

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE UN PUNTO DE EXTRACCIÓN

Autora: Ana María Duarte García ; 1^{er} coautor : José Antonio Doña Parra ; 2^o coautor: Antonio Alcalá Romero

Unidad de Gestión Clínica de laboratorio. Área Sanitaria Serranía de Málaga

INTRODUCCION :

Con el objeto de aumentar la calidad de nuestro servicio, realizamos una encuesta de satisfacción a los usuarios.

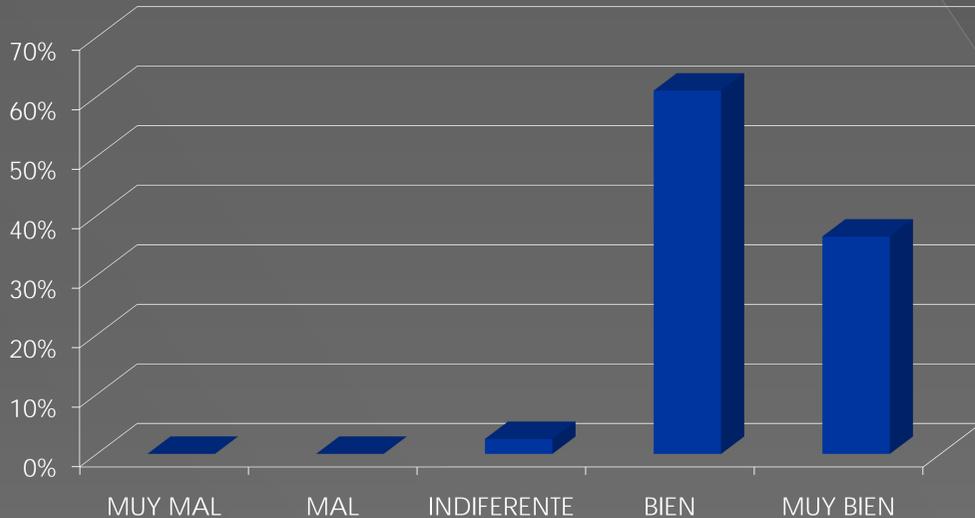
MÉTODO:

Encuesta verbal y directa a los usuarios tras haber sido atendidos.
 Número de usuarios encuestados: 200
 Criterio de selección: al azar, dos no y uno si
 Periodo: Primer semestre del año 2011(50% en invierno y 50% en verano)

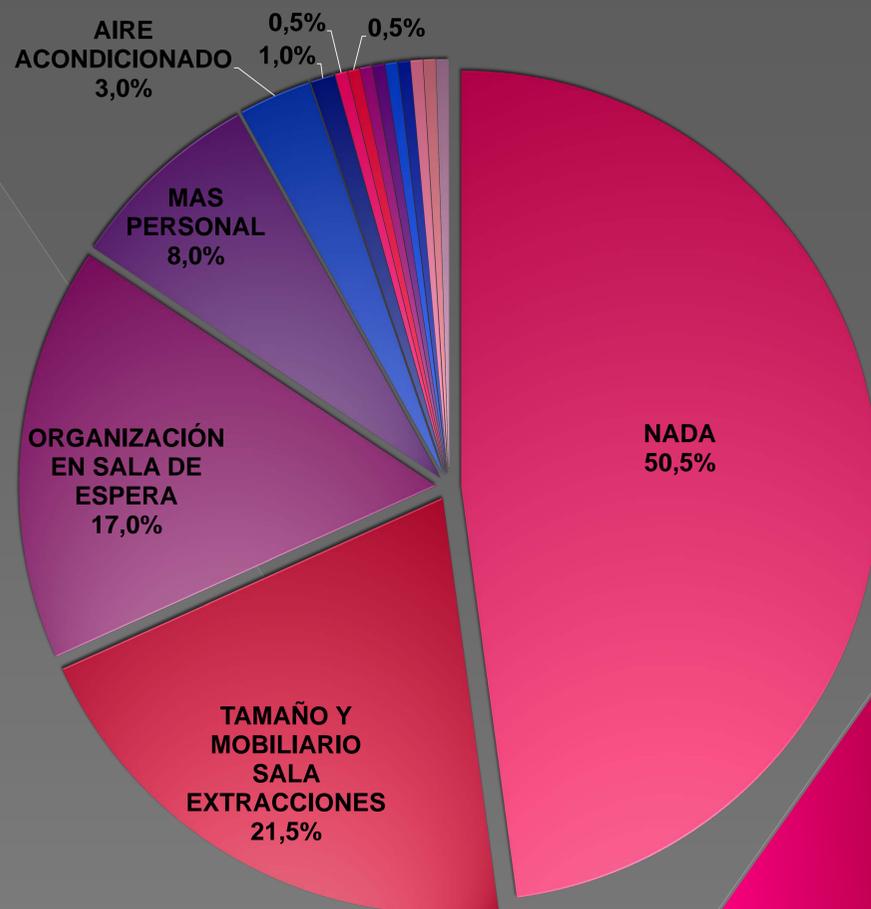
PUNTO DE EXTRACCIÓN		Encuesta de satisfacción al usuario				
		MUY MAL	MAL	INDIFERENTE	BUENO	MUY BUENO
¿Qué le parece el horario del servicio?						
¿Qué le parece la sala de espera?						
¿Qué opinión tiene del sistema para guardar turno?						
¿Qué opinión tiene de la sala de extracciones?						
¿Qué le parece el trato recibido?						
		SI	NO	NS	NC	
¿Ha resuelto adecuadamente sus dudas?						
¿Volvería aquí o preferiría cambiar de sitio?						
¿Recomendaría el servicio a otros usuarios o familiares?						
¿Qué cambiaría? (sugerencia):						
¿Qué es lo que más le ha gustado?						
¿Qué es lo que menos le ha gustado?						
¿Desea añadir algo?						
		MUY MAL	MAL	INDIFERENTE	BUENO	MUY BUENO
En general, ¿qué grado de satisfacción del servicio tiene ?						

RESULTADOS:

En general, ¿qué grado de satisfacción del servicio tiene?



¿Qué cambiaría? (sugerencia)



CONCLUSIONES:

- LA CALIFICACIÓN MEDIA QUE SE OBTIENE ES DE "BIEN-MUY BIEN"
- LO QUE MÁS SUGIEREN ES:
 - CAMBIAR TAMAÑO Y MOBILIARIO DE LA SALA DE EXTRACCIONES
 - REDUCIR LA MULTITUD Y FALTA DE ORGANIZACIÓN EN LA SALA DE ESPERA
 - AUMENTAR EL PERSONAL.
- LO QUE MÁS LES HA GUSTADO HA SIDO:
 - EL TRATO
 - NADA CONCRETO
 - TODO.
- LO QUE MENOS LES HA GUSTADO HA SIDO:
 - NADA CONCRETO
 - LA ESPERA
 - EL RUIDO, CALOR Y MULTITUD EN LA SALA DE ESPERA.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- AUMENTAR EL TAMAÑO DE LA SALA DE EXTRACCIONES.
- MEJORAR EL MOBILIARIO DE LA MISMA.
- REDUCIR EL RUIDO Y LA MULTITUD EN LA SALA DE ESPERA (COMUN PARA VARIAS CONSULTAS).
- MEJORAR EL FLUJO DEL AIRE ACONDICIONADO EN AMBAS SALAS.
- AUMENTAR EL PERSONAL Ó EN SU DEFECTO AMPLIAR EL HORARIO.
- CONTINUAR DANDO UN BUEN SERVICIO.