



Empresa Pública Hospital de Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

Hospital de Alta Resolución de Guadix Encuesta de Satisfacción 2007



Sanidad de CALIDAD: Pública 100%
Compromiso con la ciudadanía



1. Resumen

En este documento, se presentan los resultados más relevantes sobre satisfacción expresada por una muestra representativa de usuarios y usuarias que han acudido a Consultas Externas del Hospital de Alta Resolución de Guadix en el año 2007 a través de encuesta telefónica. El cuestionario utilizado es una adaptación del modelo utilizado por el IESA para las encuestas anuales que realiza a todos los hospitales andaluces, con preguntas cuantitativas y cualitativas; la muestra se estratificó por sexo, edad y servicio que da el alta.

Características técnicas:

Universo: 3.528, pacientes.

Tamaño de la Muestra: 265 entrevistas (margen de error +/- 5% para nivel de confianza de 95.5%).

Fechas de trabajo de campo: enero-marzo 2008.

Tiempo medio de entrevista: 10 minutos.

El resultado principal se podría resumir en que la ciudadanía atendida por HARE de Guadix otorga una matrícula de honor al centro y a sus profesionales en prácticamente todos los aspectos estudiados y para todos los servicios, independientemente de la edad y el género de la persona encuestada. De hecho, **el 99,2% recomendaría el hospital a familiares y amigos** (7 puntos por encima de la media andaluza).

Complementariamente a la encuesta telefónica, se ha puesto en marcha un plan de participación ciudadana como instrumento para la recogida de sugerencias y propuestas que permitan seguir avanzando en la búsqueda de la mayor calidad posible.

2. Resultados

TABLA SINTÉTICA: Se exponen los resultados obtenidos para los principales ítem de la encuesta y su comparación con el conjunto del Sistema de Salud Público de Andalucía (IESA 2007)

Claves:

**** Resultados especialmente por encima de la media andaluza [9 variables]

*** Resultados ligeramente por encima de la media andaluza [3 variables]

** Resultados ligeramente por debajo de la media andaluza [1 variable]

* Resultados especialmente por debajo de la media andaluza [2 variables]

Tabla 1. Indicadores principales de satisfacción

INDICADORES DE SATISFACCION	% de satisfechos/as		Valoración
	Hospital de Alta Resolución Guadix	Media Andalucía Encuesta 2007	
Satisfacción con el servicio recibido	97%	88,1%	****
Confianza en la asistencia recibida	97%	71,7%	****
Satisfacción con el horario de atención	82,4	85,6%	**
Facilidad para resolver trámites y papeles	89,6%	82,1%	***
Accesibilidad (transporte público)	10,7%	--	*
Facilidad para orientarse en el hospital	76,6%	84,2%	*
Valoración de la comodidad (edificio/instalaciones)	93%	76,8%	****
Valoración de la limpieza del hospital	99,3%	81,1%	****
Valoración de los médicos (amabilidad)	97,4%	90,8%	****
Valoración de los enfermeros (amabilidad)	97,4%	89,7%	****
Valoración de los aux admvos. (amabilidad)	96,7%	88,0%	****
Correcta identificación de los profesionales	87,7%	81,8%	***
Valoración del respeto con el que se le ha tratado	96,6%	90,8%	***
Satisfacción con el ACTO ÚNICO	100%	--	****
VARIABLE DICOTÓMICA SATISFACCIÓN GENERAL			
Recomendaría el Hospital	99,2%	91,3%	****

Los datos de la tabla anterior muestran un grado de satisfacción de los usuarios del HAR Guadix claramente por encima de los valores medios andaluces, ya de por sí muy altos. Importantísima la alta valoración que se concede al Hospital en general, reflejado en el 99,2% que lo recomendaría a familiares y amigos y especialmente destacable también el 100% de satisfacción con el proceso de ACTO ÚNICO.

ASPECTOS MEJOR VALORADOS

- **SATISFACCIÓN GENERAL** con la atención recibida en el hospital (97%)
- Satisfacción con el **ACTO ÚNICO** (100%)
- Grado de **CONFIANZA** que le transmite el hospital (97%)
- ¿**RECOMENDARÍA** usted el hospital de Guadix a familiares y amigos? (99,2%)

En el cuestionario, se incluyeron dos preguntas abiertas, para ser contestadas libremente y luego proceder a su análisis de contenido.

- “¿Qué mejoraría usted del hospital de Guadix?”
- “¿Quiere usted decir algo que no le hayamos preguntado?”.



ASPECTOS A MEJORAR

A pesar de que la satisfacción es muy alta se pueden señalar 4 áreas de mejora:

- Accesibilidad en transporte público (10,7 % Satisfacción)
- Orientación en el hospital (76.6% Satisfacción)
- Horarios (82,4% Satisfacción), referente principalmente al tiempo de espera para la atención en Consultas.
- Cafetería: la mayoría de las respuestas cualitativas, así como los grupos focales realizados en otros momentos refieren la necesidad de una cafetería en el hospital.

3. Sugerencias / Reclamaciones

Otras medidas de incluidas en el Plan de Participación Ciudadana para la obtención de información referente al grado de satisfacción de las personas que acuden al Hospital de Guadix son:

Reclamaciones

Recogidas a través el libro de Reclamaciones y Sugerencias: 50 en el primer semestre de 2008:

Principal motivo de quejas:

- Demora en la Atención (53 %)

Distribución por Unidades:

- Urgencias (44 %)
- Consultas Externas (34 %)

Sugerencias

Recogidas por medio de Buzones de Sugerencias situados en todas las sala de espera para pacientes y acompañantes del Hospital: 62 sugerencias en el primer semestre de 2008.

	Frecuencia	MEDIDA DE MEJORA
Cafetería	27,4 %	Proyecto y Comunicación
Demora en URG	16,1 %	Reorganización de la atención inmediata
Demora en CCEE	9,7 %	Reestructuración de Agendas

Señalar que por estas vías de Participación Ciudadana (Sugerencias y Reclamaciones) se han recogido 5 felicitaciones a diferentes Unidades y Profesionales del Hospital.