

## DISTRITO SANITARIO CORDOBA-GUADALQUIVIR

### RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN 2022

población encuestada: 3.983 usuarios

Procedimiento: Encuesta Telefónica

GRADO GENERAL DE SATISFACCIÓN	ZONA URBANA (2.405 encuestados)			ZONA RURAL (1.578 encuestados)		
	% Insatisfacción	% Neutral	% Satisfacción	% Insatisfacción	% Neutral	% Satisfacción
Satisfacción instalaciones	7%	13%	78,42%	9%	16%	73,45%
Satisfacción con el trato, puntualidad, confidencialidad	5%	9%	84,74%	7%	11%	80,54%
Satisfacción Atención Medicina de Familia	7%	9%	83,28%	7%	12%	80,42%
Satisfacción Atención Enfermería	4%	8%	84,57%	5%	12%	82,00%
Satisfacción atención no presencial	12%	12%	74,01%	13%	17%	68,88%
Satisfacción Cartelería	6%	14%	77,88%	9%	18%	72,50%
Satisfacción tiempos de espera para citas presenciales y telefónicas	17%	15%	64,86%	20%	18%	60,33%
Satisfacción Atención P. Administrativo	6%	8%	83,99%	7%	12%	80,29%
P8.4 ¿Recomendaría su Centro de Salud?	6%	7%	85,45%	9%	13%	77,69%

INDICADOR	ZONA URBANA (2.405 encuestados)		ZONA RURAL (1.578 encuestados)		TOTAL	
	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)
Satisfacción instalaciones	78,42%	76,55 - 80,08	73,45%	71,23 - 75,65	76,42%	75,09 - 77,75
Satisfacción con el trato, puntualidad, confidencialidad	84,74%	83,29 - 86,20	80,54%	78,56 - 82,53	83,08%	81,90 - 84,25
Satisfacción Atención Medicina de Familia	83,28%	81,77 - 84,80	80,42%	78,43 - 82,41	82,15%	80,94 - 83,35
Satisfacción Atención Enfermería	84,57%	83,11 - 86,04	82,00%	80,07 - 83,93	83,53%	82,37 - 84,69
Satisfacción atención no presencial	74,01%	72,24 - 75,79	68,88%	66,57 - 71,20	72,01%	70,60 - 73,41
Satisfacción Cartelería	77,88%	76,20 - 79,56	72,50%	70,26 - 74,73	75,75%	74,40 - 77,09
Satisfacción tiempos de espera para citas presenciales y telefónicas	64,86%	62,94 - 66,80	60,33%	57,88 - 62,77	63,04%	61,53 - 64,55
Satisfacción Atención P. Administrativo	83,49%	82,50 - 85,48	81,18%	78,30 - 82,29	82,58%	81,33 - 83,71
P8.4 ¿Recomendaría su Centro de Salud?	85,45%	84,01 - 86,88	77,69%	75,61 - 79,78	82,38%	81,18 - 83,57

INDICADOR	ZONA URBANA (2.405 encuestados)		ZONA RURAL (1.578 encuestados)		TOTAL	
	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)	% Satisfacción	Intervalo Confianza (IC)
P1.1 Limpieza	89,69%	88,45 - 90,92	84,47%	82,65 - 86,29	87,62%	86,59 - 88,66
P1.2 Climatización	72,39%	70,58 - 74,19	71,36%	69,09 - 73,61	71,98%	70,57 - 73,39
P1.3 Comodidad en la sala de espera	73,10%	71,30 - 74,90	64,45%	62,05 - 66,84	69,67%	68,23 - 71,11
<b>Resultados promedio del bloque 1: limpieza, climatización y comodidad de la sala de espera</b>	<b>78,42%</b>	<b>76,55 - 80,08</b>	<b>73,45%</b>	<b>71,23 - 75,65</b>	<b>76,42%</b>	<b>75,09 - 77,75</b>
P2.1 Identificación profesionales	84,20%	82,72 - 85,68	79,91%	77,90 - 81,92	82,50%	81,30 - 83,69
P2.2 Puntualidad	74,97%	73,21 - 76,72	68,00%	65,66 - 70,33	72,21%	70,80 - 73,61
P2.3 Trato	88,02%	86 - 71 - 89,34	83,52%	81,66 - 85,38	86,24%	85,16 - 87,32
P2.4 Salvaguardan la confidencialidad de sus datos	91,73%	90,60 - 92,85	90,75%	89,29 - 92,21	91,34%	90,45 - 92,22
<b>Resultados promedio del bloque 2: identificación, puntualidad, trato y confidencialidad de datos</b>	<b>84,74%</b>	<b>83,29 - 86,20</b>	<b>80,54%</b>	<b>78,56 - 82,53</b>	<b>83,08%</b>	<b>81,90 - 84,25</b>
P3.1 ¿Está satisfecho con el tiempo de consulta?	74,80%	73,04 - 76,55	70,98%	68 - 70 - 73,25	73,29%	71,90 - 74,67
P3.2 El lenguaje que utiliza el profesional, ¿le parece adecuado?	86,99%	85,62 - 88,35	85,74%	83,98 - 87,50	86,49%	85,42 - 87,57
P3.3 La información suministrada por su médico ¿ha sido suficiente?	85,32%	83,89 - 86,76	82,26%	80,34 - 84,17	84,11%	82,96 - 85,25
P3.4 ¿Recomendaría a su médico de familia?	85,99%	84,58 - 87,40	82,64%	80,74 - 84,54	84,66%	83,53 - 85,79
<b>Resultados promedio del bloque 3: tiempo de consulta, lenguaje empleado, información suministrada, opinión sobre médico familia</b>	<b>83,28%</b>	<b>81,77 - 84,80</b>	<b>80,42%</b>	<b>78,43 - 82,41</b>	<b>82,15%</b>	<b>80,94 - 83,35</b>
P4.1 ¿Está satisfecho con el tiempo de consulta?	78,96%	77,31 - 80,61	74,40%	72,21 - 76,58	77,15%	75,84 - 78,47
P4.2 El lenguaje que utiliza el profesional, ¿le parece adecuado?	86,61%	85,23 - 87,99	84,54%	82,72 - 86,35	85,79%	84,69 - 86,87
P4.3 La información suministrada por su enfermera ¿ha sido suficiente?	86,11%	84,71 - 87,51	84,47%	82,65 - 86,29	85,46%	84,36 - 86,57
P4.4 ¿Recomendaría a su enfermera?	86,57%	85,19 - 87,95	84,41%	82,59 - 86,23	85,71%	84,61 - 86,81
<b>Resultados promedio del bloque 4: tiempo de consulta, lenguaje empleado, información suministrada, opinión sobre enfermera</b>	<b>84,57%</b>	<b>83,11 - 86,04</b>	<b>82,00%</b>	<b>80,07 - 83,93</b>	<b>83,53%</b>	<b>82,37 - 84,69</b>
P5.1 ¿Considera útil esta atención para resolver trámites sin acudir presencialmente?	75,51%	73,77 - 77,25	72,56%	70,33 - 74,79	74,34%	72,97 - 75,71
P5.2 ¿El tiempo empleado ha sido suficiente para abordar su necesidad?	74,76%	73,00 - 76,52	69,96%	67,67 - 72,25	72,86%	71,46 - 74,25
P5.3 ¿Le han llamado a la hora aproximada de la cita?	70,44%	68,59 - 72,28	64,32%	61,93 - 66,72	68,01%	66,55 - 69,47
P5.4 Según su experiencia, ¿recomendaría este tipo de consulta como complemento de la presencial?	75,38%	73,64 - 77,13	68,82%	66,50 - 71,14	72,78%	71,39 - 74,18
<b>Resultados promedio del bloque 5: atención no presencial</b>	<b>74,01%</b>	<b>72,24 - 75,79</b>	<b>68,88%</b>	<b>66,57 - 71,20</b>	<b>72,01%</b>	<b>70,60 - 73,41</b>
P6.1 La ubicación de la cartelería del centro, ¿le parece adecuada?	77,55%	76,14 - 78,96	72,62%	70,39 - 74,85	75,60%	74,25 - 76,94
P6.2 La información de la cartelería del centro, ¿le parece adecuada?	78,21%	76,54 - 79,88	72,31%	70,06 - 74,55	75,87%	74,53 - 77,21
<b>Resultados promedio del bloque 6: cartelería</b>	<b>77,88%</b>	<b>76,20 - 79,56</b>	<b>72,50%</b>	<b>70,26 - 74,73</b>	<b>75,75%</b>	<b>74,40 - 77,09</b>
P7.1 ¿Cómo valora la espera para obtener una cita presencial?	55,34%	53,33 - 57,35	51,20%	48,70 - 53,70	53,70%	52,14 - 55,26
P7.2 ¿Cómo valora la espera para obtener una cita telefónica?	55,63%	53,63 - 57,64	52,03%	49,53 - 54,52	54,21%	52,65 - 55,76
P7.3 Si ha tenido la necesidad de acudir al centro sin cita, ¿qué opinión le merece la consulta de acogida?	72,93%	71,13 - 74,73	67,17%	64,82 - 69,52	70,65%	69,22 - 72,07
P7.4 ¿Le han dado una respuesta adecuada en la consulta de acogida?	75,43%	73,70 - 77,17	70,79%	68,51 - 73,06	73,59%	72,20 - 74,96
<b>Resultados promedio del bloque 7: tiempos de espera para citas presenciales y telefónicas</b>	<b>64,86%</b>	<b>62,94 - 66,80</b>	<b>60,33%</b>	<b>57,88 - 62,77</b>	<b>63,04%</b>	<b>61,53 - 64,55</b>
P8.1 En su última visita, ¿cómo considera que el personal del centro ha respetado su intimidad?	89,48%	88,23 - 90,73	87,71%	86,05 - 89,36	88,78%	87,78 - 89,77
P8.2 ¿Encuentra fácil resolver trámites o gestiones administrativas?	77,09%	75,39 - 78,79	75,98%	73,84 - 78,12	76,65%	75,32 - 77,98
P8.3 ¿Se considera satisfecho con la atención que recibe?	83,95%	82,46 - 85,44	79,85%	77,84 - 81,86	82,32%	81,13 - 83,52
P8.4 ¿Recomendaría su Centro de Salud?	85,45%	84,01 - 86,88	77,69%	75,61 - 79,78	82,38%	81,18 - 83,57
<b>Resultados promedio del bloque 8: personal administrativo, atención al usuario, grado de recomendación del centro de salud</b>	<b>83,99%</b>	<b>82,50 - 85,48</b>	<b>80,29%</b>	<b>78,30 - 82,29</b>	<b>82,53%</b>	<b>81,33 - 83,71</b>