



## G-011 - MINUTO DE CRÍTICA. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA A PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA MARZO 2014-ABRIL 2015

M. Pérez Trisancho<sup>1</sup>, S. Bermejo<sup>1</sup>, M. Sáenz<sup>2</sup>, L. Naranjo<sup>3</sup>, C. Magro<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Medicina Interna. Hospital Costa de la Luz. Huelva. <sup>2</sup>Servicio de Medicina Interna. Hospital Comarcal Infanta Elena. Huelva. <sup>3</sup>Departamento de Calidad. Hospital Costa de la Luz. Huelva.

### Resumen

**Objetivos:** Conocer el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados, así como mejorar la calidad asistencial.

**Métodos:** Ámbito del estudio: Hospital Costa de la Luz (centro privado). Diseño: estudio descriptivo mediante revisión retrospectiva de las encuestas realizadas desde marzo de 2014 a abril de 2015 con evaluaciones casi trimestrales. Se elaboró una encuesta, denominada "Minuto de Crítica", que recoge la valoración de los siguientes aspectos: valoración de los servicios prestados, trato en admisión, valoración del estado de la habitación al ingreso y durante el mismo, trato del personal sanitario durante el ingreso, calidad de la información que recibió y si volvería o no en caso de ser necesario. Las encuestas constan de 4 opciones de respuestas: "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mal". De la misma forma, la encuesta recoge un apartado de comentarios y sugerencias de mejora.

**Resultados:** Desde marzo de 2014 a abril de 2015 se han realizado cuatro evaluaciones.

**Discusión:** Más del 98% de los pacientes encuestados durante los 4 períodos de evaluación volverían en caso de ser necesario a nuestras instalaciones. El grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el equipo sanitario fue muy alto.

**Conclusiones:** La mayoría de los usuarios encontraron un servicio igual-mayor a sus expectativas en todos los sentidos valorados anteriormente. Los usuarios resaltaron la funcionalidad, amplitud y las nuevas tecnologías del hospital, considerándolo en el 90% de los casos como hospital de referencia.