

FORMULARIO DE ENVIO DE RESUMENES DE COMUNICACIONES

DIRECCION PARA CORRESPONDENCIA

Nombre: Pilar

Apellidos: Moreno González

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	Hernández Domínguez	Ana Isabel	Salamanca	pmorenog@usal.es
2	Alonso González	Manuela	Salamanca	buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es
3	Mateos Conde	Javier	Salamanca	javierafiguima@gmail.com
4	Jiménez Ajates	Mª Mar	Salamanca	buzsan.cs14@gapsa06.sacyl.es
5	Moreno González	Pilar	Salamanca	pmorenog@usal.es

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

Título: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN EAP. COMPARACIÓN CON NIVELES DE SATISFACCIÓN OBTENIDOS EN ÁREA DE SALUD Y C. AUTÓNOMA DE REFERENCIA.

Texto resumen

(Marque con una x su elección)

FORMA DE PRESENTACIÓN

ORAL

PÓSTER

Antecedentes:

El modelo europeo de excelencia sitúa la satisfacción del cliente como fundamental para el desarrollo y alcance de las mejores prácticas. La necesidad de conocer la percepción del usuario y la importancia de compararse con organizaciones homólogas constituye uno de los criterios clave para la obtención de la excelencia.

Objetivo: Comparar la satisfacción de usuarios de un equipo de atención primaria, con la satisfacción obtenida en el Área de Salud y la Comunidad Autónoma a la que pertenece.

Metodología: Diseño: estudio transversal. Ámbito: Centro de salud urbano. Población: usuarios de Equipos de Atención Primaria Mediciones: Cuestionario de Satisfacción de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León ..

Resultados:

Ítem		EAP 2008	Área Salud 2007	Comunidad 2007
	TOTAL	151	512	4734
Facilidad para conseguir cita	Fácil	66,2%	68,9%	67,2%
Conveniencia de hora	Casi siempre /Bastante	74%	72,5%	72%
Nº llamadas realizadas	Media	2,8	3,2	3,8
Nº llamadas aceptables	Media	1,8	2	1,8
Satisfacción con el personal administrativo	Amabilidad	4*	3,8*	3,7*
	Eficacia	3,8*	3,8*	3,9*
	Explicaciones	3,8*	3,8*	3,7*
Satisfacción global atención en el centro de salud	Satisfecho	92,6%	81%	81%
	Media	4,18*	4*	4*

*Escala: 1-5 (nada satisfecho / muy satisfecho)

Conclusiones: 1.- La satisfacción global con la asistencia prestada es más alta que en el área y comunidad de referencia.

2.- Aunque el porcentaje de personas que consideran fácil conseguir cita es menor que la media comparada, el número de llamadas es menor y la asignación de cita según las preferencias del usuario es mayor.

3.- La satisfacción con los tres aspectos de la atención prestada por los administrativos no varía con las encuestas comparadas.