

Encuestas de **satisfacción 2017** Hospital de Alta Resolución de **GUADIX** **Consultas Externas**



Agencia Pública Sanitaria Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

HOSPITAL DE GUADIX

Ficha técnica

1. Cuestionario

Modelo SERVQUAL-IESA (atención general, confort, profesionales, confianza, amabilidad, intimidad, recomendaría...) adaptado al Hospital de Alta Resolución de Guadix y al Área de Consultas Externas. Escala Likert 5 (muy bien, bien, ni bien ni mal, mal, muy mal). Porcentaje de respuestas consideradas positivas: valores 4 y 5 (bien y muy bien)



Agencia Pública Sanitaria Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

CCEE HAR GUADIX

Este cuestionario es anónimo, le rogamos conteste con sinceridad. Su opinión nos ayudará a mejorar. Marque una sola casilla, por favor

Fecha: @FECHA
Especialidad: @SERVICIO
Tipo de cita: @TIPO_CITA

Persona que contesta: Paciente Acompañante Mujer Hombre

Edad



	¿Qué le ha parecido a usted...?	Muy buena	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Muy mala
1	La ATENCIÓN SANITARIA recibida, en general					
2	El CONFORT de la sala de espera (comodidad, mobiliario, temperatura, baños, etc.)					
3	La SENALIZACIÓN para orientarse en el hospital					
4	La LIMPIEZA					
5	Los TRÁMITES ADMINISTRATIVOS para solicitar cita					
6	El TIEMPO transcurrido desde que pidió CITA hasta que se la dieron.					
7	El TIEMPO en la SALA de ESPERA hasta entrar en consulta					
8	La IDENTIFICACIÓN de los profesionales (tarjeta con nombre)					
9	La INFORMACIÓN sanitaria que le han dado en consulta					
10	La INTIMIDAD con que le han atendido en consulta					
11	La atención recibida por profesionales de MEDICINA					
12	La atención recibida por profesionales de ENFERMERÍA					
13	La atención recibida por PERSONAL ADMINISTRATIVO					
14	La atención recibida por CELADORES y CELADORAS					
15	La AMABILIDAD y el respeto que ha recibido del personal que le ha atendido					

		SI	NO
16	Al finalizar la consulta ¿le han entregado un INFORME ESCRITO de la atención recibida		
17	¿RECOMENDARÍA usted estas consultas a un familiar o amigo?		

¿Qué es lo que MÁS le ha gustado?

¿Qué es lo que MENOS le ha gustado?

¡Muchas gracias por su colaboración!

2. Muestra

N=45 Usuarios y usuarias de la Unidad de Consultas Externas a lo largo de enero a diciembre 2017. Entregado cuestionario a todos los pacientes y/o acompañantes. Complimentación voluntaria y anónima.

3. Mecanización

Personal administrativo del Servicio de Atención Ciudadana del Hospital de Guadix en plataforma online diseñada ad hoc.

4. Análisis

Unidad de Apoyo a la Investigación. SPSS V15



Agencia Pública Sanitaria Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

Estimado señor, estimada señora,

Con el afán de ofrecerle unos servicios sanitarios de la máxima calidad, nos gustaría conocer la opinión que le merece la atención recibida y así poder mejorar y adecuarnos en lo posible a las necesidades de nuestros usuarios y usuarias.

Es por ello que le pedimos cumplimente este cuestionario anónimo, que nos será de gran ayuda para conocer su valoración sobre la asistencia y atención que le hemos ofrecido.

Reciba usted nuestro sincero agradecimiento por su colaboración. Su opinión, junto con la de los demás usuarios y usuarias de nuestros centros, va a contribuir de manera importante a que podamos planificar mejor y ofrecerle una atención cada vez de más calidad y que satisfaga sus expectativas y, en general, las de la ciudadanía a la que atendemos cada día.

Un cordial saludo,

José Antonio Hernández Sáez
Director Gerente
Agencia Sanitaria Pública
Hospital de Poniente

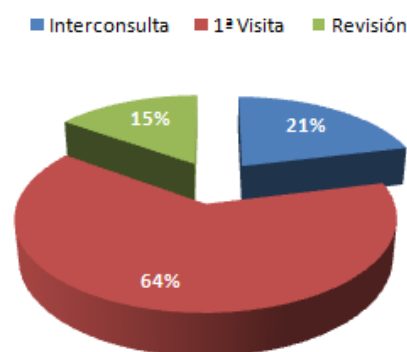
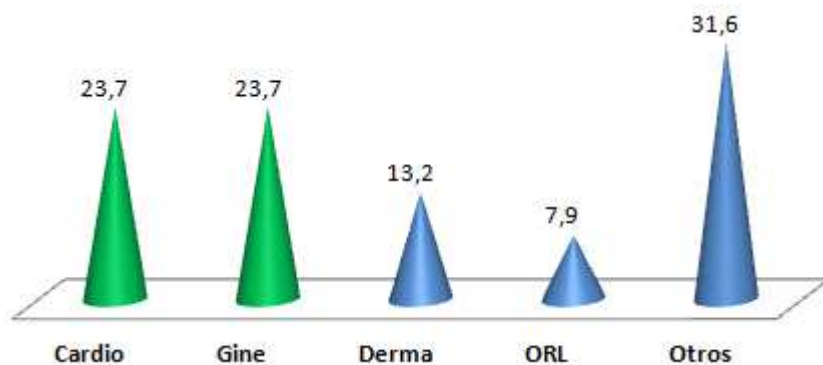
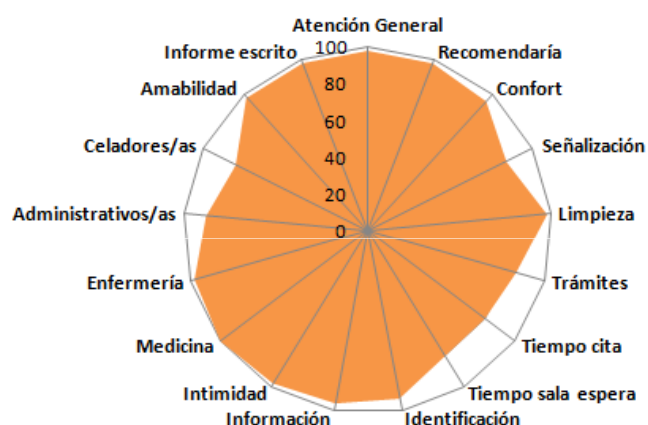
Recuerde que puede usted depositar el cuestionario, una vez contestado, en los buzones que hay situados en diferentes puntos del hospital o directamente en nuestro Servicio de Atención a la Ciudadanía.



Resultados Satisfacción Población Usuaría Consultas Externas HAR GUADIX 2017 (n=45)

(cuantitativos % respuestas positivas. Valores 4 y 5 de Likert 5)

Atención General	97,8
Recomendaría	97,6
Confort	95,3
Señalización	84,1
Limpieza	97,7
Trámites	83,7
Tiempo cita	79,6
Tiempo sala espera	80
Identificación	93
Información	95,6
Intimidad	97,7
Medicina	100
Enfermería	97,6
Administrativos/as	88
Celadores/as	80
Amabilidad	97,7
Informe escrito	97,7



Resultados Satisfacción Población Usuaría

Consultas Externas

HAR GUADIX 2017

(preguntas abiertas “lo que más y lo que menos le ha gustado”)

Comentarios positivos: A la pregunta “¿Qué es lo que MÁS le ha gustado?” contestaron un total de 21 personas, entre pacientes y acompañantes. Lo más repetido tiene que ver con la “amabilidad” y la “profesionalidad”.

“Lo bien que te traten con educación y cariño”

“El trato y la rapidez. Educación y buena gente.”

“La rapidez”

“Como siempre, profesionales.”

“La atención personalizada.”

Comentarios negativos: Sólo 5 personas han contestado algo a la pregunta “¿Qué es lo que MENOS le ha gustado?” Todas ellas refieren como elemento común la “espera”.

“Petición de cita. Me dieron cita para un día y cuando vine no estaba en la lista y me dieron cita para el mes siguiente”

“El tiempo de espera porque el ordenador va fatal.”

“Que a veces tardan un poco mas de la cuenta, pero hay mucha gente.”