

**TITULO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SAN JUAN.**

**AUTORES: M<sup>a</sup> A. Montesinos Carratalá, J. Mollar Maseres, J. Limón Ramírez.**  
Servicio de Medicina Preventiva Hospital Universitario de San Juan de Alicante. Carretera Nacional Alicante/ Valencia s/n. Telf. 965 93 86 63.

(1.- Introducción. 2.- Objetivos. 3.- Material y métodos. 4.- Resultados. 5.- Conclusiones)

### **1.-INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.**

En la actualidad los servicios sanitarios se preocupan de adecuar las demandas de los usuarios a la calidad de servicios prestados. Las encuestas de satisfacción, sirven como indicadores de preferencias y localización de problemas, lo que debe medirse como elemento de mejora de la calidad. Este estudio pretende valorar el índice de satisfacción hospitalaria.

### **2. OBJETIVOS:**

- Delimitar los parámetros de satisfacción de los pacientes con la atención recibida.
- Evaluar y mejorar los items que así recomiende el estudio.

### **3. MATERIAL Y MÉTODO:**

Tipo de estudio: descriptivo con componentes analíticos.

Material: Los pacientes ingresados en nuestro hospital en el momento del estudio. Las plantas seleccionadas para el trabajo, fueron:

0 Norte – 1<sup>a</sup> Norte – 2<sup>a</sup> Norte – 2<sup>a</sup> Sur – 4<sup>a</sup> Norte – 4<sup>a</sup> Centro – 4<sup>a</sup> Sur.

Método: encuesta diseñada por enfermería de Medicina Preventiva del Hospital, de acuerdo con el modelo SERQUOS (respuestas de 5 niveles, desde muy bueno a muy malo). Para su análisis se utilizó el programa SPSS.

### **4. RESULTADOS:**

De una población de 260 camas abiertas en el momento del estudio en las plantas seleccionadas para el mismo, en el Hospital de San Juan de Alicante, hay 186 pacientes ingresados (71% de la capacidad de estos servicios). De los pacientes ingresados, solo quisieron colaborar en la encuesta 154 (82'79%), negándose a recogerla 32 ( 17'20%).

De las 154 encuestas entregadas, solo nos devuelven 126 (81'81%).

De las encuestas recogidas, 28 (22'22%) van en blanco

Los usuarios responden MUY BIEN o BIEN en 1.029 de los items (83'31%), mientras que REGULAR, MAL o MUY MAL SE RESPONDE EN 206 OCASIONES (16'68%).

### **5. CONCLUSIONES:**

La satisfacción de los usuarios valorada mediante encuesta auto administrada, es comparable a centros con niveles altos de satisfacción. Sin embargo, existen posibilidades de mejora en diversos aspectos.