

## ENCUESTA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE OSATEK

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida en los centros de OSATEK.

**Tipo de estudio:** Cuantitativo.

**Técnica empleada:** cuestionario anónimo (ofrecido tras la finalización de la prueba de Resonancia magnética).

**Fecha recogida de datos:** del 29 de mayo al 27 de junio 2017.

**Muestra:** 1389 cuestionarios recogidos\* (pacientes ambulatorios que acuden a OSATEK a realizarse una resonancia magnética de lunes a viernes, no incluye a pacientes ingresados.)

**Presentación de resultados:** porcentajes de valoración positiva ( muy bueno +bueno) obtenidas del análisis estadístico de las distintas variables.

El proceso de encuestación, el registro de resultados y la explotación estadística de los mismos ha sido realizada por el área de Calidad de OSATEK.

\*peso respecto a la muestra global: 21,50%

Encuesta de satisfacción de pacientes de OSATEK	2016	2017
<b>Rapidez del servicio</b> - Valoración positiva del tiempo desde la indicación de la prueba hasta el día de la cita.	51,28%	37,41%
- Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar a la prueba.	73,37%	68,11%
<b>Información</b> - Valoración positiva de la información ofrecida en el momento de la cita ( día, hora, preparación de la prueba,...).	92,00%	92,80%
- Valoración positiva de la información recibida antes de realizar la prueba ( duración, molestias, ...).	83,68%	85,97%
- Valoración positiva de la información ofrecida a través de las señalizaciones ( rótulos y carteles) para localizar OSATEK.	86,15%	79,92%
<b>Prueba</b> Valoración positiva de la prueba : ruido, molestias, etc.	77,58%	74,73%
<b>Instalaciones</b> Valoración positiva de las condiciones físicas y de comodidad.	95,05%	95,54%
<b>Trato</b> Valoración positiva del trato recibido del personal administrativo y sanitario.	98,35%	99,21%
<b>Fidelidad</b> Volverían al centro si pudieran elegir.	96,62%	96,83%
<b>Satisfacción euskara</b> Satisfacción con el uso que se hace del euskera en OSATEK.	-	52,15%
<b>Satisfacción global</b> de la asistencia.	95,71%	96,54%