

PROGRAMA DE DETECCIÓN PRECOZ DEL CÁNCER DE MAMA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS 2018



Objetivo Principal

Analizar la satisfacción con el Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama de la CAPV entre las mujeres que han participado en él durante el último año

Objetivos específicos

- Sondear la percepción acerca de la necesidad y eficacia del programa.
- Profundizar en la satisfacción global y pormenorizada acerca del programa y sobre la estancia en el hospital.
- Analizar las dimensiones más relevantes del programa y de la estancia en el hospital.
- Medir el cumplimiento de expectativas y la fidelidad hacia el programa.



Tipo de Estudio	Cuantitativo												
Técnica empleada	Entrevistas Telefónicas												
Universo de Análisis	Mujeres que han participado en el Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama.												
Detalle del Planteamiento Metodológico	Se han realizado un total de 1691 entrevistas a mujeres que han participado en el último año en el Programa de Detección Precoz del Cáncer de Mama, distribuidas en dos muestras diferenciadas:												
<table><thead><tr><th>Colectivo</th><th>Entrevistas</th><th>Error muestral</th></tr></thead><tbody><tr><td>Proceso de Detección</td><td>1253</td><td>±2,83%</td></tr><tr><td>Proceso de Diagnóstico y Tratamiento</td><td>438</td><td>±3,64%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>1691</td><td></td></tr></tbody></table>		Colectivo	Entrevistas	Error muestral	Proceso de Detección	1253	±2,83%	Proceso de Diagnóstico y Tratamiento	438	±3,64%	TOTAL	1691	
Colectivo	Entrevistas	Error muestral											
Proceso de Detección	1253	±2,83%											
Proceso de Diagnóstico y Tratamiento	438	±3,64%											
TOTAL	1691												

Fecha de realización del campo	Febrero y marzo de 2018.
---------------------------------------	--------------------------

➤ Método (cont.)

- Concretamente para la **Fase de Detección**:

Universo de Análisis

Mujeres que han participado en el Programa entre el 20 de enero de 2017 al 19 de enero de 2018 y a las que no se les detectó ninguna lesión sospechosa.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **1253 entrevistas** distribuidas tal y como recogemos a continuación:

Unidad de Detección	Entrevistas	Edad	Entrevistas
H. ALTO DEBA	124	40 a 49 años	249
DR. AREILZA	127	Más de 49 años	1004
TOTAL			1253
H. GALDAKAO	125		
H. GERNIKA	126		
LA FELICIDAD	125		
LAS ARENAS	127		
ONKOLOGIKOA B	124		
ONKOLOGIKOA A	123		
REPELEGA	127		
H. SANTIAGO	125		
TOTAL			1253
Tipología	Entrevistas	Tipología	Entrevistas
A vuelta siguiente	1129	A vuelta siguiente	1129
Control intermedio	124	Control intermedio	124
TOTAL			1253
Colectivo	Entrevistas	Colectivo	Entrevistas
Con Revaloración	251	Con Revaloración	251
Sin Revaloración	1002	Sin Revaloración	1002
TOTAL			1253

Posteriormente los datos han sido ponderados atendiendo al peso real de los distintos colectivos en el universo.

➤ Método (cont.)

- Concretamente para la **Fase de Diagnóstico y Tratamiento**:

Universo de Análisis

Mujeres que han participado en el Programa entre el 1 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2017 y a las que se les detectó alguna lesión sospechosa y fueron derivadas al hospital.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **438 entrevistas** distribuidas tal y como recogemos a continuación:

Hospital	Entrevistas	Diagnóstico	Entrevistas
H. UNIV. BASURTO	52	Benigno	207
H. UNIV. DE CRUCES	93	Maligno	231
H. GALDAKAO-USANSOLO	82		
HOSPITAL SAN ELOY	22		
H. TXAGORRITXU	75		
H. UNIV. DE DONOSTIA	46		
ONKOLOGIKOA	68		
TOTAL	438	TOTAL	438

Posteriormente los datos han sido ponderados atendiendo al peso real de los distintos colectivos en el universo.



FASE DETECCIÓN





**LAS MUJERES
ENTREVISTADAS
CREEN QUE EL
PROGRAMA ES
NECESARIO**

- ✓ Prácticamente la totalidad de las mujeres que han participado en el Programa de prevención del cáncer de mama consideran que éste es necesario y que sirve para detectar en muchos casos el cáncer de mama en sus primeras fases.

**LAS MUJERES
PRESENTAN UNA
ACTITUD
“TRANQUILA”
FRENTE AL CÁNCER
DE MAMA**

- ✓ Respecto a su actitud ante la posibilidad de verse afectadas por el cáncer de mama, son más las que afirman estar tranquilas, el 62%, que preocupadas, el 38%. La preocupación es significativamente mayor entre las mujeres de 40 a 49 años.

**AUMENTO DE
CIERTO PESIMISMO
EN LA CURACIÓN
DEL CÁNCER DE
MAMA**

- ✓ La práctica totalidad de las mujeres consultadas considera que, detectado en sus inicios, el cáncer de mama se puede curar, aunque ha aumentado sensiblemente con respecto a 2015, el pesimismo en lo que respecta a la curación.

**LAS MUJERES
REPETIRÁN SU
PARTICIPACIÓN**

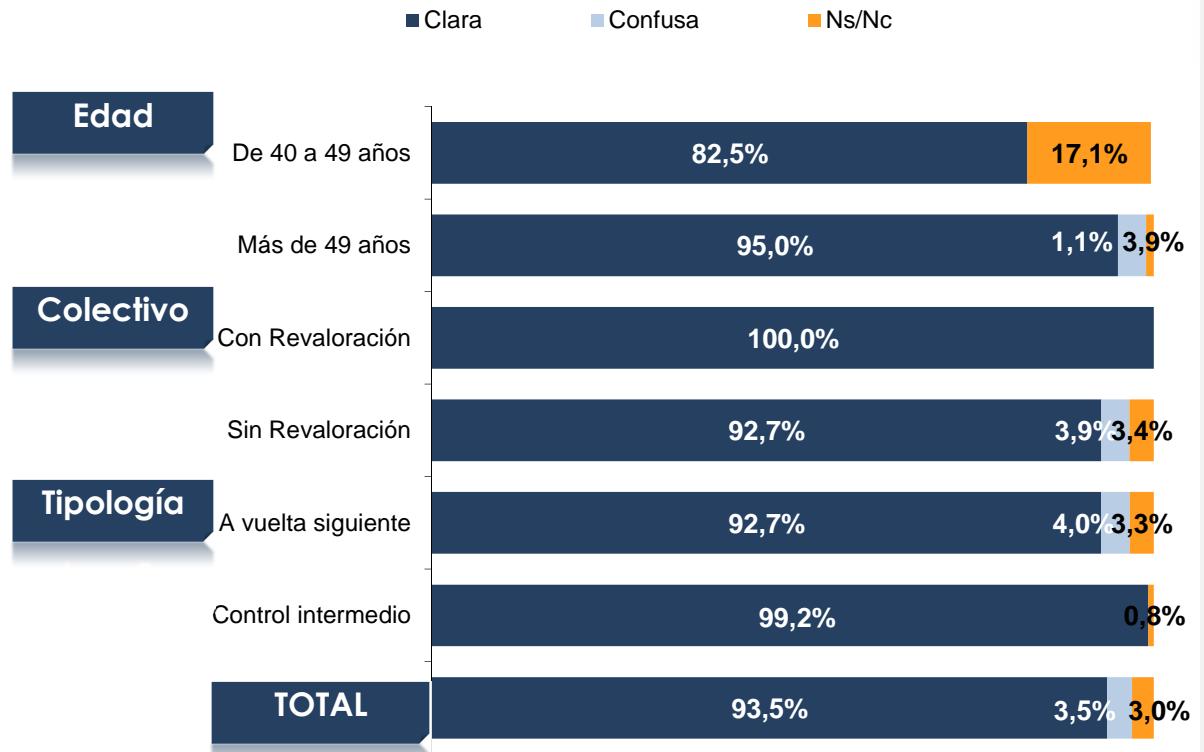
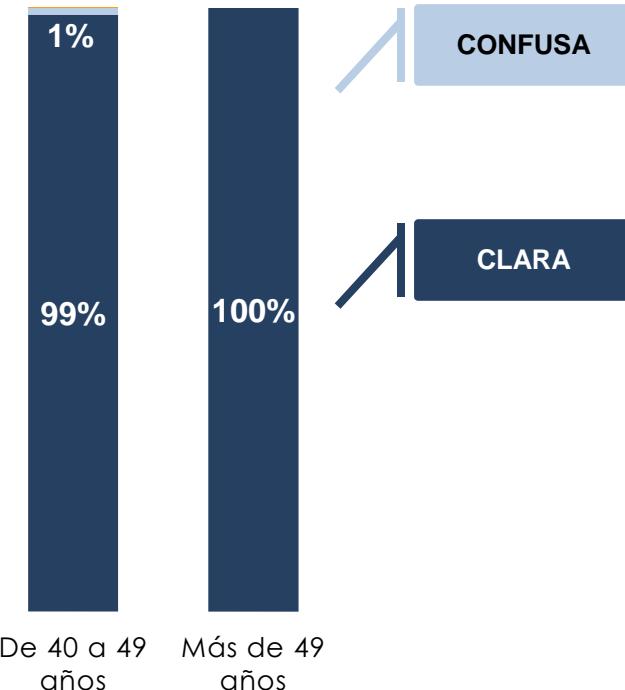
- ✓ La inmensa mayoría de estas mujeres piensan volver a realizarse las mamografías cuando sean convocadas de nuevo por el programa.

► Las distintas fases del programa: La carta invitación a participar



¿LA INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONABA EN DICHA CARTA LE PARECIÓ...?*

AÑO 2015



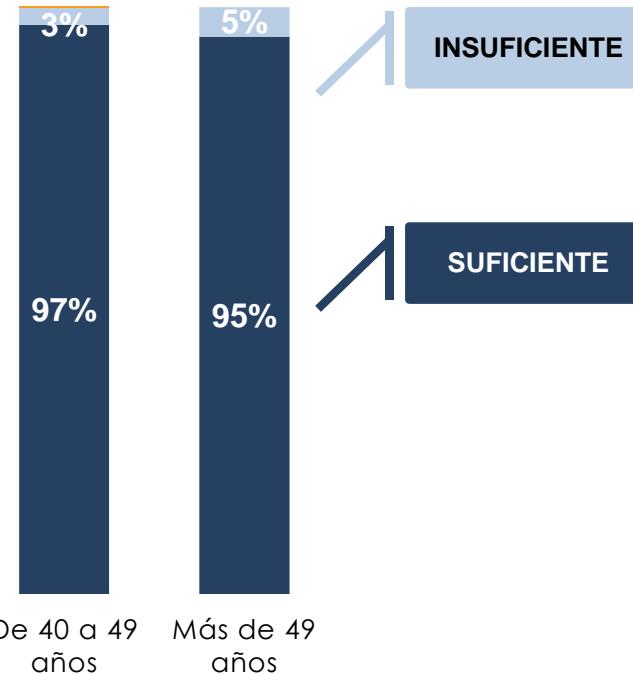
- Con respecto al contenido de la carta, el 94% de las mujeres entrevistadas, consideran que la información que contenía la carta era clara.
- Entre las mujeres más jóvenes, este porcentaje ha descendido de índices “excelentes a óptimos”.

► Las distintas fases del programa: La carta invitación a participar



¿LA INFORMACIÓN QUE LE PROPORCIONÓ DICHA CARTA LE PARECIÓ...?

AÑO 2015



INSUFICIENTE

SUFICIENTE

■ Suficiente ■ Insuficiente ■ Ns/Nc

Edad

De 40 a 49 años	79,4%	4,3%	16,3%
-----------------	-------	------	-------

Más de 49 años	88,7%	9,9%	1,4%
----------------	-------	------	------

Colectivo

Con Revaloración	88,2%	9,5%	2,3%
------------------	-------	------	------

Sin Revaloración	87,5%	9,2%	3,3%
------------------	-------	------	------

Tipología

A vuelta siguiente	87,9%	8,6%	3,5%
--------------------	-------	------	------

Control intermedio	85,5%	13,8%	0,8%
--------------------	-------	-------	------

TOTAL

	87,6%	9,2%	3,2%
--	-------	------	------

- Casi el 90% de las mujeres entrevistadas considera que la información proporcionada en la carta era suficiente.
- Esta percepción se revela inferior a la recogida en 2015, donde la opinión más favorable se acercaba al 95% en ambos grupos de edad.
- Entre el colectivo de mujeres 40-49 y con control intermedio, el déficit de información se revela ligeramente superior, aunque sin diferencias significativas en el caso del colectivo a controlar.

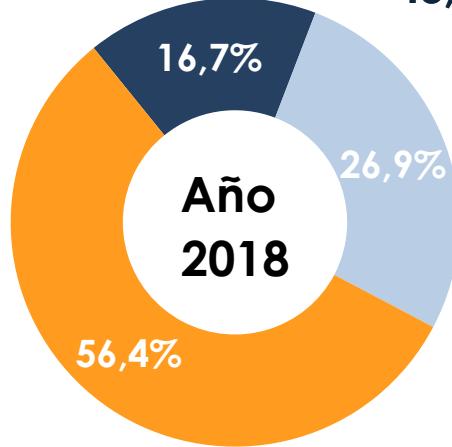
► Las distintas fases del programa: El teléfono de atención



¿HA LLAMADO ALGUNA VEZ AL TELÉFONO DEL PROGRAMA PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, RESOLVER ALGÚN PROBLEMA O ALGUNA DUDA, CAMBIAR LA CITA?

Respuesta afirmativa

43,6%



■ Sí, durante el último año ■ Sí, con anterioridad ■ No

	SÍ, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO	SÍ, CON ANTERIORIDAD	NO
--	---------------------------	----------------------	----

Edad

40 a 49 años	30,7%	31,4%	37,8%
--------------	-------	-------	-------

Más de 49 años

15,7%

26,6%

57,7%

Colectivo

Con Revaloración	24,6%	22,4%	53,0%
------------------	-------	-------	-------

Sin Revaloración

16,1%

27,2%

56,7%

Tipología

A vuelta siguiente	15,8%	27,3%	56,9%
--------------------	-------	-------	-------

Control intermedio

33,9%

19,0%

47,1%

SÍ,
ESTE AÑO

AÑO 2015
9%

SÍ, OTROS AÑOS

12%

NO

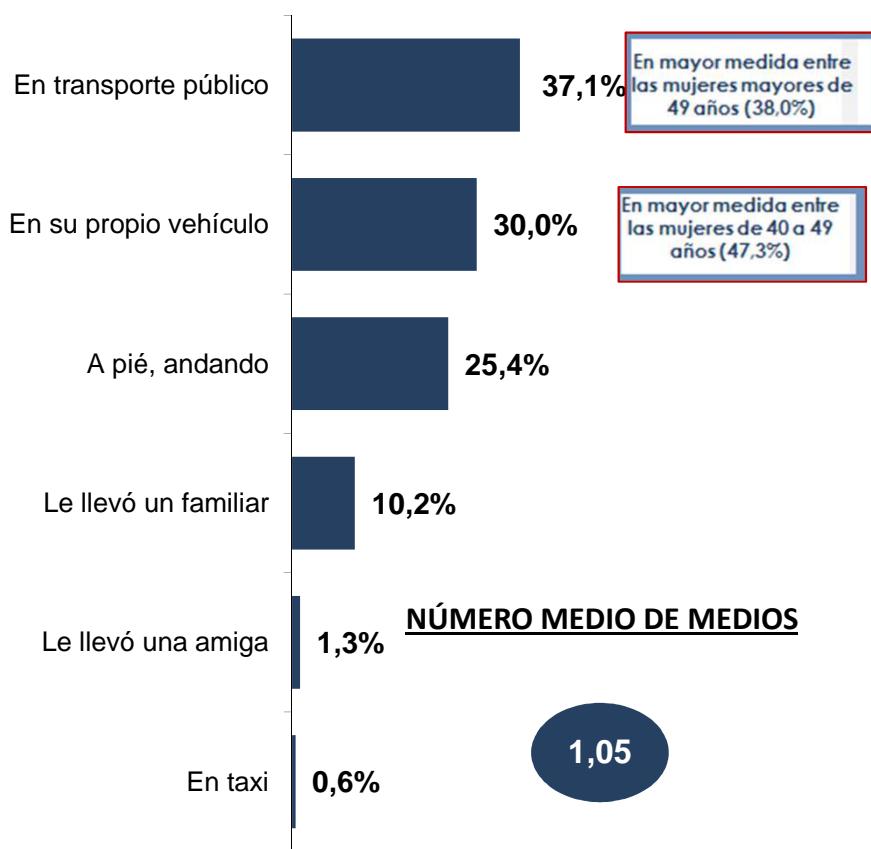
79%

Respuesta afirmativa
21%

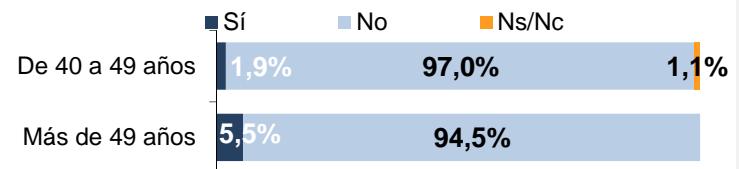
- Aumenta de forma significativa el porcentaje de mujeres que han contactado telefónicamente con el programa.
- Son las mujeres de entre 40 - 49 años y las de revaloración las que más han recurrido a él.
- El 71% afirma que se les devolvió la llamada en 2-3 días, el 98% se muestran "satisfechas" por el trato recibido y el 90% afirma que su duda o problema fue resuelta/o.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

¿CÓMO SE TRASLADÓ HASTA DICHO LUGAR?*



¿TUVO ALGÚN PROBLEMA ESPECIAL DE TRANSPORTE PARA TRASLADARSE AL CENTRO DONDE LE HICIERON LAS MAMOGRAFÍAS? (P.16A)



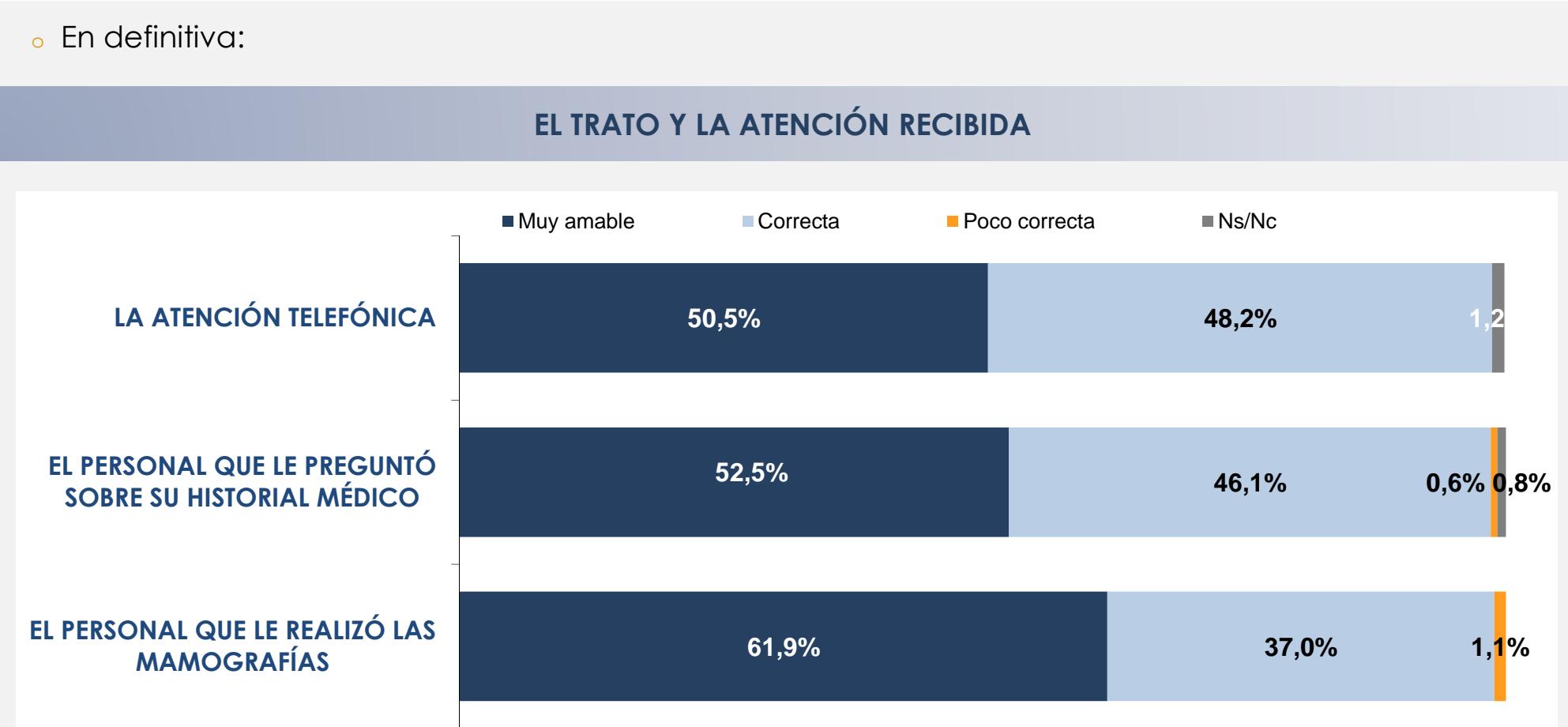
- El 97% de las mujeres no ha tenido dificultades para desplazarse a la unidad de detección.
- Aunque parece que el medio de transporte más habitual es el público, los desplazamientos a pie y en vehículo privado recogen similares datos porcentuales
- Mejora este resultado con respecto a la toma de datos precedente.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

* Se les sugiere a las mujeres entrevistadas las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.

➤ Las distintas fases del programa: Realización de mamografías

○ En definitiva:



- En todos los casos los índices de satisfacción son de excelencia, pero se desmarca la amabilidad durante la realización de las mamografías.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.



**TRANQUILIDAD
DURANTE LA ESPERA
DE LOS RESULTADOS**

- ✓ El 69% de las mujeres estaba tranquila durante el periodo de tiempo transcurrido desde que se realizó las mamografías hasta recibir los resultados. Este dato supone un ligero incremento frente a los resultados obtenidos en 2015.
- ✓ Las mujeres más jóvenes se muestran más “intranquilas”.

**LAS CARTA CON
LOS RESULTADOS ES
CLARA Y SUFICIENTE**

- ✓ Prácticamente a la totalidad de las mujeres participantes en el programa de detección precoz del cáncer de mama la información aportada en la carta de resultados les pareció suficiente y clara.

**CASI UNA DE CADA
TRES MUJERES
ENTREGA LOS
RESULTADOS A SU
MÉDICO**

- ✓ Principalmente se recurre al médico de cabecera, aunque la edad nos señala diferencias significativas.



TRANQUILIDAD DURANTE LA ESPERA DE LOS RESULTADOS

- ✓ **Un amplia mayoría de las mujeres reconoce su tranquilidad durante la espera a los resultados.**
- ✓ **Sin embargo, se incrementa la inquietud cuando la recomendación es una revisión mas frecuente.**

LA INFORMACIÓN RECIBIDA ES CLARA

- ✓ **Pero, aunque los índices referidos a la cantidad de información son óptimos, la percepción de déficit aumenta con respecto a ediciones anteriores.**

UNA DE CADA DIEZ MUJERES CONSULTA LOS RESULTADOS Y SOLO UNA CUARTA PARTE ENTREGA COPIA DEL INFORME

- ✓ **Principalmente se consulta con el ginecólogo privado y se recurre al médico de familia para la entrega del informe.**



ESTE SEGMENTO ES
EL QUE RECONOCE
UNA MAYOR
INQUIETUD

LA INFORMACIÓN
TELEFÓNICA
RECOGE ÍNDICES
NOTABLES

LA CONSULTA SOBRE
LOS RESULTADOS ES
MUY DISCRETA

- ✓ El 37% de las mujeres entrevistadas estaba tranquila durante la espera.
- ✓ Esto supone un descenso significativo con respecto a los resultados obtenidos en 2015.
- ✓ El 78% de las mujeres entrevistadas, dice que la información recibida por teléfono le pareció clara.
- ✓ El 72% de las mujeres que ésta es suficiente.
- ✓ Tras la realización de las pruebas de revaloración el 89% de las mujeres se quedaron tranquilas. Tan solo el 2% de las mujeres que acudieron a revaloración ha consultado el contenido del informe.



**LAS UNIDADES DE
DETECCIÓN SON
ACCESIBLES**

**ESTADO DE ÁNIMO
TRANQUILO DE LAS
MUJERES EL DÍA DE
LAS MAMOGRAFÍAS**



- La práctica totalidad de las mujeres afirman que además de haber recibido una atención telefónica adecuada les resolvieron su problema o duda.

**SE REDUCEN LOS
TIEMPOS DE ESPERA
EN LAS UNIDADES**

**DESCIENDE LA
INFORMACIÓN
ACERCA DE LA
POSIBILIDAD DE
REVALORACIÓN**

**LA INFORMACIÓN
PROPORCIONADA
EN LA UNIDAD ES
CLARA Y SUFFICIENTE**

El 96% la califica de suficiente. Las mujeres con estudios superiores señalan en mayor medida este déficit de información (el 7% califica esta información de insuficiente).

► Importancia de los parámetros de medición de la calidad de servicio del programa

¿CUÁL SON PARA VD. LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES?*

	Edad	Colectivo	Tipología			
	40 A 49 AÑOS	MÁS DE 49 AÑOS	CON REVALORIZACIÓN	SIN REVALORIZACIÓN	A VUELTA SIGUIENTE	CONTROL INTERMEDIO
ORGANIZACIÓN	47,5% 03	42,7% 02	40,2% 02	43,2% 02	42,3% 02	58,2% 03
TRATO	60,3% 01	71,4% 01	68,4% 01	70,9% 01	71,2% 01	61,1% 01
PROFESIONALIDAD	76,3% 01	72,6% 01	75,9% 01	72,6% 01	72,8% 01	74,8% 01
INFORMACIÓN	48,9% 02	45,9% 03	51,7% 03	45,7% 03	46,2% 03	45,5%
EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES	62,4% 03	54,5% 03	54,4% 03	55,1% 03	55,1% 03	53,3%
TRATO AL EUSKERA	1,2%	4,1%	4,1%	3,9%	4,1%	1,3%

- Para las entrevistadas de menor edad el equipamiento y las instalaciones se anteponen a la relevancia concedida al trato personal.



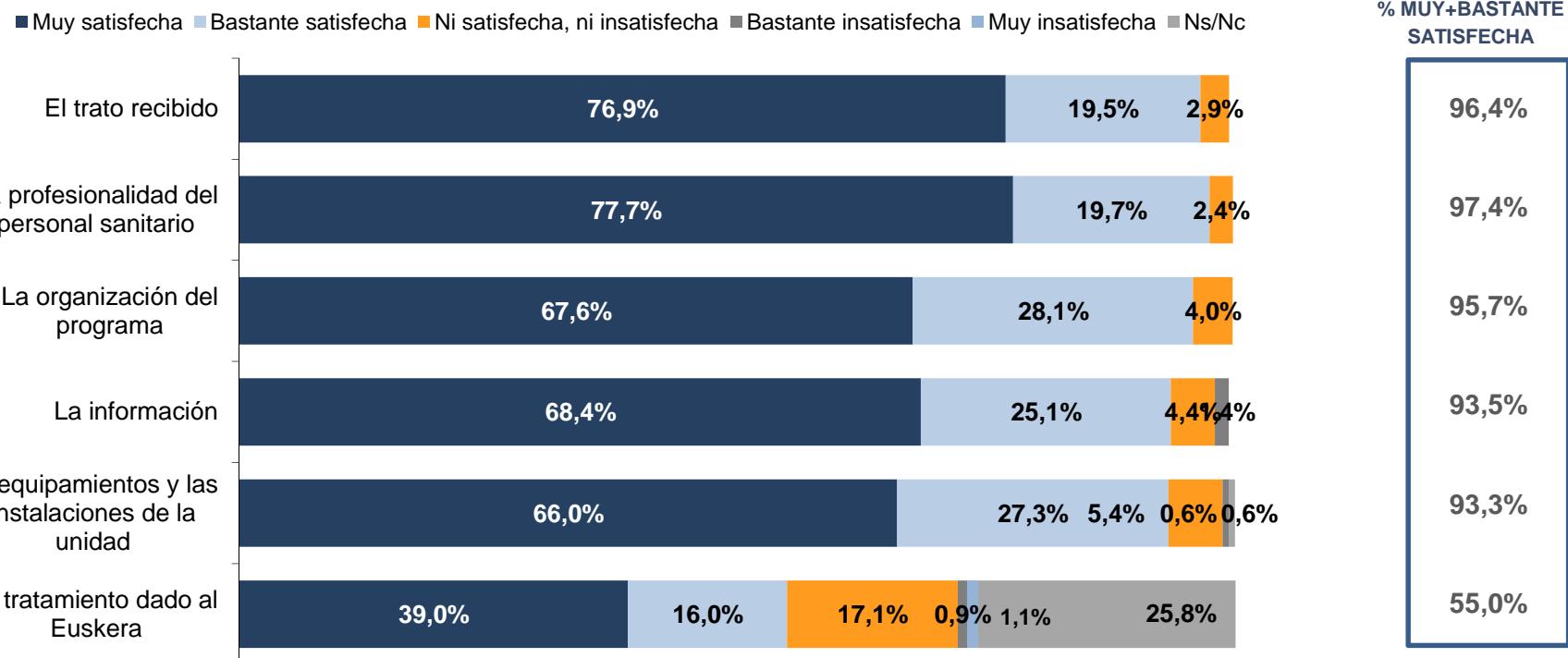
Aspectos más importantes

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.



➤ Satisfacción global y pormenorizada con el programa

¿Y HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHA CON CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PROGRAMA?

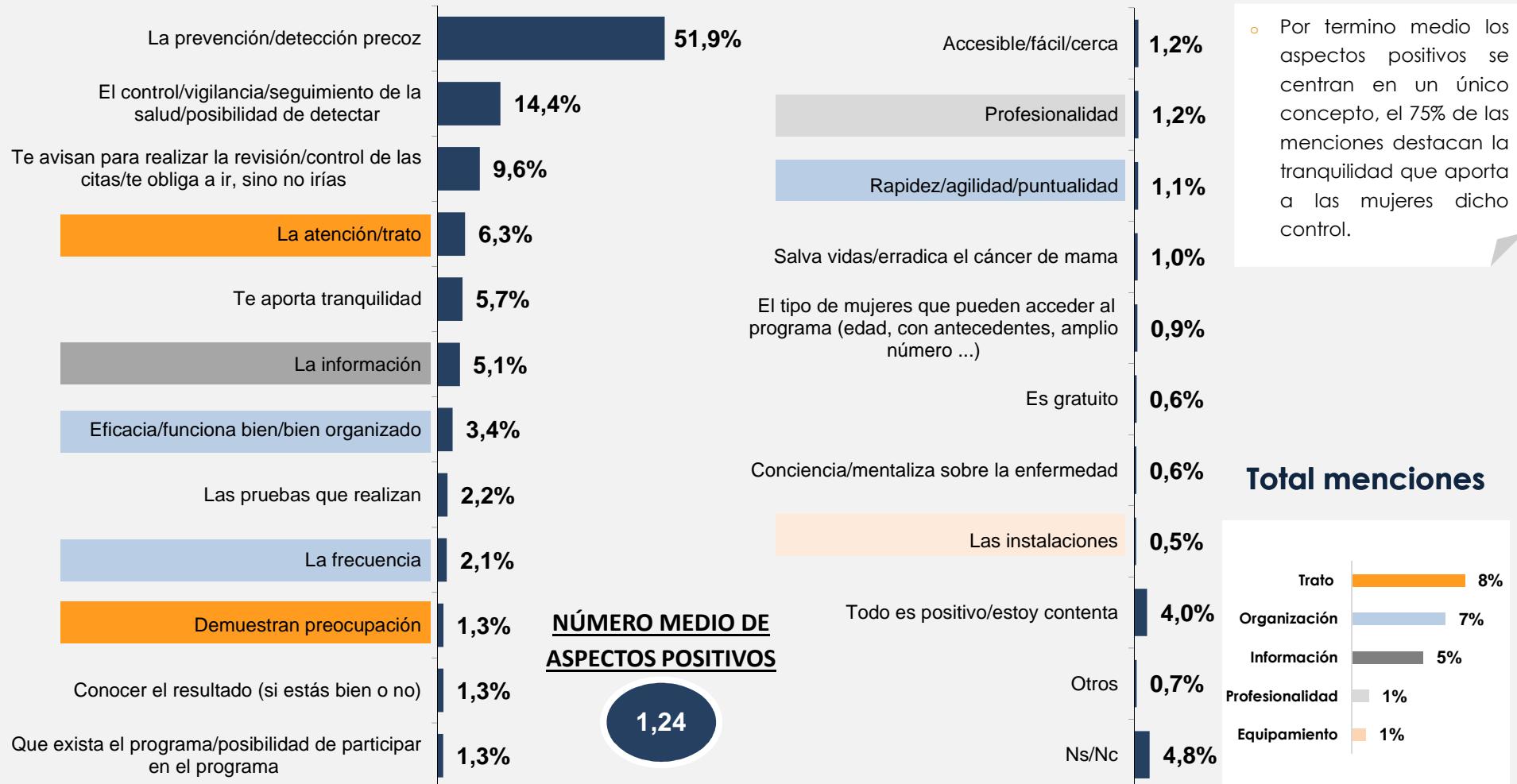


- Las variables de análisis pormenorizado obtienen valoraciones por encima de la valoración global, es decir, la prestación del servicio supera a la imagen global que se tiene del funcionamiento del programa.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

Satisfacción global y pormenorizada con el programa

¿PODRÍA DECIRME CUÁL ES PARA VD. EL ASPECTO MÁS POSITIVO DEL PROGRAMA?*

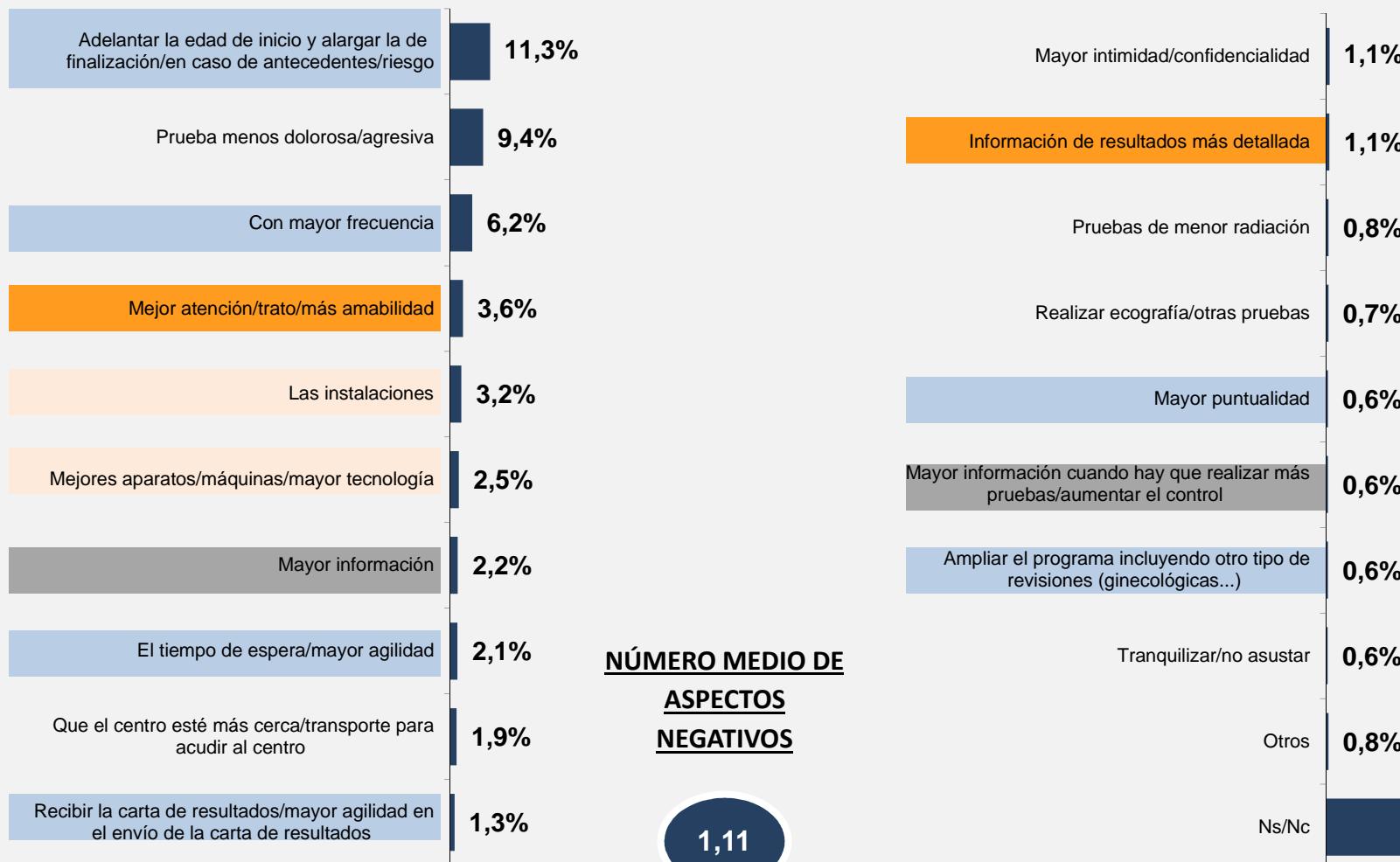


Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

* No se les sugiere a las mujeres entrevistadas las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.

B.1.4. Satisfacción global y pormenorizada con el programa

¿Y ALGÚN ASPECTO QUE SE PODRÍA MEJORAR? (P.44)*

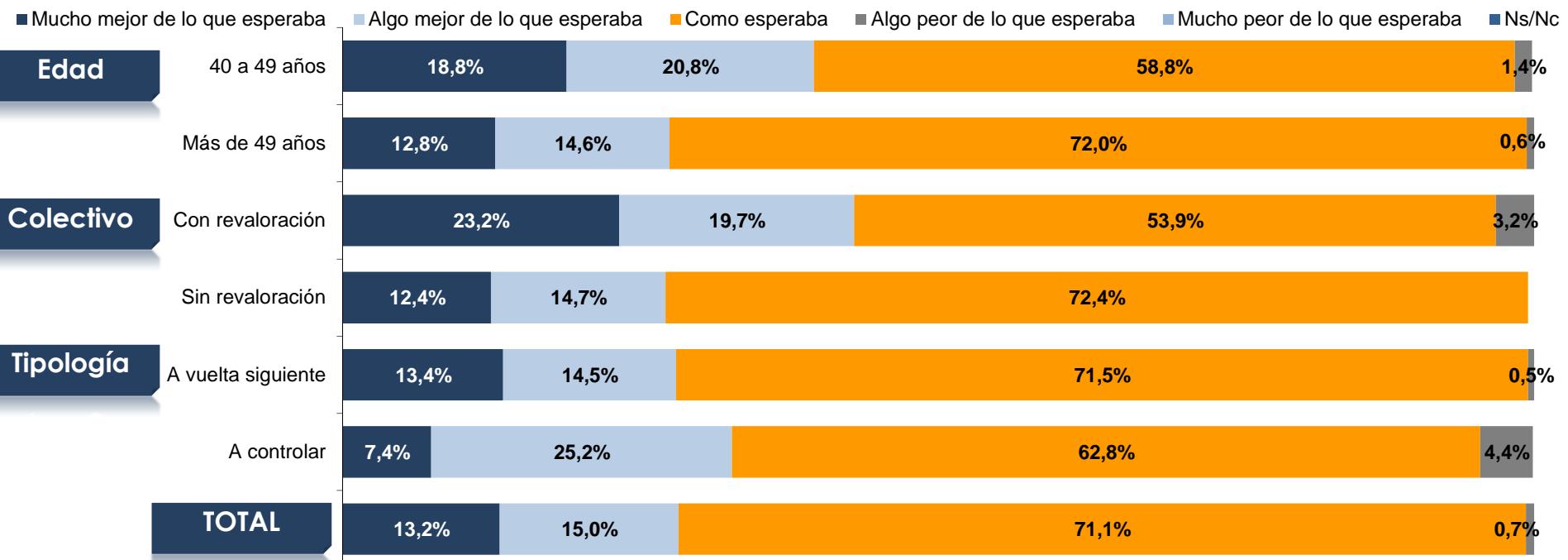


Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

* No se les sugiere a las mujeres entrevistadas las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.

Cumplimiento de expectativas y fidelización

PARA IR FINALIZANDO, ¿PODRÍA DECIRME SI, EN CONJUNTO, LA ASISTENCIA RECIBIDA HA SIDO...?



MEJOR DE LO
ESPERADO

AÑO 2015
12%

COMO
ESPERABA

AÑO 2015
87%

PEOR

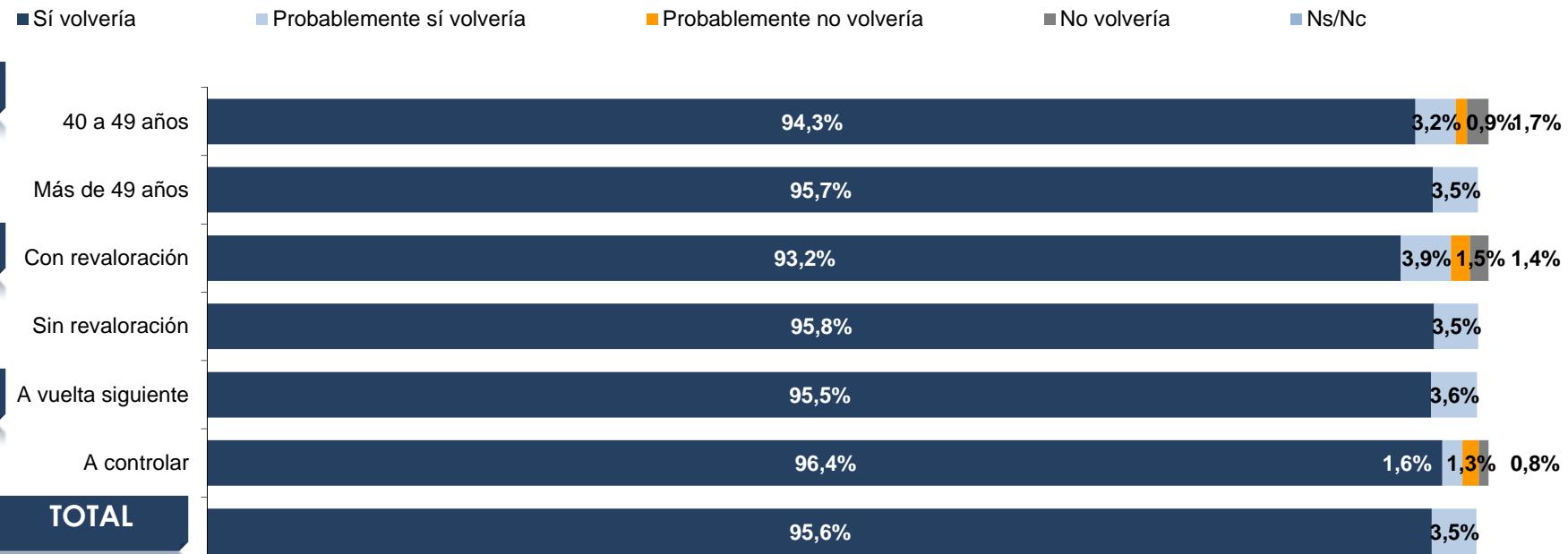
AÑO 2015
1%

- Aunque la mayoría de las mujeres consultadas consideran cumplidas sus expectativas con respecto al programa, casi una de cada tres reconoce que se han visto superadas. Este resultado es significativamente más elevado que el obtenido en 2015.
- Son precisamente las mujeres más jóvenes entre quienes este porcentaje se revela significativamente superior, junto con aquellas que han necesitado una revaloración. Aunque entre este último colectivo el segmento más crítico también es significativamente superior.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.

Cumplimiento de expectativas y fidelización

EN CASO DE PODER ELEGIR, ¿LA PRÓXIMA VEZ VOLVERÍA VD. A ESTA UNIDAD A HACERSE LAS MAMOGRAFÍAS?



**RESPUESTA
AFIRMATIVA**

**AÑO 2015
99%**

- La práctica totalidad de las mujeres consultadas reconocen que aunque pudiesen elegir, volverían al mismo centro a hacerse las pruebas. Este resultado se revela menos destacado que el obtenido en la ola precedente.
- Este dato es significativamente más elevado entre las mujeres que han repetido participación.
- El mayor porcentaje de "deslealtad" lo encontramos entre las mujeres que han participado por primera vez.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la fase de Detección.



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

FASE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO





EL MOTIVO DE LA DERIVACIÓN A HOSPITAL SE HA INTERPRETADO DESDE EL OPTIMISMO

- ✓ Cuatro de cada cinco mujeres interpretan el mensaje de forma positiva, “hay que asegurarse que es benigno”.
- ✓ La mayoría de las mujeres califican el trato recibido como correcto, pero para dos de cada cinco fue “especialmente amable”.

LA INFORMACIÓN ACERCA DE LAS PRUEBAS Y SUS POSIBLES CONSECUENCIAS ES UNIVERSAL

- ✓ Más del 90% de las mujeres refieren haber recibido información sobre el tipo de pruebas a realizar y las posibles molestias
- ✓ Se incrementa ligeramente el porcentaje de mujeres que afirma haber sido puestas en conocimiento de las molestias que se podrían derivar de las pruebas a realizar.

LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS NO ESTÁ “ESTANDARIZADA”

- ✓ Presenta diferencias significativas en función del hospital.
- ✓ Pero existe consenso acerca de la cantidad y claridad de los mismos.



**MÁS DE LA MITAD
DE LAS MUJERES
RECONOCEN HABER
SIDO TRATADAS DE
FORMA “AMABLE”**

- ✓ El 53% de las mujeres dicen que el radiólogo les transmitió la información con delicadeza, y la mayoría que el trato recibido fue correcto.
- ✓ Analizando los datos por hospital, no recogemos diferencias significativas al respecto, siendo el trato en general correcto.

**PRÁCTICAMENTE LA
TOTALIDAD DE LAS
MUJERES FUERON
INFORMADAS DE
LAS PRUEBAS**

- ✓ La práctica totalidad de las mujeres afirma que el día que acudió al hospital le explicaron qué pruebas le iban a realizar.
- ✓ De nuevo, no se recogen diferencias significativas en función de los diferentes hospitales.

**RADIOTERAPIA Y
HORMONAS
TRATAMIENTOS MÁS
FRECUENTES**

- ✓ Tras la operación algo más de cuatro de cada cinco mujeres recibió radioterapia o tratamiento a base de hormonas, mientras que el 27% fueron tratadas con quimioterapia.

➤ Importancia de los parámetros de medición de la calidad de servicio del programa

¿CUÁLES SON PARA VD. LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES? *

- Para las mujeres que han recibido un diagnóstico maligno la información es el parámetro más importante y el trato queda relegado a la cuarta posición.

	Diagnóstico	
	BENIGNO	MALIGNO
INFORMACIÓN	52,7% 	58,7% 
COORDINACIÓN	28,4%	41,0%
CONFIANZA	36,9%	53,3% 
PROFESIONALIDAD	49,1% 	53,4% 
TRATO	61,7% 	53,1%
DURACIÓN	31,2%	10,8%
EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES	21,8%	16,6%
TRATAMIENTO EUSKERA	1,5%	2,3%

* Se les sugiere a las mujeres entrevistadas las alternativas de respuesta..

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la Fase de Diagnóstico y Tratamiento.



Aspectos más importantes

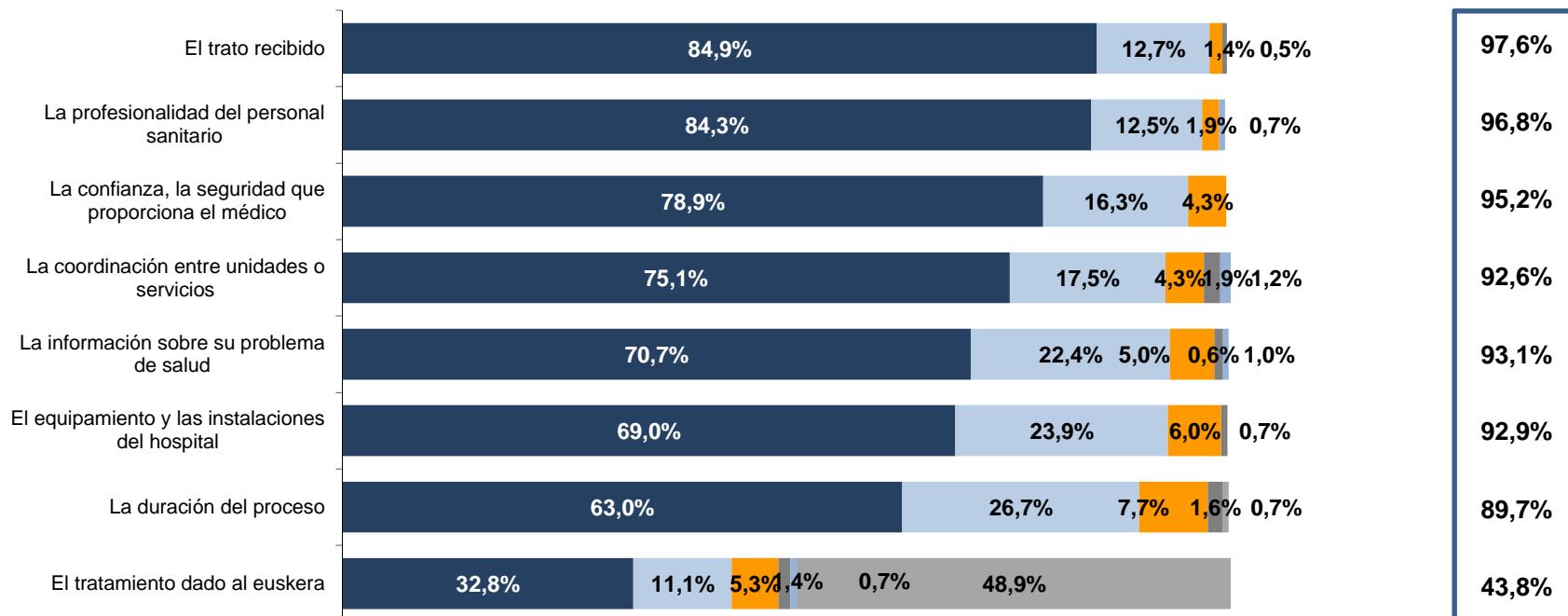
➤ Satisfacción global y pormenorizada con el programa

TRAS SU PASO O ESTANCIA EN EL HOSPITAL, ¿CUÁL DIRÍA VD. QUE ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A...?

MUJERES QUE ACUDIERON A HOSPITAL

■ Muy satisfecha ■ Bastante Satisfecha ■ Ni satisfecha ni insatisfecha ■ Bastante insatisfecha ■ Muy insatisfecha ■ Ns/Nc

%
MUY+BASTANTE
SATISFECHA

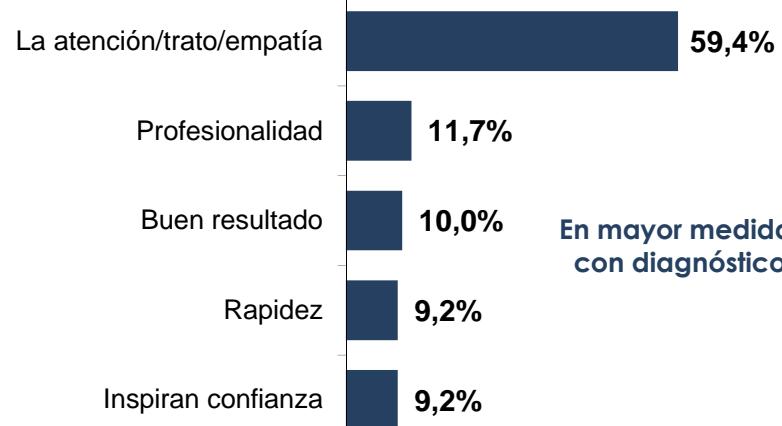


- La práctica totalidad de las variables de análisis pormenorizado obtienen valoraciones superiores a la obtenida por la valoración global, es decir, la prestación del servicio supera a la imagen global que se tiene de la estancia en el hospital.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la Fase de Diagnóstico y Tratamiento.

➤ Satisfacción global y pormenorizada con el programa

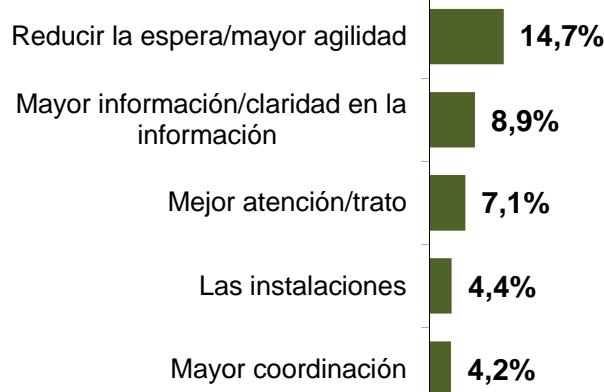
¿PODRÍA DECIRME CUÁL ES PARA VD. EL ASPECTO MÁS POSITIVO DE SU EXPERIENCIA EN EL HOSPITAL?*



- De forma mayoritaria, el aspecto más positivo recae en la atención y trato proporcionado.
- La profesionalidad es el segundo argumento mencionado, en significativa mayor proporción entre las mujeres con diagnóstico maligno.

¿Y ALGÚN ASPECTO QUE SE PODRÍA MEJORAR? (P.18/P.22)*

- La agilidad y/o rapidez del proceso es el principal aspecto mencionado.

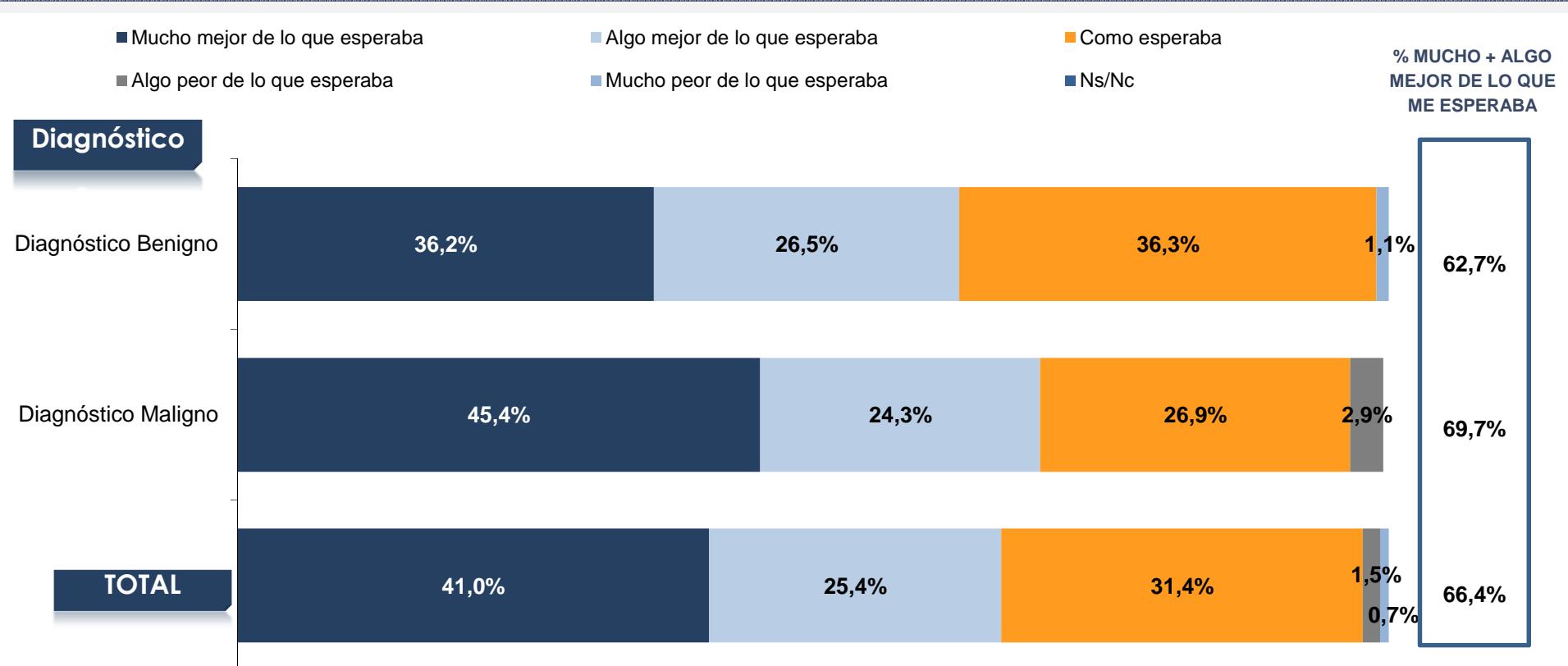


Base: Total de las mujeres entrevistadas en la Fase de Diagnóstico y Tratamiento.

* No se les sugiere a las mujeres entrevistadas las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple.

➤ Cumplimiento de expectativas y fidelización

PARA IR FINALIZANDO, ¿PODRÍA DECIRME SI, EN CONJUNTO, LA ASISTENCIA RECIBIDA HA SIDO...?



- **Dos de cada tres** mujeres entrevistadas consideran que la **asistencia recibida** durante la fase de diagnóstico y tratamiento fue mejor de lo esperado (mucho mejor + algo mejor), mientras que en uno de cada tres casos se adecuó a las expectativas, siendo el discurso muy similar entre ambos colectivos.

Base: Total de las mujeres entrevistadas en la Fase de Diagnóstico y Tratamiento.



LA SATISFACCIÓN SE MANTIENE EN ÍNDICES DE EXCELENCIA

- ✓ Los resultados se caracterizan por la estabilidad con respecto a la toma de datos precedente.
- ✓ No observamos diferencias estadísticamente significativas en función del diagnóstico, ni del hospital de referencia.
- ✓ Aún dentro de índices de excelencia, el porcentaje de mujeres entusiastas es superior al recogido en la Fase de Detección.

LA SATISFACCIÓN GLOBAL ES INFERIOR A LA PORMENORIZADA

- ✓ La prestación del servicio supera a la imagen global que se tiene de la estancia en el hospital.
- ✓ Son las cuestiones referidas a la coordinación entre las unidades o servicios del hospital aquellas cuya valoración más se ha resentido.

LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ASISTENCIA SUPERA LA EXPECTATIVAS

- ✓ En dos de cada tres casos la asistencia recibida superó las expectativas previas iniciales.

ELEVADA “FIDELIDAD”

- ✓ La práctica totalidad reconoce que si tuviese que volver a pasar por el hospital acudiría al mismo, aspecto que confirma la satisfacción, siendo este discurso muy similar en todos los hospitales.



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

CONSIDERACIONES FINALES



➤ CONSIDERACIONES FINALES



90% O SUPERIORES

EXCELENCIA

- Profesionalidad.
- Organización.
- Trato recibido.
- Información.
- Equipamiento e instalaciones.

ENTRE EL 80% Y EL 89%

NIVEL ÓPTIMO

ENTRE EL 70% Y EL 79%

NIVEL NOTABLE

ENTRE EL 60% Y EL 69%

NIVEL ACEPTABLE

- El trato dado al euskera **.

- El trato dado al euskera (Ns/Nc 26%)*.

NIVEL DISCRETO

NIVEL CRÍTICO

ENTRE EL 50% Y EL 59%

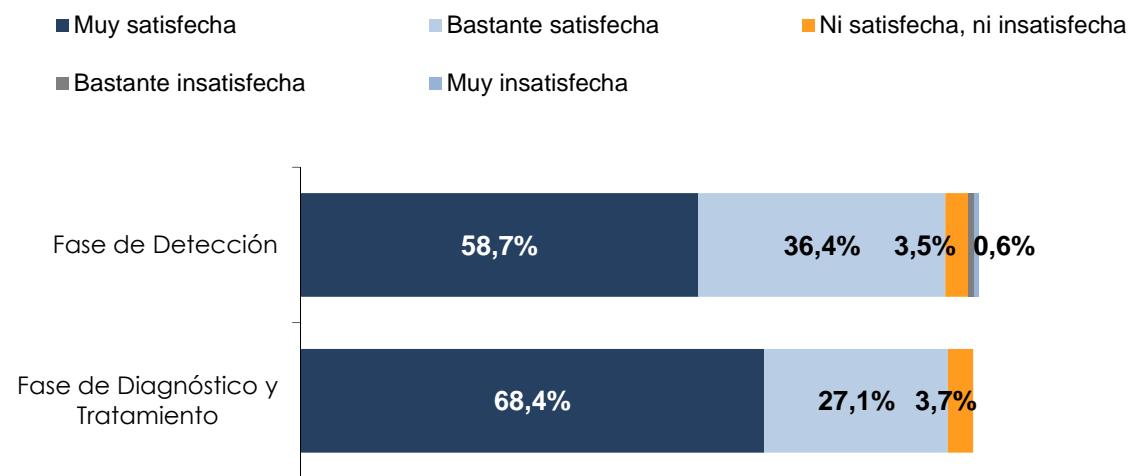
POR DEBAJO DEL 50%



* Entre el total de las mujeres entrevistadas.

** Entre las mujeres que saben hablar euskera correctamente.

Los índices de satisfacción son similares en ambas fases aunque el segmento de muy satisfechas es significativamente superior en las mujeres que acudieron al hospital



LA SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA ESTÁ AFIANZADA

La valoración global con el programa obtiene índices de excelencia, la práctica totalidad de las mujeres participantes en ambas fases están satisfechas.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

➤ ÁREAS A PRESERVAR EN LA FASE DE DETECCIÓN:



- Profesionalidad.
- Trato recibido.
- Equipamientos e instalaciones.

➤ ÁREAS A PRESERVAR EN LA FASE DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO:



- Trato recibido.
- Información.
- Profesionalidad.
- Confianza.
- Coordinación, entre las mujeres de diagnóstico maligno.

➤ Entre las áreas a vigilar únicamente nos encontramos con el tratamiento dado al euskera.

PROFESIONALIDAD Y
TRATO,
ÁREAS A PRESERVAR

VIGILANCIA DEL
TRATAMIENTO DADO AL
EUSKERA