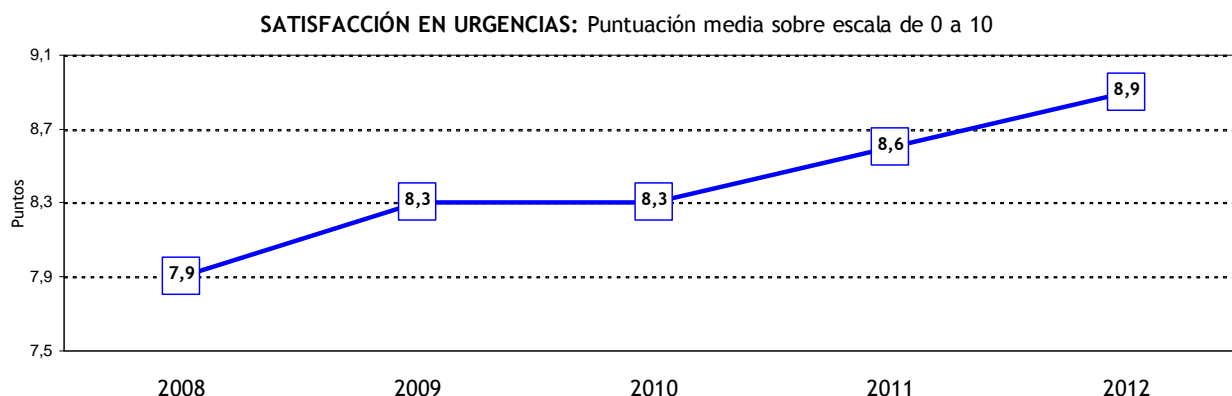
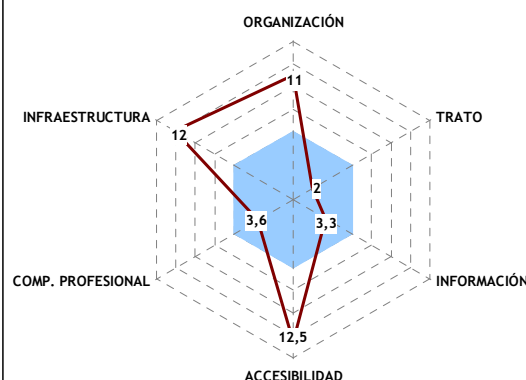
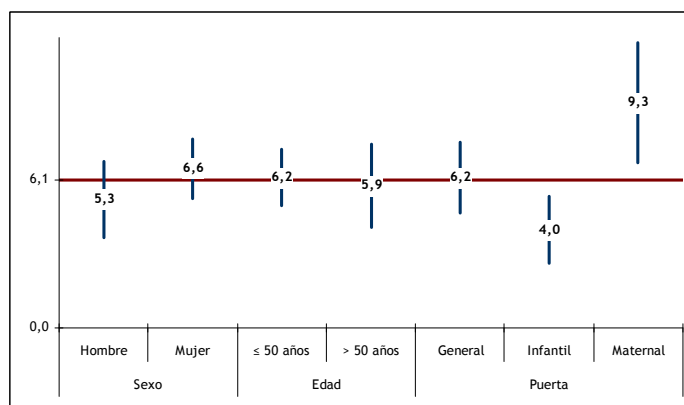


Encuesta telefónica realizada una muestra representativa de 105 pacientes atendidos entre los días 10 y 16 de diciembre, que explora su satisfacción, tasa global de problemas (TGP), y analiza sus causas mediante 6 dimensiones.

Tanto la satisfacción como la Tasa Global de Problemas (TGP) son buenas y han mejorado.



TGP indica el porcentaje de defectos que afectan a cualquiera de las dimensiones. La tasa de problemas es superior en la puerta del maternal, e inferior en el infantil. La dimensión accesibilidad es la peor valorada (12,5%). El tiempo de espera es, con mucho, la opción de mejora priorizada por los encuestados.



Los aspectos más mejorables en ellas son el ruido y la limpieza de los aseos (infraestructura), así como la posibilidad de presencia del acompañante y la identificación de los profesionales (organización).

Recomendaciones de la UCA:

1. Fijar objetivos explícitos para 2013
2. Formar un grupo de seguimiento y monitorizar el proceso “urgencias” vigente, a fin de priorizar e implementar nuevos ciclos de mejora
3. Ciclo de Mejora en la identificación de nuestros profesionales en las puertas de urgencia.
4. Reorganizar los procedimientos en la puerta del maternal a fin de mejorar la accesibilidad y el contacto con acompañantes.