



LA VOZ DEL PACIENTE COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA EN UNA UNIDAD DE VACUNACIÓN



Quintilla Martínez, L^{1,2}; Manuz García, MC¹; Cortés Salan, L¹; Torcida San Román, E¹; Thomsen, LM¹; Rodríguez Cundín MP^{1,3}; Arozamena Pérez, J¹; Rebollo Rodrigo MH¹

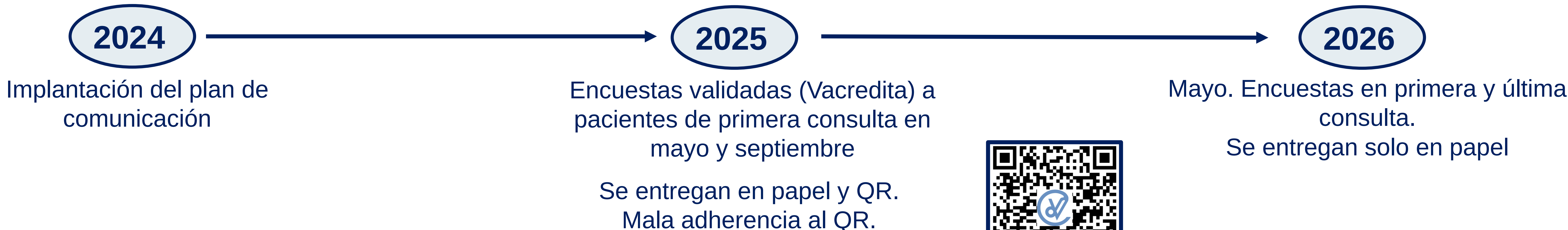
- 1: Servicio de Medicina Preventiva y Seguridad del Paciente del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla
2: Componente del Grupo de Trabajo de Vacunología Social de la Asociación Española de Vacunología
3: Componente del Grupo de Trabajo de Información al Paciente de la Asociación Española de Vacunología



OBJETIVOS

Evaluar los resultados del plan de comunicación implantado en la Unidad de Vacunación mediante el análisis de las encuestas de satisfacción, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.

DESCRIPCIÓN



ENCUESTAS ANÓNIMAS

Variables sociodemográficas

Valoración de la Unidad con escalas tipo Likert

Apartado abierto para observaciones

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRE
Consulta de vacunación de Medicina Preventiva

* Edad: _____ * Sexo: ☐ H ☐ M ☐ Otro

* Servicio que lo solicita: ☐ Consultas ☐ Mañana ☐ Tarde

* ¿Es su primera vez en la Consulta de vacunación? ☐ SI ☐ No

La opinión nos ayuda a mejorar. Marque la opción correspondiente de menor a mayor satisfacción del siguiente cuestionario tras su primera consulta en el Servicio de Medicina Preventiva.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Facilidad para conseguir la cita					
Nivel de satisfacción con las instalaciones de la Unidad de vacunación (Señalización, comodidad, limpieza, etc.)					
Nivel de satisfacción con el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en la consulta					
Nivel de satisfacción con la amabilidad del profesional sanitario que le atendió					
Nivel de satisfacción con el tiempo que le dedicó el personal sanitario durante la consulta					
Nivel de satisfacción con la información recibida durante la consulta					
Nivel de satisfacción con la cantidad de recomendaciones recibidas durante la consulta					
Satisfacción GLOBAL con el personal sanitario que le atendió					
Grado de satisfacción global con la atención recibida en la Unidad de vacunación					

* ¿Se identificaron los profesionales sanitarios que le atendieron? ☐ SI ☐ No

* ¿Recomendaría la atención en nuestra Unidad a amigos y familiares? ☐ SI ☐ No

Comentarios / sugerencias:

Unidad de vacunación. Servicio de Medicina Preventiva

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST
Consulta de vacunación de Medicina Preventiva

* Edad: _____ * Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer ☐ Otro

La opinión nos ayuda a mejorar. Marque la opción correspondiente de menor a mayor satisfacción del siguiente cuestionario tras haber finalizado su proceso de vacunación.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Facilidad para conseguir las citas					
Señalizaciones para llegar a nuestras consultas					
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en la consulta					
Trato por parte del personal de enfermería					
Trato por parte del personal médico					
Cuidado con su intimidad durante la consulta					
Información recibida durante la consulta					
Claridad de recomendaciones recibidas durante la consulta					
Satisfacción GLOBAL con el personal sanitario que le atendió					
Grado de satisfacción GLOBAL con la atención recibida en la Unidad de vacunación					

COMENTARIOS:

¿Qué es lo que más le ha gustado:

¿Qué es lo que menos le ha gustado:

Unidad de vacunación. Servicio de Medicina Preventiva

n total: 497 encuestas
Tasa de respuesta marzo 2025: 56%
Tasa de respuesta septiembre 2025: 73,33%
Tasa de respuesta mayo 2026: 79,47%
Causa del incremento: Eliminación del QR

Satisfacción global recibida: 95%
Mejor valoración: Atención del personal
Peor valoración: Señalización de la Unidad

INTERÉS

La incorporación sistemática de la experiencia del paciente facilita la identificación de necesidades y apoya la toma de decisiones orientadas a la mejora de la calidad asistencial.

El apartado abierto de observaciones fue la fuente de información más relevante para orientar actuaciones de mejora continua.

REPRODUCTIBILIDAD

La experiencia es fácilmente reproducible en otras unidades de vacunación, adaptando la estrategia de recogida de información a las características de la población atendida.