

## Resultados Encuesta de Satisfacción Información 2017

La información recibida	HOSPITAL	C.EXTERNA	A.PRIMARIA	GLOBAL
¿Ha sido/está siendo suficiente la información recibida/que recibe sobre su proceso?	100%	100%	100%	100%
¿Le han respondido/están respondiendo a las dudas que usted ha planteado/plantea sobre el mismo?	100%	100%	100%	100%
¿Le pusieron algún tratamiento, recomendación, dieta o medicación?	100%	66.7%	66.7%	77.8%
¿Cómo considera usted la información que le dieron sobre su tratamiento? (Buena, Regular, Mala)	B:93.3% M:6.7%	B:100%	B:90% R:10%	B:94.3% R:2.85% M:2.85%
¿Hasta qué punto le permitieron dar su opinión sobre el tratamiento que le pusieron? (Buena, Regular, Mala)	B:93.3% R:6.7%	B:90% R:10%	B:90% R:10%	B:91.4% R:8.6%
<b>Intimidad</b>				
¿Considera que durante su estancia en la Unidad se ha respetado su intimidad?	100%	100%	100%	100%
¿Los profesionales le trataron con respeto?	100%	100%	100%	100%
<b>Personal (Sí/No)</b>				
¿El personal que le atendió le dio a conocer su nombre y su categoría profesional?	73.3%	100%	100%	91.1%
¿El personal que le atendió llevaba algún tipo de identificación visible para saber de quién se trataba (uniforme y tarjeta identificativa)?	100%	100%	100%	100%
¿El personal que le atendió se ha preocupado por su bienestar y salud?	100%	100%	100%	100%
¿El personal que le atendió le ha dado una atención personalizada (conocen su nombre, edad, etc.)?	100%	100%	100%	100%
Si tuvo algún problema, ¿los profesionales mostraron interés por solucionarlo?	100%	100%	100%	100%
¿Los profesionales le han atendido con rapidez aceptable?	100%	100%	100%	100%
¿Los profesionales han sido amables con usted?	100%	100%	100%	100%
¿La actuación de los profesionales que le atendieron le ha transmitido confianza?	100%	100%	100%	100%
<b>VALORACIÓN GENERAL</b> (Muy bien, Bien, Regular, Mal)	MB:33.3% B:66.7%	MB:40% B:60%	MB:40% B:60%	MB:37.8% B:62.2%

Unidad Gestión Clínica Pediatría  
Área Sanitaria Norte de Málaga

# Información para Usuarios

## RESULTADOS DE LA UNIDAD



**Dirección:** Avda. Poeta Muñoz Rojas S/N  
**Teléfonos:** Secretaría Pediatría 951061283  
fax 952843444  
**Cita previa:** 902505060 *Salud Responde*

**Horario atención:** LUNES A VIERNES  
8 de la mañana a 15 horas

## Actividad Asistencial 2017

### Actividad en Consulta Hospitalaria

Consultas Pediatría totales primeras	645
Consultas Primeras de AP	585
Consultas Primeras de Urgencias	15
Consultas Primeras de Atención Especializada	45

### Atención materno-infantil

Recién nacidos vivos	766
Porcentaje de Test de Hipoacusia	91 %
Vacunación completa	96.8 %

### Hospitalización (año 2017)

Ingresos	279
Ingresos urgentes	241
Estancia Media	2.63

## Accesibilidad (demoras consulta externa) 2017

Primeras consultas AP	0-20 días	21-40 días	41-60 días	> 60 días
	89.22%	8.82%	1.96%	0%
Consultas sucesivas	0-60 días	61-180 días	> 180 días	-
	62.03%	24.2%	13.77%	-

## Cobertura de Procesos Asistenciales y Planes 2017

Cumplimiento PAI Asma en la Edad Pediátrica	93.5%
Cumplimiento PAI Síndrome Febril en la Infancia	100%
Cumplimiento PAI Atención Temprana	84%
Intervención avanzada individual a la población infantil con obesidad/sobrepeso (6 a 14 años)	10.34%
Intervención avanzada grupal a la población infantil con obesidad/sobrepeso de 6 a 14 años	4.07%

## Motivos de Reclamaciones

RECLAMACIONES	2016	2017
Negativa de Asistencia (Cod.100)	3	
Diagnóstico médico (Cod.101)		3
Cuidados de enfermería (Cod.100.3)		1
Derivación a interconsulta médica (Cod.100.4)		3
Confusión Asistencial/Errores de medicación (Cod.102.1)	1	
No visita del profesional en atención urgente (Cod. 102.3)		1
Desacuerdo paciente con tratamiento (Cod.103.2)	3	1
Otros motivos (Cod.105.1)		1
Trato inadecuado Personal Médico (Cod.200.1)	10	
Trato inadecuado Personal Enfermería (Cod.200.2)	1	
Trato inadecuado (Cod.201.1)		3
No facilita información paciente/familiares (Cod.300.1)		1
Información insuficiente (Cod. 300.3)	1	
Desacuerdo con normas (Cod. 401.1)		2
Denegación de asistencia no urgente (Cod. 401.7)		1
Demora por falta de medios materiales (401.5)	5	
Demora para cita (Cod. 402.1,601.1)		2
Denegación Informe Clínico, Certificados u otros (Cod.405.3)	1	
Falta de servicios específicos (Cod.409)	1	
Otros (Cod. 409.1, 409.2, 411,605.1)	1	4
Ausencia del Personal del Puesto de Trabajo (Cod.704)	1	
Reclamaciones por otros motivos (Cod.114)	1	
<b>Total de reclamaciones (nº)</b>	<b>29</b>	<b>23</b>
Hospital (Consulta Externa)	1	1
Hospital (Urgencias)		2
Hospital (Planta)		1
Atención Primaria	23	16
Atención Primaria (Urgencias)	5	3