

Encuestas de **satisfacción 2017** Hospital de Alta Resolución de **Guadix** **Cirugía Mayor Ambulatoria**




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 Guadix y a la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA). 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

CMA HAR GUADIX

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

Fecha: _____
Especialidad: _____

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 las dependencias en las que ha sido atendido (comodidad, mobiliario, temperatura, baños...)					
3	La LIMPIEZA					
4	La INFORMACIÓN sanitaria recibida en general					
5	La INFORMACIÓN POST-QUIRÚRGICA (después de la operación)					
6	La INTIMIDAD con que le han atendido					
7	La IDENTIFICACIÓN de los profesionales (tarjeta con nombre)					
8	La atención recibida por profesionales de MEDICINA					
9	La atención recibida por profesionales de ENFERMERÍA					
10	La atención recibida por PERSONAL ADMINISTRATIVO					
11	La atención recibida por CELADORES y CELADORAS					
12	La AMABILIDAD y el respeto que ha recibido del personal en general que le ha atendido					
13	Su CONFIANZA en los profesionales que le han atendido					
14	Cómo le han ESCUCHADO a usted					
15	Cómo le han SOLUCIONADO sus problemas de salud					
		SI	NO			
16	Al finalizar la asistencia ¿le han entregado un INFORME ESCRITO de la atención recibida y consejos para sus cuidados domiciliarios?					
17	¿RECOMENDARÍA usted este hospital a un familiar o amigo?					

¿Qué es lo que MAS le ha gustado?

¿Qué es lo que MENOS le ha gustado?

¡Muchas gracias por su colaboración!



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 adecuamos 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.



2. Muestra

N=644 Usuarios y usuarias de la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria 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.

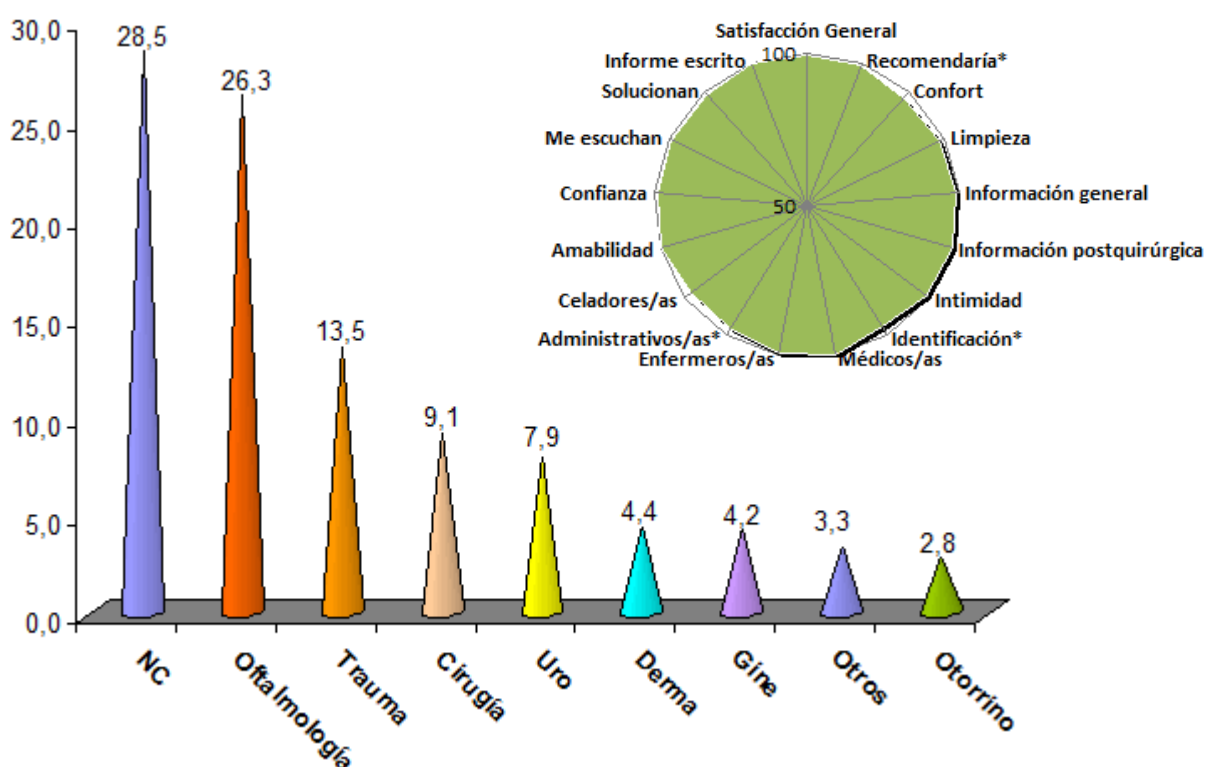
4. Análisis

Unidad de Apoyo a la Investigación. SPSS V15

Resultados Satisfacción Población Usuaría Cirugía Mayor Ambulatoria HAR Guadix 2017 (n=644)

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

Satisfacción General	99,5
Recomendaría*	99,7
Confort	97,3
Limpieza	98,6
Información general	99
Información postquirúrgica	99,4
Intimidad	98,9
Identificación*	96,8
Médicos/as	99,8
Enfermeros/as	99,5
Administrativos/as*	97,5
Celadores/as	97,8
Amabilidad	99,2
Confianza	99,1
Me escuchan	99,4
Solucionan	99,1
Informe escrito	100



Resultados Satisfacción Población Usuaría

Cirugía Mayor Ambulatoria

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 353 usuarios, entre pacientes y acompañantes. Las respuestas más frecuentes se agrupan en las siguientes categorías: “atención” (114), “trato” (75), “Todo” (64), “amabilidad” (25) y otras como “profesionalidad”, “rapidez” o “eficacia”. En concordancia con los datos cuantitativos, la satisfacción en general es muy alta y, en especial, con el trato recibido por todos los profesionales.

“La atención que nos han dado y el buen comportamiento con el paciente y familiar gracias. Un saludo.”

“La empatía, la profesionalidad, la amabilidad, todo . En los años que llevo de hospitales nunca me habia sentido tan bien tratada”

“El trato recibido por parte de los profesionales sanitarios y administrativos”

“La amabilidad y corrección en el trato y la celeridad con la que se nos ha atendido”

Comentarios negativos: A la pregunta “¿Qué es lo que MENOS le ha gustado?” contestaron en total 97 personas (menos de un tercio que los comentarios positivos). El aspecto más repetido ha sido la “comida” (17), seguido de “frío”, “limpieza”, “sillones” e “intimidad” y, por último la “espera”. Hay además algunos otros comentarios, mucho menos frecuentes, sobre información, la televisión que no funciona, la ausencia de wifi y otras.

“La comida está mal para mi gusto. Creo que se podría mejorar si el catering fuese más cercano y no congelada la comida pues la ponen congelada y no se puede comer . Espero que cambien para bien de todos los en enfermos.”

“La temperatura de la habitación ya que el paciente tenía frio.”

“La silla donde me he tenido que estar sentada”

“Poca intimidad”

“La espera de tres cuartos de hora a ocho cuartos de hora para la intervención”