

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN DE EL TOYO

Autores/Authors: Andrés Jesús Corral garcía, Jorge Daniel Corral García, Rosa María Puerta Padial

Introducción/Introduction:

Para la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales constituye un objetivo de primer orden la medida de la satisfacción, porque permite CONOCER directamente lo que qué opinan los ciudadanos acerca de los servicios que reciben y porque considera que la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la CALIDAD en la atención sanitaria prestada. La calidad asistencial percibida como una línea de gestión y evaluación de los centros asistenciales y los resultados de las encuestas son herramientas poderosas para conocer demandas y resultados, así como para introducir planes de mejoras concretos. Y en tercer lugar, porque nos permite monitorizar los cambios y las innovaciones en los servicios desde una perspectiva inexplorada a gran escala en los servicios de salud pero fundamental en la evaluación como es desde la experiencia asistencial de los usuarios.

Objetivos/Objectives:

Conocer el grado de satisfacción percibido por los usuarios del Hospital de Alta Resolución de El Toyo en cuanto al servicio prestado durante el año 2012-2013.

Métodos/Methods:

Estudio y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a usuarios del Hospital de Alta Resolución (HARE) El Toyo correspondientes al año 2012-2013. El cuestionario es una adaptación del modelo utilizado por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA) para las encuestas anuales que realiza a todos los hospitales andaluces, con preguntas cuantitativas y cualitativas; la muestra se estratificó por sexo, edad y servicio que da el alta.

Resultados/ Results:

Los indicadores de satisfacción con mejor porcentaje y que están por encima de la media de Andalucía, han sido un total de 15, siendo 24 los indicadores evaluados, destacando el 62,5% de indicadores por encima. El mejor indicador es con un 100% la Valoración de los enfermeros/as.

Entre los indicadores de uso y demanda destacan 5 indicadores por encima de la media de Andalucía, siendo éstos el 38% de los indicadores evaluados y destacando el permiso de acompañamiento con un 98,6%.

Conclusiones/Conclusions:

El grado de satisfacción del usuario nos permite evaluar el servicio sanitario prestado desde la perspectiva asistencial del paciente, permitiendo conocer sus demandas y necesidades para introducir planes de mejora que consigan satisfacer totalmente al usuario y aumentar la CALIDAD del servicio sanitario.