

## FORMULARIO DE ENVIO DE RESUMENES DE COMUNICACIONES

### DIRECCION PARA CORRESPONDENCIA

Nombre: Ana Isabel

Apellidos: Hernández Domínguez

Dirección: Centro de Salud La Alamedilla. Avenida de Comuneros 27-31, bajo

C. P: 37003

Correo electrónico (debe ser el mismo que introdujo en el apartado "formulario"): pmorenog@usal.es

Teléfono: 627883840 – 923 126587

Localidad: Salamanca

Provincia: Salamanca

País: España

### DATOS DE AUTORES PARA EL PROGRAMA

Rellene todos los campos. Máximo 5 autores. La relación y el orden de los participantes no se podrán variar.

	Apellidos	Nombre:	Ciudad:	Correo electrónico:
1	Mateos Conde	Javier	Salamanca	javierafiguima@gmail.com
2	Hernández Domínguez	Ana Isabel	Salamanca	pmorenog@usal.es
3	Alonso González	Manuela	Salamanca	buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es
4	Jiménez Ajates	M <sup>a</sup> Mar	Salamanca	buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es
5	Maderuelo Fernández	Angel	Salamanca	jmaderuelo@gapsa06.sacyl.es

Registre todos los autores en las casillas, empezando por el autor principal.

### Título: **¿ES ACCESIBLE EL SERVICIO PARA NUESTROS PACIENTES? ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN UN CENTRO DE SALUD URBANO**

Texto resumen

(Marque con una x su elección)

FORMA DE PRESENTACIÓN

ORAL

PÓSTER

**Antecedentes:** Después de la realización de la autoevaluación según modelo EFQM, se identifica como un área de mejora la necesidad de conocer la percepción del paciente, para centrar la misión en el servicio al cliente según sus expectativas y su nivel de satisfacción.

**Objetivos:** Identificar percepciones y expectativas, centrados especialmente en la accesibilidad y analizar el grado de satisfacción con los servicios prestados.

**Métodos:** Diseño: Descriptivo transversal. Ámbito: Atención Primaria. 151 usuarios del centro de salud seleccionados por muestreo aleatorio. Mediciones: Encuesta a través de entrevista directa con el Cuestionario de Satisfacción de Consejería de Sanidad de Junta de Castilla y León.

**Resultados:** 68,9% mujeres. Edad media 53,9 años (DS 18,6).

Satisfacción con ubicación centro: 95,4% buena. Solicitud de cita: 64,2% telefónicamente. Media llamadas 2,83(DS 3,07). Consideran aceptable una media de 1,82 llamadas (DS 0,89). Al 15,9% le resultó muy fácil conseguir cita y al 50,3% bastante fácil. Un 74% indicó que se respetaba su elección hora para cita.

El 8,6% cambio de médico en último año. 4 personas (2,6%) refirieron dificultad para encontrar las consultas.

La media de espera para entrar en consulta 23'(DS 19,7), mediana 30, moda 5. Pareció mucho al 17,2%, bastante al 13,9%. Espera para pruebas complementarias 1-5 días para el 70,9%.

Satisfacción global: 26,8% muy satisfecho, 65,8% bastante satisfecho y 7,4%. poco satisfecho o indiferente

El apartado accesibilidad fue el que más oportunidades de mejora recibió, un total de 65,(43%).

En el análisis multivariante con la satisfacción como variable dependiente, la accesibilidad tuvo escasa influencia, siendo determinante la relación con los profesionales.

### Conclusiones:

1.- La satisfacción con la accesibilidad y la satisfacción global es buena.

2.- La accesibilidad es un aspecto importante a mejorar, pero no debe hacerse a costa de la relación de los profesionales con los pacientes, que es lo que más parece determinar su satisfacción.