

INFORME DE ENCUESTAS A PACIENTES HOSPITALIZACIÓN 2019

Informe realizado por:

Victoria Ruiz Romero.

Unidad de Investigación y Calidad.

Fecha: 01/10/2019. **Última actualización:** 01/10/2019.

Índice

I: Datos generales.....	2
II: Preguntas.....	4
III: Conclusiones y áreas de mejora.....	5
IV: Resultados por servicios.....	7
V: Anexos.....	7
Anexo 1. Tabla global.....	8
Anexo 2. Resultados por servicios	10
Anexo 3. Comentarios originales a cada pregunta (Anexado aparte, documento Excel: “Encuestas a pacientes 2019-comentarios.xls”)	

I. Datos generales

Metodología: Encuesta telefónica por personal entrenado de Take A Tip.

Las respuestas son:

- 5: Muy satisfecho
- 4: Satisfecho
- 3: Aceptable/Normal
- 2: Poco Satisfecho
- 1: Muy poco satisfecho

Estas respuestas se agrupan en dos:

- Satisfechos: las puntuaciones 4 (satisfechos) y 5 (muy satisfechos).
- Insatisfechos: las puntuaciones 3 (aceptable/normal), 2 (poco satisfecho) y 1 (muy poco satisfecho).

Periodo de estudio: 1 febrero-17 Junio 2019.

Llamadas: Junio-julio 2019.

Registro, depuración de encuestas y procesado (Take A Tip): agosto-septiembre 2019.

Realización del informe: octubre 2019.

Muestreo: Muestreo aleatorio estratificado por servicios.

Tamaño muestral mínimo requerido: 136 (para un porcentaje de satisfacción global esperado del 90%, un nivel de confianza del 95% y un error del 5%). Se amplía la muestra a 187, para que en cada servicio haya al menos 25 encuestas y hasta 35 en los acreditados, siempre que el número de pacientes atendidos lo permita.

Total de encuestas: Se llama a 190 pacientes, de los cuales:

- Si desean participar: 187
- No desean participar: 1
- Llamadas fallidas: 2

SEXO	Encuestas	Porcentaje
Mujer	99	52.94 %
Hombre	88	47.06 %

SERVICIO	Encuestas	Porcentaje
Medicina Interna	35	18.72 %
Urología	35	18.72 %
Ginecología	35	18.72 %
Traumatología	25	13.37 %
Cirugía General	25	13.37 %
UCI	23	12.30 %
Otorrinolaringología	7	3.74 %
Oftalmología	2	1.07 %
Total	187	100%

LOCALIDAD	Encuestas realizadas	Porcentaje
MAIRENA DEL ALJARAFE	26	13.90 %
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	17	9.09 %
CASTILLEJA DE LA CUESTA	16	8.56 %
PILAS	12	6.42 %
OLIVARES	10	5.35 %
BORMUJOS	10	5.35 %
VILLANUEVA DEL ARISCAL	7	3.74 %
ESPARTINAS	7	3.74 %
GINES	7	3.74 %
TOMARES	6	3.21 %
SEVILLA	6	3.21 %
PALOMARES DEL RIO	6	3.21 %
SANLÚCAR LA MAYOR	5	2.67 %
AZNALCOLLAR	5	2.67 %
BOLLULLOS DE LA MITACION	5	2.67 %
AZNALCAZAR	4	2.14 %
VILLAMANRIQUE CONDESA	4	2.14 %
ALBAIDA DEL ALJARAFE	3	1.60 %
UMBRETE	3	1.60 %
HUEVAR	3	1.60 %
HINOJOS	3	1.60 %
CARRION DE LOS CESPEDES	3	1.60 %
SALTERAS	3	1.60 %
VALENCINA CONCEPCION	2	1.07 %
BENACAZÓN	2	1.07 %
ALMENSILLA	2	1.07 %
CAMAS	2	1.07 %
HUELVA	1	0.53 %
PALACIOS Y VILLAFRANCA	1	0.53 %
SANLUCAR DE BARRAMEDA	1	0.53 %
CASTILLEJA DE GUZMÁN	1	0.53 %
CORIA DEL RIO	1	0.53 %
CASTILLEJA DEL CAMPO	1	0.53 %
BOLLULLOS PAR DEL CONDADO	1	0.53 %
CHUCENA	1	0.53 %
Total	187	100%

II. Preguntas

No se han realizado cambios respecto al año anterior.

A. Debe usted contestar a las preguntas en relación a su Hospitalización.

B. Antes que nada, ¿sabía usted que este Centro pertenece a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios?

- 1 ¿Considera que se ha respetado su **intimidad** durante su estancia en el Hospital?
- 2 ¿Considera que se ha preservado la **confidencialidad** de los datos personales y clínicos?
- C ¿Firmó usted un consentimiento informado para alguna prueba, para un tratamiento o para una cirugía?
- 3 ¿Cómo está de satisfecho con la **información** que le dio el médico sobre los riesgos y ventajas de la prueba, el tratamiento o la cirugía? (**Consentimiento informado**)
- 4 ¿Cómo calificaría la **información sanitaria** que le facilitó durante su estancia?
- 5 ¿Cómo valora la información recogida en el **Informe de alta**?
- 6 ¿Se ha sentido **partícipe en su tratamiento**?
- 7 ¿Cómo calificaría el **régimen de visita** a los pacientes?
- 8 ¿Cómo valora su **confianza en el especialista** que le ha tratado?
- 9 En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus **necesidades espirituales** cubiertas?
- 10 ¿Cómo valora el **confort** de la habitación?
- 11 ¿Cómo valora la **limpieza** de las instalaciones?
- 12 ¿Cómo valora la **iluminación** de las instalaciones?
- 13 ¿Cómo valora la distribución de los **carteles** indicativos?
- 14 ¿Cómo valora las **instalaciones** en general?
- 15 ¿Qué opinión le merece el **ambiente**? (ausencia de ruido, tranquilidad)
- 16 ¿Cuál es su opinión sobre la **comida**?
- 17 ¿Cree que el personal que le atendió estaba **identificado** correctamente?
- 18 ¿El personal que le atiende va correctamente **uniformado y su imagen y aspecto** es el adecuado?
- 19 En cuanto al personal **médico**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 20 Personal **Médico**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 21 Personal **Médico**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?
- 22 En cuanto al personal de **enfermería**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 23 Personal de **Enfermería**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 24 Personal de **Enfermería**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?
- 25 En cuanto a los **auxiliares de enfermería**, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?
- 26 Auxiliares de **Enfermería**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 27 **Auxiliares de Enfermería**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?
- 28 En cuanto al personal **administrativo**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 29 ¿Cómo valora su **Satisfacción global** con la atención sanitaria recibida?
- 30 Si tuviera que **recomendar** el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está

D ¿Le gustaría aportar algún comentario más?

III. Conclusiones y áreas de mejora

En el Anexo 1, se muestra una tabla global con los porcentajes de satisfechos para cada ítem.

A continuación, se destacan los resultados más positivos y las áreas de mejora identificadas.

Se han considerado "Áreas de mejora", aquellos aspectos que tienen porcentajes de satisfacción por debajo del 90% o que, aun estando por encima de 90%, han disminuido 5 o más puntos sobre 100, respecto al año pasado. En estas preguntas se hace una evaluación de los comentarios negativos que los usuarios hacen al respecto.

A. Lo más positivo:

La satisfacción global alcanza un **96,79%** y la recomendación a otras personas **96,79%**, ligeramente por encima de lo obtenido en 2018 (94,64 y 94,05%, respectivamente), pero el cambio no es significativo.

28 de los 30 ítems valorados superan el 95% de satisfacción en la encuesta y únicamente 1 está por debajo del 90% (la comida). (Ver el anexo 1 con la tabla global).

Entre los ítems mejor valorados ($\geq 98\%$) figuran: confidencialidad, información del Consentimiento informado y del informe de alta, régimen de visita, haber cubierto sus necesidades espirituales, iluminación, carteles indicativos, instalaciones, identificación y uniformado del profesional.

Los que valoran a los profesionales (disposición, amabilidad, respeto y preparación profesional), con puntuaciones entre 97,33-99,47%, sin cambios significativos respecto a 2018. La identificación y uniformidad de los profesionales se valoran con un 100%.

B. Oportunidades de mejora:

Como se ha comentado en el apartado anterior, sólo hay 1 ítem por debajo del 90%, la comida (71,70%), que ha empeorado significativamente respecto a 2018 (-17,26%).

Se detallan los comentarios negativos.

16	¿Cuál es su opinión sobre la comida ? Satisfacción: 71.70% . Disminuye: 17,26
----	------------------------------------------------------------------------------------------------

El paciente dice que es "delicado" para comer

La verdad es que no tenía mucho apetito y creo que solo tomé yogur. (No procede)

Estaría bien, pero soy un poco delicado. (Aceptable)

Soy "delicilla" para comer, y bueno, es típica comida de hospital. (Aceptable)

Soy muy delicado para la comida y supongo que estaba buena, pero a mi mucha gracia no me hacía... (Aceptable)

Ahí mejor no opinar ya que soy muy mala con las comidas y en los hospitales solo verla me da fatiga, pero no porque esté mala, es algo personal mío. (No procede)

No soy muy bueno para las comidas... (Aceptable)

Valoraciones negativas generales

- La comida mal (Poco satisfecho)
- La comida deja mucho que desear (Poco satisfecho) **(2 pacientes)**
- La comida no está a la altura del Hospital (Poco satisfecho)
- La comida fatal, muy mala (Muy poco satisfecho)
- Era de baja calidad. (Poco satisfecho)
- La comida no era muy buena. (Poco satisfecho)
- Es lo único negativo de mi estancia allí. Ni desayuno, ni almuerzo ni cena tenían la calidad mínima exigible. (Muy poco satisfecho)
- la comida era imposible de comer (Poco satisfecho)
- Comida de hospital, que no me gusta nada. (Poco satisfecho)
- No tenía buen aspecto. (Poco satisfecho)
- Muy baja calidad, deben mejorarla. (Poco satisfecho)

Valoraciones de aspectos específicos

- Menos cantidad y más calidad. (Poco satisfecho)
- Muy insípida, mal olor... (Poco satisfecho)
- Estaba sosa. (Poco satisfecho)
- Pedí que me dieran una dieta algo personalizada ya que tengo problemas en hígado y puedo comer muy pocas cosas, y sin problema llamaron a cocina para que lo tuvieran en cuenta. (Muy satisfecho)
- Soy vegetariana, lo avisé y me pusieron siempre un menú ajustado a mi. (Muy satisfecho)

Valoraciones del desayuno

- Solo probé el desayuno y estuvo bastante bien. (Muy satisfecho)
- Solo me dieron un desayuno. (Satisfecho)
- Solo hice desayuno, y me pareció de 10. (Muy satisfecho)
- Fue solo desayuno, y perfecto. (Muy satisfecho)

La normal de un hospital. (Aceptable) **(4 pacientes)**

No comí durante este tiempo, no puedo opinar (No procede) (24 pacientes)

El otro ítem que ha empeorado, al menos 5 puntos es el confort de la habitación, no obstante la satisfacción es alta (94,12%), a continuación se muestran los comentarios de los pacientes al respecto.

10	<p>¿Cómo valora el confort de la habitación?</p> <p>Satisfacción: 94.12%. Disminuye: 5,28</p> <p>Pidió que le cambiaran en varias ocasiones y le dijeron que no había, era muy incómoda. (Poco satisfecho)</p> <p>Habitación muy estrecha para estar dos pacientes ingresados. (Aceptable)</p> <p>Al ser habitación compartida, todo es más incómodo, no hay sillón extensible para acompañante que se pudiera quedar de noche... (Aceptable)</p> <p>La cama la tuvieron que cambiarla tres veces porque estaba rota. (Satisfecho)</p> <p>Sería mejor no compartir habitación... (Aceptable)</p> <p>El colchón era ya muy viejo, muy usado. Estaba incómodo. (Poco satisfecho)</p> <p>Me pusieron además en planta de medulares, por lo que todo muy tranquilo y en la habitación Tv gratis, que debería ser así en todas las habitaciones. (Muy satisfecho)</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sillón acompañante estaba hundido, muy incómodo. (Aceptable)
Solo que la última noche se averió el aire acondicionado y pasamos mucho calor. Por lo demás, estupendo todo. (Satisfecho)

IV. Resultados por servicios

En el anexo 2, se resumen los resultados alcanzados por cada uno de los servicios en los diferentes ítems, se muestra el porcentaje alcanzado y se marcan los resultados con el siguiente código de colores:

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%

De esta manera, los ítems que consideramos áreas de mejora son los de color rojo y los siguientes a tener en cuenta los de color naranja, con porcentajes de satisfacción comprendidos entre 85 y 90%.

Los resultados son muy homogéneos entre los servicios y bastante positivos, especialmente en cuanto a la valoración de los profesionales (todos los ítems por encima del 90% y muchos de ellos alcanzan el 100% de satisfacción. (Ver anexo 2).

Sólo hay dos servicios con algunos ítems entre 85 y 90%, aunque uno de ellos tiene muy baja muestra (n=7) y sólo tienen un paciente insatisfecho en 4 ítems, pero debido a la baja muestra supone un 85,71% de satisfacción, por lo que no se puede considerar un área de mejora. En el caso del otro servicio los insatisfechos son 3 pero en un solo ítem.

(No se incluyen los resultados de Oftalmología en esta tabla, pues sólo se encuestó a dos pacientes, sí se suman a los resultados globales de la encuesta).

V. Anexos

Anexo 1. Tabla global

Anexo 2. Resultados por servicios

Anexo 3: Comentarios originales a todas las preguntas. (Anexado aparte: “Encuestas a pacientes 2019 con comentarios originales a cada pregunta”)

Anexo 1. Tabla global (parte 1)

ID	Preguntas	Muy poco satisfecho		Poco satisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		SATISFECHOS 2019			Intervalo confianza		SATISFECHOS 2018		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n total	Infe-rior	Super-rior	n	%	n total
1	¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital?	0	0.00%	0	0.00%	4	2.14%	57	30.48%	126	67.38%	183	97.86%	187	95,79	99,93	168	100%	168
2	¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	0	0.00%	0	0.00%	1	0.53%	59	31.55%	127	67.91%	186	99.47%	187	98,42	99,99	166	98.81%	168
3	¿Cómo está de satisfecho con la información que le dio el médico sobre los riesgos y ventajas de la prueba, el tratamiento o la cirugía? (Consentimiento informado)	1	0.56%	0	0.00%	1	0.56%	41	22.78%	137	76.11%	178	98.89%	180	97,36	99,99	149	96.13%	155
4	¿Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?	1	0.53%	1	0.53%	2	1.07%	32	17.11%	151	80.75%	183	97.86%	187	95,79	99,93	160	95.24%	168
5	¿Cómo valora la información recogida en el Informe de alta ?	1	0.56%	0	0.00%	2	1.13%	31	17.51%	143	80.79%	174	98.31%	177	96,4	99,99	161	95.83%	168
6	¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento ?	1	0.53%	0	0.00%	4	2.14%	45	24.06%	137	73.26%	182	97.33%	187	95,01	99,64	151	95.57%	158
7	¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	51	27.27%	136	72.73%	187	100%	187	99,99	99,99	166	99.40%	167
8	¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	2	1.07%	0	0.00%	3	1.60%	20	10.70%	162	86.63%	182	97.33%	187	95,01	99,64	164	97.62%	168
9	En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus necesidades espirituales cubiertas?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	10.71%	50	89.29%	56	100%	56	99,99	99,99	106	100%	106
10	¿Cómo valora el confort de la habitación?	0	0.00%	2	1.07%	9	4.81%	74	39.57%	102	54.55%	176	94.12%	187	90,75	97,49	167	99.40%	168
11	¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?	0	0.00%	1	0.53%	3	1.60%	73	39.04%	110	58.82%	183	97.86%	187	95,79	99,93	168	100%	168
12	¿Cómo valora la iluminación de las instalaciones?	0	0.00%	0	0.00%	1	0.53%	76	40.64%	110	58.82%	186	99.47%	187	98,42	99,99	168	100%	168
13	¿Cómo valora la distribución de los carteles indicativos?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	78	41.71%	109	58.29%	187	100%	187	99,99	99,99	162	100%	162
14	¿Cómo valora las instalaciones en general?	0	0.00%	0	0.00%	3	1.60%	75	40.11%	109	58.29%	184	98.40%	187	96,59	99,99	168	100%	168
15	¿Qué opinión le merece el ambiente ? (ausencia de ruido, tranquilidad)	0	0.00%	1	0.53%	3	1.60%	72	38.50%	111	59.36%	183	97.86%	187	95,79	99,93	168	100%	168
16	¿Cuál es su opinión sobre la comida ?	2	1.26%	13	8.18%	30	18.87%	47	29.56%	67	42.14%	114	71.70%	159	64,7	78,7	145	88.96%	163

Se marcan con fuente en rojo los que están por debajo del 90%.

Cambios respecto al año anterior: Si baja ≥ 1 : - , si sube ≥ 1 : +; si la subida es ≥ 5 : casilla verde, si la bajada ≥ 5 : casilla roja.

Anexo 1. Tabla global (parte 2)

ID	Preguntas	Muy poco satisfecho		Poco satisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		SATISFECHOS 2019			Intervalo confianza		SATISFECHOS 2018		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n total	Infe-rior	Super-ior	n	%	n total
17	¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	178	100.00%	178	100%	178	99,99	99,99	166	100%	166
18	¿El personal que le atiende va correctamente uniformado y su imagen y aspecto es el adecuado?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	187	100.00%	187	100%	187	99,99	99,99	167	100%	167
19	En cuanto al personal médico , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0.00%	1	0.53%	4	2.14%	10	5.35%	172	91.98%	182	97.33%	187	95,01	99,64	165	98.21%	168
20	Personal Médico : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0.00%	0	0.00%	1	0.53%	13	6.95%	173	92.51%	186	99.47%	187	98,42	99,99	165	98.21%	168
21	Personal Médico : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	1	0.53%	1	0.53%	2	1.07%	10	5.35%	173	92.51%	183	97.86%	187	95,79	99,93	165	98.21%	168
22	En cuanto al personal de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0.00%	3	1.60%	1	0.53%	8	4.28%	175	93.58%	183	97.86%	187	95,79	99,93	163	97.02%	168
23	Personal de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0.00%	1	0.53%	2	1.07%	9	4.81%	175	93.58%	184	98.40%	187	96,59	99,99	164	97.62%	168
24	Personal de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	0	0.00%	2	1.07%	4	2.14%	8	4.28%	173	92.51%	181	96.79%	187	94,27	99,32	163	97.02%	168
25	En cuanto a los auxiliares de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0.00%	2	1.07%	1	0.53%	8	4.28%	176	94.12%	184	98.40%	187	96,59	99,99	162	96.43%	168
26	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0.00%	1	0.53%	2	1.07%	9	4.81%	175	93.58%	184	98.40%	187	96,59	99,99	163	97.02%	168
27	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	0	0.00%	1	0.53%	3	1.60%	9	4.81%	174	93.05%	183	97.86%	187	95,79	99,93	162	96.43%	168
28	En cuanto al personal administrativo , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0.00%	0	0.00%	2	1.08%	55	29.57%	129	69.35%	184	98.92%	186	97,44	99,99	159	96.95%	164
29	¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	1	0.53%	1	0.53%	4	2.14%	11	5.88%	170	90.91%	181	96.79%	187	94,27	99,32	159	94.64%	168
30	Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	1	0.53%	0	0.00%	5	2.67%	17	9.09%	164	87.70%	181	96.79%	187	94,27	99,32	158	94.05%	168

Se marcan con fuente en rojo los que están por debajo del 90%.

Cambios respecto al año anterior: Si baja ≥ 1 : - , si sube ≥ 1 : +; si la subida es ≥ 5 : casilla verde, si la bajada ≥ 5 : casilla roja.

Anexo 2. Tabla por Servicios (parte 1)

HOSPITALIZACIÓN 2019. Por servicios (1)	Cirugía General			Traumatología			Ginecología			Urología			Otorrinolaringología			Medicina Interna			UCI			SATISFECHOS 2019		
	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	% Sati	N	Satisf	Satisf	N
¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	6	85.71	7	32	91.43	35	23	100	23	183	97.86-	187
¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	6	85.71	7	35	100	35	23	100	23	186	99.47	187
¿Cómo está de satisfecho con la información que le dio el médico sobre los riesgos y ventajas de la prueba, el tratamiento o la cirugía? (Consentimiento informado)	25	100	25	25	100	25	34	97.14	35	35	100	35	7	100	7	34	97.14	35	16	100	16	178	98.89+	180
¿Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?	24	96.00	25	25	100	25	34	97.14	35	34	97.14	35	7	100	7	34	97.14	35	23	100	23	183	97.86+	187
¿Cómo valora la información recogida en el Informe de alta ?	25	100	25	25	100	25	34	97.14	35	34	97.14	35	7	100	7	34	97.14	35	13	100	13	174	98.31+	177
¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento ?	25	100	25	25	100	25	34	97.14	35	33	94.29	35	7	100	7	34	97.14	35	22	95.65	23	182	97.33+	187
¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	35	100	35	23	100	23	187	100,00	187
¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	25	100	25	25	100	25	33	94.29	35	33	94.29	35	7	100	7	35	100	35	22	95.65	23	182	97.33	187
En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus necesidades espirituales cubiertas?	18	100	18	1	100	1	1	100	1				1	100	1	33	100	33				56	100,00	56
¿Cómo valora el confort de la habitación?	25	100	25	23	92.00	25	33	94.29	35	33	94.29	35	1	85.71	7	34	97.14	35	20	86.96	23	176	94.12-	187
¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?	25	100	25	24	96.00	25	34	97.14	35	34	97.14	35	6	100	7	34	97.14	35	23	100	23	183	97.86-	187
¿Cómo valora la iluminación de las instalaciones?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	34	97.14	35	23	100	23	186	99.47	187
¿Cómo valora la distribución de los carteles indicativos?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	35	100	35	23	100	23	187	100,00	187
¿Cómo valora las instalaciones en general?	25	100	25	24	96.00	25	34	97.14	35	35	100	35	7	100	7	34	97.14	35	23	100	23	184	98.40-	187
¿Qué opinión le merece el ambiente ? (ausencia de ruido, tranquilidad)	25	100	25	25	100	25	35	100	35	34	97.14	35	7	85.71	7	33	94.29	35	23	100	23	183	97.86-	187

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%

Anexo 2. Tabla por Servicios (parte 2)

HOSPITALIZACIÓN 2019. Por servicios (2)	Cirugía General			Traumatología			Ginecología			Urología			Otorrinolaring			Medicina Interna			UCI			SATISFECHOS 2019		
	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	% Sati	N	Sati sf	Satisf	N
¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	25	100	25	24	100	24	29	100	29	35	100	35	5	100	5	35	100	35	23	100	23	178	100,00	178
¿El personal que le atiende va correctamente uniformado y su imagen y aspecto es el adecuado?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	35	100	35	23	100	23	187	100,00	187
En cuanto al personal médico , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	25	100	25	25	100	25	34	97.14	35	32	91.43	35	7	100	7	34	97.14	35	23	100	23	182	97.33	187
Personal Médico : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	34	97.14	35	7	100	7	35	100	35	23	100	23	186	99.47+	187
Personal Médico : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	25	100	25	25	100	25	34	97.14	35	33	94.29	35	7	100	7	35	100	35	22	95.65	23	183	97.86	187
En cuanto al personal de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	24	96.00	25	24	96.00	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	183	97.86	187
Personal de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	24	96.00	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	184	98.40	187
Personal de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	24	96.00	25	24	96.00	25	34	97.14	35	35	100	35	7	100	7	32	91.43	35	23	100	23	181	96.79	187
En cuanto a los auxiliares de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	24	96.00	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	184	98.40+	187
Auxiliares de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	24	96.00	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	184	98.40+	187
Auxiliares de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	24	96.00	25	25	100	25	35	100	35	35	100	35	7	100	7	32	91.43	35	23	100	23	183	97.86+	187
En cuanto al personal administrativo , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	25	100	25	25	100	25	35	100	35	33	97.06	34	7	100	7	35	100	35	22	95.65	23	184	98.92+	186
¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	25	100	25	24	96.00	25	32	91.43	35	35	100	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	181	96.79+	187
Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	25	100	25	24	96.00	25	33	94.29	35	34	97.14	35	7	100	7	33	94.29	35	23	100	23	181	96.79+	187

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%

