

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO

Año 2024

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: Gestora de Calidad de la UTEC Fecha: 2 de abril de 2024 | Revisado por: Directora de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Fecha: 15 de abril de 2024 | Aprobado por: Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 7 de junio de 2024 |
| Firma  | Firma  | Firma  |
| Aurora Rodero Rodríguez | Rosa María Villalobos Murillo | María Mercedes Macías García |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

Índice

| | |
|---|----|
| 1.- INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2.- MATERIAL Y MÉTODOS | 5 |
| 2.1. Diseño del cuestionario..... | 5 |
| 2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos..... | 5 |
| 2.3. Participación en la encuesta | 6 |
| 2.4. Garantía de privacidad..... | 7 |
| 2.5. Ficha de la encuesta..... | 7 |
| 3.- RESULTADOS | 9 |
| 3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes que realizan prácticas en el Hospital Clínico Veterinario. | 9 |
| Pregunta 1.- Indique el colectivo al que pertenece | 10 |
| Pregunta 2.- Indique qué servicio desea valorar | 10 |
| Pregunta 3.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones” | 10 |
| Preguntas 4 y 5.- ¿Es o ha sido beneficiario de una beca de internado en el HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el internado en el HCV..... | 13 |
| Pregunta 6 y 7. - ¿Conoce la página web del HCV? Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV. | 15 |
| Pregunta 8.- Indique su grado de satisfacción global con el HCV | 17 |
| Pregunta 9. Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los/las estudiantes usuarios/as del HCV. | 17 |
| 3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Hospital Clínico Veterinario..... | 17 |
| Pregunta 1. “Indique el colectivo al que pertenece” | 18 |
| Pregunta 2.- Indique qué servicio desea valorar | 19 |
| Pregunta 3.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones | 19 |
| Preguntas 4 y 5.- ¿Ha sido o es usuario/a de grandes animales, pequeños animales o animales exóticos en el HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones..... | 22 |
| Preguntas 6 y 7.- Como veterinario/a profesional, ¿ha solicitado algún servicio al HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones. | 24 |
| Preguntas 8 y 9.- ¿Ha sido o es usuario/a de la Parada de sementales del HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la Parada de sementales..... | 25 |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

| | |
|---|----|
| Preguntas 10 y 11- Conoce la página web del HCV. Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV. | 26 |
| Pregunta 12.- Indique su grado de satisfacción global con el HCV..... | 28 |
| Pregunta 13.- Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los usuarios del HCV..... | 28 |
| 4.- CONCLUSIONES..... | 29 |
| 4.1. Estudiantes de prácticas del Grado de Veterinaria, estudiantes del Máster de internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía e internos/internas del HCV. | 29 |
| 4.2. Resto de personas usuarias del HCV..... | 30 |
| 5.- ANEXOS | 31 |
| ANEXO I. Modelos de cuestionarios | 31 |
| ANEXO II. Sugerencias y comentarios..... | 38 |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

1.- INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de prácticas, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que considerar a este colectivo, también atender a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar. En esta ocasión se ha optado por utilizar dos modelos de encuesta de satisfacción distintas según el tipo de persona usuaria: por un lado, el alumnado de prácticas del Grado en Veterinaria, estudiantes del Máster de Internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía (Pequeños Animales y Équidos), internos/internas en Medicina y Cirugía de Pequeños Animales, internos/internas de Medicina y Cirugía de Grandes Animales, Internos/internas en Análisis Clínicos e internos/internas en Diagnóstico por Imagen del Hospital Clínico Veterinario (HCV) y por otro el resto de las personas usuarias del Hospital (trabajadores del HCV, profesorado de los departamentos de Medicina Animal y de Sanidad Animal, personal veterinario externo y personal propietario de animales pequeños, grandes o exóticos). El análisis realizado a partir de esta encuesta de satisfacción tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción del alumnado del Grado de Veterinaria, estudiantes del Máster de Internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía internos/as, trabajadores/as y otras personas usuarias del HCV.
- Analizar los resultados obtenidos para corregir las posibles debilidades y reforzar sus fortalezas.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la UEX.

Además, desde la UTEC y, por extensión, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se agradece la colaboración del Director del HCV por facilitarnos el acceso a la información necesaria para llevar a buen término el pase de encuestas al alumnado de prácticas del Grado de Veterinaria y del Máster de Internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía, estudiantes internos/as

| | | | |
|---|--|--------------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

del hospital, personal del HCV y al Personal Docente e Investigador de los Departamentos de Medicina Animal y Sanidad Animal y por supuesto, por encargarse del envío del cuestionario al resto de las personas usuarias externas del HCV (el personal veterinario externo, los ganaderos y ganaderas y las personas propietarias de pequeños y grandes animales y de animales exóticos).

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

Dada la variedad de las personas usuarias del HCV, para evitar que el cuestionario fuese un documento complejo, con demasiadas preguntas y que pudiera llegar a desmotivar a las personas para su contestación, la UTEC propuso al Director del HCV la remisión de dos modelos de cuestionarios diferentes. Uno de los formularios dirigido al alumnado usuario del Hospital y otro para el resto de las personas usuarias. Desde la dirección del hospital se aceptó la propuesta y finalmente se configuraron, para su envío, dos cuestionarios distintos ajustados a cada colectivo.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios/secciones/idades; para el diseño de los dos modelos se ha contado con la colaboración del Director del HCV.

Las preguntas se pueden consultar en el ANEXO I. Modelos de cuestionarios.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de realización de encuestas de satisfacción de las personas usuarias del HCV ha sido entre el **11 de diciembre de 2023 y el 10 de enero de 2023**.

La UTEC realizó el envío de las encuestas el 11 de diciembre y con fecha 18 de diciembre se remitió un recordatorio a estudiantes, PDI y personal contratado en el HCV con el fin de incrementar el número de respuestas recibidas.

Para el envío de encuestas la UTEC coordinó con el Director del HCV el inicio del buzoneo ya que la distribución de estas se abordaría por los dos Servicios.

Desde la UTEC se remitieron las encuestas a:

- Alumnado de prácticas del Grado de Veterinaria
- Alumnado del Máster de internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía
- Personas beneficiarias del internado de Medicina y Cirugía de Pequeños Animales
- Personas beneficiarias del internado de Medicina y Cirugía de Grandes Animales
- Personas beneficiarias del internado de Análisis Clínicos
- Personas beneficiarias del internado de Diagnóstico por Imagen
- Personal Docente e Investigador de los departamentos de Sanidad Animal y Medicina Animal
- Personal propio del HCV (ATV, veterinarios internos, Técnico de Laboratorio, Administración y Recepción)

Desde el HCV se remitirían las encuestas al resto de personas usuarias del Hospital, es decir, a las personas propietarias de grandes y pequeños animales, animales exóticos, ganaderos y ganaderas, parada de sementales y veterinarios/as externos/as.

El proceso gestión de la información y análisis de los resultados se realizó en la segunda mitad del mes de febrero y principio de marzo de 2024.

2.3. Participación en la encuesta

La encuesta se ha remitido a 1204 personas, según la siguiente distribución:

- Estudiantes de prácticas del Grado de Veterinaria: 276
- Estudiantes del Máster internado de Medicina y Cirugía en animales de compañía: 13
- Internos/as del Hospital Clínico Veterinario: 27
- Personal Docente e Investigador: 49
- Otro personal del Hospital Clínico Veterinario: 32
- Personal veterinario externo: 70
- Personas usuarias externas (propietarios de pequeños y grandes animales): 750

El cuestionario dirigido a estudiantes y personal interno del HCV lo han cumplimentado **38 personas** de las 316 posibles, con lo cual hemos obtenido una tasa de respuesta del **12,03%**.

Del cuestionario dirigido al PDI de los departamentos de Medicina Animal y Sanidad Animal, al personal del HCV y el resto de las personas usuarias externas del mismo y que fue remitido a 901 personas, se han recibido **108 respuestas** que supone una tasa de respuesta de **11,99%**.

El Gráfico 1 y Gráfico 2 muestran el porcentaje de respuestas recibidas cada uno de los días que ha durado la campaña de recogida de respuestas.

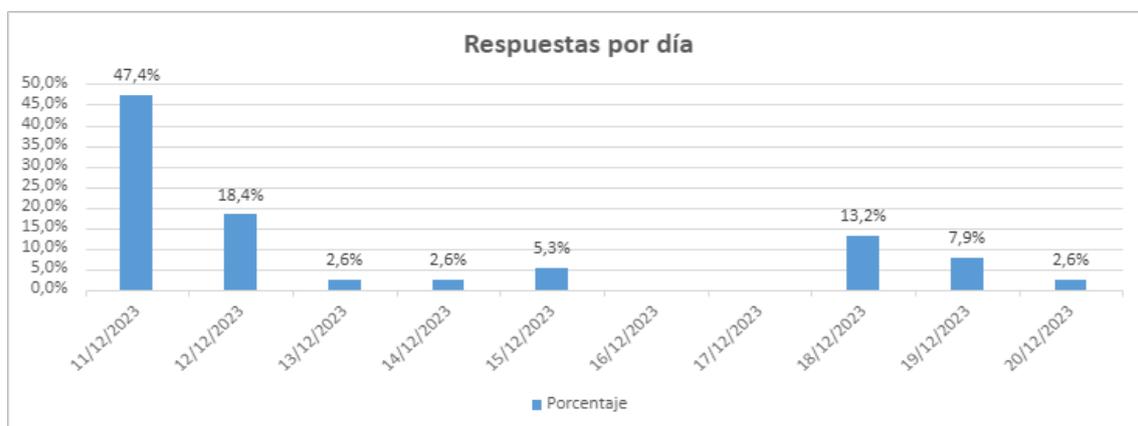


Gráfico 1.- Tasa de respuestas diaria del alumnado usuario del HCV

En el caso del alumnado, los días 11 y 18 de diciembre son los de mayor número de respuestas. Estas dos fechas coinciden con el día en que se produjo la comunicación inicial del plazo de encuesta y el recordatorio al mismo.

El último día en el que se reciben respuestas es el 20 de diciembre, fecha que coincide con el inicio del periodo de vacaciones de Navidad.



Gráfico 2.- Tasa de respuestas diaria de las personas usuarias del HCV

En el caso del formulario destinado al resto de personas usuarias del HCV, el día en el que mayor número de encuestas se recibieron fue el día 15 de diciembre, fecha que coincide con el lanzamiento de encuestas por parte del HCV.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos de contacto se facilitaron desde el HCV, la Sección de Formación Permanente, el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo y el Servicio de Gestión de Recursos Humanos. No contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato de quienes rellenaron los cuestionarios.

2.5. Ficha de la encuesta

| | |
|------------------------------|--|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA | 1º Encuesta de satisfacción de estudiantes usuarios del Hospital Clínico Veterinario. 2º Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Hospital Clínico Veterinario. |
| SERVICIO RESPONSABLE | Hospital Clínico Veterinario |
| POBLACIÓN | Estudiantes de 3º y 4º de la del Grado de Veterinaria, estudiantes del Máster de internado de Medicina y Cirugía en animales de compañía, internos/as del HCV, profesorado de los departamentos Medicina Animal y Sanidad Animal, trabajadores del HCV, veterinarios/as externos/as y usuarios de pequeños animales, grandes animales y animales exóticos. |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

| | |
|---------------------------------------|---|
| MUESTRA | Se ha utilizado un muestreo por conveniencia. |
| TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS | Encuesta online a través de la herramienta FORMS de Office 365 |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA | Conocer la opinión de las personas usuarias del HCV, detectar fortalezas y debilidades y tratar de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios. |
| NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS | En el formulario para el alumnado usuario del HCV, el número de preguntas es de 9. En el formulario dirigido al resto de personas usuarias del HCV hay un total de 13 preguntas. |
| TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS | Formulario de estudiantes: 8 cerradas y 1 abierta. Formulario de resto de personas usuarias: 12 cerradas y 1 abierta. |
| ESCALA DE PREGUNTAS | <p>Formulario para estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preguntas 3, 5 y 7: escala Likert de “Totalmente en desacuerdo” (preg.3)/”Muy en desacuerdo” (preg.5)/”Muy mala” (preg.7) a “Totalmente en desacuerdo” (preg.3)/”Muy de acuerdo” (preg.5)/”Muy buena” (preg.7). - Pregunta 8: escala de 0 a 10, siendo 0 “Muy insatisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”. <p>Formulario para el resto de personas usuarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preguntas 3, 5, 7, 9 y 11: escala Likert de “Totalmente en desacuerdo” (preg.3 y 5)/”Muy en desacuerdo” (preg.7 y 9)/”Muy mala” (preg. 11) a “Totalmente en desacuerdo” (preg.3 y 5)/”Muy de acuerdo” (preg. 7 y 9). - Pregunta 12: escala de 0 a 10, donde 0 es “Muy insatisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”. |

3.- RESULTADOS

En los cuestionarios se han utilizado una escala Likert. Para proceder al análisis de este apartado, se muestran las correspondencias de la escala con sus valores numéricos:

- Valor 1: Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo o Muy mala
- Valor 2: En desacuerdo o Mala
- Valor 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo o Regular
- Valor 4: De acuerdo o Bien
- Valor 5: Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo o Muy Bien.
- Valor 0: No sé

3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes que realizan prácticas en el Hospital Clínico Veterinario.

La Tabla 1 y el Gráfico 3, muestran información sobre la tasa de respuesta del cuestionario remitido al alumnado usuario del HCV, desglosado según el colectivo de pertenencia. El colectivo que mayor porcentaje de tasa de respuesta ha conseguido es el de internos/as del HCV, con un **29,63%**.

| Colectivo | Cuestionarios enviados | Cuestionarios recibidos | Tasa de respuesta |
|--|------------------------|-------------------------|-------------------|
| Internos/as | 27 | 8 | 29,63% |
| Estudiantes de Máster de Internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía | 13 | 2 | 15,38% |
| Estudiantes de prácticas del Grado de Veterinaria | 276 | 28 | 10,14% |

Tabla 1.- Tasa de respuesta a la encuesta según el colectivo de pertenencia

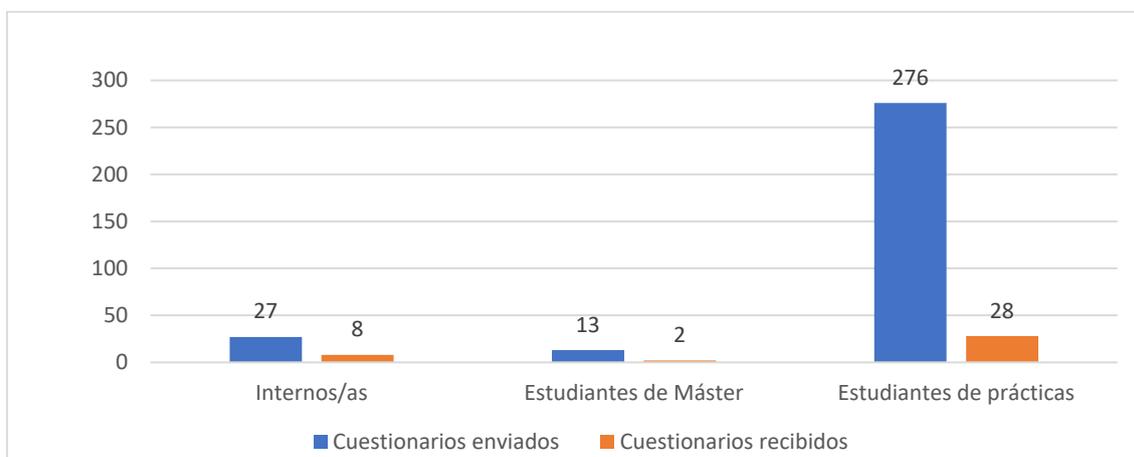


Gráfico 3.- Comparativa entre los cuestionarios enviados y los recibidos por colectivo

Una vez mostrada la tasa de participación de los diferentes colectivos, vamos a mostrar los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario.

Pregunta 1.- Indique el colectivo al que pertenece

La distribución de las encuestas según el colectivo de pertenencia se muestra en el Gráfico 4 y la Tabla 2.

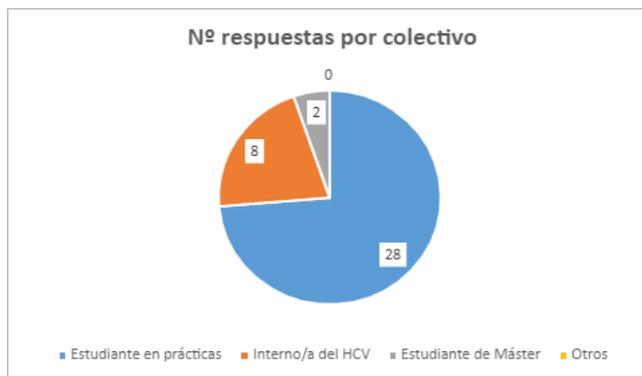


Gráfico 4.- Distribución de respuestas

| | Respuestas por colectivo |
|-------------------------|--------------------------|
| Estudiante en prácticas | 73,70% |
| Interno/a del HCV | 21,10% |
| Estudiante de Máster | 5,30% |
| Otros | 0,00% |

Tabla 2.- Porcentaje de respuestas

Valoración: El colectivo de los *estudiantes de prácticas* de los cursos 3º y 4º del Grado de Veterinaria es el que mayoritariamente ha respondido este ítem.

Pregunta 2.- Indique qué servicio desea valorar

Los resultados son los siguientes se muestran en la Tabla 3 y el Gráfico 5.



Gráfico 5.- Distribución de respuestas por servicio a valorar

| | Servicios valorados |
|-----------|---------------------|
| Prácticas | 62,20% |
| Internado | 26,70% |
| Máster | 11,10% |

Tabla 3.- Porcentajes de respuesta por servicio a valorar

Valoración: son las *Prácticas*, con un **62,20%** de respuestas, el servicio que mayor número de personas encuestadas ha considerado valorar. Esto se encuentra relacionado con la distribución de respuesta que se observaba en la pregunta anterior.

Pregunta 3.- “Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones”

El HCV es uno de los servicios de apoyo a la docencia e investigación y está orientado a facilitar la formación de los estudiantes del Grado y Máster e internos/as.

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

Con las cuestiones planteadas en esta pregunta obtenemos información que pueda servir para analizar el grado de consecución de los objetivos del servicio.

Los resultados a esta pregunta se muestran en la Tabla 4, el Gráfico 6 y el Gráfico 7.

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | NS/NC |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| El trato recibido por su personal ha sido educado (P3.1) | 3 | 5 | 6 | 16 | 8 | 0 |
| El número de estudiantes por grupo de prácticas es el adecuado (P3.2) | 3 | 7 | 12 | 13 | 1 | 2 |
| El material es suficiente y está actualizado (P3.3) | 2 | 8 | 7 | 14 | 7 | 0 |
| El uso, la gestión y el mantenimiento de los materiales es el adecuado (P3.4) | 3 | 3 | 7 | 16 | 8 | 1 |
| Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados (P3.5) | 2 | 2 | 5 | 19 | 9 | 1 |
| Participación de los estudiantes en las prácticas (P3.6) | 3 | 7 | 12 | 10 | 6 | 0 |
| El sistema de prácticas es variado y completo (P3.7) | 4 | 6 | 8 | 12 | 8 | 0 |
| Considera que existe coordinación entre los departamentos (P3.8) | 9 | 9 | 6 | 9 | 5 | 0 |
| La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado (P3.9) | 4 | 3 | 3 | 14 | 11 | 3 |
| La accesibilidad y señalización del HCV es la adecuada (P3.10) | 3 | 8 | 5 | 7 | 11 | 4 |
| Los sistemas de protección y control de riesgos son los correctos (P3.11) | 3 | 3 | 7 | 8 | 12 | 5 |

Tabla 4.- Distribución de respuestas según el valor de la escala

Valoración: La distribución de respuestas en todas las preguntas es bastante similar.

P3.1: la mayoría de las personas encuestadas opinan que la atención en persona ha sido buena.

P3.2: no se observa casi diferencia entre las personas que creen que el número de estudiantes es el adecuado y entre los que piensan que no es ni bueno ni malo. Es conveniente destacar que el alumnado que opina negativamente es un número alto, pero en todo caso, inferior al número de estudiantes que opina de forma favorable.

P3.3: como en las anteriores preguntas, hay un número considerable de estudiantes del HCV que tienen una buena opinión y consideran que el material es suficiente y está actualizado. Al igual que en la pregunta anterior, el número de personas que no están satisfechas también debe tenerse en cuenta.

P3.4: en este caso, es también el grupo más numeroso es el que está bastante satisfecho con el uso, la gestión y el mantenimiento de los materiales.

P3.5: siguiendo la misma línea que las preguntas anteriores, la mayoría de las personas están bastante satisfechas con los sistemas de diagnóstico y tratamiento.

P3.6: con respecto a la participación del alumnado en las prácticas, aunque la respuesta más repetida es la de las personas que responden que están “ni en desacuerdo ni de acuerdo”, las respuestas están muy diversificadas.

P3.7: la mayoría de las personas encuestadas considera que el sistema de prácticas es bastante completo y variado.

P3.8: en el caso de la coordinación entre departamentos, el alumnado responde mayoritariamente que no están de acuerdo.

P3.9: la mayoría de las personas están satisfechas con la limpieza y el estado de las instalaciones.

P3.10: aunque hay un grupo de estudiantes que está disconforme con la accesibilidad y señalización del HCV, la opinión mayoritaria es de total acuerdo con este aspecto.

P3.11: con respecto a si los sistemas de protección y control de riesgos son los adecuados las personas encuestadas muestran un alto nivel de satisfacción.

En el Gráfico 6 y el Gráfico 7, se muestran los datos que se incluyen en la Tabla 4, pero con porcentajes de respuesta según los diferentes valores de la escala.

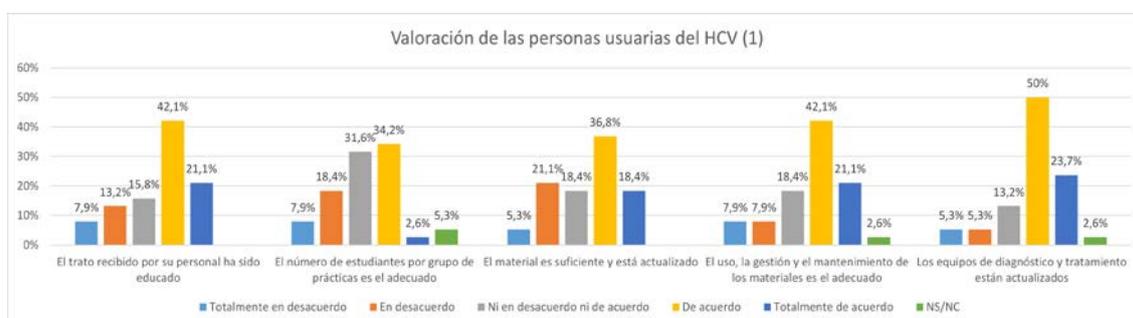


Gráfico 6.- Resultados de la valoración de los ítems de la pregunta 3 (primera parte)

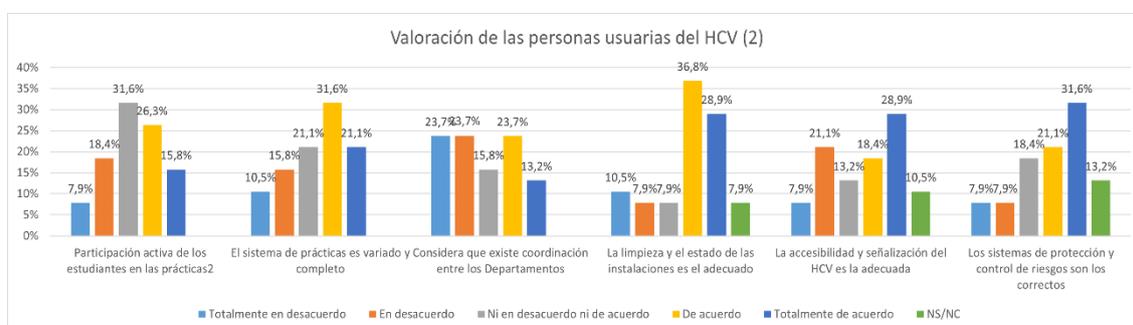


Gráfico 7.- Resultados de la valoración de los ítems de la pregunta 3 (segunda parte)

En el Gráfico 8 se muestran los valores promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 3 del cuestionario:



Gráfico 8.- Valores promedio de la pregunta 3.

Valoración: la mayoría de los aspectos que se valoran en esta cuestión tienen una media superior a 3,5 puntos (en una escala de 1 a 5), aunque se observan algunos con media por debajo. Esta pregunta permite hacer una identificación de aquellas cuestiones con margen de mejora.

Hay que destacar el resultado de la actualización de los equipos de diagnóstico y tratamiento, de la limpieza y el estado de las instalaciones y de los sistemas de protección y control de riesgos, que han obtenido los valores medios más altos.

Preguntas 4 y 5.- ¿Es o ha sido beneficiario de una beca de internado en el HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el internado en el HCV

El periodo de internado en el Hospital Clínico Veterinario está dirigido a las personas egresadas del Grado en Veterinaria y las becas están destinadas a la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos durante este periodo de beca.

En el Gráfico 9 y la Tabla 5 se muestra el porcentaje de respuesta sobre las personas que dicen haber sido beneficiadas de una beca de internado.

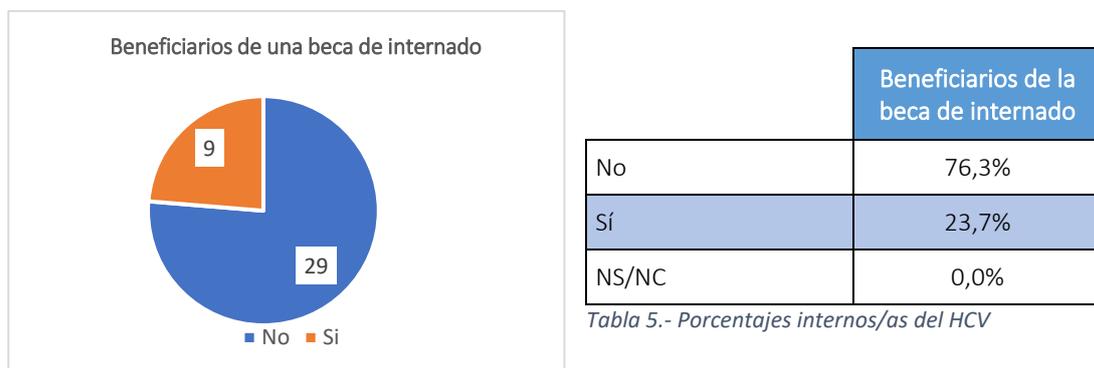


Tabla 5.- Porcentajes internos/as del HCV

Gráfico 9.- Número de usuarios internos/as

Valoración: sólo 9 estudiantes son en la actualidad o han sido internos del HCV.

En la Tabla 6 se muestran, desagregadas según los valores de la escala, las respuestas dadas por las personas internas a la pregunta 5 del cuestionario.

| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|--|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|-------|
| Supervisión por parte del personal estable del HCV (P5.1) | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| Participación en la instrucción y supervisión de los internos (P5.2) | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| Cuantía de la beca económica (P5.3) | 1 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| Horario y turnos establecidos en el Servicio de atención continuada (P5.4) | 0 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 |
| Estado de las instalaciones del personal interno (P5.6) | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 0 |

Tabla 6.- Número de respuestas según el valor de la escala

Valoración:

P5.1: la mayoría de los internos e internas, consideran que la supervisión por parte del personal estable del HCV es buena o muy buena.

P5.2: en sintonía con la pregunta anterior, se repiten los resultados de la cuestión anterior.

P5.3: con respecto a la cuantía económica de la beca, las opiniones están muy diversificadas y los resultados se reparten, prácticamente a partes iguales, entre los que consideran la cuantía de la beca adecuada y los que consideran que no lo es.

P5.4: aunque hay un pequeño número de personas en desacuerdo podemos considerar que los/las internos/as están de acuerdo con los horarios y turnos.

P5.5: se puede entender que la mayoría está conforme con el estado de las instalaciones para el personal interno.

El Gráfico 10 muestra los porcentajes de respuesta a cada uno de los aspectos consultados.

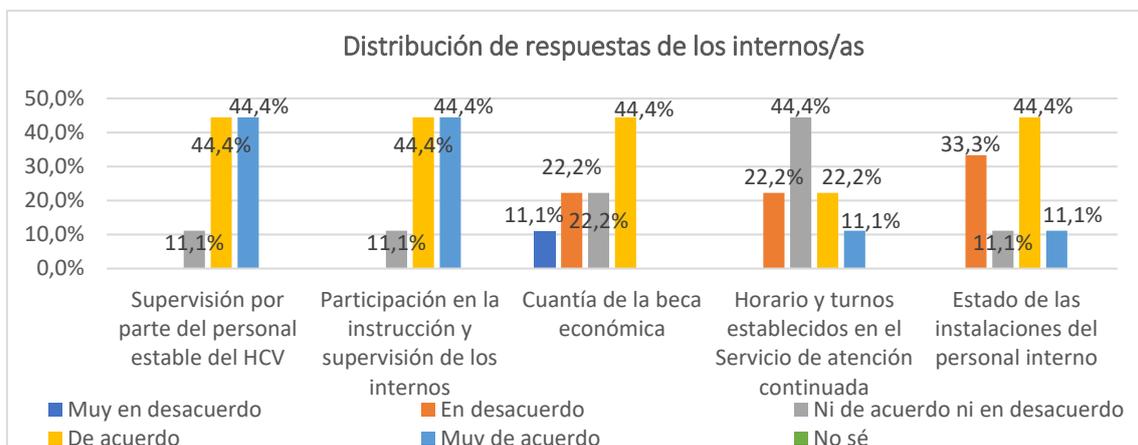


Gráfico 10.- Satisfacción de los internos/as con el HCV.

El Gráfico 11 contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 5 del cuestionario.

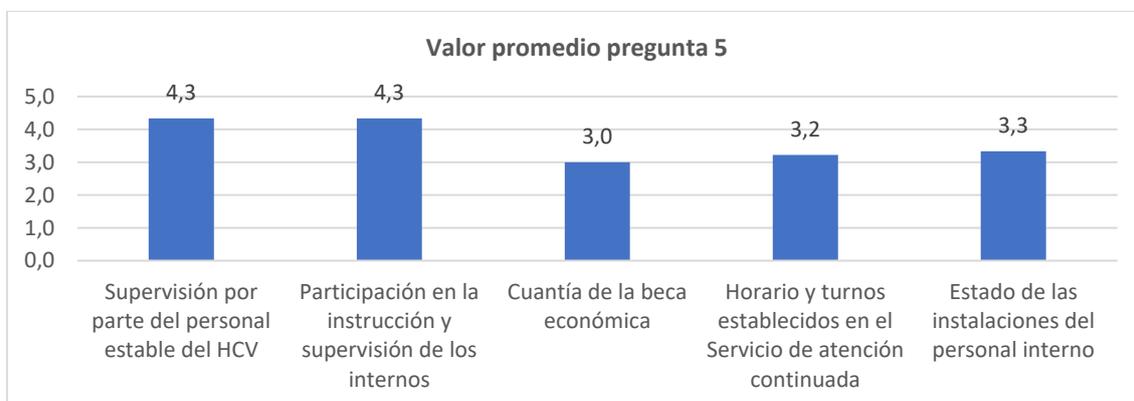


Gráfico 11.- Valores promedio de la pregunta 5.

Valoración: destacar los buenos resultados obtenidos aspectos como la supervisión de los/las internos/as por parte del personal estable del HCV y la participación en su instrucción. Las valoraciones sobre la cuantía económica de la beca, los horarios y turnos y el estado de las instalaciones han alcanzado una media algo inferior, situándose entre el 3 y el 3,3.

Pregunta 6 y 7. - ¿Conoce la página web del HCV? Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV.

El Gráfico 12 y la Tabla 7 muestran el número y el porcentaje de estudiantes usuarios del HCV que conocen su página web.

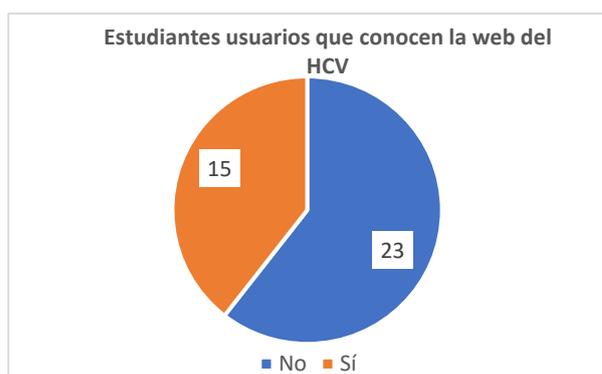


Gráfico 12.- Número de usuarios que conocen la Web del HCV

| ¿Conoce la web del HCV? | |
|-------------------------|-------|
| No | 60,5% |
| Sí | 39,5% |
| NS/NC | 0,0% |

Tabla 7.- Porcentaje de estudiantes que conocen la web del HCV

Valoración: Predomina la cuantía de estudiantes encuestados que no conoce la página web del HCV.

La Tabla 8 muestra, desagregado según los valores de la escala, las respuestas dadas por los/las internos/as a la pregunta 7 del cuestionario. En el Gráfico 13 se muestra esta misma información, pero con porcentajes.

| | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena | No sé |
|---|----------|------|---------|-------|-----------|-------|
| Organización de la Web (P7.1) | 0 | 3 | 5 | 7 | 0 | 0 |
| Pertinencia de la información publicada (P7.2) | 0 | 3 | 3 | 9 | 0 | 0 |
| Actualización de la información (P7.3) | 0 | 3 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Accesibilidad de la información y los documentos (P7.4) | 0 | 2 | 3 | 8 | 1 | 1 |

Tabla 8.- Número de respuestas según valor de la escala

Valoración: los cuatro aspectos tienen una valoración que sigue un mismo patrón. La mayoría de las respuestas se concentra en la opción “buena” y el siguiente grupo con un mayor número de respuesta se concentra en la opción “regular”.

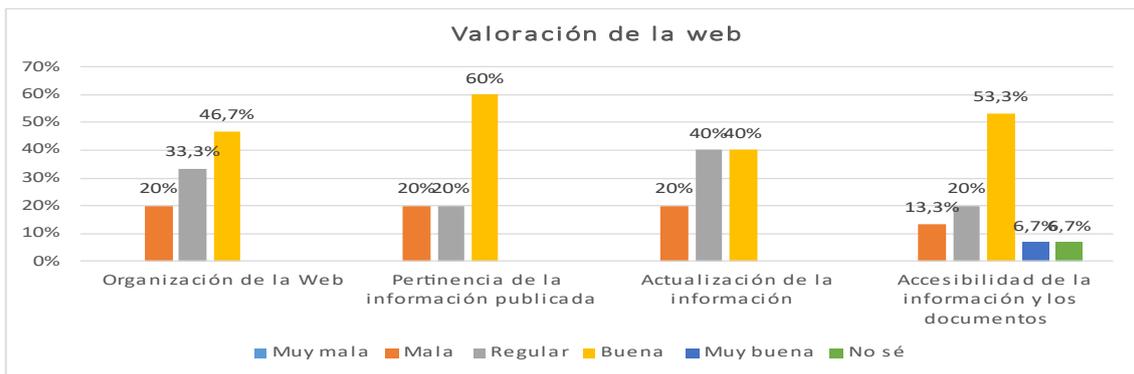


Gráfico 13.- Satisfacción de los estudiantes usuarios con la Web del HCV

En el Gráfico 14 encontramos la media de satisfacción a cada uno de los aspectos consultados en esta pregunta.

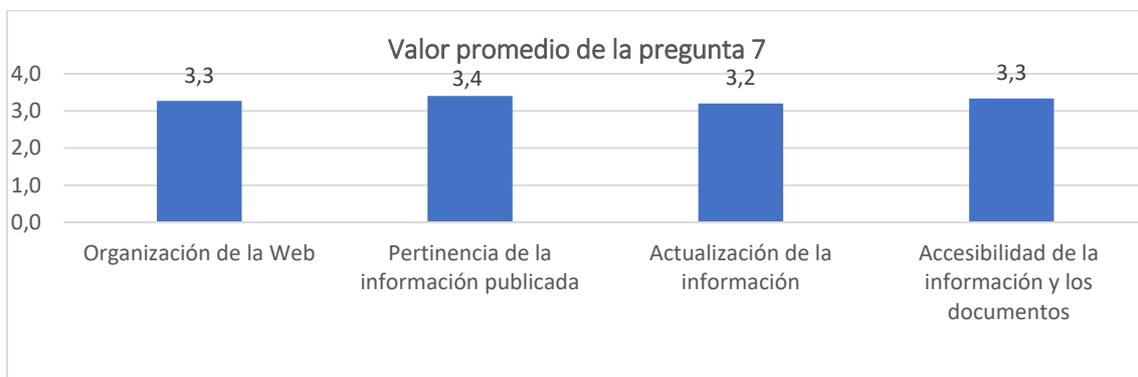


Gráfico 14.- Valores promedio de la pregunta 7

Valoración: las valoraciones se concentran alrededor del 3,3 para los cuatro aspectos planteados a las personas encuestadas.

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

Pregunta 8.- Indique su grado de satisfacción global con el HCV

El grado de satisfacción global de los/las estudiantes usuarios/as del HCV es de **6,8 puntos** y la distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos se muestran en la Tabla 9.

| Opción de respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| Nº de respuestas | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 6 | 11 | 11 | 2 | 1 |
| Porcentaje | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 2,60% | 5,30% | 10,50% | 15,80% | 28,90% | 28,90% | 5,30% | 2,60% |

Tabla 9.- Distribución de datos y porcentajes

Pregunta 9. Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los/las estudiantes usuarios/as del HCV.

Solo 6 de las 38 personas que han respondido al cuestionario (15.79 % del total) han aportado sus comentarios y observaciones.

Resumen de los comentarios y las sugerencias:

- Mayor participación del alumnado en las prácticas (2).
- Trato desconsiderado hacia el alumnado de prácticas (1).
- Falta de coordinación y comunicación entre departamentos (1).
- Instalaciones deterioradas (1).
- Aumento de trabajadores en festivos o fines de semana (1).

3.2. Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Hospital Clínico Veterinario.

En la Tabla 10 se muestra la información relativa a resultados de tasa de respuesta del cuestionario remitido a los/las estudiantes usuarios/as del HCV desglosados según el colectivo de pertenencia.

| Colectivo | Cuestionarios enviados | Cuestionarios recibidos | Tasa de respuesta |
|---|------------------------|-------------------------|-------------------|
| Personal Docente e Investigador (PDI) | 49 | 13 | 26,53% |
| Personal estable del HCV | 32 | 5 | 15,63% |
| Veterinarios/as externos/as | 70 | 18 | 25,71% |
| Personas usuarias externas ¹ | 750 | 71 | 9,47% |

Tabla 10.- Tasa de respuesta a la encuesta según el colectivo de pertenencia

Valoración: la tasa de respuesta de los distintos colectivos a los que estaba destinada esta encuesta ha sido muy dispar. En el caso del personal docente e investigador y del personal veterinario externo la tasa supera el 25% y en el caso del personal estable del HCV esta cifra está

¹ El colectivo de usuarios externos los constituye propietarios de pequeños y grandes animales y propietarios de animales exóticos.

por encima del 15%. En cambio, la tasa de respuesta entre las personas usuarias externas no alcanza el 10%.

El Gráfico 15 muestra la comparativa entre las encuestas enviadas y las recibidas.

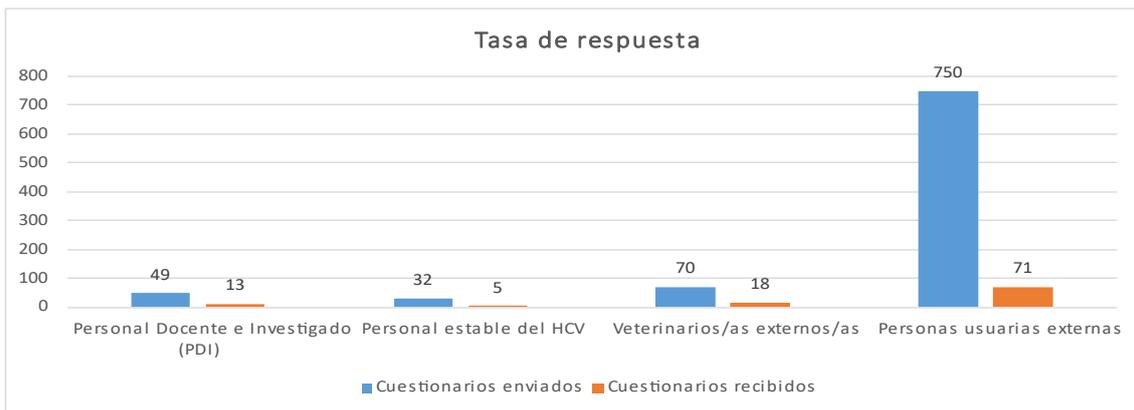


Gráfico 15.- Comparativa entre los cuestionarios enviados y los recibidos por colectivo

Pregunta 1. “Indique el colectivo al que pertenece”

En el Gráfico 16 y en la Tabla 11 se muestra la distribución de las encuestas según el colectivo de pertenencia.



Gráfico 16.- Distribución de respuestas por colectivo

| | % de respuesta por colectivo |
|---------------------------------|------------------------------|
| Usuario/a externo/a | 65,7% |
| Veterinario/a externo/a | 16,7% |
| Personal Docente e Investigador | 12,0% |
| Otro personal del HCV | 4,6% |
| Otro/a ² | 0,93% |

Tabla 11.- Porcentaje de respuesta por colectivo

Valoración: el colectivo que mayor número de respuestas ha enviado es el de personas usuarias externas, del que hemos recibido **71** respuestas.

² La única persona que ha marcado la opción *Otras* no ha indicado a qué otro colectivo pertenece. Esta persona ha valorado los siguientes servicios: Pequeños animales, Urgencias y Servicio de hospitalización 24 horas.

Pregunta 2.- Indique qué servicio desea valorar

El Gráfico 17 y la Tabla 12 se muestran los resultados de los servicios más utilizados por las personas que acuden al HCV.



Gráfico 17.- Distribución de respuestas según el servicio a valorar

| | Porcentaje de respuestas según servicio recibido |
|--------------------------------------|--|
| Pequeños animales | 65% |
| Urgencias | 11,9% |
| Servicio de hospitalización 24 hs. | 8,4% |
| Grandes animales | 6,3% |
| Servicios veterinarios | 4,2% |
| Animales exóticos | 2,8% |
| Parada de sementales | 0,7% |
| Servicio de Diagnóstico Laboratorial | 0,7% |

Tabla 12.- Porcentaje de respuestas según servicio recibido.

Valoración: el servicio más valorado es el de pequeños animales con un 65% de las respuestas totales.

Pregunta 3.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

En la Tabla 13 se muestra la distribución de las respuestas que han facilitado las personas encuestadas a una serie de aspectos comunes a todos los servicios prestados por el hospital.

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | No sé |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| Facilidad de contacto con el HCV (P3.1) | 16 | 10 | 15 | 20 | 47 | 0 |
| El trato recibido por su personal ha sido educado (P3.2) | 7 | 2 | 8 | 17 | 74 | 0 |
| Horario de atención al público (P3.3) | 11 | 7 | 15 | 26 | 48 | 1 |
| Tiempo de espera para revisiones y tratamientos (P3.4) | 12 | 4 | 13 | 32 | 44 | 3 |
| Sistema de cita previa (P3.5) | 12 | 10 | 11 | 15 | 49 | 10 |
| Limpieza, estado y conservación de las instalaciones, y los equipamientos (P3.6) | 8 | 11 | 10 | 31 | 43 | 5 |
| Servicio de urgencias 24 horas (P3.7) | 6 | 4 | 11 | 15 | 45 | 20 |
| Servicio de hospitalización 24 horas (P3.8) | 5 | 5 | 9 | 15 | 46 | 22 |
| Horario de visitas de animales hospitalizados (P3.9) | 7 | 1 | 14 | 12 | 36 | 31 |
| Tarifas (P3.10) | 12 | 10 | 16 | 25 | 39 | 6 |
| Accesibilidad y señalización del HCV (P3.11) | 14 | 10 | 20 | 23 | 37 | 2 |
| Seguridad del HCV (P3.12) | 10 | 6 | 14 | 28 | 41 | 8 |

Tabla 13.- Número de respuestas según el valor de la escala

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

Valoración: los resultados, en general, son bastante buenos para la mayoría de los aspectos consultados.

Existe un grupo de personas que no tienen opinión sobre algunos servicios que presta el centro y que probablemente se correspondan con servicios que no conocen por no haber tenido la necesidad de utilizarlos.

P3.1: los resultados son bastante buenos y la mayoría de las personas encuestadas considera que es o ha sido fácil contactar con el HCV. De todas formas, hay un grupo de personas que consideran lo contrario.

P3.2: la mayoría de las personas considera que el trato recibido del personal ha sido muy bueno.

P3.3: en sintonía con la primera pregunta, la mayoría de las personas está bastante conforme con el horario de atención y también a esta cuestión hay un grupo de personas que no está de acuerdo con este horario, si bien este número es inferior al de personas que manifiesta una opinión favorable.

P3.4: la mayoría de las personas encuestadas están de satisfechos con los tiempos de espera de las revisiones y tratamientos, como en cuestiones anteriores hay un número relativamente alto de usuarios y usuarias que no está satisfecho.

P3.5: el grado de satisfacción de las personas encuestadas con el sistema de cita previa es bastante bueno, en la misma línea de las preguntas anteriores, hay un número de personas que están poco o nada contentos con dicho sistema.

P3.6: los resultados son bastante buenos, en la línea de las anteriores preguntas. El grupo de personas contentas con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones es superior al de las personas que no lo están.

P3.7: el grado de satisfacción con el Servicio de Urgencias es bastante bueno. Como se viene repitiendo en otras cuestiones, hay un número relativamente grande que no conoce este servicio.

P3.8: los resultados son semejantes a las otras preguntas. El servicio de hospitalización de animales no es conocido por un grupo relativamente numeroso de personas usuarias del centro.

P3.9: de las personas que conocen este servicio, una mayoría amplia muestra un buen grado de satisfacción con el horario de visita a los animales hospitalizados.

P3.10: aunque el grupo de las personas que está bastante conforme con las tarifas aplicadas por el hospital, hay un grupo que está poco o nada satisfecho con las tarifas aplicadas por el centro.

P3.11: con respecto a la accesibilidad y señalización del hospital la opinión de las personas es bastante buena, aunque hay que tener en cuenta el número de personas que opinan que la accesibilidad y señalización del HCV no es buena.

P3.12: las respuestas de los encuestados están en la misma línea que en la pregunta anterior, la mayoría de las personas consideran que la seguridad en el HCV es bastante buena, pero,

existe un grupo que opina todo lo contrario si bien este número es inferior al del grupo que tiene una opinión favorable.

En el Gráfico 18 y el Gráfico 19 se puede obtener una visión más global de las respuestas dadas por las personas a esta pregunta.

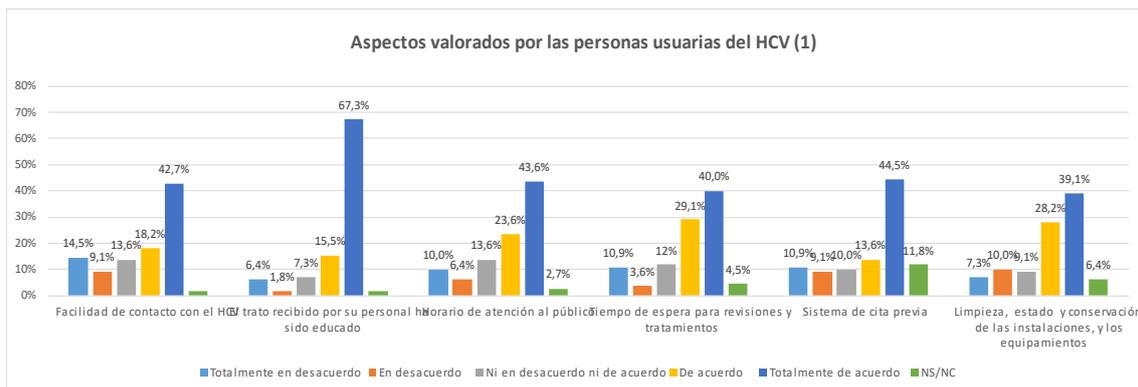


Gráfico 18.- Satisfacción de las personas usuarias con el HCV (1)

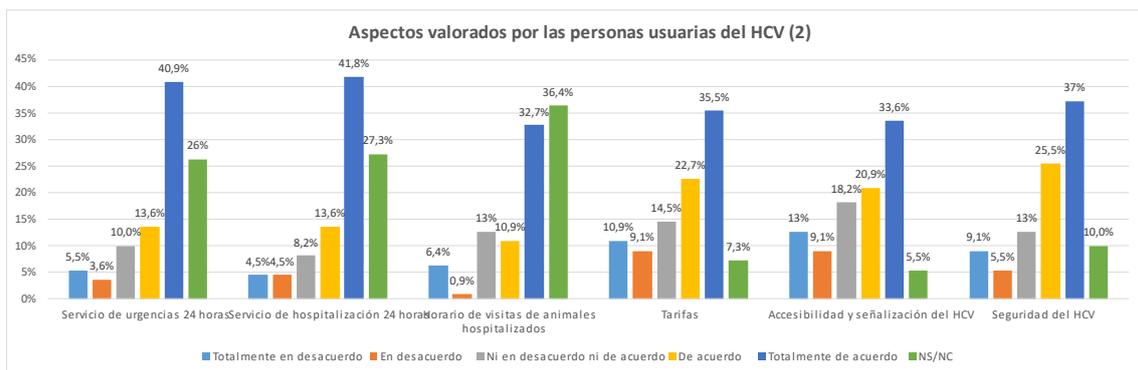


Gráfico 19.- Satisfacción de las personas usuarias con el HCV (2)

En el Gráfico 20 se muestra el promedio obtenido en cada uno de los aspectos consultados en esta pregunta.

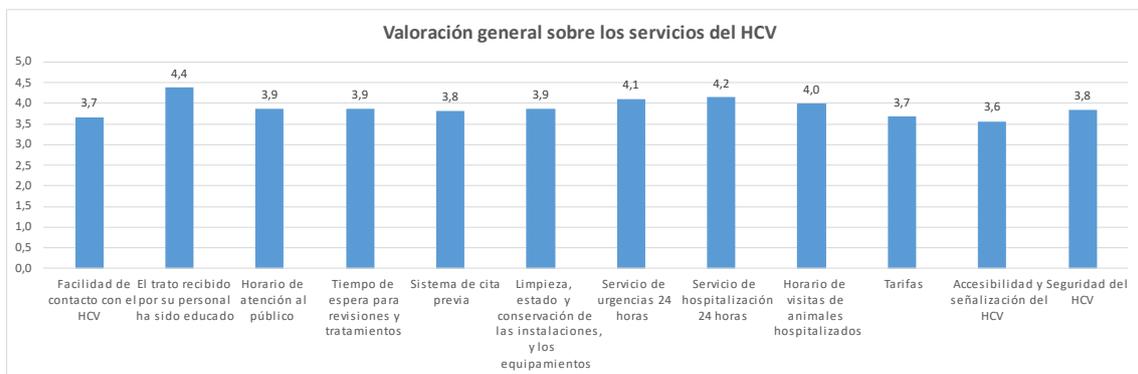


Gráfico 20.- Media de los ítems de la pregunta 3

Valoración: los resultados son bastante buenos, con todas las medias superiores a los 3,5 puntos. Aspectos como el trato del personal, los servicios de Urgencias y de hospitalización 24 horas han obtenido un resultado por encima de los 4 puntos.

Preguntas 4 y 5.- ¿Ha sido o es usuario/a de grandes animales, pequeños animales o animales exóticos en el HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

Los resultados son lo que se muestran en el Gráfico 21 y en la Tabla 13.

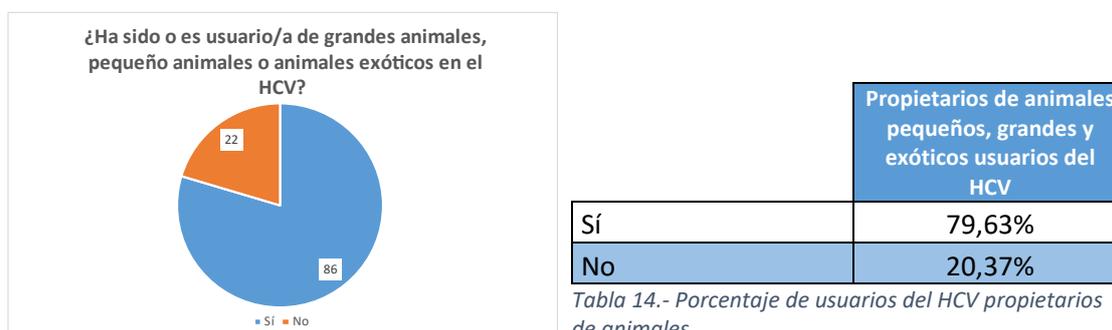


Gráfico 21.- Número de usuarios del HCV propietarios de animales.

Tabla 14.- Porcentaje de usuarios del HCV propietarios de animales.

Valoración: un **79,63%** de las personas que han contestado a esta encuesta y que ha acudido al HCV, son propietarias de animales grandes, pequeños o exóticos.

La Tabla 15 contiene la distribución de las respuestas facilitadas por las personas encuestadas.

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|-------|
| Calidad y profesionalidad de los profesionales (P5.1) | 5 | 3 | 2 | 18 | 58 | 0 |
| El tiempo dedicado en la consulta (P5.2) | 5 | 3 | 3 | 18 | 57 | 0 |
| Satisfacción con el diagnóstico (P5.3) | 6 | 4 | 3 | 22 | 48 | 3 |
| Explicaciones sobre el tratamiento o/y cirugía (P5.4) | 6 | 2 | 3 | 20 | 54 | 1 |
| Solución del problema de su animal o mascota (P5.5) | 6 | 5 | 2 | 21 | 48 | 4 |

Tabla 15.- Número de respuestas según el valor de la escala

Valoración: las personas propietarias tienen una opinión muy positiva sobre el servicio que les presta el HCV. En todos los casos hay un reducido número de personas que no están satisfechas con los servicios recibidos.

P5.1: los propietarios encuestados tienen elevado grado de satisfacción con la calidad y la profesionalidad de los veterinarios del hospital.

P5.2: el grado de satisfacción con el tiempo que dedican los profesionales en las consultas es muy bueno.

P5.3: en consonancia con las preguntas anteriores, la gran mayoría de los propietarios encuestados está muy satisfecho con el diagnóstico dado por los veterinarios.

P5.4: en la misma línea que en las cuestiones anteriores, las personas consideran que las explicaciones que reciben por parte de los profesionales sobre tratamientos y/o cirugías son muy buenas y muestran un alto grado de satisfacción.

P5.5: igual que en los aspectos anteriores, la mayoría de las personas indican que el personal veterinario ha resuelto perfectamente el problema de su mascota.

En el Gráfico 22 se muestran los datos de la tabla anterior expresados en porcentajes de respuesta.

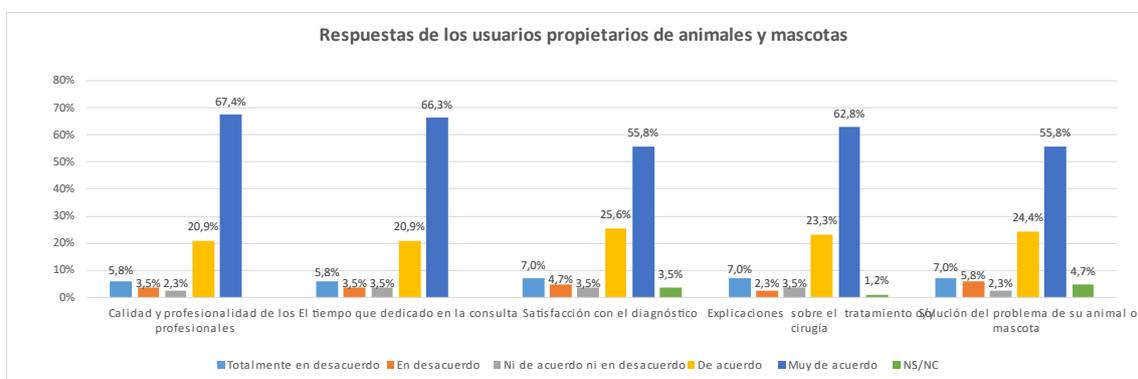


Gráfico 22.- Satisfacción de las personas propietarias usuarias con el HCV

El Gráfico 23 contiene los promedios de los valores obtenidos en cada uno de los aspectos consultados en la pregunta 5.

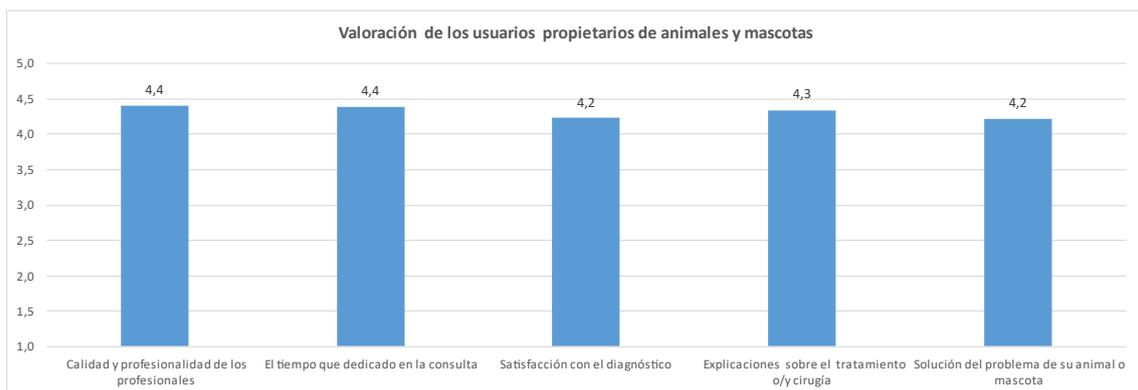


Gráfico 23.- Media de los ítems de la pregunta 5

Valoración: los promedios obtenidos son muy buenos, y demuestran el gran nivel de satisfacción de las personas propietarias de mascotas con los servicios prestados por el HCV.

Preguntas 6 y 7.- Como veterinario/a profesional, ¿ha solicitado algún servicio al HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

El Gráfico 24 y la Tabla 16 muestran el número y porcentaje de personas que ha contestado la encuesta y que pertenece al colectivo de veterinarios/as externos/as que utiliza los servicios del HCV.

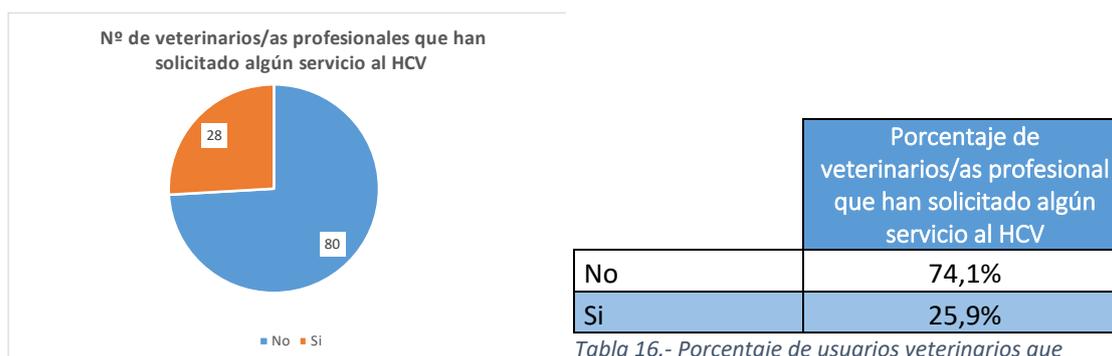


Gráfico 24.- Número de profesionales veterinarios

Tabla 16.- Porcentaje de usuarios veterinarios que utilizan los servicios del HCV

Valoración: de las personas que han contestado la encuesta, un 25,9% ha precisado algunos de los servicios del Catálogo que el HCV presta a profesionales externos.

En la Tabla 17 se muestran la distribución de las respuestas dadas por los profesionales a las cuestiones planteadas.

| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|--|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|-------|
| Con el catálogo de servicios que presta el HCV (P7.1) | 2 | 0 | 3 | 9 | 13 | 1 |
| Procedimiento para la remisión de casos clínicos (P7.2) | 4 | 4 | 0 | 5 | 12 | 3 |
| Procedimiento para la recepción y diagnóstico de muestras (P7.3) | 3 | 3 | 1 | 9 | 10 | 2 |
| Resultado de la consulta y/o diagnóstico de muestras (P7.4) | 4 | 3 | 0 | 6 | 14 | 1 |

Tabla 17.- Número de respuestas según el valor de la escala

Valoración: De los 28 profesionales que declaran utilizar los servicios que ofrece el HCV para este colectivo, la opinión predominante es la de estar muy de acuerdo con cada cuestión planteada.

P7.1: la mayoría de los veterinarios externos está muy conforme con el catálogo de servicios.

P7.2: el grado de satisfacción de los profesionales externos con el procedimiento establecido para la remisión de casos es bastante bueno, aunque hay un número de ellos, que opina que dicho procedimiento no es bueno y no resulta adecuado si bien este colectivo es inferior al de las personas que tienen una opinión favorable.

P7.3: el resultado, como en las anteriores preguntas, es bueno, aunque existe un número de profesionales externos que no está conforme con el procedimiento que se sigue para la recogida y diagnóstico de muestras.

P7.4: en la misma línea que en las preguntas anteriores, el resultado es parejo y el grado de satisfacción con el diagnóstico de las muestras es bastante positivo.

El Gráfico 25 muestra los resultados de la anterior tabla expresados en porcentajes.

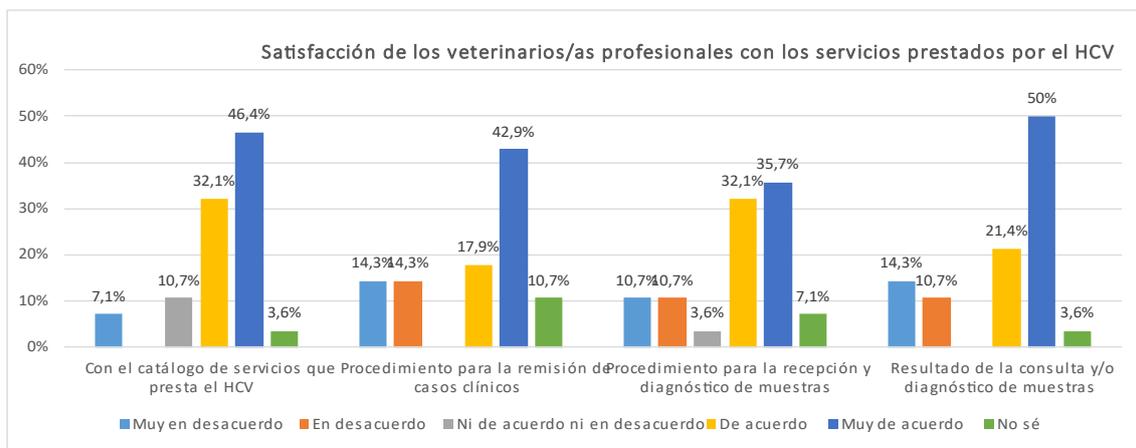


Gráfico 25.- Satisfacción de los veterinarios/as con los servicios del HCV

En el Gráfico 26 se visualizan los promedios de los valores de la pregunta número 7.



Gráfico 26.- Media de los ítems de la pregunta 7

Valoración: los resultados son bastante buenos, con puntuaciones medias por encima de 3,5 en todos los casos. Se destacan los 4,1 puntos de satisfacción media alcanzado en el aspecto relativo al catálogo de servicios del HCV.

Preguntas 8 y 9.- ¿Ha sido o es usuario/a de la Parada de sementales del HCV? Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la Parada de sementales.



Gráfico 27.- Número de personas usuarias de la Parada de Sementales del HCV

Como se observa en el Gráfico 27, de las 108 personas que han cumplimentado el cuestionario, sólo una de ellas es o ha sido usuaria de la Parada de sementales del hospital.

A todas las cuestiones plantadas en la pregunta 9, ha respondido con **De acuerdo**.

Preguntas 10 y 11- Conoce la página web del HCV. Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV.

El Gráfico 28 y la Tabla 18 muestran los resultados de las personas que declaran conocer o no la página web del HCV.



Gráfico 28.- Número de personas usuarias que conocen la web del HCV

| | ¿Conoce la web del HCV? |
|-------|-------------------------|
| No | 61,8% |
| Sí | 33,6% |
| No sé | 4,5% |

Tabla 18.- Porcentaje de usuarios que conocen la web del HCV

Valoración: Como ya ocurrió en el análisis del cuestionario dirigido al alumnado usuario del HCV, destacar el elevado porcentaje de personas, un **61,8%**, que no conoce la web del Hospital.

La Tabla 19 contiene los datos de las respuestas enviadas por el personal usuario a la pregunta 11 del cuestionario.

| | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena | No sé |
|--|----------|------|---------|-------|-----------|-------|
| Organización de la Web (P11.1) | 2 | 2 | 8 | 20 | 3 | 2 |
| Pertinencia de la información publicada (P11.2) | 3 | 0 | 8 | 21 | 3 | 2 |
| Actualización de la información (P11.3) | 4 | 3 | 10 | 16 | 3 | 1 |
| Accesibilidad de la información y los documentos (P11.4) | 3 | 3 | 8 | 19 | 4 | 0 |

Tabla 19.- Número de respuestas según el valor de la escala

Valoración: los resultados son en general buenos, pero hay aspectos que permiten un margen para su mejora.

P11.1: la mayoría de los encuestados que conocen la web del centro están conformes con la organización de esta.

P11.2: en sintonía con la pregunta anterior, la mayoría de las personas consideran que es pertinente la información contenida en la web del HCV.

P11.3: en este aspecto, se sigue la línea de las respuestas anteriores, la opinión mayoritaria es que la actualización de la información en la web es buena.

P11.4: la accesibilidad a la información y a los documentos ha obtenido unos buenos resultados.

El Gráfico 29 muestra los resultados de los porcentajes para cada uno de los valores de la escala y para cada pregunta.

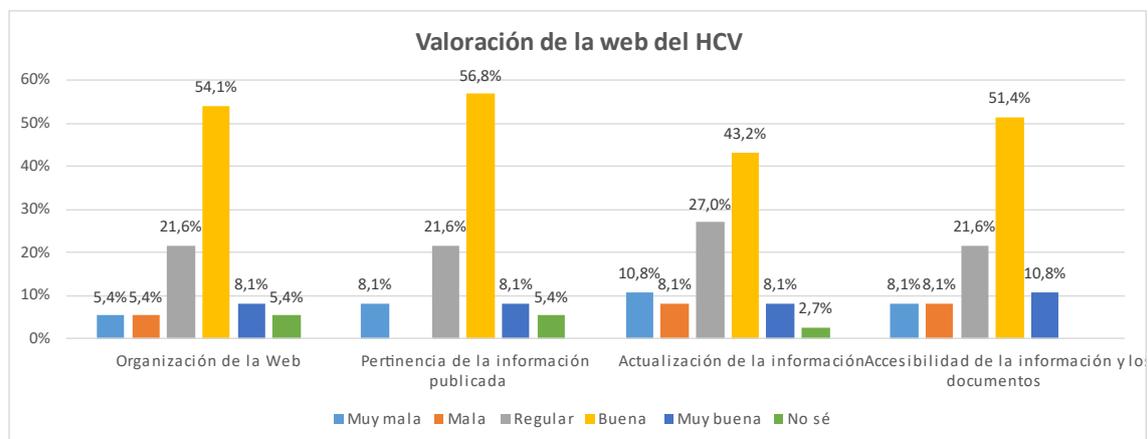


Gráfico 29.- Satisfacción de las personas usuarias con la web del HCV

El Gráfico 30 presenta las medias de los aspectos consultados en la pregunta.

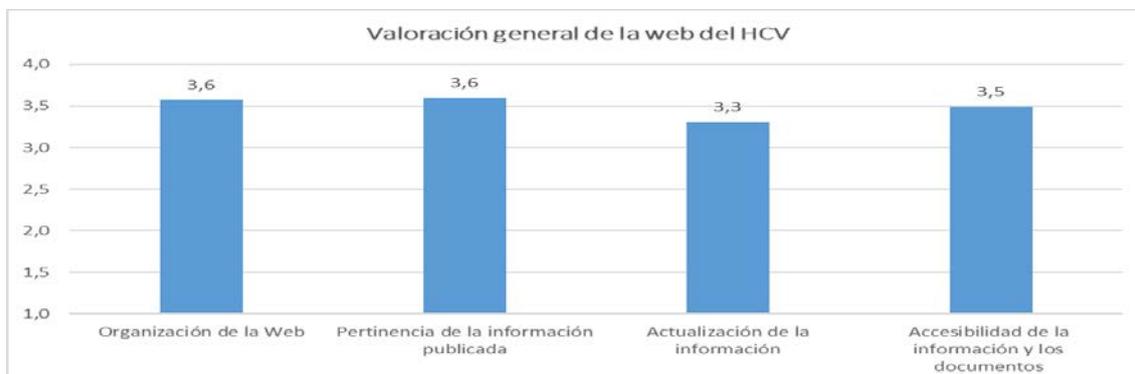


Gráfico 30.- Media de los ítems de la pregunta 11

Valoración: los resultados de la satisfacción de las personas usuarias con la web del centro ofrecen unos resultados aceptables, con todas las medias por encima de los 3 puntos.

Pregunta 12.- Indique su grado de satisfacción global con el HCV

El grado de satisfacción global de las personas usuarias del HCV es de **7,94 puntos**, que es un resultado bastante positivo.

Los porcentajes de cada uno de los valores se muestran en la Tabla 20.

| | Nº de respuestas | Porcentaje |
|----|------------------|------------|
| 0 | 0 | 0,0% |
| 1 | 1 | 0,9% |
| 2 | 3 | 2,8% |
| 3 | 1 | 0,9% |
| 4 | 1 | 0,9% |
| 5 | 4 | 3,7% |
| 6 | 8 | 7,4% |
| 7 | 17 | 15,7% |
| 8 | 21 | 19,4% |
| 9 | 25 | 23,1% |
| 10 | 24 | 22,2% |

Tabla 20.- Distribución de datos y porcentajes

Pregunta 13.- Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los usuarios del HCV.

De las 108 encuestas recibidas, han incluido sus comentarios **45 personas** que representa un **41,7%** del total.

A continuación, se incluye un resumen de los comentarios y sugerencias:

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

- Satisfacción con servicio recibido y calidad de los profesionales del HCV (18)
- Servicio de Recepción y dificultad de contacto telefónico (12)
- Estado de las instalaciones (8)
- Comunicación y coordinación con los veterinarios referentes (7)
- Sistema de citas (6)
- Publicidad de las tarifas y precios (5)
- Señalización (5)
- Trato desconsiderado de profesionales de algunos servicios y baja calidad del servicio prestado (4)
- Ampliación del horario de atención (3)
- Tiempo de retraso en consulta (3)
- Tiempo de espera para realización de pruebas y resultados (2)
- Página web (1)

4.- CONCLUSIONES

Debido a los distintos cuestionarios empleados, según el tipo de persona usuaria del HCV, se distinguirán las conclusiones extraídas del análisis anterior en los dos subapartados siguientes.

4.1. Estudiantes de prácticas del Grado de Veterinaria, estudiantes del Máster de internado de Medicina y Cirugía en Animales de Compañía e internos/internas del HCV.

La opinión del alumnado para cada una de las cuestiones planteadas se puede interpretar, en general, como aceptable.

La valoración global alcanza un valor de **6,8 puntos** y, a pesar de ser resultado bastante aceptable, permite establecer acciones de mejora para las cuestiones peor valoradas.

Hay que destacar el desconocimiento que se tiene de la web del centro.

Fortalezas:

Las cuestiones mejor valoradas por el alumnado usuario del hospital son:

- La actualización de los equipos de diagnóstico y tratamiento.
- La limpieza y el estado de las instalaciones.
- Los sistemas de protección y control.

Sin duda, los aspectos más notables para las personas internas son:

- La supervisión de los estudiantes por parte del personal estable del hospital.
- La participación activa de estos en su instrucción.

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

Debilidades:

Entre el alumnado, los elementos con peor valoración y, por tanto, sobre los que el HCV debería establecer acciones de mejora específicos, son:

- El número de estudiantes por grupo.
- La participación de estos en las prácticas.
- La coordinación entre departamentos.

En el caso de los estudiantes internos, los aspectos peor valorados son:

- La cuantía de la beca de los internos/as
- Los horarios y turnos del Servicio de atención continuada.

En general, se destaca el escaso conocimiento de la Web del centro.

4.2. Resto de personas usuarias del HCV

La valoración para cada una de las cuestiones planteadas alcanza unos resultados que, en general, se pueden considerar **buenos**, no obstante, como en el caso de los resultados de los estudiantes, hay espacio para la mejora.

El grado de satisfacción global es de **7,94 puntos**, que implica un buen nivel de satisfacción de estos con el servicio evaluado.

Fortalezas:

Los aspectos mejor valorados por los usuarios/as del hospital son:

- El trato recibido por su personal.
- El Servicio de Urgencias 24 horas.
- El Servicio de Hospitalización.
- La calidad y profesionalidad de los veterinarios del centro.
- El tiempo que dedican en las consultas.

Debilidades:

Las cuestiones peor valoradas son:

- La facilidad de contacto con el HCV.
- El sistema de cita previa.
- Los procedimientos para la recepción de casos clínicos.
- Los procedimientos para la recogida y resultados de muestras biológicas.

Como se citaba en el colectivo de estudiantes e internos/as, la página web del HCV es desconocida para un gran número del personal usuario del HCV.

5.- ANEXOS

ANEXO I. Modelos de cuestionarios

Encuesta de satisfacción de estudiantes usuarios del HCV

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellenes este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1. Indique el colectivo al que pertenece*

- Estudiante en prácticas
- Estudiante de Máster
- Interno/a del HCV
- Otras

2. Indique qué servicio desea valorar: *

- Prácticas
- Internado
- Máster de internado de Medicina y Cirugía en animales de compañía
- Otras

3. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | No sé |
|--|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| El trato recibido por su personal ha sido educado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El número de estudiantes por grupo de prácticas es el adecuado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El material es suficiente y está actualizado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El uso, la gestión y el mantenimiento de los materiales es el adecuado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los equipos de diagnóstico y tratamiento están actualizados | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Participación activa de los estudiantes en las prácticas | <input type="radio"/> |
| El sistema de prácticas es variado y completo | <input type="radio"/> |
| Considera que existe coordinación entre los departamentos | <input type="radio"/> |
| La limpieza y el estado de las instalaciones es el adecuado | <input type="radio"/> |
| La accesibilidad y señalización del HCV es la adecuada | <input type="radio"/> |
| Los sistemas de protección y control de riesgos son los correctos | <input type="radio"/> |

4. ¿Es o ha sido beneficiario de una beca de internado en el HCV? *

- Sí
- No

5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el internado en el HCV:

| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|---|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Supervisión por parte del personal estable del HCV | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Participación en la instrucción y supervisión de los internos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cuantía de la beca | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Horario y turnos establecidos en el Servicio de atención continuada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Estado de las instalaciones del personal interno | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Conoce la página web del HCV *

- Sí
- No

7. Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV:

| | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena | No sé |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Organización de la web | <input type="radio"/> |
| Pertinencia de la información publicada | <input type="radio"/> |
| Actualización de la información | <input type="radio"/> |
| Accesibilidad de la información y los documentos | <input type="radio"/> |
| Estado de las instalaciones del personal interno | <input type="radio"/> |

8. Indique su grado de satisfacción global con el HCV*

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Muy insatisfecho/a | | | | | Muy satisfecho/a | | | | | |

9. Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuanta sugerencia y comentarios considere oportunos:

| |
|-----------------------------|
| <p>Escriba su respuesta</p> |
|-----------------------------|

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del HCV

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellenes este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1. Indique el colectivo al que pertenece*

- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Veterinario/a externo/a
- Ganadero/a
- Usuario/a externo/a
- Otras

2. Indique qué servicio desea valorar: *

- Pequeños animales
- Grandes Animales
- Animales exóticos
- Parada de sementales
- Urgencias
- Servicio de hospitalización 24 horas
- Otras

3. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | No sé |
|--|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Facilidad de contacto con el HCV | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El trato recibido por su personal ha sido educado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Horario de atención al público | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiempo de espera para revisiones y tratamientos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sistema de cita previa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Limpieza, estado y conservación de las instalaciones y los equipamientos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Servicio de Urgencias 24 horas | <input type="radio"/> |
| Servicio de Hospitalización 24 horas | <input type="radio"/> |
| Horario de visitas de animales hospitalizados | <input type="radio"/> |
| Tarifas | <input type="radio"/> |
| Accesibilidad y señalización del HCV | <input type="radio"/> |
| Seguridad del HCV | <input type="radio"/> |

4. ¿Ha sido o es usuarios/a de grandes animales, pequeños animales o animales exóticos en el HCV? *

- Sí
- No

5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el internado en el HCV:

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|--|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Calidad y profesionalidad de los profesionales | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El tiempo dedicado en la consulta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Satisfacción con el diagnóstico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Explicaciones sobre el tratamiento o cirugía | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Solución del problema de su animal o mascota | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Como veterinario/a profesional ¿ha solicitado algún servicio al HCV? *

- Sí
- No

7. Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV:

| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|-------------------|---------------|------------------|------------|----------------|-------|
|-------------------|---------------|------------------|------------|----------------|-------|

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

| | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | en desacuerdo | | | |
| Con el catálogo de servicio que presta el HCV | <input type="radio"/> |
| Procedimiento para la remisión de casos clínicos | <input type="radio"/> |
| Procedimiento para la recepción y diagnóstico de muestras | <input type="radio"/> |
| Resultado de la consulta o/y diagnóstico de muestras | <input type="radio"/> |

8. ¿Es o ha sido usuario/a de la “Parada de sementales” del HCV? *

- Sí
- No

9. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre Parada de sementales:

| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | No sé |
|--|-----------------------|-----------------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Calidad y profesionalidad de los veterinarios/as | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Inseminación artificial | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Seguimiento completo del ciclo reproductivo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Diagnóstico de gestación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tratamiento de fertilidad | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Conoce la página web del HCV *

- Sí
- No

11. Valore los siguientes aspectos de la página web del HCV:

| | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena | No sé |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Organización de la web | <input type="radio"/> |
| Pertinencia de la información publicada | <input type="radio"/> |
| Actualización de la información | <input type="radio"/> |
| Accesibilidad de la información y los documentos | <input type="radio"/> |

12. Indique su grado de satisfacción global con el HCV*

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Muy insatisfecho/a | | | | | | | | | | | Muy satisfecho/a |

13. Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuantas sugerencias y comentarios considere oportunos:

Escriba su respuesta

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
|  | INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO | |  |
| | Año 2024 | PR/SO101_HCV_D002 | |

ANEXO II. Sugerencias y comentarios

Se incluye un documento complementario a este informe que contiene el texto íntegro de las sugerencias y comentarios realizados por los estudiantes y personas usuarias del HCV en la última pregunta del cuestionario.