



14 al 17 octubre  
2026

VIGO

Situando a las vacunas en su lugar,  
una prioridad sanitaria y social

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CONSULTA DE VACUNACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA EN UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL

**Autores:** Apumayta Calero, G<sup>1</sup> ; Camacho Simón, C<sup>1</sup> ; Gómez-Juárez Sango, A<sup>1</sup> ; Cantero Escribano, J<sup>1</sup> ; García Garvi, M<sup>1</sup> ; Roldán Arroyo, M<sup>1</sup>.

(1) Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública – Complejo Hospitalario Universitario de Albacete

### CONTENIDO

#### • Objetivos:

Evaluar la satisfacción global y la calidad asistencial reportada por los usuarios en la consulta de vacunación del servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública identificando áreas de mejora operativa y variaciones en la percepción según el perfil de atención.

#### • Descripción:

Se distribuyó una encuesta de satisfacción de creación propia mediante un código QR a los usuarios entre enero y junio de 2026 cumplimentada de forma voluntaria. Con los datos recogidos se planteó un diseño descriptivo transversal analizándose seis variables cuantitativas (escala Likert 1-5) con sus respectivas medias, desviaciones estándar e intervalo de confianza al 95%, además se categorizó temáticamente una pregunta abierta de sugerencias. La muestra (n=43) se clasificó en dos grupos según el motivo de atención: viajeros (n=26) y grupos de riesgo (n=17).

#### VALORACIÓN DE LA CONSULTA DE MEDICINA PREVENTIVA

Con las siguientes preguntas queremos valorar su opinión sobre nuestro servicio de la consulta de medicina preventiva con el objetivo de mejorar nuestra calidad asistencial. Esta valoración es anónima, no recogeremos datos personales ni ninguna información que pueda identificarle.

Valore del 1 al 5 marcando la casilla que corresponda:

1: Muy mala    2: Mala    3: Normal    4: Buena    5: Muy buena

1. Solo rellenar si viene por un viaje. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que solicitó la cita hasta que se le dio?

①    ②    ③    ④    ⑤

2. En caso de haber recibido alguna vacuna: ¿Se le ha informado sobre los posibles efectos secundarios?

①    ②    ③    ④    ⑤

3. En caso de haber recibido una vacuna: ¿Se le ha informado sobre qué hacer si tiene algún efecto secundario?

①    ②    ③    ④    ⑤

4. Valore la información recibida en esta consulta:

①    ②    ③    ④    ⑤

5. ¿Se le ha dado la oportunidad de preguntar dudas?

①    ②    ③    ④    ⑤

6. ¿Siente que el personal de la consulta le ha explicado la información de una manera clara y comprensible?

①    ②    ③    ④    ⑤

7. ¿Tiene alguna sugerencia sobre cómo podríamos mejorar?

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

#### • Conclusiones/Interés:

La satisfacción global es sobresaliente (x: 4,73; DE  $\pm$  0,74; IC95% [4,63-5]). Al desglosar por perfiles, los viajeros otorgan una valoración superior frente a los grupos de riesgo (x: 4,8 frente a 4,59). La calidad de la información recibida y la claridad del personal son los pilares del servicio obteniendo las valoraciones más altas a nivel general (x: 4,79) y en cada grupo. El tiempo de espera para la cita solo se evaluó en el grupo de viajeros registrando la menor valoración (x: 4,46; DE  $\pm$  0,99; IC95% [4,06-4,86]).

El análisis cualitativo reveló que el 50% de las sugerencias fueron felicitaciones al personal e identificó como puntos de mejora las gestiones administrativas. Este trabajo proporciona un feedback directo sobre nuestra práctica asistencial, demostrando la utilidad de la evaluación interna para priorizar intervenciones basadas en la experiencia del paciente.



4.73 promedio de  
satisfacción global



4.8 promedio de satisfacción  
en viajeros y 4.59 promedio  
de satisfacción en grupos de  
riesgo



50% de sugerencias:  
felicitación al personal

#### • Reproducibilidad/Recomendaciones:

La encuesta diseñada puede ser replicable en otras consultas de vacunación como herramienta propia de recogida de información. Sin embargo, de cara al próximo año nuestro servicio implantará la encuesta diseñada por la Asociación Española de Vacunología lo que significará un pequeño paso hacia la acreditación.