

# Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Pacientes

CLÍNICA DE LA COSTA, HALF MOON BAY

---



SAN MATEO COUNTY HEALTH  
**SAN MATEO  
MEDICAL CENTER**

# Comentarios de los pacientes

## Comentarios de los pacientes

- Ideas para mejorar
- Agradecimientos al personal

## Preocupaciones que requieren atención inmediata

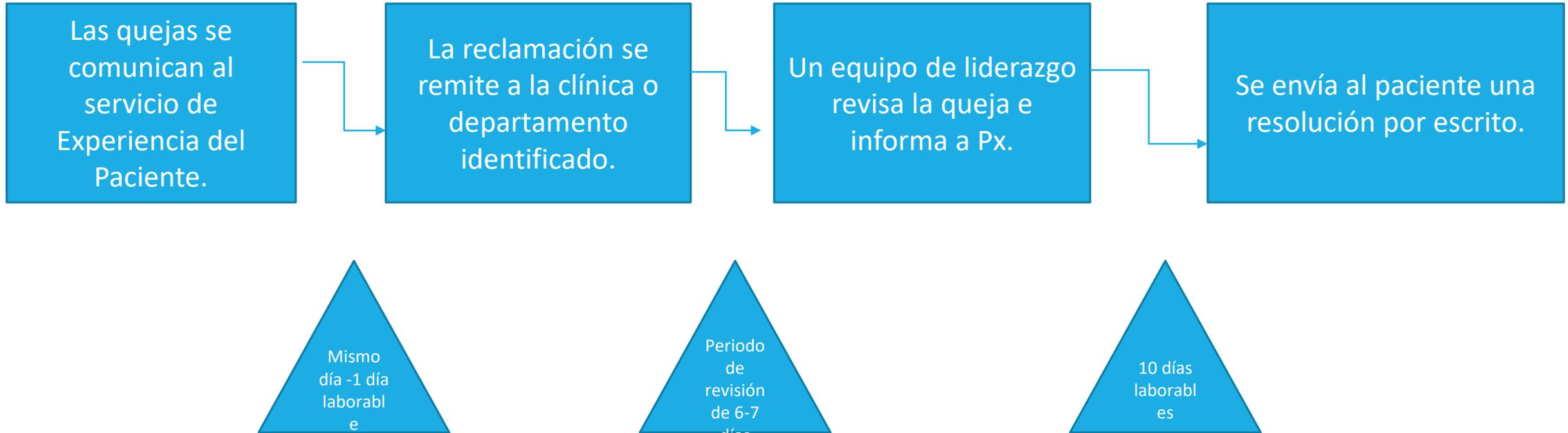
- Recarga de medicamentos
- Dificultades conectándose con la clínica

---

## Reclamaciones formales

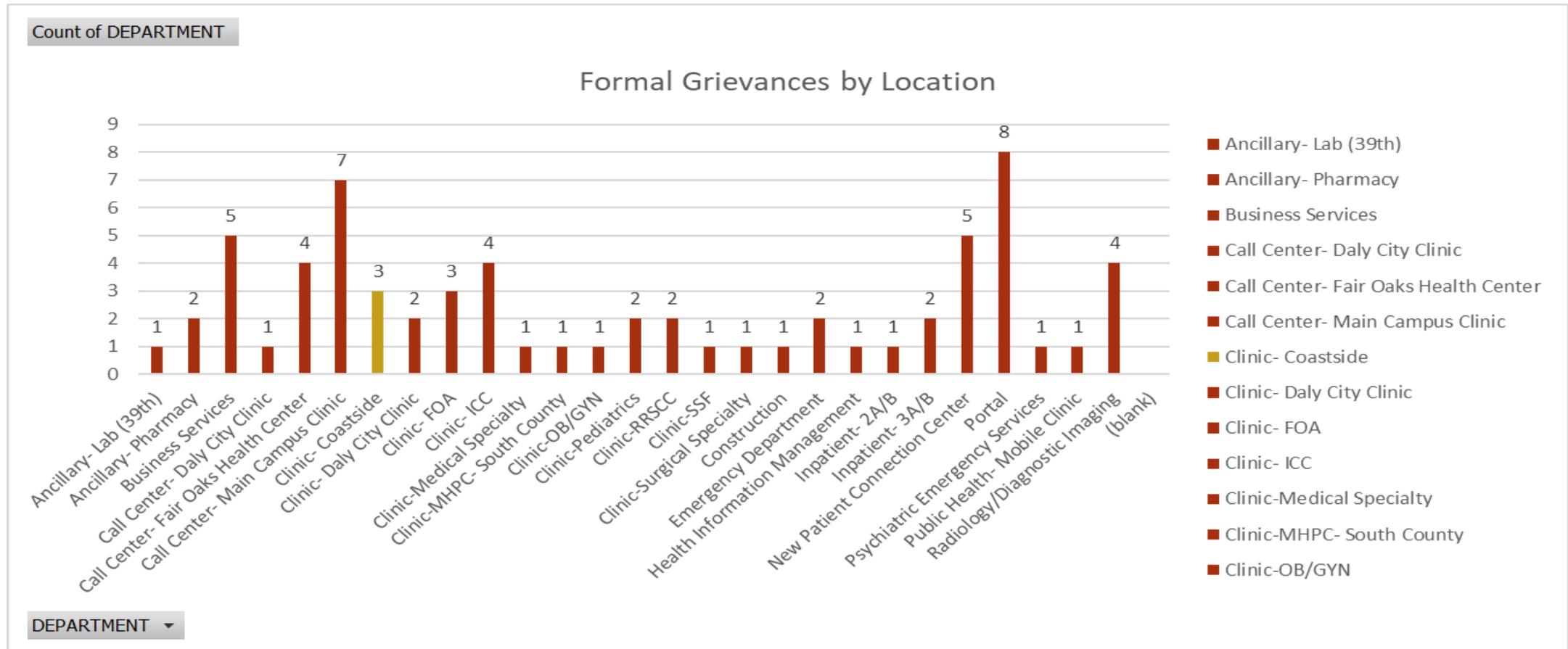
- Preocupaciones sobre el tratamiento o los servicios prestados al paciente
- Facturación

# Proceso de reclamación



# Encuesta NRC - Clínica de la Costa Adultos

Enero a marzo de 2024



# Oportunidades adicionales para dar su opinión

---

- Encuestas NRC- Recibidas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico y/o mensajes de texto.
- Consejo Asesor de Pacientes y Familiares (A punto de llegar)

# Encuesta NRC - Clínica de la Costa Adultos

Question	YTD	Last 3 Months	Last Month	n-size	Score	Bench mark
Provider would recommend	80.3	83.8	85.2	21	90.5	89.6
Nurses courteous and respectful	71.5	78.0	68.8	27	70.4	84.2
Receptionist courtesy/respect	61.1	67.8	59.4	27	63.0	84.6
Worked together to meet needs	67.3	68.5	60.0	24	62.5	81.8
Spent enough time with patient	62.4	66.9	59.4	26	61.5	73.7
Would recommend	62.9	64.9	53.3	23	60.9	81.4
Seen by provider in timely manner	63.3	67.6	50.0	24	58.3	72.0
Trust provider w/ care	62.4	61.4	51.6	25	56.0	82.2
Quality of video/call	42.1	48.6	46.2	11	54.5	74.1
Knew what to do if questions	48.8	50.5	43.3	24	54.2	79.8
Provider listened	67.8	71.3	56.3	26	53.8	84.6
Knew medical history	54.9	57.9	51.6	25	52.0	72.9
Happy w/ appt time	55.6	61.0	46.9	27	51.9	61.7
Hand hygiene	63.7	65.5	42.1	16	43.8	78.4
Method of connecting was easy	34.9	42.5	42.9	12	41.7	68.9
Ease of scheduling appt	31.1	34.7	31.3	27	37.0	70.2
Facility was clean	59.7	56.8	36.8	16	31.3	82.1

# La importancia de informar

---

- Ayudar a los pacientes a satisfacer sus necesidades.
- Aprender lo que funciona y lo que no para el paciente.
- Oportunidad de colaborar con los pacientes para mejorar nuestros sistemas.
- Los informes nos permiten identificar tendencias para elevarlas a los Consejos de Mejora.

# Contacte con el Departamento de Experiencia del Paciente

---

**Teléfono :** 650-573-3731

**Email:** [HS\\_SMMC\\_PatientExperience@smcgov.org](mailto:HS_SMMC_PatientExperience@smcgov.org)

**Horas:** Lunes-Viernes de 7:00 am-3:30 pm

*Intérpretes disponibles para todos los pacientes.*

**Informe directamente a la clínica:** Se puede enviar una queja por parte de los pacientes que la soliciten.