



**Las tres cercanías del Centro de Especialidades
El Arroyo. Motivación al Paciente.**

Ponente: M^a del Pilar Torres Martín.

Objetivo

Presentar las tres cercanías del Arroyo.

Dar a conocer algunos métodos de motivación al paciente.



Material y Método

ENCUESTA PARA PERSONAL SANITARIO

Esta encuesta ha sido elaborada por una auxiliar administrativa del centro y su finalidad es recoger datos para un trabajo personal sobre la calidad del servicio.

Lea detenidamente las preguntas y tomese unos segundos antes de responder.

Personal Sanitario. (Valore de 1 a 10, siendo 10 la mejor puntuación y 1 la peor).

1. ¿Cómo evaluaría la relación entre los departamentos administrativos y sanitarios del centro?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. En caso de necesitar acceder al personal administrativo, ¿ha sido fácil contactar con ellos?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Si necesitó hacer preguntas, ¿se tomaron el tiempo suficiente para escucharle y responderle?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿El personal administrativo le ha ayudado eficazmente a resolver su problema?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muchas gracias por su colaboración.

ENCUESTA PARA PACIENTES

Esta encuesta ha sido elaborada por una auxiliar administrativa del centro y su finalidad es recoger datos para un trabajo personal sobre la calidad del servicio.

Lea detenidamente las preguntas y tomese unos segundos antes de responder.

Proximidad al centro. (Marque la casilla que proceda)

1. ¿El Centro de Especialidades el Arroyo se encuentra cerca de su domicilio?

SI NO

2. En caso de que su salud no se lo impida ¿Puede venir andando?

SI NO

3. Si no puede venir andando, ¿Cuántos medios de transporte público utiliza para venir?

1 2 3 Mas de 3

4. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar al centro de especialidades?

Menos de 15 minutos.
De 15 a 30 minutos.
Más de 30 minutos.

Personal Sanitario. (Valore de 1 a 10, siendo 10 la mejor puntuación y 1 la peor).

1. ¿Cómo evaluaría la atención recibida en el centro?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. ¿Se toman el tiempo necesario para explicarle lo que usted necesita saber?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C Personal Administrativo. (Valore de 1 a 10, siendo 10 la mejor puntuación y 1 la peor).

1. Si le llamaron para darle su cita, ¿le explicaron correctamente lo que usted necesitaba saber?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Si necesitó hacer preguntas, ¿se tomaron el tiempo suficiente para escucharle y responderle?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Observación directa.

2. Encuestas a:

- 90 pacientes, la mayoría de ellos del servicio de rehabilitación.
- 13 a personal administrativo.
- 31 a personal sanitario.

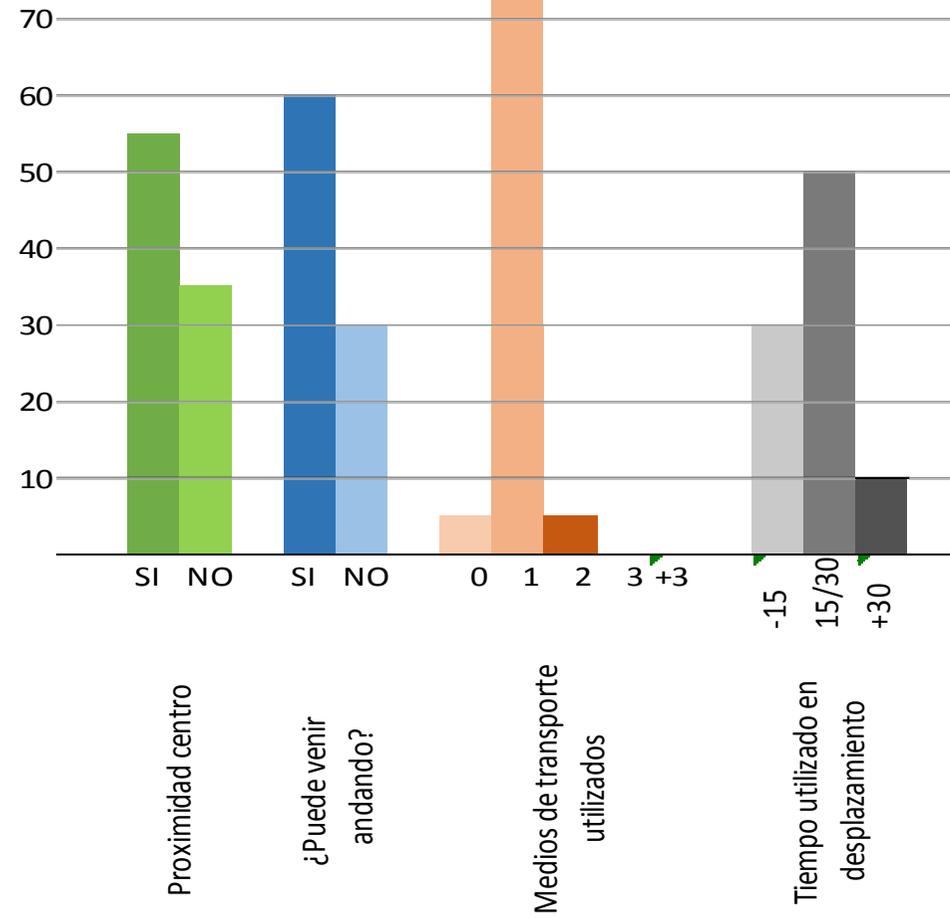
Proximidad física del paciente al Centro.

El 63% vive cerca.

El 65% puede venir andando.

El 84% utiliza un solo medio de transporte.

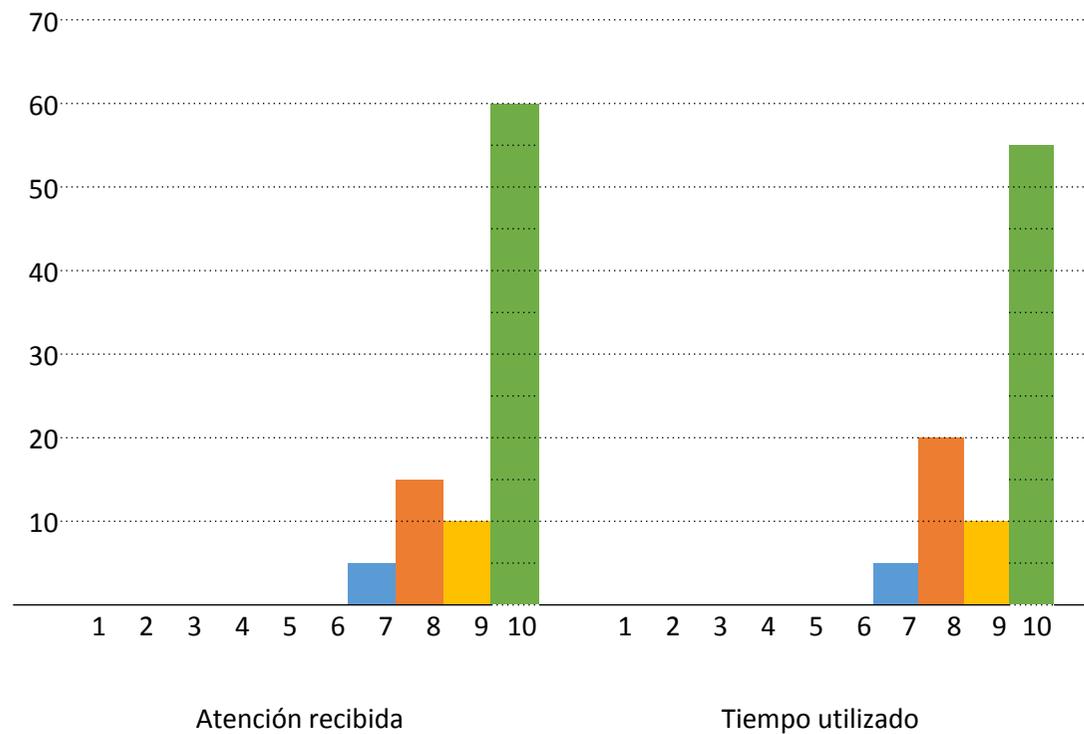
El 91% tarda menos de 30 minutos en llegar.



Valoración del paciente
respecto al personal
sanitario.

La puntuación media
del personal sanitario.

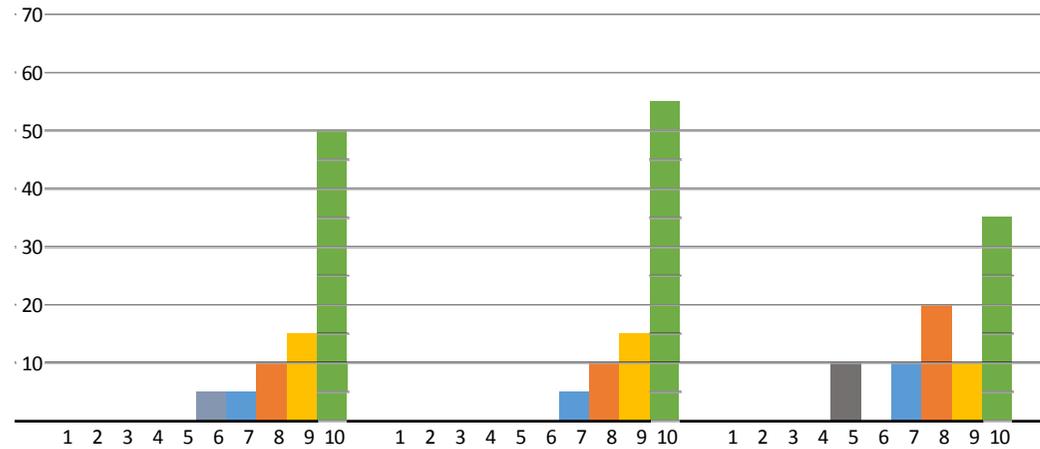
9,25



Valoración del paciente respecto al personal administrativo.

La puntuación media del personal administrativo.

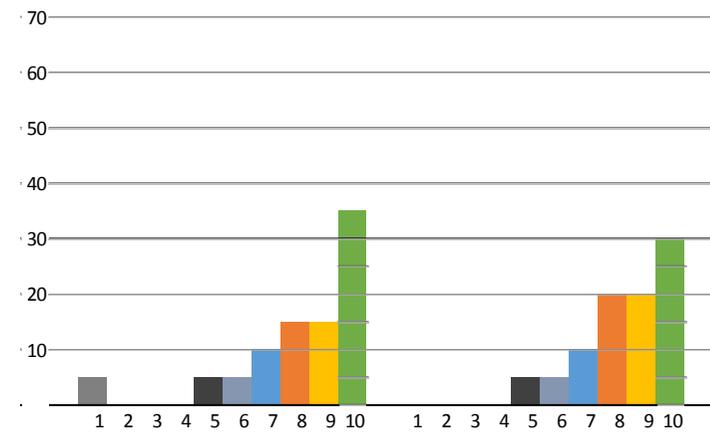
8,57



Información recibida

Tiempo utilizado

Facilidad de contactar



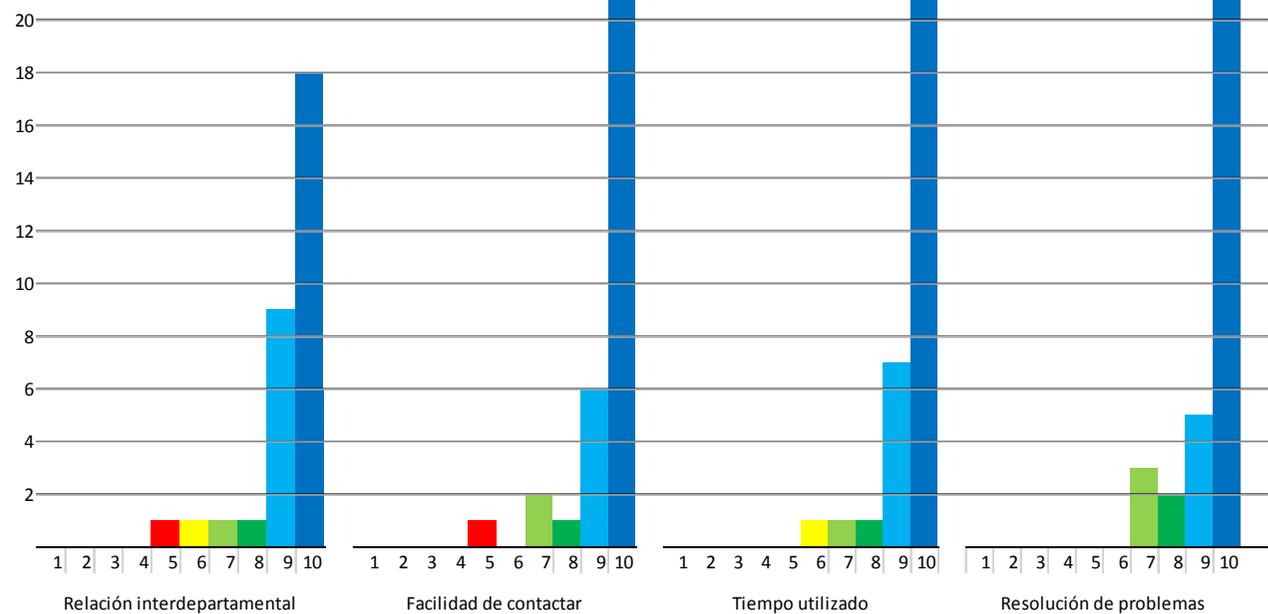
Relación interdepartamental

Resolución de problemas

Valoración del personal sanitario respecto al personal administrativo.

El personal sanitario considera muy positivamente la gestión y colaboración que recibe del personal administrativo.

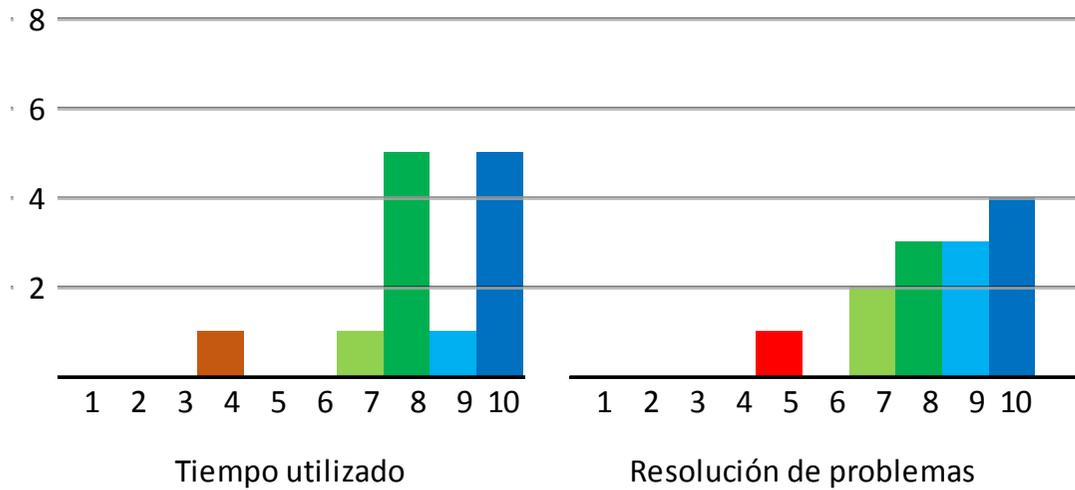
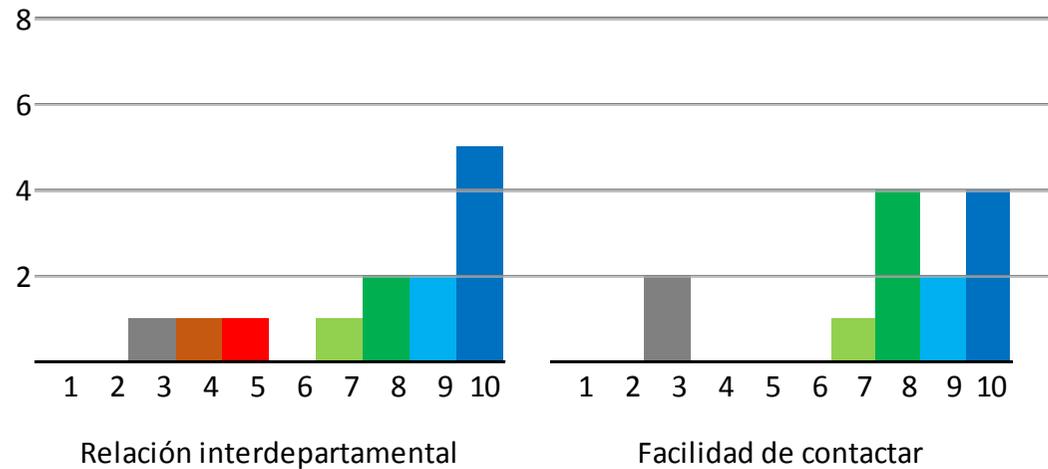
9,39



Valoración del personal administrativo respecto al personal sanitario.

En su mayor parte la colaboración del personal sanitario con el administrativo es buena.

8,27



**Técnicas de
motivación al paciente.**



Paciente del mes.



**Técnicas de
motivación al paciente.**



Paciente “Centenario”



Conclusiones:

- La proximidad geográfica del centro sanitario al domicilio del paciente, favorece la posibilidad de asistir a sus citas.
- Es más fácil conseguir acceso del personal sanitario al administrativo que viceversa.
- Cuando el paciente requiere un tratamiento largo y doloroso, la empatía y motivación que podamos brindarle le ayuda a no rendirse.
- El trabajo en equipo beneficia al Paciente.

Agradecimientos

Quiero agradecer la colaboración a todo el personal del CEP El Arroyo, especialmente al servicio de Fisioterapia: Rosa, Estrella, Ana Belén, Toñi, Natalia, Enrique y Antonio, y sobre todo a la paciente Sandra Robles Vindel.



**Gracias a todos
por vuestra
atención.**