

INFORME ANUAL 2007.- RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA AUTOCUMPLIMENTABLE

A) MUESTRA TOTAL Y TASA DE RESPUESTA ANUAL 2007 DEL CENTRO HOSPITALARIO

MUESTRA TOTAL 2007: **3845**

TASA DE RESPUESTA ANUAL 2007: **47,3%**

H. Comarcal la Inmaculada	Muestra	
Servicio	Cuestionarios recibidos	% Cuestionarios respecto del Total
Pediatría	659	17,1%
Obstetricia y Ginecología	621	16,2%
Medicina Interna	603	15,7%
Cirugía General	529	13,8%
Traumatología	344	8,9%
No especificado	317	8,2%
Neumología y Alergia	173	4,5%
Cardiología	170	4,4%
Digestivo	148	3,8%
Urología	135	3,5%
Otorrinolaringología	73	1,9%
Neurología	21	0,5%
Oftamología	16	0,4%
Otros	12	0,3%
Reumatología	6	0,2%
Dermatología	5	0,1%
Nefrología	5	0,1%
Salud Mental	5	0,1%
Endocrinología	1	0,0%
Neonatología	1	0,0%
Oncología	1	0,0%
Angiología y C.Vascular		0,0%
Cirugía Maxilofacial		0,0%
Cirugía Pediátrica		0,0%
Cirugía Plastica y Quemados		0,0%
Enfermedades Infecciosas		0,0%
Hematología		0,0%
Hospitalización domiciliaria y C.paliativos		0,0%
Patología Mamaria		0,0%
Total	3845	100,0%

B) % SATISFACCIÓN ANUAL 2007 DE LAS 13 PREGUNTAS CERRADAS DEL CENTRO HOSPITALARIO

H. Comarcal la Inmaculada	% SATISFACCIÓN ANUAL 2007
Atención sanitaria	97,2%
Recomendaría	96,4%
Confort	89,9%
Limpieza	92,6%
Comida	78,7%
Visitas	94,4%
Información	95,0%
Identificación	92,6%
Atención Médicos	96,3%
Atención Enfermeros/as	97,6%
Atención Auxiliares	96,6%
Atención Personal no sanitario	94,3%
Trato recibido	97,5%

C) CUESTIONARIOS CON "COMENTARIOS POSITIVOS" Y TOTAL "MENCIONES POSITIVAS" POR SERVICIO:

**Total cuestionarios con
comentarios +**

comen+

Servicio	TOTAL CUESTIONARIOS +	TOTAL MENCIONES +	Ratio C+	Ratio M+
Obstetricia y Ginecología	418	703	0,67	1,13
Pediatría	440	668	0,67	1,01
Medicina Interna	408	664	0,68	1,10
Cirugía General	289	419	0,55	0,79
Traumatología	204	299	0,59	0,87
Neumología y Alergia	103	163	0,60	0,94
Cardiología	101	154	0,59	0,91
Digestivo	89	134	0,60	0,91
Urología	88	133	0,65	0,99
Otorrinolaringología	43	69	0,59	0,95
Oftamología	13	24	0,81	1,50
Neurología	13	16	0,62	0,76
Salud Mental	4	10	0,80	2,00
Dermatología	4	5	0,80	1,00
Reumatología	4	5	0,67	0,83
Nefrología	1	2	0,20	0,40
Endocrinología	1	1	0,20	0,20
Angiología y C.Vascular		0	0,00	0,00
Cirugía Maxilofacial		0	0,00	0,00
Cirugía Pediátrica		0	0,00	0,00
Cirugía Plastica y Quemados		0		
Enfermedades Infecciosas		0		
Hematología		0		
Hospitalización domiciliaria y C.paliativos		0		
Neonatología		0		
Oncología		0		
Patología Mamaria		0		
Total	2223	3469	0,58	0,90

D) RANKING DE "PALABRAS CLAVES POSITIVAS" POR SERVICIO

RANKING PALABRAS CLAVES POSITIVAS

PALABRAS CLAVES	DIMENSIÓN	Total	Angiología y C.Vascular	Cardiología	Cirugía General	Maxilofaci al	Cirugía Pediátrica	Plastica y Quemado
Atención/Interés	EMPATÍA	619		19	83			
Trato	EMPATÍA	581		15	62			
Todo	OTROS	574		38	84			
Atención/Interés Médicos	EMPATÍA	227		8	21			
Profesionalidad	EMPATÍA	209		10	22			

Atención/Interés Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA	194	9	15				
Trato Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA	188	11	21				
Trato Médicos	EMPATÍA	174	6	22				
Profesionalidad Médicos	EMPATÍA	107	6	13				
Limpieza	TANGIBILIDAD	107	5	14				
Profesionalidad Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA	89	7	5				
Equipamiento/Confort Hospital	TANGIBILIDAD	84	7	6				
Equipamiento/Confort Habitación	TANGIBILIDAD	62		7				
Comida	TANGIBILIDAD	60	1	5				
Información	FIABILIDAD	40	2	6				
Rapidez	CAPACIDAD DE RESPUESTA	27	3	8				
Régimen de Visitas	SEGURIDAD	20	2	1				
Otros aspectos	OTROS	19	2	2				
Intimidad	SEGURIDAD	12		3				
Eficacia del Tratamiento	FIABILIDAD	12		2				
Nada	OTROS	10	1	1				
Habitación compartida	TANGIBILIDAD	9		5				
Ingresos/Altas	FIABILIDAD	6		3				
Trato Personal No Sanitario	EMPATÍA	5		1				
Atención/Interés Personal No Sanitario	EMPATÍA	5		1				
Aparcamiento	TANGIBILIDAD	5						
Comodidad del acompañante	EMPATÍA	4						
Confidencialidad	SEGURIDAD	4	1	1				
Urgencias	FIABILIDAD	4	1	1				
Televisión	TANGIBILIDAD	3		1				
Profesionalidad Personal No Sanitario	EMPATÍA	2		1				
Lencería	TANGIBILIDAD	1		1				
Identificación Personal	EMPATÍA	1		1				
Normativas	SEGURIDAD	1						
Seguridad	SEGURIDAD	1						
Se fuma	SEGURIDAD	1						
Informes e Historias Clínicas	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1						
Barreras arquitectónicas	TANGIBILIDAD	1						
Consentimiento Informado	SEGURIDAD	0						
Señalización (del Hospital)	TANGIBILIDAD	0						
Resolver problemas (del usuario)	CAPACIDAD DE RESPUESTA	0						
Tiempos de espera	CAPACIDAD DE RESPUESTA	0						
Trámites Administrativos	CAPACIDAD DE RESPUESTA	0						
Transporte/Ambulancias	TANGIBILIDAD	0						
TOTAL		3469	0	154	419	0	0	0

E) CUESTIONARIOS CON "COMENTARIOS NEGATIVOS" Y TOTAL "MENCIONES NEGATIVAS" POR SERVICIO:

**Total cuestionarios con
comentarios -**

comen-

Servicio	TOTAL CUESTIONARIOS -	TOTAL MENCIONES -	Ratio M-	Ratio C-
Obstetricia y Ginecología	304	384	0,62	0,49
Pediatría	256	336	0,51	0,39
Medicina Interna	283	324	0,54	0,47
Cirugía General	166	206	0,39	0,31
Traumatología	78	92	0,27	0,23
Digestivo	57	74	0,50	0,39
Neumología y Alergia	60	70	0,40	0,35
Cardiología	55	61	0,36	0,32
Urología	42	54	0,40	0,31
Otorrinolaringología	25	31	0,42	0,34
Neurología	8	11	0,52	0,38
Oftamología	6	6	0,38	0,38
Reumatología	3	4	0,67	0,50
Dermatología	2	2	0,40	0,40
Salud Mental	2	2	0,40	0,40
Angiología y C.Vascular		0		
Cirugía Maxilofacial		0		
Cirugía Pediátrica		0		
Cirugía Plastica y Quemados		0		
Endocrinología		0		
Enfermedades Infecciosas		0		
Hematología		0		
Hospitalización domiciliaria y C.paliativos		0		
Nefrología		0		
Neonatología		0		
Oncología		0		
Patología Mamaria		0		
Total	1347	1657	0,43	0,35

F) RANKING DE "PALABRAS CLAVES NEGATIVAS" POR SERVICIO

RANKING PALABRAS CLAVES NEGATIVAS

PALABRAS CLAVES	DIMENSIÓN	Total	Angiología y C.Vascular	Cardiología	Cirugía General	Cirugía Maxilofacial	Cirugía Pediátrica	Cirugía Plastica y Quemados
Nada	OTROS	368		19	49			
Comida	TANGIBILIDAD	215		11	18			
Equipamiento/Confort Habitación	TANGIBILIDAD	177		4	21			
Televisión	TANGIBILIDAD	137		6	20			
Incomodidad del acompañante	EMPATÍA	78		3	6			
Tiempos de espera	CAPACIDAD DE RESPUESTA	63			15			

Otros aspectos	OTROS		60		3	8			
Urgencias	FIABILIDAD		58			14			
Equipamiento/Confort Hospital	TANGIBILIDAD		48			10			
Falta de Personal	EMPATÍA		43		4				
Régimen de Visitas	SEGURIDAD		40		1	4			
Limpieza	TANGIBILIDAD		36			1			
Información	FIABILIDAD		33			4			
Atención/Interés Médicos	EMPATÍA		26		1	6			
Trato Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA		22		2	1			
Profesionalidad Médicos	EMPATÍA		22			2			
Ruido	TANGIBILIDAD		22		2	1			
Atención/Interés Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA		20		2	4			
Habitación compartida	TANGIBILIDAD		19			1			
Atención/Interés	EMPATÍA		18		2	2			
Lentitud	CAPACIDAD DE RESPUESTA		16			3			
Profesionalidad Enfermeros/Auxiliares	EMPATÍA		14			2			
Ingresos/Altas	FIABILIDAD		14		1	5			
Trato	EMPATÍA		13			1			
Trato Médicos	EMPATÍA		12			3			
Todo	OTROS		11			1			
Intimidad	SEGURIDAD		10						
Trato Personal No Sanitario	EMPATÍA		8						
Resolver problemas (del usuario)	CAPACIDAD DE RESPUESTA		6			2			
Confusión/Error Asistencial	FIABILIDAD		6			1			
Profesionalidad	EMPATÍA		4						
Atención/Interés Personal No Sanitario	EMPATÍA		4						
Lencería	TANGIBILIDAD		4						
Normativas	SEGURIDAD		4						
Se fuma	SEGURIDAD		4						
Profesionalidad Personal No Sanitario	EMPATÍA		3						
Problemas de comunicación	CAPACIDAD DE RESPUESTA		3						
Trámites Administrativos	CAPACIDAD DE RESPUESTA		3						
Transporte/Ambulancia	TANGIBILIDAD		3						
Identificación Personal	EMPATÍA		2						
Informes e Historias Clínicas	CAPACIDAD DE RESPUESTA		2			1			
Señalización (del Hospital)	TANGIBILIDAD		1						
Ineficacia del Tratamiento	FIABILIDAD		1						
Infección Hospitalaria	FIABILIDAD		1						
Inseguridad	SEGURIDAD		1						
Barreras arquitectónicas	TANGIBILIDAD		1						
Aparcamiento	TANGIBILIDAD		1						
Falta de confidencialidad	SEGURIDAD		0						
Consentimiento Informado	SEGURIDAD		0						
TOTAL			1657	0	61	206	0	0	0

Dermatología	Digestivo	Endocrinología	ades Infecciosa	Hematología	ación domiciliari	Medicina Interna	Nefrología	Neonatología	ía y Alergia	Neurología	a y Ginecología	Oftamología	Oncología
	15	1				92			34	1	138	6	
	25					99			28	2	112	2	
3	30					170			25	8	46	3	
	10					29			11	1	84	3	
	5					51			10	1	42		

	7					39			7		50	2			
	7					43			8		25	1			
	6					27			8	1	54	2			
	2					18			4	1	33	1			
	14					17	1		9		17				
	3					28			1		13	1			
	3					8			3		21	2			
1	4					6			7		15				
1						17			3		9				
	1					7			1		8				
						1				1	4				
						1			1		4	1			
						1					8				
	2										5				
						1	1		2		3				
						3			1		1				
											1				
											2				
						1					1				
						3					1				
						1					1				
											2				
											1				
											1				
											1				
						1									
5	134		1	0	0	0	0	664	2	0	163	16	703	24	0

Dermatología	Digestivo	Endocrinología	Enfermedades Infecciosas	Hematología	Hospitalización domiciliaria y C.paliativos	Medicina Interna	Nefrología	Neonatología	Neumología y Alergia	Neurología	Obstetricia y Ginecología	Oftalmología	Oncología
1	15					124			13	4	55	4	
	7					67			5		39		
	10					15			8	1	49	1	
	7					14			2	1	27		
	5					8			2	1	26		
	2					6			1		8	1	

	3					9			3		15		
	4					4			4		5		
	2					3			4		13		
	1					19			4		4		
						2			1		29		
	2					9			1		13		
	2					2			2	1	14		
						2					11		
	1					4			2		7		
	1					1				1	9		
	3					2			4		6		
	1					2					5		
	1					5			2	1	6		
	1					2			2		6		
						3					1		
	1					2					4		
						4			1				
	1					4			1		4		
											6		
1	2					1					3		
									2		4		
						3			1		1		
	1					1							
									1	1	1		
						1					1		
						1					2		
											1		
	1					1					2		
											1		
											2		
									1		1		
											1		
									2				
						1							
									1				
						1							
											1		
						1							
											1		
2	74	0	0	0	0	324	0	0	70	11	384	6	0

Otorrinolar ingología	Patología Mamaria	Pediatría	Reumatol ogía	Salud Mental	Traumatol ogía	Urología	DIMENSIÓN	PALABRAS CLAVES
15		138			58	19	EMPATÍA	Atención/Interés
14		127		1	69	25	EMPATÍA	Trato
9		65	2	1	73	17	OTROS	Todo
6		34		3	12	5	EMPATÍA	Atención/Interés Médicos
3		39			15	11	EMPATÍA	Profesionalidad

6		35	1	1	15	7	EMPATÍA	Atención/Interés Enfermeros/Auxiliares
4		40	1		15	12	EMPATÍA	Trato Enfermeros/Auxiliares
4		29	1	1	7	6	EMPATÍA	Trato Médicos
1		20		2	5	1	EMPATÍA	Profesionalidad Médicos
1		18		1	6	4	TANGIBILIDAD	Limpieza
		15			11	5	EMPATÍA	Profesionalidad Enfermeros/Auxiliares
1		28			3	2	TANGIBILIDAD	Equipamiento/Confort Hospital
		17			1	4	TANGIBILIDAD	Equipamiento/Confort Habitación
2		13			4	5	TANGIBILIDAD	Comida
		12			1	2	FIABILIDAD	Información
		9			1		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez
1		6				3	SEGURIDAD	Régimen de Visitas
1		4			1		OTROS	Otros aspectos
		2					SEGURIDAD	Intimidad
		3					FIABILIDAD	Eficacia del Tratamiento
1		1				1	OTROS	Nada
		2				1	TANGIBILIDAD	Habitación compartida
						1	FIABILIDAD	Ingresos/Altas
		4					EMPATÍA	Trato Personal No Sanitario
		1			1		EMPATÍA	Atención/Interés Personal No Sanitario
		1					TANGIBILIDAD	Aparcamiento
						2	EMPATÍA	Comodidad del acompañante
							SEGURIDAD	Confidencialidad
		2					FIABILIDAD	Urgencias
		1					TANGIBILIDAD	Televisión
					1		EMPATÍA	Profesionalidad Personal No Sanitaria
							TANGIBILIDAD	Lencería
							EMPATÍA	Identificación Personal
							SEGURIDAD	Normativas
		1					SEGURIDAD	Seguridad
							SEGURIDAD	Se fuma
		1					CAPACIDAD DE RESPUESTA	Informes e Historias Clínicas
							TANGIBILIDAD	Barreras arquitectónicas
							SEGURIDAD	Consentimiento Informado
							TANGIBILIDAD	Señalización (del Hospital)
							CAPACIDAD DE RESPUESTA	Resolver problemas (del usuario)
							CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempos de espera
							CAPACIDAD DE RESPUESTA	Trámites Administrativos
							TANGIBILIDAD	Transporte/Ambulancias
69	0	668	5	10	299	133		TOTAL

Otorrinolar ingología	Patología Mamaria	Pediatría	Reumatol ogía	Salud Mental	Traumatol ogía	Urología	DIMENSIÓN	PALABRAS CLAVES
2		62	2	2	12	4	OTROS	Nada
3		46			10	9	TANGIBILIDAD	Comida
5		35			19	9	TANGIBILIDAD	Equipamiento/Confort Habitación
3		36			11	10	TANGIBILIDAD	Televisión
6		15			4	2	EMPATÍA	Incomodidad del acompañante
2		22			4	2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempos de espera

		11			5	3	OTROS	Otros aspectos
1		24			1	1	FIABILIDAD	Urgencias
		10			6		TANGIBILIDAD	Equipamiento/Confort Hospital
2		6			1	2	EMPATÍA	Falta de Personal
		2			1		SEGURIDAD	Régimen de Visitas
2		6			2		TANGIBILIDAD	Limpieza
		3	1		2	2	FIABILIDAD	Información
		1			2	3	EMPATÍA	Atención/Interés Médicos
		5					EMPATÍA	Trato Enfermeros/Auxiliares
1		3			3	1	EMPATÍA	Profesionalidad Médicos
		2			2		TANGIBILIDAD	Ruido
		4				2	EMPATÍA	Atención/Interés Enfermeros/Auxiliares
		1			1	1	TANGIBILIDAD	Habitación compartida
		3					EMPATÍA	Atención/Interés
3		5				1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Lentitud
		5					EMPATÍA	Profesionalidad Enfermeros/Auxiliares
		2				1	FIABILIDAD	Ingresos/Altas
		2					EMPATÍA	Trato
		1	1		1		EMPATÍA	Trato Médicos
1		2					OTROS	Todo
		2			2		SEGURIDAD	Intimidad
		3					EMPATÍA	Trato Personal No Sanitario
		1				1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Resolver problemas (del usuario)
		1			1		FIABILIDAD	Confusión/Error Asistencial
		2					EMPATÍA	Profesionalidad
		1					EMPATÍA	Atención/Interés Personal No Sanitario
		3					TANGIBILIDAD	Lencería
							SEGURIDAD	Normativas
		2			1		SEGURIDAD	Se fuma
		1					EMPATÍA	Profesionalidad Personal No Sanitaria
					1		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Problemas de comunicación
		2					CAPACIDAD DE RESPUESTA	Trámites Administrativos
		1					TANGIBILIDAD	Transporte/Ambulancia
		1					EMPATÍA	Identificación Personal
		1					CAPACIDAD DE RESPUESTA	Informes e Historias Clínicas
		1					TANGIBILIDAD	Señalización (del Hospital)
							FIABILIDAD	Ineficacia del Tratamiento
							SEGURIDAD	Infección Hospitalaria
							TANGIBILIDAD	Inseguridad
							TANGIBILIDAD	Barreras arquitectónicas
							SEGURIDAD	Aparcamiento
							SEGURIDAD	Falta de confidencialidad
							SEGURIDAD	Consentimiento Informado
31	0	336	4	2	92	54		TOTAL

liares

ares

itario

tario

liares

ares

itario

itario