

<p style="text-align: center;"><b>USUARIOS</b> <b>CALIDAD PERCIBIDA ENCUESTAS SATISFACCIÓN 2011</b></p>
---

### **CIRUGÍA Y MEDICINA**

- En general bien en el informe al paciente en línea con los años anteriores.
- Notable alto en nivel de satisfacción global y cumplimiento de expectativas.
- Imagen y confianza excelente tanto en recomendación del centro como en la mejoría.

### **MEDICINA**

- Sobresaliente satisfacción global así como cumplimiento expectativas siendo una tendencia en los últimos años
- Mejor que la media de los resultados de la AVS.
- 

### **OBSTETRICIA**

- En general bien, en informe del paciente en la línea ascendente en comparación años anteriores.
- Gran mejoría en acompañamiento en sala de dilatación. Gran mejoría en cuidados o tratamientos del dolor
- Sobresaliente en satisfacción global así como cumplimiento expectativas siendo una tendencia en los últimos años , no encontrándose ningún paciente insatisfecho de la atención “bata blanca “

### **PEDIATRÍA**

- En pediatría hemos mejorado en general la atención al paciente, de forma notable situándonos en rangos de la AVS de hospitales de nuestro nivel
- Adecuado apoyo a la lactancia

### **URGENCIAS**

- Por encima de la AVS, con mejoría respecto a 2010
- La satisfacción global del servicio de urgencias es notable, en tendencia ascendente situándonos por encima de la media de los de nuestro nivel y de las mejores de la AVS. Cumplimos en general las expectativas del paciente.

- Los pacientes atendidos en urgencias tienen una notable imagen y confianza recomendándolo en el 87% (por encima de la media de los de Nivel III).
- Las expectativas sobre la atención recibida han aumentado 3 puntos .

### **CONSULTAS EXTERNAS**

- Sobre la percepción de la atención recibida , estamos bien posicionados en los rangos de calidad de la AVS
- Notable satisfacción global con solo el 2,44% de insatisfechos. El cumplimiento de expectativas es notable y sobresaliente, habiendo mejorado en todos los parámetros

### **SAIP**

Sobresaliente en satisfacción global y en cumplimiento de expectativas.

### **ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS**

Incremento en el % de personas que obtienen citas a través del personal del centro de Salud.

Mejora la valoración del paciente en todos los parámetros.

### **ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA**

- Mejora accesibilidad e incremento tiempos de consulta
- Ligeramente mejora el nivel de satisfacción global (ligeramente por debajo AVS). Mejora la imagen del centro

### **CENTROS ESPECIALIDADES**

- Mejora tiempo de obtener cita en menos de una semana.
- Mejora en tiempos de espera para entrar en consultas. Mejora prescripciones