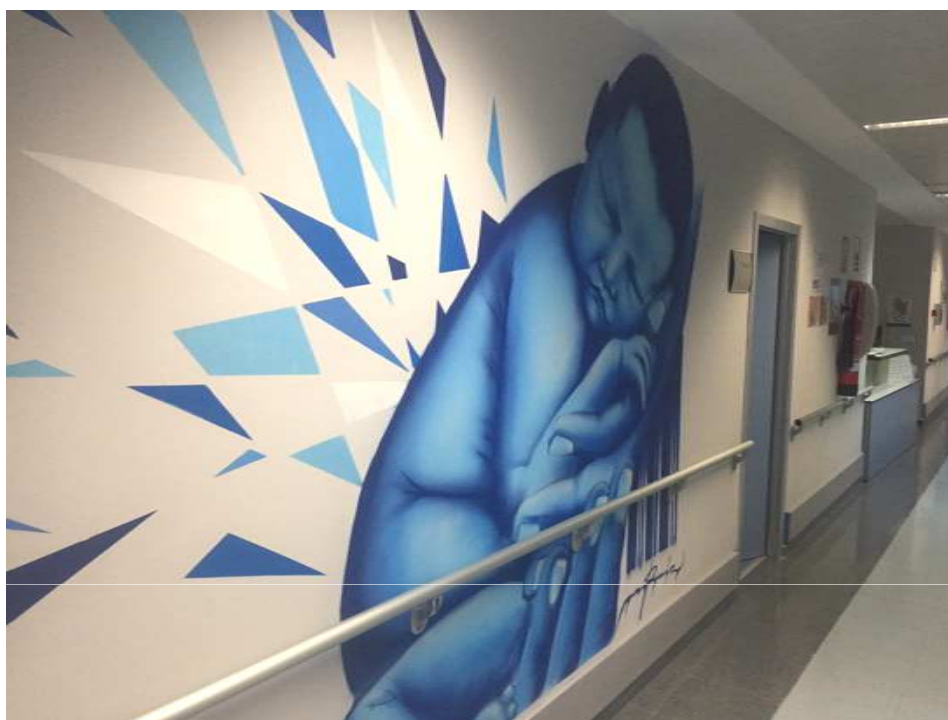


# Encuestas de **satisfacción 2017** Hospital de Alta Resolución de **Guadix** **Hospitalización Materno Infantil**




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 hospitalización Materno Infantil. 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)



**HOSPITALIZACIÓN HAR GUADIX MATERNO-INFANTIL**

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

Fecha: \_\_\_\_\_

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 habitación (comodidad, mobiliario, temperatura, baños, etc.)					
3 La LIMPIEZA					
4 La INFORMACIÓN sanitaria recibida en general					
5 El LUGAR donde ha recibido dicha información					
6 El sistema de VISITAS					
7 La COMIDA					
8 La INTIMIDAD con que ha sido atendido o atendida					
9 La facilidad para resolver TRAMITES ADMINISTRATIVOS					
10 La IDENTIFICACIÓN de los profesionales (tarjeta con nombre)					
11 La atención recibida por profesionales de MEDICINA					
12 La atención recibida por profesionales de ENFERMERIA					
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 en general que le ha atendido					
		SI	NO		
16 Al recibir el alta le han entregado un INFORME ESCRITO de la atención recibida?					
17 ¿RECOMENDARIA 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 Hemández 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=256 Usuarios y usuarias de la Unidad de Hospitalización Materno Infantil 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.

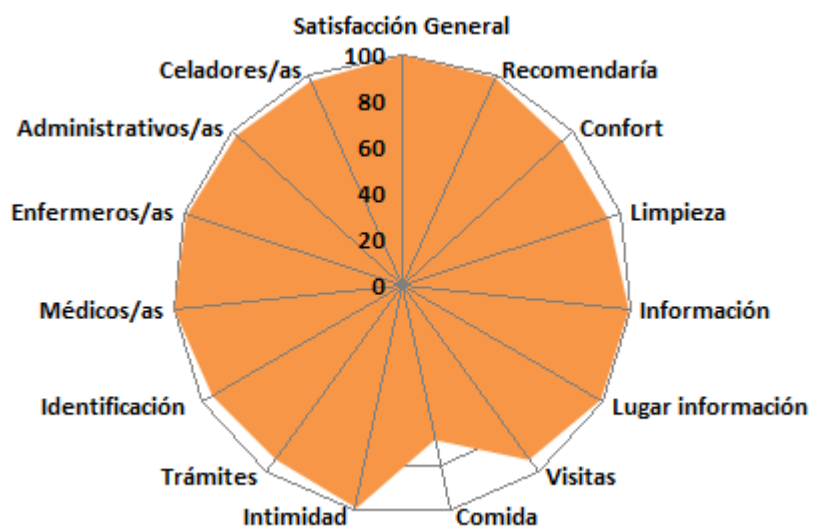
## 4. Análisis

Unidad de Apoyo a la Investigación. SPSS V15

# Resultados Satisfacción Población Usuaría Hospitalización Materno Infantil HAR Guadix 2017 (n=256)

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

<b>Satisfacción General</b>	<b>99,6</b>
<b>Recomendaría</b>	<b>99,2</b>
<b>Confort</b>	<b>94</b>
<b>Limpieza</b>	<b>94</b>
<b>Información</b>	<b>99,2</b>
<b>Lugar información</b>	<b>99,2</b>
<b>Visitas</b>	<b>93,9</b>
<b>Comida</b>	<b>69</b>
<b>Intimidad</b>	<b>98,4</b>
<b>Trámites</b>	<b>93,9</b>
<b>Identificación</b>	<b>95,6</b>
<b>Médicos/as</b>	<b>99,6</b>
<b>Enfermeros/as</b>	<b>99,2</b>
<b>Administrativos/as</b>	<b>97,6</b>
<b>Celadores/as</b>	<b>97,6</b>
<b>Amabilidad</b>	<b>99,6</b>
<b>Informe escrito</b>	<b>99,1</b>



# Resultados Satisfacción Población Usuaría Hospitalización Materno Infantil 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 155 personas, entre pacientes y acompañantes. Las respuestas más frecuentes se agrupan, como ya viene siendo habitual, año tras año, en torno mayoritariamente a términos como “atención”, “trato”, “Todo” y “amabilidad” y, en general, se valora de manera positiva, como lo mejor de la experiencia hospitalaria, a los profesionales de todas las categorías, en consonancia con los resultados cuantitativos presentados.

*“La atención de los profesionales medicos/as y enfermeros/as las 24 horas del día.”*

*“El trato y la amabilidad. Mucho cariño”*

*“El trato correcto y la amabilidad, profesionalidad y atención han sido excelentes. Decirlo es quedarse corto.”*

*“La atención recibida desde el parto hasta la salida del hospital.”*

*“La atención a la madre y el bebé, son muy simpáticos y cariñosos.”*

**Comentarios negativos:** Como también viene siendo habitual cada año, a la pregunta “¿Qué es lo que MENOS le ha gustado?” contestaron muchas menos personas que a la misma pregunta en positivo. En este caso, 76 críticas frente a 155 comentarios elogiosos. Y, también como en otros años, es la comida la principal queja planteada, 50 de los 76 (aunque este año la puntuación en la encuesta cuantitativa ha subido); en segundo lugar, pero a distancia, se plantean algunas cuestiones como la televisión (no se ven bien), sillones, temperatura (frío y calor) o visitas sin horarios, por ejemplo.

*“Las comidas no son aceptables, más bien incomedibles. El catering deja mucho que desear y no está a la altura del hospital”*

*“La comida ha sido pésima aconsejo cambiar de catering. Un horror*

*“Las televisiones no funcionan correctamente”*

*“A veces estaba muy frío el aire acondicionado”*

*“Hace mucho calor en las habitaciones”*