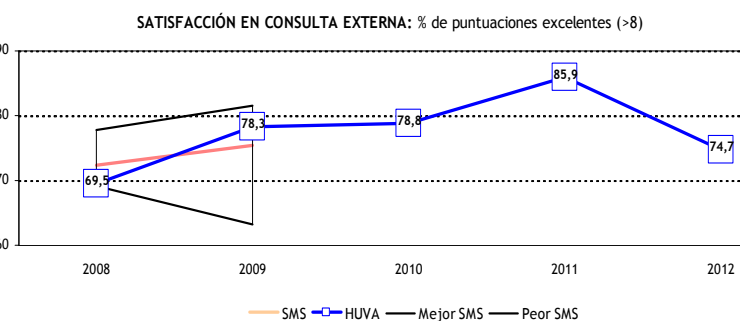


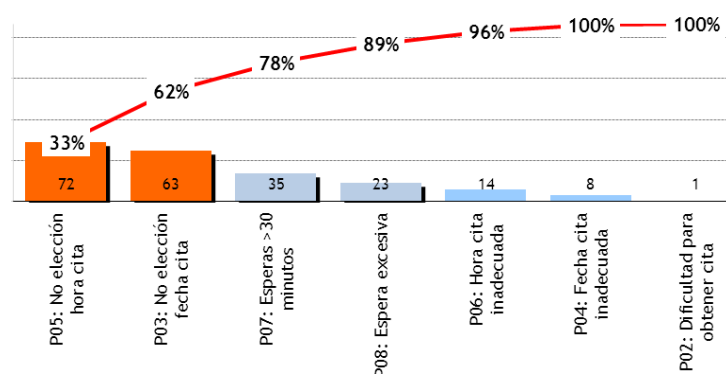
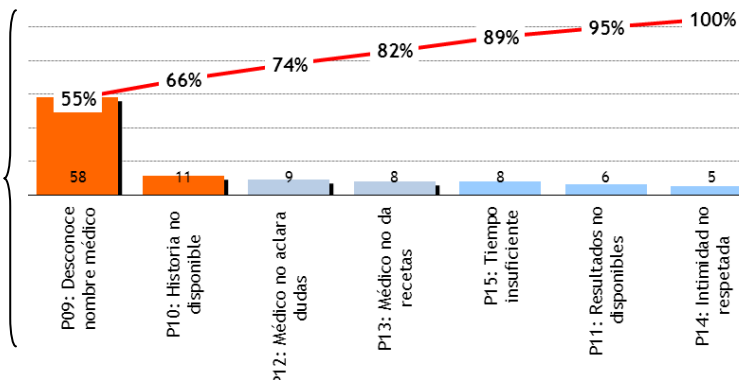
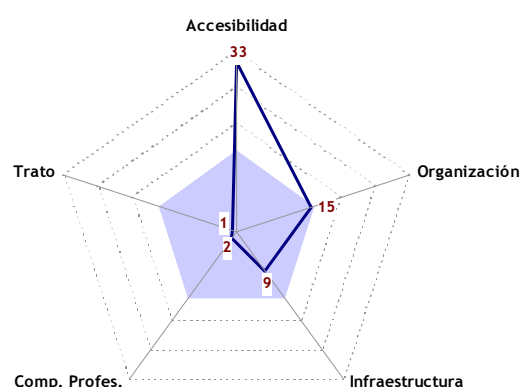
Encuesta telefónica realizada una muestra representativa de 100 pacientes atendidos entre los días 12 y 18 de diciembre, que explora su satisfacción, tasa global de problemas (TGP), y analiza sus causas mediante 5 dimensiones.

Aunque tanto la satisfacción como la Tasa Global de Problemas (TGP) son buenas, ambas han empeorado este año. La satisfacción es superior en mujeres y en consultas del área médica.

		Media	Mediana	% ≥ 8 (excelentes)
Sexo	Hombre	8,05	9,00	66,7
	Mujer	8,70	8,00	80,7
Edad	≤ 50 años	8,22	8,00	70,9
	> 50 años	8,68	9,00	79,5
Área	Médica	8,95	8,00	84,6%
	Quirúrgica	8,10	9,00	68,3%
	Ginecológica	7,89	8,00	66,7%
	Pediatría	8,20	8,00	70,0%
GLOBAL		8,42		74,7



La TGP indica el porcentaje de defectos que afectan a cualquiera de las dimensiones. Se sitúa es 15,8%, media-baja, pero superior a 2011. Aunque la accesibilidad es la dimensión con mayor problema (33%), el empeoramiento es a expensas de la organización de la consulta y ésta a su vez debido al desconocimiento del nombre del médico.



La dimensión accesibilidad está condicionada sobre todo por la dificultad de los pacientes para elegir fecha y hora de consulta, que aumenta cuando la petición de cita se realiza desde el hospital y mejora al hacerlo desde los centros de salud. El principal aspecto que los pacientes mejorarían es el respeto por las horas de cita, tal que la demora para ser atendido el día de la consulta triplica la preocupación por las listas de espera.

Recomendaciones de la UCA:

1. Fijar objetivos explícitos para 2013
2. Rediseñar el procedimiento de citación a fin adaptar la fecha y hora de cita a las expectativas del paciente, potenciando la citación desde el centro de salud o por vía telefónica.
3. Mejorar la adecuación entre la hora de cita y la hora real de entrada en consulta.
4. Ciclo de Mejora en la identificación de nuestros profesionales en consulta.