personal administrativo, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables	0,31
P12 - 2 - El personal administrativo es eficaz y resuelve bien sus gestiones	0,36
P13 - He tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta	0,24
P14 - 1 - Su médico/pediatra es amable	0,46
P14 - 2 - Su médico/pediatra es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud	0,49
P14 - 3 - Su médico/pediatra le dedica todo el tiempo necesario	0,47
P14 - 4 - Su médico/pediatra le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle	0,45
P14 - 5 - Su médico/pediatra le inspira confianza y seguridad	0,47
P14 - 6 - Su médico/pediatra es profesional, está preparado	0,46
P14 - 7 - En general, está satisfecha/o con la atención que me proporciona el médico/pediatra	0,50
P15 - 1 - Su médico/pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud	0,50
P15 - 2 - Siempre que es necesario, su médico/pediatra lo explora (ausculta, palpita, mira) para conocer bien el problema	0,48
P15 - 3 - Cuando su médico/pediatra le receta medicamentos, le queda claro como debe tomarlos	0,45
P15 - 4 - En general, está satisfecha/o con el diagnóstico y tratamiento que me proporciona el médico/pediatra	0,50
P21 - 1 - Siempre que ha sido necesario, su médico de cabecera/pediatra le ha mandado visitar a un especialista	0,43
P21 - 2 - Su médico de cabecera/pediatra se interesa por lo que le ha dicho el especialista	0,48
P22 - 1 - En general, estoy satisfecho con mi médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a	0,53
P22 - 2 - Recomendaría a mis amistades el/la médico de familia o pediatra que me/nos atiende	0,53
P23 - 1 - La última vez que acudió al especialista, éste se interesó por lo que le había dicho su médico de cabecera/pediatra	0,36
P23 - 2 - El último especialista que ha visitado Ud. fue amable	0,33
P23 - 3 - El último especialista que ha visitado Ud. fue eficaz y resolvió bien su problema de salud	0,35
P25 - 1 - Ha tenido que esperar poco desde el día que solicitó la prueba hasta el día que la hizo	0,35
P25 - 2 - Habilidad de la persona que realiza la prueba	0,30
P25 - 3 - Ha tenido que esperar poco desde el día que hizo la prueba hasta el	0,42
P27 - 1 - Disponibilidad de visita domiciliaria	0,47
P27 - 2 - Cuando fueron a casa le atendieron bien	0,47
P30 - 1 - Le atendieron con rapidez en urgencias de Atención Primaria	0,36
P30 - 2 - Le atendieron bien en urgencias de Atención Primaria	0,38

Gerencia de A.P. de Puertollano

*** Índice de prioridad**

*** Análisis de correlaciones**

Gerencia de A.P. de Puertollano

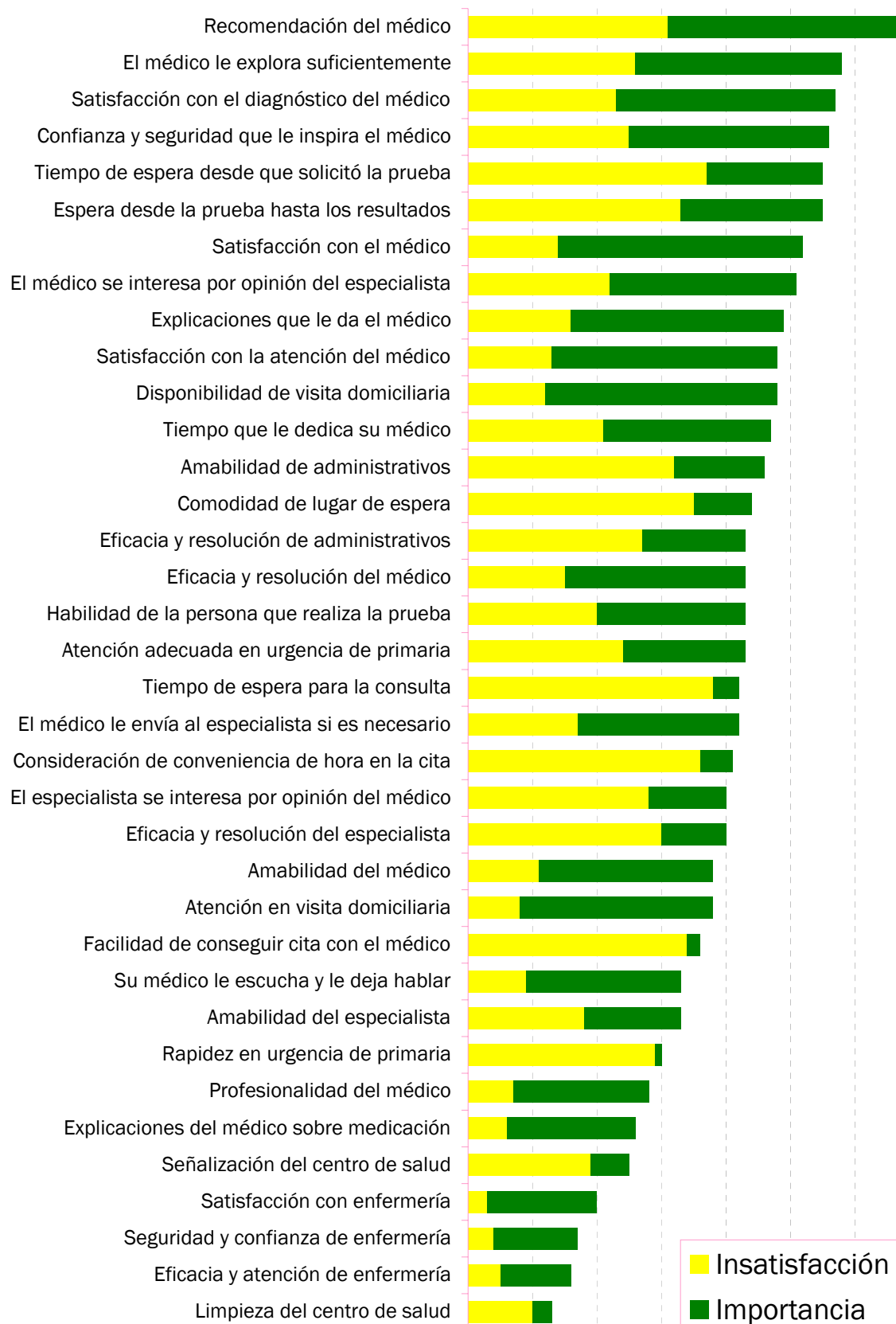
Índice de prioridad

Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para el Gerencia de A.P. de Puertollano :

- P22 - 2 - Recomendaría a mis amistades el/la médico de familia o pediatra que me/nos atiende
- P15 - 2 - Siempre que es necesario, su médico/pediatra lo explora (ausculta, palpita, mira) para conocer bien el problema
- P15 - 4 - En general, está satisfecha/o con el diagnóstico y tratamiento que me proporciona el médico/pediatra
- P14 - 5 - Su médico/pediatra le inspira confianza y seguridad
- P25 - 1- Ha tenido que esperar poco desde el día que solicitó la prueba hasta el día que la hizo
- P25 - 3 - Ha tenido que esperar poco desde el día que hizo la prueba hasta el día que conoció los resultados
- P22 - 1 - En general, estoy satisfecho con mi médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a
- P21 - 2 - Su médico de cabecera/pediatra se interesa por lo que le ha dicho el especialista
- P15 - 1 - Su médico/pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud
- P14 - 7 - En general, está satisfecha/o con la atención que me proporciona el médico/pediatra
- P27 - 1 - Disponibilidad de visita domiciliaria
- P14 - 3 - Su médico/pediatra le dedica todo el tiempo necesario
- P12 - 1 - El personal administrativo, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables
- P9 - 3 - El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable
- P12 - 2 - El personal administrativo es eficaz y resuelve bien sus gestiones
- P14 - 2 - Su médico/pediatra es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud
- P25 - 2 - Habilidad de la persona que realiza la prueba
- P30 -2 - Le atendieron bien en urgencias de Atención Primaria
- P13 - He tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta
- P21 - 1 - Siempre que ha sido necesario, su médico de cabecera/pediatra le ha mandado visitar a un especialista
- P8 - Cuando pide cita con el/la médico/pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.
- P23 - 1 - La última vez que acudió al especialista, éste se interesó por lo que le había dicho su médico de cabecera/pediatra
- P23 - 3 - El último especialista que ha visitado Ud. fue eficaz y resolvió bien su problema de salud
- P14 - 1 - Su médico/pediatra es amable
- P27 -2 - Cuando fueron a casa le atendieron bien
- P8 - Le resulta fácil conseguir cita con el/la médico de familia/pediatra
- P14 - 4 - Su médico/pediatra le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle
- P23 - 2 - El último especialista que ha visitado Ud. fue amable

Gerencia de A.P. de Puertollano

Índice de prioridad



Gerencia de A.P. de Puertollano

Análisis de correlaciones



Gerencia de A.P. de Puertollano - Tabla de correlaciones

	<u>Correlaciones</u>
P8 - Le resulta fácil conseguir cita con el/la médico de familia/pediatra	0,26
P8 - Cuando pide cita con el/la médico/pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.	0,29
P9 - 1 - Su Centro de Salud está limpio	0,29
P9 - 2 - Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas	0,29
P9 - 3 - El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable	0,33
P11 - 1 - Su enfermera/o es amable	0,33
P11 - 2 - Su enfermera/o es eficaz y atiende bien sus problemas de salud	0,35
P11 - 3 - Su enfermera/o le transmite confianza, seguridad	0,36
P11 - 4 - Su enfermera/o es profesional, está preparada	0,32
P11 - 5 - En general, está satisfecha/o con su enfermera/o del Centro de Salud	0,39
P12 - 1 - El personal administrativo, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables	0,37
P12 - 2 - El personal administrativo es eficaz y resuelve bien sus gestiones	0,38
P13 - He tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta	0,29
P14 - 1 - Su médico/pediatra es amable	0,49
P14 - 2 - Su médico/pediatra es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud	0,49
P14 - 3 - Su médico/pediatra le dedica todo el tiempo necesario	0,49
P14 - 4 - Su médico/pediatra le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle	0,45
P14 - 5 - Su médico/pediatra le inspira confianza y seguridad	0,51
P14 - 6 - Su médico/pediatra es profesional, está preparado	0,45
P14 - 7 - En general, está satisfecha/o con la atención que me proporciona el médico/pediatra	0,52
P15 - 1 - Su médico/pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud	0,52
P15 - 2 - Siempre que es necesario, su médico/pediatra lo explora (ausculta, palpita, mira) para conocer bien el problema	0,51
P15 - 3 - Cuando su médico/pediatra le receta medicamentos, le queda claro como debe tomarlos	0,44
P15 - 4 - En general, está satisfecha/o con el diagnóstico y tratamiento que me proporciona el médico/pediatra	0,52
P21 - 1 - Siempre que ha sido necesario, su médico de cabecera/pediatra le ha mandado visitar a un especialista	0,48
P21 - 2 - Su médico de cabecera/pediatra se interesa por lo que le ha dicho el especialista	0,49
P22 - 1 - En general, estoy satisfecho con mi médico de cabecera/pediatra de mi hijo/a	0,55
P22 - 2 - Recomendaría a mis amistades el/la médico de familia o pediatra que me/nos atiende	0,54
P23 - 1 - La última vez que acudió al especialista, éste se interesó por lo que le había dicho su médico de cabecera/pediatra	0,36
P23 - 2 - El último especialista que ha visitado Ud. fue amable	0,38
P23 - 3 - El último especialista que ha visitado Ud. fue eficaz y resolvió bien su problema de salud	0,34
P25 - 1 - Ha tenido que esperar poco desde el día que solicitó la prueba hasta el día que la hizo	0,39
P25 - 2 - Habilidad de la persona que realiza la prueba	0,45
P25 - 3 - Ha tenido que esperar poco desde el día que hizo la prueba hasta el	0,45
P27 - 1 - Disponibilidad de visita domiciliaria	0,53
P27 - 2 - Cuando fueron a casa le atendieron bien	0,50
P30 - 1 - Le atendieron con rapidez en urgencias de Atención Primaria	0,25
P30 - 2 - Le atendieron bien en urgencias de Atención Primaria	0,40



Estudios de Satisfacción Usuarios SESCAM 2009

Índices de Prioridad

POSTHOSPITALIZACIÓN



Índice de prioridad: Introducción

El índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

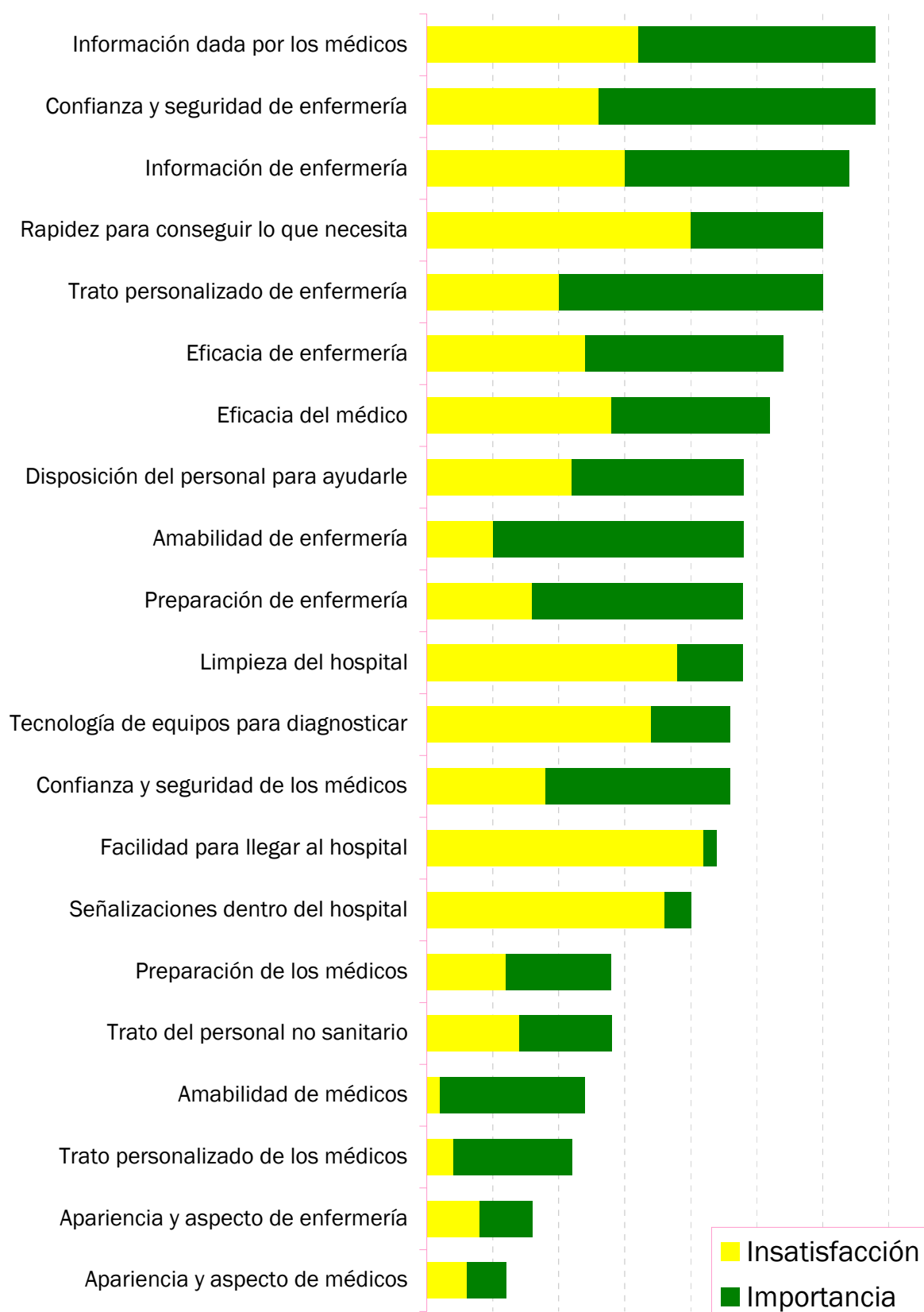
El índice de prioridad es un ranking basado en las medias donde cada ítem de la encuesta es identificado como prioritario fundamentalmente si su correlación con la satisfacción global es alta y si su satisfacción es baja. Las preguntas aparecen ordenadas en el mismo orden en que están en la encuesta. Las preguntas con mayor valor de índice de prioridad (I.P.) son las más importantes para la gestión. En la gráfica aparecen ordenadas de más a menos importantes

La correlación media es el promedio de los coeficientes de correlación de cada pregunta con las preguntas:

- * Satisfacción con el servicio en general
- * Satisfacción con la calidad de la asistencia sanitaria

Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para la media de SESCAM:

- La información que los médicos le proporcionan
- La confianza y seguridad que transmiten las enfermeras
- La información que las enfermeras le proporcionan
- La rapidez con que se consigue lo que necesita
- El trato personalizado por parte de las enfermeras
- La eficacia de las enfermeras y la resolución de sus cuidados de salud
- La eficacia del médico y la resolución de su problema de salud
- La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita
- La amabilidad o cortesía de las enfermeras
- La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo
- Limpieza del hospital (habitaciones, salas, consultas)
- Su sensación sobre la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos
- La confianza y seguridad que transmiten los médicos
- La facilidad para llegar al hospital
- Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir dentro del hospital
- La preparación de los médicos o su capacitación para realizar su trabajo
- El trato recibido por el personal no sanitario (celadores, administrativos...)
- La amabilidad o cortesía de los médicos
- El trato personalizado por parte de los médicos
- La apariencia y el aspecto de las enfermeras
- La apariencia y el aspecto de los médicos

Índice de prioridad - Media SESCAM

Análisis de correlaciones: Introducción

Se realiza el estudio de correlación de cada pregunta con dos preguntas de la encuesta (1 y 2), que son resumen de la satisfacción global de los pacientes.

Una correlación mayor significa una mayor relación con la evaluación general del hospital por parte del paciente. Es decir, que las preguntas con correlación más próxima a 1 son más importantes para la evaluación global por parte del paciente, y en consecuencia son las más importantes para la gestión.

La correlación se ha efectuado entre cada una de las preguntas y con:

- * Satisfacción con el servicio en general
- * Satisfacción con la calidad de la asistencia sanitaria

El valor del coeficiente de correlación de la tabla siguiente es la media de los dos coeficientes de correlación arriba reseñados.

Se incluyen, para una mejor descripción, los coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para una cola).

En el presente estudio se utilizan estudios de correlación no paramétricos.

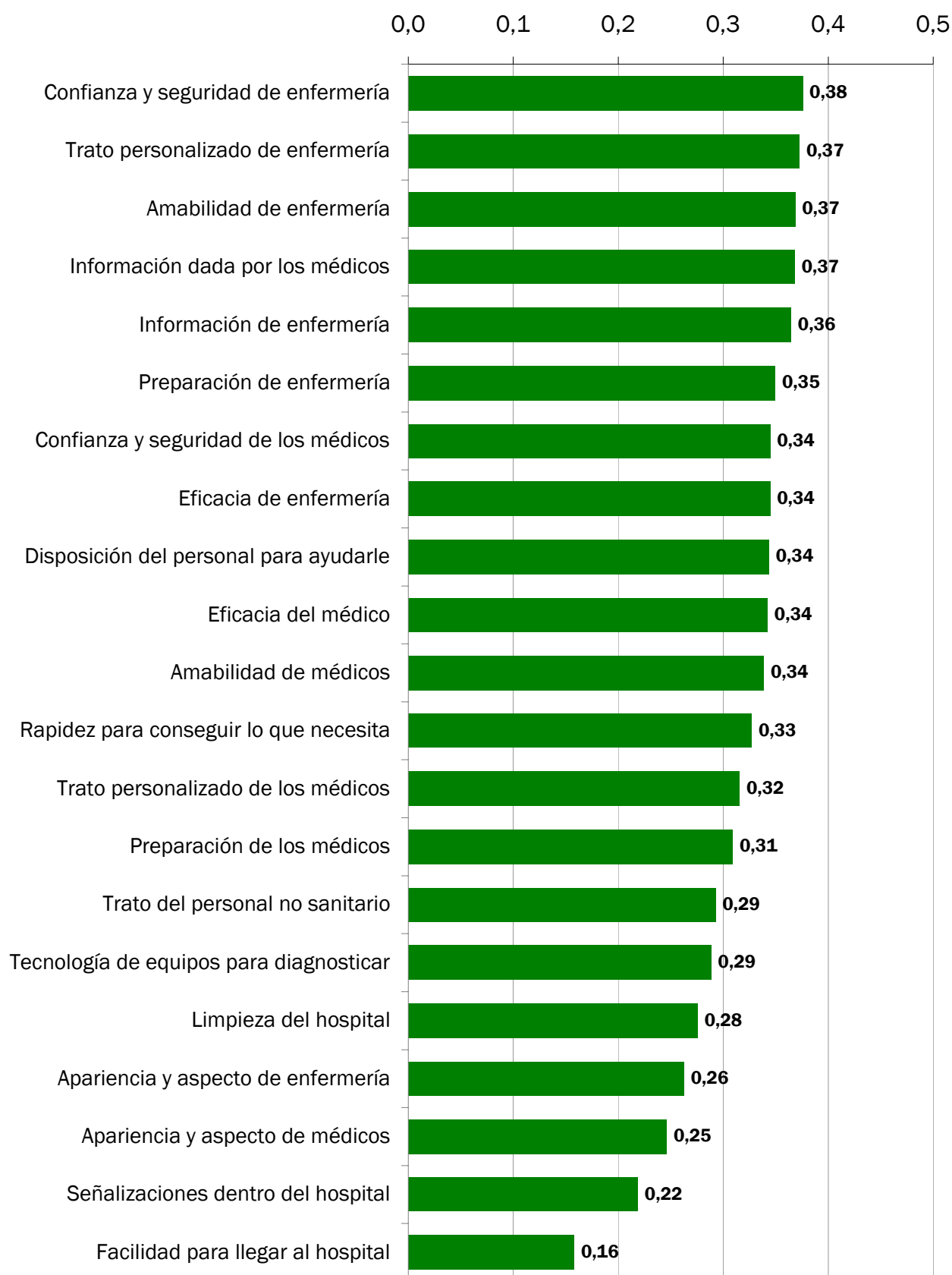
Estos se utilizan cuando los datos utilizados no están distribuidos normalmente, como es el caso.

Mayor correlación, más importante es la pregunta para los pacientes

Las correlaciones en todos los casos han sido estadísticamente significativas y con $p < 0.05$.

Las doce preguntas con mayor correlación son:

- La confianza y seguridad que transmiten las enfermeras
- El trato personalizado por parte de las enfermeras
- La amabilidad o cortesía de las enfermeras
- La información que los médicos le proporcionan
- La información que las enfermeras le proporcionan
- La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo
- La confianza y seguridad que transmiten los médicos
- La eficacia de las enfermeras y la resolución de sus cuidados de salud
- La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita
- La eficacia del médico y la resolución de su problema de salud
- La amabilidad o cortesía de los médicos
- La rapidez con que se consigue lo que necesita

Análisis de correlaciones - Media SESCAM

Media SESCAM - Correlaciones

	<u>Correlaciones</u>
Su sensación sobre la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	0,29
La apariencia y el aspecto de las enfermeras	0,26
La apariencia y el aspecto de los médicos	0,25
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir dentro del hospital	0,22
La facilidad para llegar al hospital	0,16
La información que los médicos le proporcionan	0,37
La información que las enfermeras le proporcionan	0,36
La rapidez con que se consigue lo que necesita	0,33
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	0,34
La confianza y seguridad que transmiten los médicos	0,34
La confianza y seguridad que transmiten las enfermeras	0,38
La amabilidad ó cortesía de los médicos	0,34
La amabilidad ó cortesía de las enfermeras	0,37
La preparación de los médicos o su capacitación para realizar su trabajo	0,31
La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo	0,35
El trato personalizado por parte de los médicos	0,32
El trato personalizado por parte de las enfermeras	0,37
El trato recibido por el personal no sanitario (celadores, administrativos...)	0,29
Limpieza del hospital (habitaciones, salas, consultas)	0,28
La eficacia del médico y la resolución de su problema de salud	0,34
La eficacia de las enfermeras y la resolución de sus cuidados de salud	0,34

G.E. de Puertollano

*** Índice de prioridad**

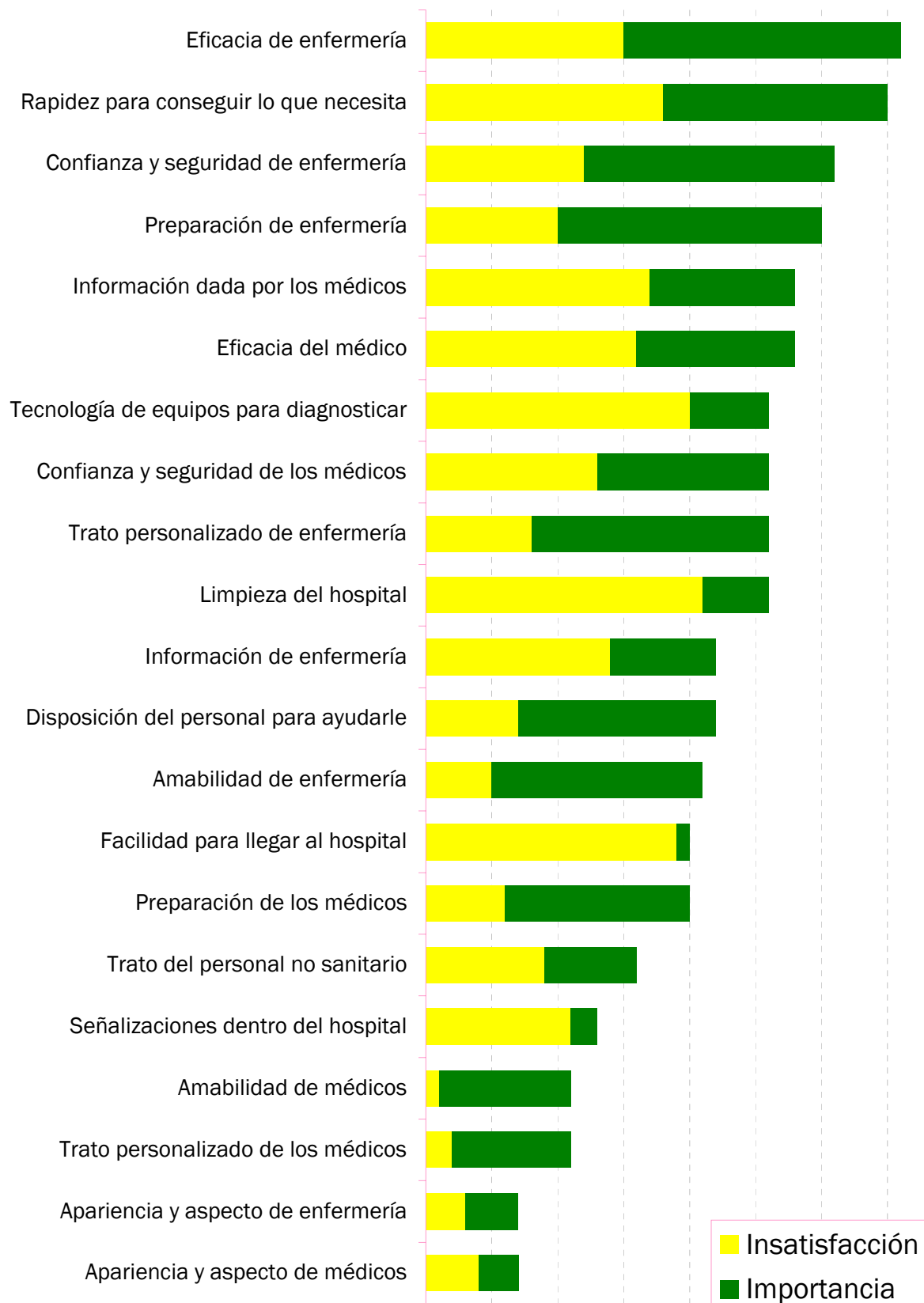
*** Análisis de correlaciones**

G.E. de Puertollano

Índice de prioridad

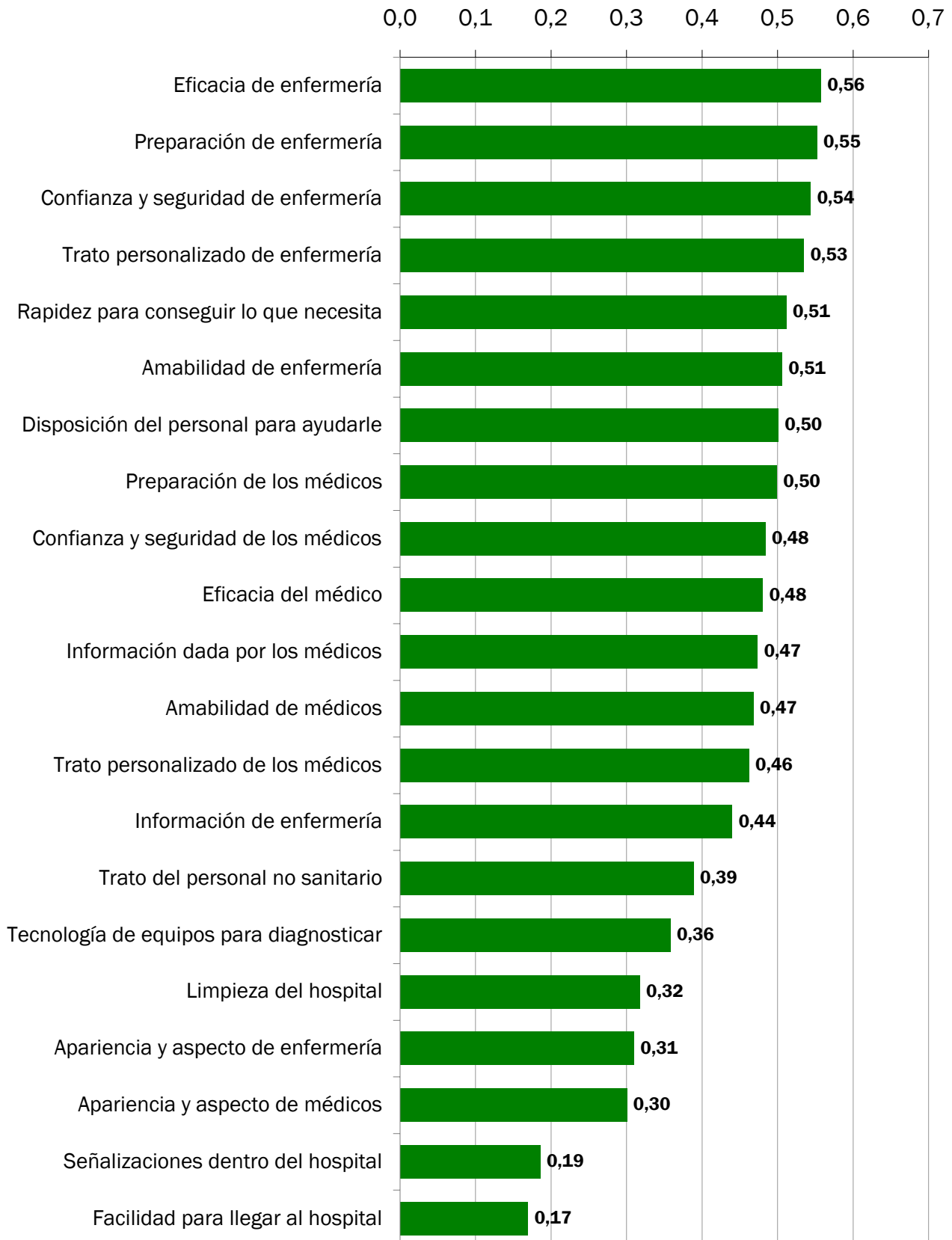
Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para el G.E. de Puertollano:

- La eficacia de las enfermeras y la resolución de sus cuidados de salud
- La rapidez con que se consigue lo que necesita
- La confianza y seguridad que transmiten las enfermeras
- La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo
- La información que los médicos le proporcionan
- La eficacia del médico y la resolución de su problema de salud
- Su sensación sobre la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos
- La confianza y seguridad que transmiten los médicos
- El trato personalizado por parte de las enfermeras
- Limpieza del hospital (habitaciones, salas, consultas)
- La información que las enfermeras le proporcionan
- La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita
- La amabilidad o cortesía de las enfermeras
- La facilidad para llegar al hospital
- La preparación de los médicos o su capacitación para realizar su trabajo
- El trato recibido por el personal no sanitario (celadores, administrativos...)
- Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir dentro del hospital
- La amabilidad o cortesía de los médicos
- El trato personalizado por parte de los médicos
- La apariencia y el aspecto de las enfermeras
- La apariencia y el aspecto de los médicos

G.E. de Puertollano**Índice de prioridad**

G.E. de Puertollano

Análisis de correlaciones



G.E. de Puertollano - Tabla de correlaciones

	<u>Correlaciones</u>
Su sensación sobre la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	0,36
La apariencia y el aspecto de las enfermeras	0,31
La apariencia y el aspecto de los médicos	0,30
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir dentro del hospital	0,19
La facilidad para llegar al hospital	0,17
La información que los médicos le proporcionan	0,47
La información que las enfermeras le proporcionan	0,44
La rapidez con que se consigue lo que necesita	0,51
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	0,50
La confianza y seguridad que transmiten los médicos	0,48
La confianza y seguridad que transmiten las enfermeras	0,54
La amabilidad ó cortesía de los médicos	0,47
La amabilidad ó cortesía de las enfermeras	0,51
La preparación de los médicos o su capacitación para realizar su trabajo	0,50
La preparación de las enfermeras o su capacitación para realizar su trabajo	0,55
El trato personalizado por parte de los médicos	0,46
El trato personalizado por parte de las enfermeras	0,53
El trato recibido por el personal no sanitario (celadores, administrativos...)	0,39
Limpieza del hospital (habitaciones, salas, consultas)	0,32
La eficacia del médico y la resolución de su problema de salud	0,48
La eficacia de las enfermeras y la resolución de sus cuidados de salud	0,56



Estudios de Satisfacción Usuarios SESCAM 2009

Índices de Prioridad

CONSULTAS EXTERNAS



Índice de prioridad: Introducción

El índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

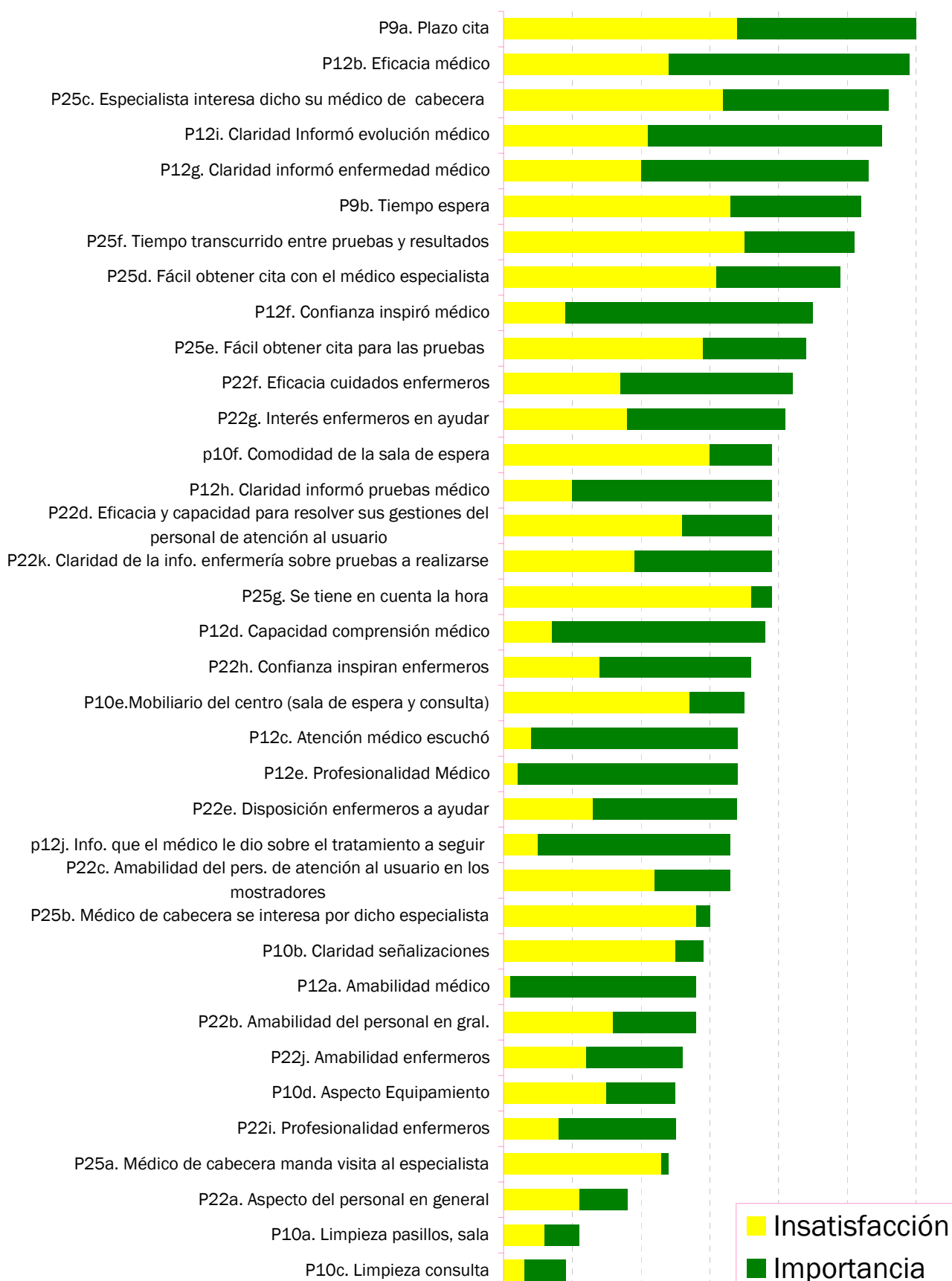
El índice de prioridad es un ranking basado en las medias donde cada ítem de la encuesta es identificado como prioritario fundamentalmente si su correlación con la satisfacción global es alta y si su satisfacción es baja. Las preguntas aparecen ordenadas en el mismo orden en que están en la encuesta. Las preguntas con mayor valor de índice de prioridad (I.P.) son las más importantes para la gestión. No se incluye el índice de prioridad de la pregunta P.15. ¿Recomendaría el médico que le atendió a un familiar o amigo suyo?, al considerarse ésta, una pregunta de satisfacción global. En la gráfica aparecen ordenadas de más a menos importantes.

La correlación media indica la correlación de cada pregunta con:

* Considerando, en general, el servicio que Vd. recibió durante su última visita al servicio de consulta externas de un hospital público de Castilla La Mancha, ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?

Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para la media de SESCAM:

- P.9.a. Satisfacción con el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista
- P.12.b. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud (por el médico)
- P.25.c. El especialista se interesó por lo que le había dicho el médico de cabecera
- P.12.i. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad
- P.12.g. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad
- P.9.b. Ya en el hospital, satisfacción con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico
- P.25.f. El tiempo transcurrido entre las pruebas y el resultado
- P.25.d. La facilidad para obtener cita con el médico especialista
- P.12.f. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió
- P.25.e. La facilidad para obtener cita para las pruebas (radiografía, eco, tac, ...)
- P.22.f. La eficacia y la resolución de sus cuidados de salud
- P.22.g. El interés del personal de enfermería en atenderle
- P.10.f. Satisfacción con la comodidad de la sala de espera
- P.12.h. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar
- P.22.d. La eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal atención al usuario
- P.22.k. La claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas a realizarse
- P.25.g. ¿Cuándo pide cita con el médico se tiene en cuenta la hora que más le conviene a usted?
- P.12.d. Satisfacción con la capacidad del médico para comprenderle a Vd. y sus problemas de salud
- P.22.h. La confianza y la seguridad que le inspira el personal de enfermería
- P.10.e. Satisfacción con el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)
- P.12.c. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba
- P.12.e. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico
- P.22.e. La disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba
- P.12.j. Satisfacción con la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)
- P.22.c. La amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores
- P.25.b. Su médico de cabecera se interesa por lo que le ha dicho el especialista
- P.10.b. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital y llegar a la consulta
- P.12.a. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico
- P.22.b. La amabilidad con que le trató el personal en general
- P.22.j. La amabilidad y cortesía del personal de enfermería
- P.10.d. Satisfacción con la sensación que daba el material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta
- P.22.i. La preparación y profesionalidad del personal de enfermería
- P.25.a. Su médico de cabecera le manda la visita al especialista
- P.22.a. La apariencia y aspecto del personal en general
- P.10.a. Satisfacción con la limpieza de pasillos y sala de espera
- P.10C. Satisfacción con la limpieza de la consulta del médico

Índice de prioridad - Media SESCAM

Análisis de correlaciones: Introducción

Se realiza el estudio de correlación de cada pregunta con la pregunta de satisfacción global de los pacientes.

Una correlación mayor significa una mayor relación con la evaluación general del hospital por parte del paciente. Es decir, que las preguntas con correlación más próxima a 1 son más importantes para la evaluación global por parte del paciente, y en consecuencia son las más importantes para la gestión.

La correlación se ha efectuado entre cada una de las preguntas y con:

* Considerando, en general, el servicio que Vd. recibió durante su última visita al servicio de consulta externas de un hospital público de Castilla La Mancha, ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?

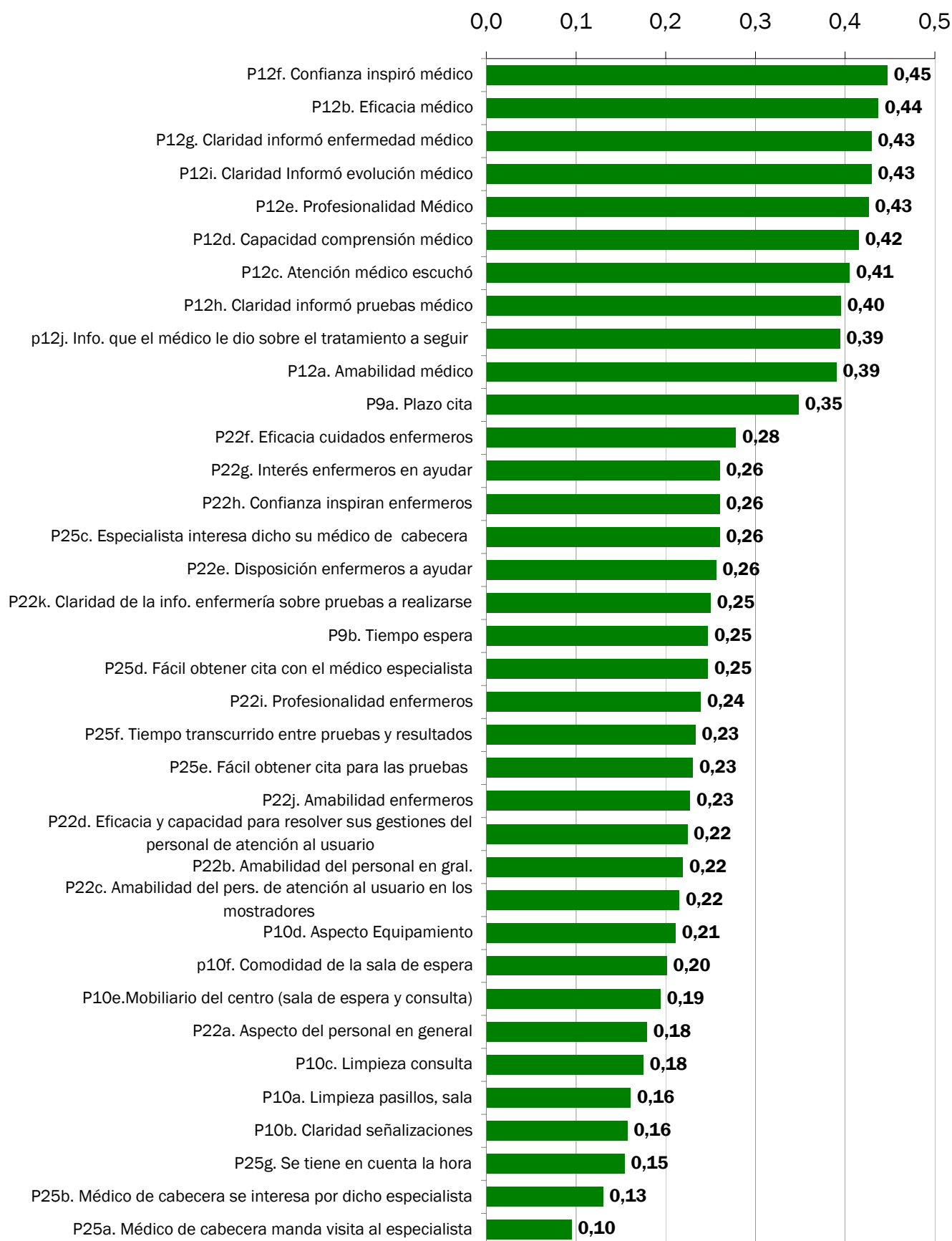
Se incluyen, para una mejor descripción, los coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para una cola). En el presente estudio se utilizan estudios de correlación no paramétricos. Estos se utilizan cuando los datos utilizados no están distribuidos normalmente, como es el caso.

Mayor correlación, más importante es la pregunta para los pacientes

Las correlaciones en todos los casos han sido estadísticamente significativas y con $p < 0.05$.

Las preguntas de mayor a menor correlación son:

- P.12.f. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió
- P.12.b. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud (por el médico)
- P.12.g. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad
- P.12.i. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad
- P.12.e. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico
- P.12.d. Satisfacción con la capacidad del médico para comprenderle a Vd. y sus problemas de salud
- P.12.c. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba
- P.12.h. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar
- P.12.j. Satisfacción con la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)
- P.12.a. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico
- P.9.a. Satisfacción con el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista
- P.22.f. La eficacia y la resolución de sus cuidados de salud
- P.22.g. El interés del personal de enfermería en atenderle
- P.22.h. La confianza y la seguridad que le inspira el personal de enfermería
- P.25.c. El especialista se interesó por lo que le había dicho el médico de cabecera
- P.22.e. La disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba
- P.22.k. La claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas a realizarse
- P.9.b. Ya en el hospital, satisfacción con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico
- P.25.d. La facilidad para obtener cita con el médico especialista
- P.22.i. La preparación y profesionalidad del personal de enfermería
- P.25.f. El tiempo transcurrido entre las pruebas y el resultado
- P.25.e. La facilidad para obtener cita para las pruebas (radiografía, eco, tac, ...)
- P.22.j. La amabilidad y cortesía del personal de enfermería
- P.22.d. La eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal atención al usuario
- P.22.b. La amabilidad con que le trató el personal en general
- P.22.c. La amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores
- P.10.d. Satisfacción con la sensación que daba el material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta
- P.10.f. Satisfacción con la comodidad de la sala de espera
- P.10.e. Satisfacción con el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)
- P.22.a. La apariencia y aspecto del personal en general
- P.10c. Satisfacción con la limpieza de la consulta del médico
- P.10.a. Satisfacción con la limpieza de pasillos y sala de espera
- P.10.b. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital y llegar a la consulta
- P.25.g. ¿Cuándo pide cita con el médico se tiene en cuenta la hora que más le conviene a usted?

Análisis de correlaciones - Media SESCOAM

Media SESCAM - Correlaciones

	Correlaciones
P.9.a. Satisfacción con el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista	0,35
P.9.b. Ya en el hospital, satisfacción con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico	0,25
P.10.a. Satisfacción con la limpieza de pasillos y sala de espera	0,16
P.10.b. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital y llegar a la consulta	0,16
P.10C. Satisfacción con la limpieza de la consulta del médico	0,18
P.10.d.. Satisfacción con la sensación que daba el material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta	0,21
P.10.e. Satisfacción con el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)	0,19
P.10.f. Satisfacción con la comodidad de la sala de espera	0,20
P.12.a. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico	0,39
P.12.b. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud (por el médico)	0,44
P.12.c. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba	0,41
P.12.d. Satisfacción con la capacidad del médico para comprenderle a Vd. y sus problemas de salud	0,42
P.12.e. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico	0,43
P.12.f. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió	0,45
P.12.g. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad	0,43
P.12.h. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar	0,40
P.12.i. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad	0,43
P.12.j. Satisfacción con la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)	0,39
P.22.a. La apariencia y aspecto del personal en general	0,18
P.22.b. La amabilidad con que le trató el personal en general	0,22
P.22.c. La amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores	0,22
P.22.d. La eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal atención al usuario	0,22
P.22.e. La disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba	0,26
P.22.f. La eficacia y la resolución de sus cuidados de salud	0,28
P.22.g. El interés del personal de enfermería en atenderle	0,26
P.22.h. La confianza y la seguridad que le inspira el personal de enfermería	0,26
P.22.i. La preparación y profesionalidad del personal de enfermería	0,24
P.22.j. La amabilidad y cortesía del personal de enfermería	0,23
P.22.k. La claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas a realizarse	0,25
P.25.a. Su médico de cabecera le manda la visita al especialista	0,10
P.25.b. Su médico de cabecera se interesa por lo que le ha dicho el especialista	0,13
P.25.c. El especialista se interesó por lo que le había dicho el médico de cabecera	0,26
P.25.d. La facilidad para obtener cita con el médico especialista	0,25
P.25.e. La facilidad para obtener cita para las pruebas (radiografía, eco, tac, ...)	0,23
P.25.f. El tiempo transcurrido entre las pruebas y el resultado	0,23
P.25.g. ¿Cuándo pide cita con el médico se tiene en cuenta la hora que más le conviene a usted?	0,15

G.E. de Puertollano

*** Índice de prioridad**

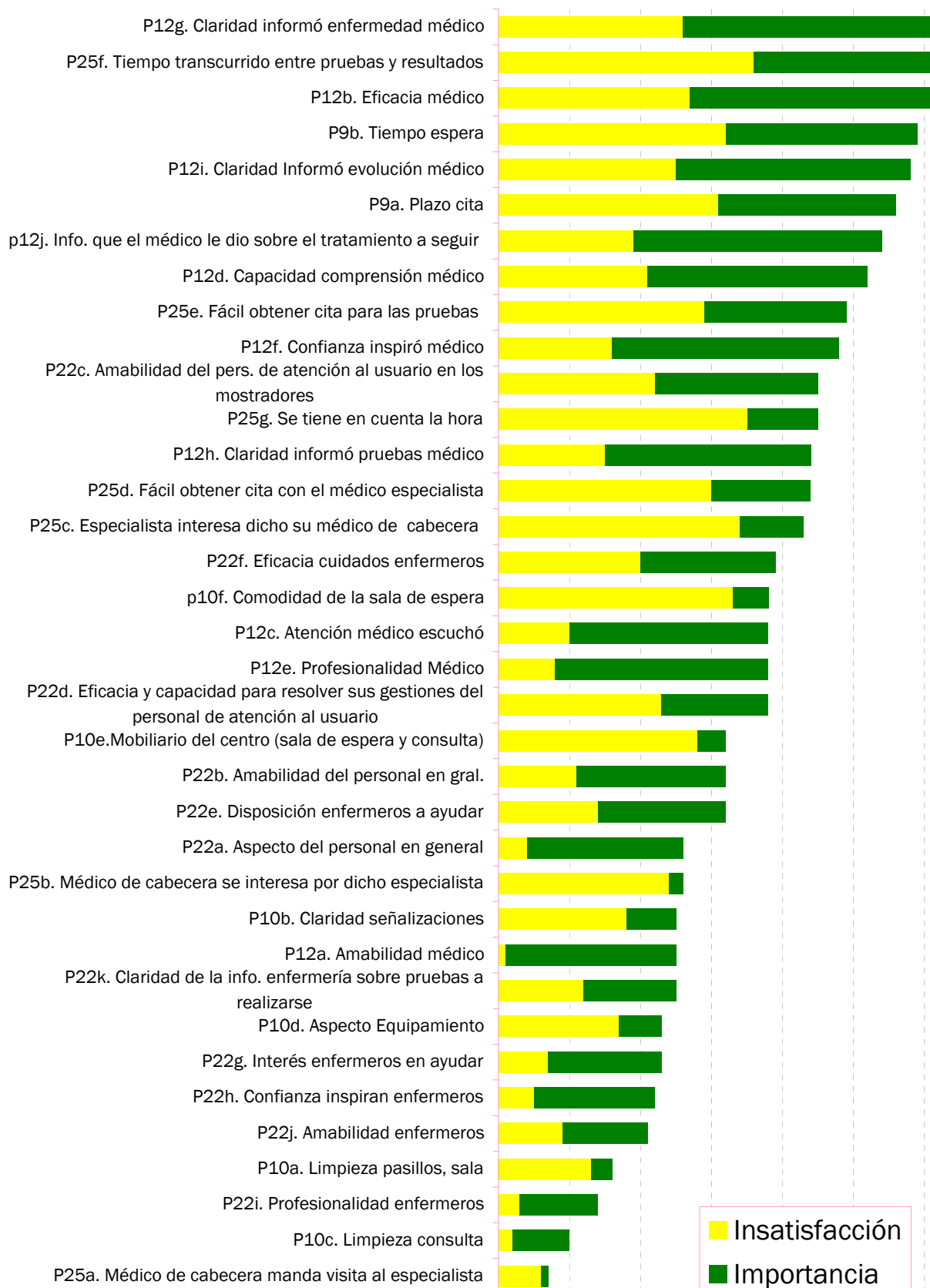
*** Análisis de correlaciones**

G.E. de Puertollano

Índice de prioridad

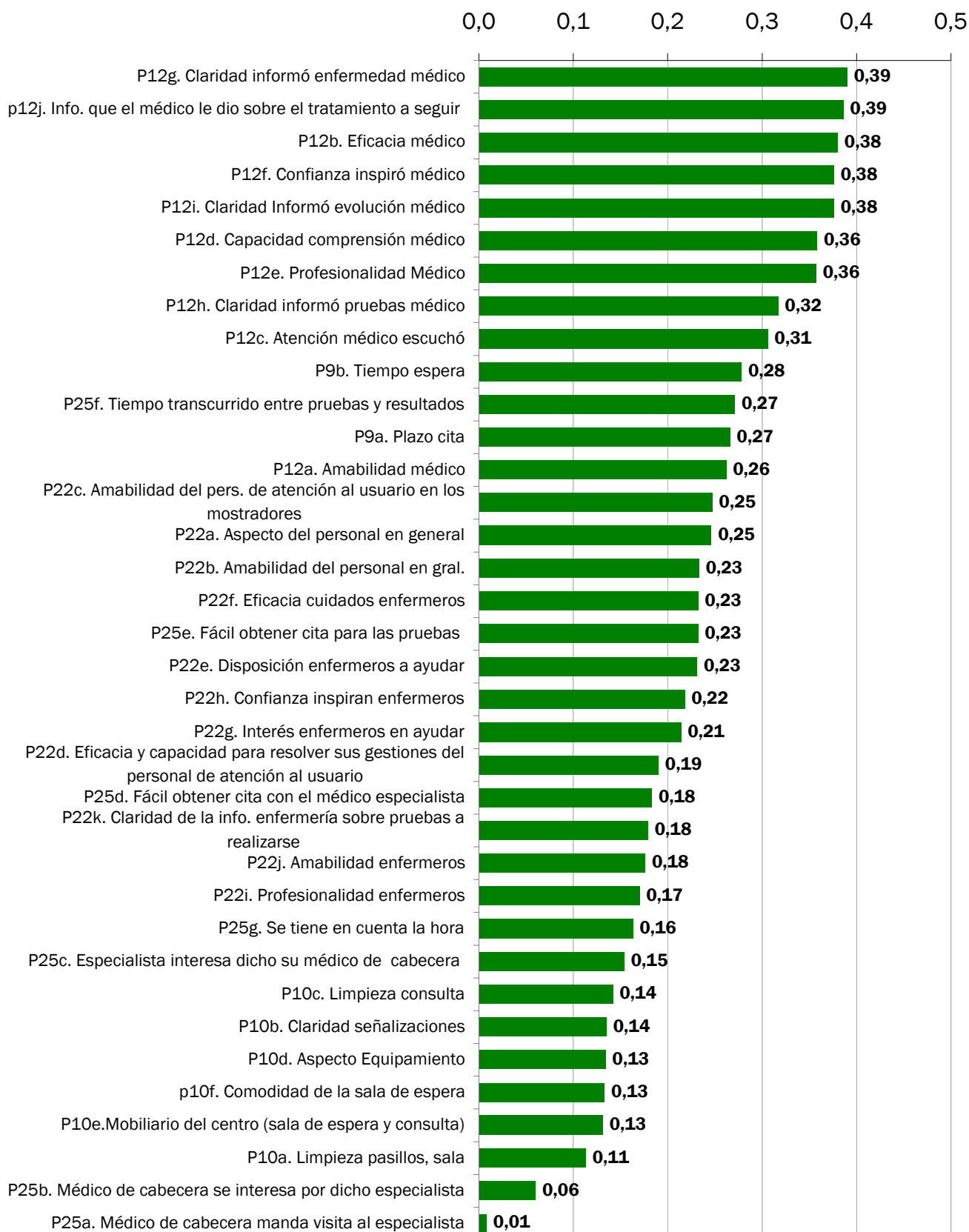
Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para el G.E. de Puertollano:

- P.12.g. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad
- P.25.f. El tiempo transcurrido entre las pruebas y el resultado
- P.12.b. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud (por el médico)
- P.9.b. Ya en el hospital, satisfacción con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico
- P.12.i. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad
- P.9.a. Satisfacción con el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista
- P.12.j. Satisfacción con la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)
- P.12.d. Satisfacción con la capacidad del médico para comprenderle a Vd. y sus problemas de salud
- P.25.e. La facilidad para obtener cita para las pruebas (radiografía, eco, tac, ...)
- P.12.f. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió
- P.22.c. La amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores
- P.25.g. ¿Cuándo pide cita con el médico se tiene en cuenta la hora que más le conviene a usted?
- P.12.h. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar
- P.25.d. La facilidad para obtener cita con el médico especialista
- P.25.c. El especialista se interesó por lo que le había dicho el médico de cabecera
- P.22.f. La eficacia y la resolución de sus cuidados de salud
- P.10.f. Satisfacción con la comodidad de la sala de espera
- P.12.c. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba
- P.12.e. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico
- P.22.d. La eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal atención al usuario
- P.10.e. Satisfacción con el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)
- P.22.b. La amabilidad con que le trató el personal en general
- P.22.e. La disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba
- P.22.a. La apariencia y aspecto del personal en general
- P.25.b. Su médico de cabecera se interesa por lo que le ha dicho el especialista
- P.10.b. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital y llegar a la consulta
- P.12.a. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico
- P.22.k. La claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas a realizarse
- P.10.d. Satisfacción con la sensación que daba el material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta
- P.22.g. El interés del personal de enfermería en atenderle
- P.22.h. La confianza y la seguridad que le inspira el personal de enfermería
- P.22.j. La amabilidad y cortesía del personal de enfermería
- P.10.a. Satisfacción con la limpieza de pasillos y sala de espera
- P.22.i. La preparación y profesionalidad del personal de enfermería
- P.10C. Satisfacción con la limpieza de la consulta del médico
- P.25.a. Su médico de cabecera le manda la visita al especialista

G.E. de Puertollano**Índice de prioridad**

G.E. de Puertollano

Análisis de correlaciones



G.E. de Puertollano**Tabla de correlaciones**

	Correlaciones
P.9.a. Satisfacción con el plazo que le dieron hasta la fecha de la cita con el especialista	0,27
P.9.b. Ya en el hospital, satisfacción con el tiempo de espera antes de entrar en la consulta con el médico	0,28
P.10.a. Satisfacción con la limpieza de pasillos y sala de espera	0,11
P.10.b. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital y llegar a la consulta	0,14
P.10C. Satisfacción con la limpieza de la consulta del médico	0,14
P.10.d.. Satisfacción con la sensación que daba el material, aparatos y equipamiento médicos de la consulta	0,13
P.10.e. Satisfacción con el mobiliario del centro (sala de espera y consulta)	0,13
P.10.f. Satisfacción con la comodidad de la sala de espera	0,13
P.12.a. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico	0,26
P.12.b. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud (por el médico)	0,38
P.12.c. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus explicaciones sobre lo que le pasaba	0,31
P.12.d. Satisfacción con la capacidad del médico para comprenderle a Vd. y sus problemas de salud	0,36
P.12.e. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico	0,36
P.12.f. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió	0,38
P.12.g. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad	0,39
P.12.h. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar	0,32
P.12.i. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad	0,38
P.12.j. Satisfacción con la información que el médico le dio sobre el tratamiento a seguir (medicamentos que debe tomar, dosis diarias, horarios/como los debe tomar)	0,39
P.22.a. La apariencia y aspecto del personal en general	0,25
P.22.b. La amabilidad con que le trató el personal en general	0,23
P.22.c. La amabilidad del personal de atención al usuario en los mostradores	0,25
P.22.d. La eficacia y capacidad para resolver sus gestiones del personal atención al usuario	0,19
P.22.e. La disposición que mostró el personal de enfermería en ayudarle cuando lo necesitaba	0,23
P.22.f. La eficacia y la resolución de sus cuidados de salud	0,23
P.22.g. El interés del personal de enfermería en atenderle	0,21
P.22.h. La confianza y la seguridad que le inspira el personal de enfermería	0,22
P.22.i. La preparación y profesionalidad del personal de enfermería	0,17
P.22.j. La amabilidad y cortesía del personal de enfermería	0,18
P.22.k. La claridad de la información que le dio el personal de enfermería sobre pruebas a realizarse	0,18
P.25.a. Su médico de cabecera le manda la visita al especialista	0,01
P.25.b. Su médico de cabecera se interesa por lo que le ha dicho el especialista	0,06
P.25.c. El especialista se interesó por lo que le había dicho el médico de cabecera	0,15
P.25.d. La facilidad para obtener cita con el médico especialista	0,18
P.25.e. La facilidad para obtener cita para las pruebas (radiografía, eco, tac, ...)	0,23
P.25.f. El tiempo transcurrido entre las pruebas y el resultado	0,27
P.25.g. ¿Cuándo pide cita con el médico se tiene en cuenta la hora que más le conviene a usted?	0,16



Estudios de Satisfacción Usuarios SESCAM 2009

Índices de Prioridad

URGENCIAS



Índice de prioridad: Introducción

El índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

El índice de prioridad es un ranking basado en las medias donde cada ítem de la encuesta es identificado como prioritario fundamentalmente si su correlación con la satisfacción global es alta y si su satisfacción es baja. Las preguntas aparecen ordenadas en el mismo orden en que están en la encuesta. Las preguntas con mayor valor de índice de prioridad (I.P.) son las más importantes para la gestión. En la gráfica aparecen ordenadas de más a menos importantes

La correlación media es el promedio de los coeficientes de correlación de cada pregunta con las preguntas:

P.1. Considerando, en general, el servicio que vd. recibió durante su última visita al servicio de urgencias de un hospital público de Castilla La Mancha, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?

P.34. Si un familiar o amigo suyo necesitase utilizar un servicio de urgencias ¿recomendaría vd. este servicio de urgencias?

Las preguntas con un mayor índice de prioridad (para todos los pacientes) fueron:

P.26.a Información. Satisfacción con la información que le proporcionaron sobre retrasos y esperas que haya podido tener en el área de urgencias

P.5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo en atenderle en cuanto llegó a urgencias? ¿quedó vd. muy satisfecho, más bien satisfecho, más bien insatisfecho o muy insatisfecho?

P.16. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad

P.15. El médico. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud

P.18. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad

P.17. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar

P.26.b Información. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado

Índice de prioridad - Media SESCAM



Análisis de correlaciones: Introducción

Se realiza el estudio de correlación de cada pregunta con dos preguntas de la encuesta (1 y 34), que son resumen de la satisfacción global de los pacientes.

Una correlación mayor significa una mayor relación con la evaluación general del hospital por parte del paciente. Es decir, que las preguntas con correlación más próxima a 1 son más importantes para la evaluación global por parte del paciente, y en consecuencia son las más importantes para la gestión.

La correlación se ha efectuado entre cada una de las preguntas y con:

P.1. Considerando, en general, el servicio que vd. recibió durante su última visita al servicio de urgencias de un hospital público de Castilla La Mancha, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?

P.34. Si un familiar o amigo suyo necesitase utilizar un servicio de urgencias ¿recomendaría vd. este servicio de urgencias?

El valor del coeficiente de correlación de la tabla siguiente es la media de los dos coeficientes de correlación arriba reseñados.

Se incluyen, para una mejor descripción, los coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para una cola).

En el presente estudio se utilizan estudios de correlación no paramétricos.

Estos se utilizan cuando los datos utilizados no están distribuidos normalmente, como es el caso.

Mayor correlación, más importante es la pregunta para los pacientes

Las correlaciones en todos los casos han sido estadísticamente significativas y con $p < 0.05$.

Las preguntas con mayor correlación este semestre han sido:

P.27. Seguridad que sintió durante su estancia en el servicio de urgencias

P.18. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad

P.16. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad

P.17. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar

P.15. El médico. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud

Análisis de correlaciones - Media SESCAM

Media SESCAM - Correlaciones

	Correlación
P.4. Le resultó a vd. muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar y encontrar el servicio de urgencias del hospital?	0,16
P.5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo en atenderle en cuanto llegó a urgencias?	0,41
P.6. Instalaciones. Satisfacción con la comodidad y limpieza de las urgencias	0,30
P.7. Instalaciones. Satisfacción con el equipamiento, los instrumentos y aparatos médicos	0,29
P.8. Instalaciones. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital	0,29
P.9. Instalaciones. Satisfacción con la capacidad de la sala de espera para la gente que había	0,31
P.10. El médico. Satisfacción con el tiempo que le dedicó el médico	0,40
P.11. El médico. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió	0,41
P.12. El médico. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus consultas	0,41
P.13. El médico. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico	0,39
P.14. El médico. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico	0,41
P.15. El médico. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud	0,42
P.16. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad	0,43
P.17. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar	0,42
P.18. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad	0,43
P.19. El personal. Satisfacción con la apariencia y aspecto del personal en general	0,35
P.20. El personal. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el personal en general	0,37
P.21. El personal. Satisfacción con el modo en que le mantuvo informado el personal de enfermería	0,37
P.22. El personal. Satisfacción con la profesionalidad del personal de enfermería	0,36
P.23. El personal. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspira el personal de enfermería	0,37
P.24. El personal. Satisfacción con el respeto que el personal de enfermería mantuvo a su intimidad	0,37
P.25. El personal. Satisfacción con la eficacia y la resolución de sus cuidados de salud	0,37
P.26. El personal. Satisfacción con el modo en que el personal de enfermería prestó atención a sus consultas	0,38
P.26.a Información. Satisfacción con la información que le proporcionaron sobre retrasos y esperas que haya podido tener en el área de urgencias	0,41
P.26.b Información. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	0,39
P.26.c Información. Satisfacción con el tiempo de espera para ser informado de las pruebas de laboratorio	0,38
P.27. Seguridad que sintió durante su estancia en el servicio de urgencias	0,44

G.E. de Puertollano

*** Índice de prioridad**

*** Análisis de correlaciones**

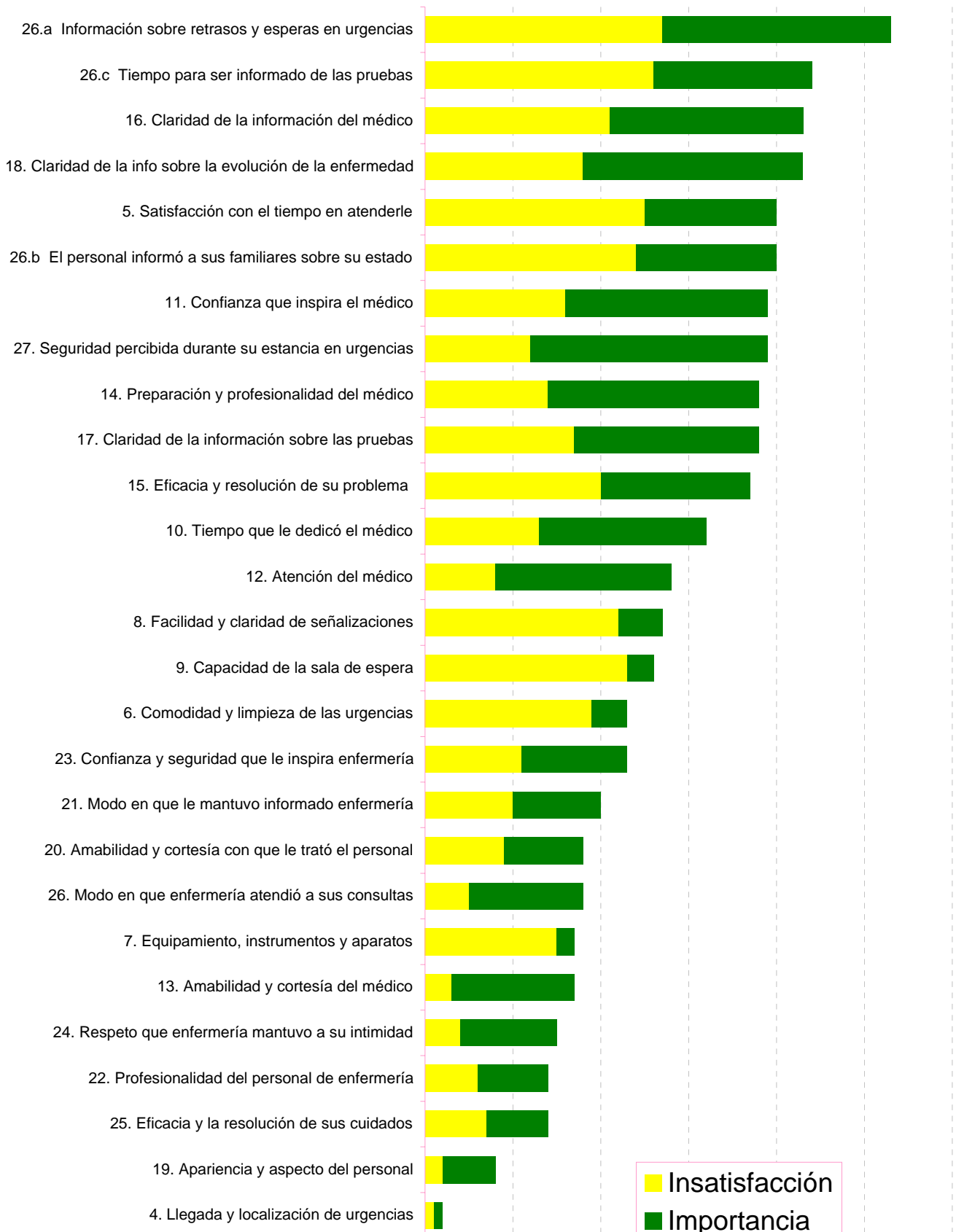
G.E. de Puertollano

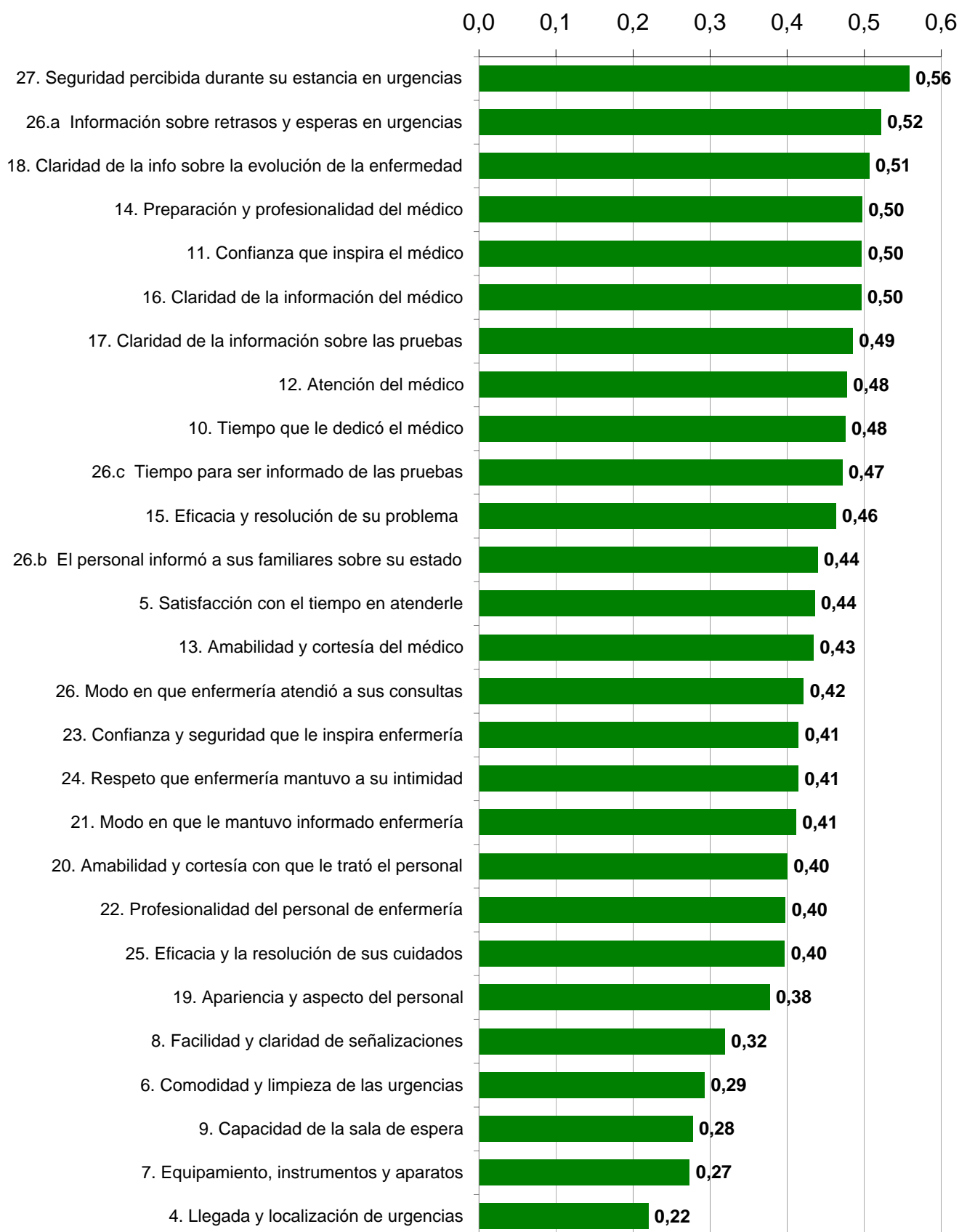
Índice de prioridad

Listado de preguntas de mayor a menor índice de prioridad para el :

- P.26.a Información. Satisfacción con la información que le proporcionaron sobre retrasos y esperas que haya podido tener en el área de urgencias
- P.26.c Información. Satisfacción con el tiempo de espera para ser informado de las pruebas de laboratorio
- P.16. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad
- P.18. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad
- P.5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo en atenderle en cuanto llegó a urgencias? ¿quedó vd. muy satisfecho, mas bien satisfecho, mas bien insatisfecho o muy insatisfecho?
- P.26.b Información. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
- P.11. El médico. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió
- P.27. Seguridad que sintió durante su estancia en el servicio de urgencias
- P.14. El médico. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico
- P.17. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar
- P.15. El médico. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud
- P.10. El médico. Satisfacción con el tiempo que le dedicó el médico
- P.12. El médico. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus consultas
- P.8. Instalaciones. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital
- P.9. Instalaciones. Satisfacción con la capacidad de la sala de espera para la gente que había
- P.6. Instalaciones. Satisfacción con la comodidad y limpieza de las urgencias
- P.23. El personal. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspira el personal de enfermería
- P.21. El personal. Satisfacción con el modo en que le mantuvo informado el personal de enfermería
- P.20. El personal. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el personal en general
- P.26. El personal. Satisfacción con el modo en que el personal de enfermería prestó atención a sus consultas
- P.7. Instalaciones. Satisfacción con el equipamiento, los instrumentos y aparatos médicos
- P.13. El médico. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico
- P.24. El personal. Satisfacción con el respeto que el personal de enfermería mantuvo a su intimidad
- P.22. El personal. Satisfacción con la profesionalidad del personal de enfermería
- P.25. El personal. Satisfacción con la eficacia y la resolución de sus cuidados de salud
- P.19. El personal. Satisfacción con la apariencia y aspecto del personal en general
- P.4. Le resultó a vd. muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar y encontrar el servicio de urgencias del hospital?

C.H. de Puertollano - Índice de Prioridad



C.H. de Puertollano - Correlaciones

C.H. de Puertollano - Correlaciones

P.4. Le resultó a vd. muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar y encontrar el servicio de urgencias del hospital?	0,22
P.5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo en atenderle en cuanto llegó a urgencias? ¿quedó vd. muy satisfecho, mas bien satisfecho, mas bien insatisfecho o muy insatisfecho?	0,44
P.6. Instalaciones. Satisfacción con la comodidad y limpieza de las urgencias	0,29
P.7. Instalaciones. Satisfacción con el equipamiento, los instrumentos y aparatos médicos	0,27
P.8. Instalaciones. Satisfacción con la facilidad y claridad de las señalizaciones para moverse por el hospital	0,32
P.9. Instalaciones. Satisfacción con la capacidad de la sala de espera para la gente que había	0,28
P.10. El médico. Satisfacción con el tiempo que le dedicó el médico	0,48
P.11. El médico. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspiró el médico que le atendió	0,50
P.12. El médico. Satisfacción con la atención con que el médico escuchó sus consultas	0,48
P.13. El médico. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el médico	0,43
P.14. El médico. Satisfacción con la preparación y profesionalidad del médico	0,50
P.15. El médico. Satisfacción con la eficacia y la resolución de su problema de salud	0,46
P.16. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre su enfermedad	0,50
P.17. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre las pruebas que tenía que realizar	0,49
P.18. El médico. Satisfacción con la claridad de la información que el médico le dio sobre la posible evolución de su enfermedad	0,51
P.19. El personal. Satisfacción con la apariencia y aspecto del personal en general	0,38
P.20. El personal. Satisfacción con la amabilidad y cortesía con que le trató el personal en general	0,40
P.21. El personal. Satisfacción con el modo en que le mantuvo informado el personal de enfermería	0,41
P.22. El personal. Satisfacción con la profesionalidad del personal de enfermería	0,40
P.23. El personal. Satisfacción con la confianza y seguridad que le inspira el personal de enfermería	0,41
P.24. El personal. Satisfacción con el respeto que el personal de enfermería mantuvo a su intimidad	0,41
P.25. El personal. Satisfacción con la eficacia y la resolución de sus cuidados de salud	0,40
P.26. El personal. Satisfacción con el modo en que el personal de enfermería prestó atención a sus consultas	0,42
P.26.a Información. Satisfacción con la información que le proporcionaron sobre retrasos y esperas que haya podido tener en el área de urgencias	0,52
P.26.b Información. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	0,44
P.26.c Información. Satisfacción con el tiempo de espera para ser informado de las pruebas de laboratorio	0,47
P.27. Seguridad que sintió durante su estancia en el servicio de urgencias	0,56