**INFORME ANUAL 2008.- RESUMEN DE LOS RESULTADOS
DE LA ENCUESTA AUTOCUMPLIMENTABLE
HOSPITAL LA INMACULADA (AGS NORTE DE ALMERÍA)**

Muestra acumulada 2008 4.336

Altas 7.420
Tasa de respuesta 58,4%

Muestra con Servicios 3.855

Muestra (sin servicios especificados) 481

INDICADOR DE SATISFACCIÓN. Respuestas a las 13 Preguntas cerradas

Pregunta cerradas	Satisfechos	UGCTG 2008	UGCTG 4º Tr
Atención Sanitaria	97,9%		98,2%
Recomendaría este hospital	96,5%		94,6%
Confort de la habitación	88,9%		80,8%
Limpieza	92,5%		91,6%
Comida	79,6%		78,9%
Regimen de Visitas	93,9%		90,3%
Información sanitaria	94,2%		92,1%
Identificación de profesionales	92,4%		91,0%
Atención de Médicos/as	96,3%		98,2%
Atención de Enfermeros/as	97,8%		95,8%
Atención de Auxiliares enfermería	96,7%		94,5%
Atención Personal no Sanitario	94,1%		93,2%
Trato Recibido	97,5%		94,5%
CUESTIONARIOS	4336	736	167

HOSPITAL LA INMACULADA (AGS NORTE DE ALMERÍA)

COMENTARIOS POSITIVOS	Cuestionarios	Menciones
Total Hospital	2.160	2.579

RANKING PALABRAS CLAVES POSITIVAS

PALABRAS CLAVES	Dimensión	Total
Atención (sin especificar)	Empatía	979
Todo	Otros	528
Atención Personal Sanitario	Empatía	367
Profesionalidad (sin especificar)	Empatía	137
La Limpieza	Tangibilidad	126
Profesionalidad Personal Sanitario	Empatía	119
La Comida	Tangibilidad	76
Equipamiento/Confort del Hospital	Tangibilidad	53
Información	Fiabilidad	39
Equipamiento/Confort de la Habitación	Tangibilidad	26
Habitación Compartida	Tangibilidad	20
Silencio	Tangibilidad	19
Otros	Otros	18
Regimén de Visitas	Seguridad	14
Tiempo de Espera	Capacidad respuesta	13
Televisión	Tangibilidad	12
Atención Personal No Sanitario	Empatía	5
Intimidad	Seguridad	5
Eficacia del Tratamiento	Fiabilidad	5
Fácil Comunicación	Capacidad respuesta	4
Comodidad del acompañante	Empatía	2
Ingresos/Altas	Fiabilidad	2
Urgencias	Fiabilidad	2
Resolución problemas (del Usuario)	Capacidad respuesta	2
Profesionalidad Personal No Sanitario	Empatía	2
Aparcamiento	Tangibilidad	1
Amplitud de personal	Empatía	1
Seguridad	Seguridad	1

HOSPITAL LA INMACULADA (AGS NORTE DE ALMERÍA)

COMENTARIOS NEGATIVOS	Cuestionarios	Menciones
Total Hospital	1.198	1.391

RANKING PALABRAS CLAVES NEGATIVAS

PALABRAS CLAVES	Dimensión	Total
Nada	Otros	239
Equipamiento/Confort de la Habitación	Tangibilidad	225
La Comida	Tangibilidad	162
Televisión	Tangibilidad	143
Atención Personal Sanitario	Empatía	62
Equipamiento/Confort del Hospital	Tangibilidad	62
Incomodidad del acompañante	Empatía	59
Otros	Otros	54
Urgencias	Fiabilidad	47
Tiempo de Espera	Capacidad respuesta	43
Régimen de Visitas	Seguridad	40
Información	Fiabilidad	38
La Limpieza	Tangibilidad	37
Habitación Compartida	Tangibilidad	30
Falta Personal	Empatía	30
Ruidos	Tangibilidad	26
Atención (sin especificar)	Empatía	18
Profesionalidad Personal Sanitario	Empatía	17
Falta Intimidad	Seguridad	14
Ingresos/Altas	Capacidad respuesta	6
Transporte/Ambulancias	Tangibilidad	5
Atención Personal No Sanitario	Empatía	5
Profesionalidad (sin especificar)	Empatía	5
Normativas	Seguridad	4
Lencería	Tangibilidad	3
Aparcamiento	Tangibilidad	3
Tramites Administrativos	Capacidad respuesta	2
Identificación Personal	Empatía	2
Problemas de Comunicación	Capacidad respuesta	2
Informes e Historias Clínicas	Capacidad respuesta	2
Inseguridad	Seguridad	2
Se Fuma	Seguridad	2
Ineficacia del Tratamiento	Fiabilidad	1
Confusión/Error Asistencial	Fiabilidad	1

HOSPITAL LA INMACULADA (AGS NORTE DE ALMERÍA)

Muestra acumulada 2008	4.336	Altas 7.420	Tasa de respuesta 58,4%
-------------------------------	-------	-----------------------	-----------------------------------

Muestra con Servicios 3.855

Muestra (sin servicio especificado) 481

MUESTRA POR SERVICIOS	Muestra	Altas	Tasa de respuesta
Dermatología M.Q. y Venereología	6	6	100,0%
Cirugía General y Digestiva	656	656	100,0%
Oftalmología	17	18	94,4%
Pediatría	695	853	81,5%
Otorrinolaringología	94	149	63,1%
Cirugía Ortopédica y Traumatología	442	771	57,3%
Urología	168	308	54,5%
Cardiología	188	371	50,7%
Aparato Digestivo	191	382	50,0%
Medicina Interna	478	1.113	42,9%
Obstetricia y Ginecología	736	2.031	36,2%
Neumología	156	620	25,2%
Cuidados Críticos y Urgencias	3	186	1,6%
Endocrinología y Nutrición	2		0,0%
Nefrología	1		0,0%
Neurología	12		0,0%
Medicina Física y Rehabilitación	3		0,0%
Reumatología	1		0,0%
Salud Mental	3		0,0%
Oncología Médica	1		0,0%
Patología Mamaria	2		0,0%
TOTAL	3.855	7.464	51,6%