



INFORME DE ENCUESTAS A PACIENTES HOSPITALIZACIÓN 2021

Informe realizado por:

Victoria Ruiz Romero. Unidad de Calidad e Investigación.

Fecha: 28/12/2021. **Última actualización:** 28/12/2021

NOTA: Se modifica el cuestionario, incorporando las preguntas que valoran la atención en Bloque Quirúrgico para las especialidades quirúrgicas.

Contenido

I. Datos generales	2
II. Preguntas	4
III. Conclusiones y áreas de mejora	5
A. Lo más positivo:.....	5
B. Oportunidades de mejora:.....	6
C. Nuevas Preguntas:.....	8
IV. Resultados por servicios	10
V. Anexos	10

Anexo 1. Tabla global

Anexo 2. Resultados por servicios

Anexo 3: Comentarios originales a todas las preguntas. (Anexado aparte: "Resultados encuestas a pacientes 2021 con comentarios")



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-11 junio 2021.

Llamadas: junio-julio 2021.

Registro, depuración de encuestas y procesado (Take A Tip): agosto-septiembre 2021.

Realización del informe: diciembre 2021.

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 205, para que en cada servicio haya 35 pacientes, excepto en los de menor número de pacientes atendidos (UCI, ORL y OFT).

Total de encuestas: Se llama a 205 pacientes, de los cuales:

- Si desean participar: 205
- No desean participar: 2
- Llamadas fallidas: 4

SEXO	Encuestas	Porcentaje
Mujer	111	54.15 %
Hombre	94	45.85 %

TIPO_EPISODIO	Encuestas	Porcentaje
Hospitalización Quirúrgica	152	74.15 %
Hospitalización Médica	53	25.85 %
Total	205	100 %



SERVICIO	Encuestas	Porcentaje
TRA	35	17.07 %
CGD	35	17.07 %
URO	35	17.07 %
GIN	35	17.07 %
MIR	35	17.07 %
UCI	18	8.78 %
ORL	12	5.85 %
OFT	0	0 %
Total	192	100%

LOCALIDAD	Encuestas realizadas	Porcentaje
MAIRENA DEL ALJARAFE	26	12.68 %
TOMARES	18	8.78 %
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	11	5.37 %
OLIVARES	11	5.37 %
AZNALCOLLAR	11	5.37 %
BORMUJOS	10	4.88 %
PILAS	10	4.88 %
SEVILLA	9	4.39 %
BOLLULLOS DE LA MITACION	9	4.39 %
UMBRETE	8	3.90 %
GINES	8	3.90 %
HUEVAR	7	3.41 %
HINOJOS	7	3.41 %
BENACAZÓN	7	3.41 %
ALMENSILLA	7	3.41 %
VALENCINA CONCEPCION	6	2.93 %
AZNALCAZAR	5	2.44 %
SANLÚCAR LA MAYOR	5	2.44 %
ESPARTINAS	5	2.44 %
VILLANUEVA DEL ARISCAL	5	2.44 %
PALOMARES DEL RIO	5	2.44 %
CASTILLEJA DE LA CUESTA	4	1.95 %
VILLAMANRIQUE CONDESA	3	1.46 %
SALTERAS	2	0.98 %
BERROCAL	1	0.49 %
CORIA DEL RIO	1	0.49 %
CORTEGANA	1	0.49 %
CASTILLEJA DE GUZMÁN	1	0.49 %
CHUCENA	1	0.49 %
CAMAS	1	0.49 %
Total	192	100%

II. Preguntas

Se modifica el cuestionario, incorporando las preguntas que valoran la atención en Bloque Quirúrgico (preguntas 1 a 6). Se mantiene las 3 preguntas incorporadas al final de la encuesta, desde 2020.

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 ¿Cómo calificaría la **información** sanitaria facilitada por los profesionales **antes** de la intervención?
Si experimentó o sintió **ansiedad** durante el proceso: ¿Cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a bajar su ansiedad?
- 2
- 3 Si experimentó **dolor**, ¿cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a controlar el dolor?
- 4 ¿Considera que se ha dado una **solución adecuada** a los problemas de salud que les ha planteado?
- 5 ¿Cómo calificaría la **información** sanitaria facilitada por los profesionales **después** de la intervención?
- 6 ¿Cómo valora la **confortabilidad** dentro del quirófano?
- 7 ¿Considera que se ha respetado su **intimidad** durante su estancia en el Hospital?
- 8 ¿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?

- 9 ¿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**)
- 10 ¿Cómo calificaría la **información sanitaria** que le facilitó durante su estancia?
- 11 ¿Cómo valora la información recogida en el **Informe de alta**?
- 12 ¿Se ha sentido **partícipe en su tratamiento**?
- 13 ¿Cómo calificaría el **régimen de visita** a los pacientes?
- 14 ¿Cómo valora su **confianza en el especialista** que le ha tratado?
- 15 En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus **necesidades espirituales** cubiertas?
- 16 ¿Cómo valora el **confort** de la habitación?
- 17 ¿Cómo valora la **limpieza** de las instalaciones?
- 18 ¿Cómo valora la **iluminación** de las instalaciones?
- 19 ¿Cómo valora la distribución de los **carteles** indicativos?
- 20 ¿Cómo valora las **instalaciones** en general?
- 21 ¿Qué opinión le merece el **ambiente**? (ausencia de ruido, tranquilidad)
- 22 ¿Cuál es su opinión sobre la **comida**?
- 23 ¿Cree que el personal que le atendió estaba **identificado** correctamente?
- 24 ¿El personal que le atiende va correctamente **uniformado** y su imagen y aspecto es el adecuado?
- 25 En cuanto al personal **médico**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 26 Personal **Médico**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 27 Personal **Médico**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?



- 28 En cuanto al personal de **enfermería**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 29 Personal de **Enfermería**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 30 Personal de **Enfermería**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?
- 31 En cuanto a los **auxiliares de enfermería**, ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?
- 32 Auxiliares de **Enfermería**: ¿Y la **amabilidad y respeto** con el que le ha tratado?
- 33 **Auxiliares de Enfermería**: ¿Y la **preparación y profesionalidad** con la que le ha atendido?
- 34 En cuanto al personal **administrativo**, ¿cómo ha sido la **disposición o actitud** para atenderle?
- 35 ¿Cómo valora su **Satisfacción global** con la atención sanitaria recibida?
- 36 Si tuviera que **recomendar** el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está

D. ¿Le gustaría aportar algún comentario más?

E. Nuevas preguntas

- 37 Por último, ¿podría usted sugerirnos alguna medida que pudiéramos realizar en el hospital para hacer más humana su asistencia?
- 38 Durante este periodo de pandemia en el que nos encontramos, ¿considera que se han tomado las medidas adecuadas en el centro para protegerle de un posible contagio por la Covid-19?
- 39 ¿Han sido resueltas sus necesidades por parte del centro durante este periodo de pandemia?

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 que los usuarios hacen al respecto.

A. Lo más positivo:

La satisfacción global y la recomendación a otras personas alcanzan el **98,54%**.

De los 36 ítems, 34 superan el 95% de satisfacción. Los porcentajes de satisfacción se mantienen sin cambios importantes, excepto en dos de ellos que se comentarán en el siguiente apartado.

Los 10 ítems que evalúan a los profesionales (disposición, amabilidad, respeto y preparación profesional), alcanzaron valoraciones entre 97,07% y el 100% de satisfacción.





B. Oportunidades de mejora:

Como se ha comentado en el apartado anterior, sólo existen 2 ítems por debajo del 90% de satisfacción y coinciden con los peor valorados del año pasado, aunque este año han empeorado de manera significativa. Los comentamos a continuación.

a) El régimen de visita a los pacientes: Se detallan los comentarios aportados.

ID 13: ¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes? Satisfacción: 84,10%. Disminuye respecto a 2020: 8%	
Muy poco o poco satisfecho:	Tipo de Hospitalización
Me vi sola, medio sedada y sin poder valerme por mi misma ni para llamar. (Muy poco satisfecho)	Quirúrgica
No dejaron quedarse a mi marido y la verdad es que lo pasé bastante mal. (Muy poco satisfecho)	Quirúrgica
No tuve a ningún familiar, y eso fue muy duro. Me dejaban el pijama y me lo tenía que poner yo sola. (Muy poco satisfecho)	Quirúrgica
Solo pude estar acompañada por mi marido una hora tras la operación. En la planta no pudo entrar nadie, entendiendo que con el covid hay que tomar medidas pero no veo bien que una paciente se le deje sola tras pasar por quirófano. (Muy poco satisfecho)	Quirúrgica
Pero bueno dada las circunstancias, se entiende. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
Muy estrictos. Me pongo muy nervioso si estoy solo y a mi madre le limitaban mucho el salir y entrar. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
No dejaron a nadie conmigo. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
Dejan estar acompañada antes de entrar a quirófano, y la noche tras la operación, que es cuando realmente un paciente necesita más a una persona de confianza, no lo permiten. Eso me pareció mal. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
Demasiados estrictos. Me parece bien que con el covid se implanten medidas para evitar contagios, pero deberían adaptarse también a las circunstancias de cada familia. (Poco satisfecho)	Médica
Solo pude estar acompañada por mi madre un par de horas tras la operación. El resto del tiempo sola. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
No pude estar con mi familia. (Poco satisfecho)	Quirúrgica
Me hubiera gustado que se hubiera quedado mi marido, pero entiendo las circunstancias. (Aceptable)	Quirúrgica
Entiendo que con el covid está todo más limitado, pero como realmente me sentía bastante bien, el que no pudiera estar acompañada tampoco fue algo que me afectara en demasía. (Aceptable)	Quirúrgica
Sin visitas, pero bien atendida. (Aceptable)	Quirúrgica
Solo estuve acompañado por mi mujer una hora en el postoperatorio, pero los dos días en planta por las restricciones estuve solo. (Aceptable)	Quirúrgica
Satisfecho o muy satisfecho:	Tipo de Hospitalización
Dejaron que mi mujer estuviera conmigo. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Pudo estar mi mujer todos los días, pero el sillón del acompañante es muy incómodo, y ella necesitaba salir a tomar un café y respirar un poco y a veces en la puerta le ponían trabas. (Muy satisfecho)	Médica
Solo dos familiares (mis dos hijas se turnaron, una por la mañana y la otra por la noche). (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Yo me quedé en todo momento con mi padre porque es totalmente dependiente. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Como era solo una noche, no fue necesario que nadie se quedara. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Como fui la última en salir de quirófano dejaron a mi marido que me acompañara toda la noche. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Se quedó mi marido. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Estuvo mi madre conmigo. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
Mi hijo tiene 7 años, yo lo acompañé en todo momento. (Muy satisfecho)	Quirúrgica
A mi mujer la dejaron quedarse, pero no se quedó porque operaban al día siguiente a mi hija. (Satisfecho)	Quirúrgica
Mas limitado por el covid, pero es comprensible. (Satisfecho)	Quirúrgica



Me acompañó mi esposa. (Satisfecho)	Quirúrgica
Teníamos que cumplir unos requisitos los familiares de permanencia mínima de 8 horas, no dejaban entrar y salir cuando quisieras, que fue algo muy comprensible por el tema de la pandemia. (Satisfecho)	Quirúrgica
Dejaron pasar a mi marido un par de horas tras el quirófano y la noche la pasé sola porque tampoco me encontraba necesitada de compañía. (Satisfecho)	Quirúrgica

b) La comida que ha empeorado significativamente respecto a 2020 (2020: 92,53%; 2019: 71,70%).

Se detallan los comentarios aportados.

ID 22	¿Cuál es su opinión sobre la comida ? Satisfacción: 78,31%. Disminuye respeto a 2020: 14,2%
-------	---

Muy poco satisfecho:
Malísima. Es la única queja que tengo. (Muy poco satisfecho)
Mi hijo no podía comer, solo líquidos. Pero a mi me pasaban la comida y estaba muy buena. (Muy satisfecho)
De baja calidad y sin control cuando el paciente necesita dieta sin sal, sin azúcar... (Muy poco satisfecho)
Le dieron tan solo un zumo tras la operación y a la mañana siguiente una infusión para el desayuno. No le dieron nada sólido tras llevarse en ayunas todo el día anterior. Me pareció fatal. Lo primero que hice nada más salir a la calle fue llevarlo a desayunar. (Muy poco satisfecho)
Poca variedad, siempre lo mismo y poco apetecible. (Muy poco satisfecho)
Fue solo el desayuno. (Muy satisfecho) (3 comentarios)
Poco satisfecho:
De baja calidad. Muy mejorable. (Poco satisfecho)
Es mejorable. (Poco satisfecho)
Típica comida de hospital. (Poco satisfecho)
La comida era malísima, no me gustaba nada. (Poco satisfecho)
La comida no era buena. (Poco satisfecho)
No me gustó la comida. (Poco satisfecho)
Muy poco satisfecho con la comida. (Poco satisfecho)
No le gustaba mucho, es un aspecto a mejorar. (Poco satisfecho)
Dije que era alérgica al marisco y me pusieron arroz con marisco. (Poco satisfecho)
Estoy acostumbrado a la comida que me hace mi mujer, y la de allí era todo sin sal, arroz y pescado cocido... (Poco satisfecho)
Soy rarillo para las comidas y no me apetecía mucho lo que traían. (Poco satisfecho)
Yo tenía que hacer una dieta, y me pusieron comida normal. (Poco satisfecho)
Aceptable (se valora como no satisfecho):
Es como la de todos los hospitales. (Aceptable)
Estaba regular. (Aceptable)
Normalita. (Aceptable)
Típica comida de hospital. (Aceptable)
No me gusta comer mucho, era la típica comida de hospital. (Aceptable)
Soy delicadilla para las comidas, pero bueno, se podía comer. (Aceptable)



Las comidas no le gustaban mucho, decía que no eran buenas. (Aceptable)
A él le gustaba poco, pero estaba buena. (Aceptable)
Regular, tiene variedad, pero como la de casa no es. (Aceptable)
Con el paso de los días te aburres de siempre lo mismo. (Aceptable)
Es muy delicada para comer y comió poco de lo que le ponían pero es verdad que solicitamos que le dieran una diete líquida, sin sólidos y nunca hicieron nada por cumplir nuestra solicitud. (Aceptable)
No veo bien que no pongan agua en el almuerzo y la cena, ya que no podíamos salir a comprar. (Aceptable)
Solo desayuné. (Aceptable)
Soy muy delicada para las comidas, de todos modos solo tuve desayuno, y el café es verdad que estaba algo frío. (Aceptable)

C. Nuevas Preguntas:

ID 37	Por último, ¿podría usted sugerirnos alguna medida que pudiéramos realizar en el hospital para hacer más humana su asistencia?	Si	26 (12.68 %)
		No	179 (87.32 %)

Ampliar personal:	Deberían ampliar personal para que las listas de espera se puedan agilizar.
	Deberían de ampliar personal, ya que las listas de espera son interminables.
	Deberían ampliar personal para que los profesionales que allí trabajan no estén tan sobrecargados de trabajo.
	Deberían de ampliar personal porque todavía me falta una cita y no me han llamado para verme.
	Mi nombre es Carmen Mateo Velasco, la esposa del paciente. Con él todo ha sido magnífico pero yo quiero expresar mi malestar con vosotros. Llevo esperando desde primeros de año con un desprendimiento de retina, no me llamáis, las pruebas de anestesia ya han caducado. También estoy esperando una operación de rodilla desde hace 3 años, cosa que también está pendiente ya que tengo problemas cardíacos y no me ve el cardiólogo. Deberían de ampliar personal.
Citas:	Mayor apoyo por parte del personal auxiliar. Me vi sin familia y sin poder valerme por mi misma. Me dejaron allí el pijama, y que me las apañara como pudiera.
	Deberían de agilizar las listas de espera. Entiendo la situación que tenemos pero algo habrá que hacer. Me hice una resonancia de la espalda hace un mes y todavía no he tenido ninguna respuesta.
	Deberían de controlar más las revisiones a los pacientes.
	Las listas de espera las deberían de mejorar, todavía no me ha visto el especialista. Hace más de cuatro meses que me operé.
Acompañamiento:	Mejorar la gestión de las citas para quirófano, que hay familias que tienen que organizarse por sus circunstancias particulares.
	Dejan estar acompañada antes de entrar a quirófano, y la noche tras la operación, que es cuando realmente un paciente necesita más a una persona de confianza cerca no lo permiten. Eso me pareció mal.
	Dependiendo de la gravedad de las situaciones, permitir acompañante con el paciente. Me vi media hora desatendida por estar sola.
	Permitir acompañante y/o frecuencia de visitas de auxiliares mayor.
Trato:	Permitir el acompañamiento del paciente en casos de operaciones o situaciones sanitarias más graves, el paciente se siente solo en esos casos.
	Que empaticen más con el paciente.
	Tienen que mirar más por los intereses de los pacientes. Se pasa mal en estas circunstancias.



	En la tercera planta, y era algo que comentábamos los familiares de los pacientes que allí estábamos, el trato personal del 50% de los auxiliares que allí estaban, dejaba mucho que desear, con malos modos, respondiendo mal. Trato decepcionante.
Coordinación:	Lo único que quiero aportar es que tienen que tener más comunicación entre los sanitarios. En mi caso concreto el anestesta me había dejado en el centro para calmar el dolor y el cirujano se creía que yo estaba en mi casa.
	Por favor mirar bien el ordenador y asegurarse de que la persona esté viva. Murió allí con vosotros y seguís llamando para sus temas pendientes.
Habitación:	Estaría bien que las habitaciones no fueran tan pequeñas y además compartidas.
	Todo ha estado correcto, pero si tenéis habitaciones libres, por favor ocuparlas para que estemos solos en las habitaciones y no tengamos que estar 5 días con mascarilla.
Instalaciones:	Es incómodo donde esperan los familiares para ser informados tras la salida de quirófano. Mi mujer dice que no se enteraba de nada porque estaban pegadas al bar.
Desacuerdo con alta:	Lo único que veo mal es que tras una operación de estas características me den el alta tan pronto. Yo marché a mi casa sangrando y sin saber cómo actuar.
Comida:	La comida debería de mejorar, no es agradable.
Recurso no ofertado:	Ofrecer una silla para poder moverme al alta. Tuve que esperar a mi marido en la puerta a pie parado sin poder.
En positivo:	Seguir trabajando como hasta ahora.

ID 38	Durante este periodo de pandemia en el que nos encontramos, ¿considera que se han tomado las medidas adecuadas en el centro para protegerle de un posible contagio por la Covid-19?	Si	205 (100%)
		No	0 (0 %)

Comentarios aportados:

Deben dejar a los acompañantes tener una poca de libertad para salir del hospital y poder despejarse un rato, descansar de estar todo el día con la mascarilla puesta. (Hospitalización Médica)
Demasiados estrictos. Me parece bien que con el Covid se implanten medidas para evitar contagios, pero deberían adaptarse también a las circunstancias de cada familia. (Hospitalización Médica)
Demasiado estrictos con no permitir acompañamiento tras pasar por quirófano. (Hospitalización Quirúrgica)
Teníamos que cumplir unos requisitos los familiares de permanencia mínima de 8 horas, no dejaban entrar y salir cuando quisieras, que fue algo muy comprensible por el tema de la pandemia. (Hospitalización Quirúrgica)

ID 39	¿Han sido resueltas sus necesidades por parte del centro durante este periodo de pandemia?	Sí	199 (97.07 %)
		No	3 (1.46 %)
		No procede	3 (1.46 %)

Comentarios aportados:

Contesta: No. El día 29 de junio volví a pasar por quirófano ya que el catéter se calcificó por no quitármelo cuando debían por problema con las citas, que me llamaron un mes más tarde de cuando debían haberlo hecho. Ahora estoy esperando ya que dijo la cirujana que a los 15 días tendría cita para quitarme el que me han puesto por segunda vez, y he llamado para reclamar la cita y de momento no me dicen ni hora ni nada. La atención sanitaria es muy buena, pero si las citas no se cumplen, pues no sirve para nada. (Hospitalización Quirúrgica)
Contesta: No. La atención sanitaria es sobresaliente, pero en relación a una cita para quirófano que estamos esperando para mi madre, no estamos nada contentos. En enero se hizo la prueba preoperatoria, y ya le ha caducado. En junio se la ha vuelto a hacer, y les digo que me solucionen la cita, que por mi situación con mi padre tiene que venir un hermano que vive fuera y me dicen que ellos no

pueden solucionarlo, que no saben cuándo llamaran, que hay muchos retrasos con las citas...
(Hospitalización Quirúrgica)

Contesta: No. Sigo con el mismo problema. (Hospitalización Quirúrgica)

Contesta: Sí. Demasiados estrictos. Me parece bien que con el Covid se implanten medidas para evitar contagios, pero deberían adaptarse también a las circunstancias de cada familia. (Hospitalización Médica)

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. El ítem peor valorado en la gran mayoría de servicios es el régimen de visita a los pacientes. . (Ver anexo 2).

V. Anexos

Anexo 1. Tabla global

Anexo 2. Resultados por servicios

Anexo 3: Comentarios originales a todas las preguntas. (Anexado aparte: “Resultados encuestas a pacientes 2021 con comentarios”)

Anexo 1. Tabla global (parte 1)

ID	HOSPITALIZACIÓN 2021 (1) Preguntas	Muy poco satisfecho		Poco satisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		SATISFECHOS 2021			Intervalo confianza		SATISFECHOS 2020			ID 2020
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n total	Inferior	Superior	n	%	n total	
1	¿Cómo calificaría la información sanitaria facilitada por los profesionales antes de la intervención?	0	0%	0	0%	0	0%	13	8,55%	139	91,45%	152	100%+	152	99,99	99,99	98	98.00%	100	5*
2	Si experimentó o sintió ansiedad durante el proceso: ¿Cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a bajar su ansiedad?	0	0%	0	0%	0	0%	12	13,48%	77	86,52%	89	100%+	89	99,99	99,99	93	97.89%	95	3*
3	Si experimentó dolor , ¿cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a controlar el dolor?	0	0%	0	0%	0	0%	12	9,76%	111	90,24%	123	100%	123	99,99	99,99	100	100%	100	4*
4	¿Considera que se ha dado una solución adecuada a los problemas de salud que les ha planteado?	2	1,65%	1	0,83%	0	0%	0	0%	118	97,52%	118	97,52%	121	94,75	99,99	88	96.70%	91	8*
5	¿Cómo calificaría la información sanitaria facilitada por los profesionales después de la intervención?	0	0%	0	0%	0	0%	16	10,53%	136	89,47%	152	100%+	152	99,99	99,99	97	97.00%	100	6*
6	¿Cómo valora la confortabilidad dentro del quirófano?	0	0%	0	0%	0	0%	18	11,84%	134	88,16%	152	100%	152	99,99	99,99	100	100%	100	9*
7	¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital?	0	0%	0	0%	0	0%	16	7,80%	189	92,20%	205	100%	205	99,99	99,99	192	100%	192	1
8	¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	0	0%	0	0%	0	0%	13	6,34%	192	93,66%	205	100%	205	99,99	99,99	192	100%	192	2

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	HOSPITALIZACIÓN 2021 (2) Preguntas	Muy poco satisfecho		Poco satisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		SATISFECHOS 2021			Intervalo confianza		SATISFECHOS 2020			ID 2020
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n total	Inferior	Superior	n	%	n total	
9	¿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)	0	0%	0	0%	0	0%	13	6,88%	176	93,12%	189	100%	189	99,99	99,99	173	99.43%	174	3
10	¿Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?	0	0%	0	0%	1	0,49%	11	5,37%	193	94,15%	204	99,51%	205	98,56	99,99	190	98.96%	192	4
11	¿Cómo valora la información recogida en el Informe de alta ?	0	0%	0	0%	5	2,45%	18	8,82%	181	88,73%	199	97,55%	204	95,43	99,67	187	98.42%	190	5
12	¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento ?	0	0%	0	0%	1	0,49%	18	8,82%	185	90,69%	203	99,51%	204	98,55	99,99	186	99.47%	187	6
13	¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes?	4	2,05%	7	3,59%	20	10,26%	56	28,72%	108	55,38%	164	84,10%	195	78,97	89,23	139	92.05%	151	7
14	¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	0	0%	0	0%	0	0%	18	8,78%	187	91,22%	205	100%	205	99,99	99,99	191	99.48%	192	8
15	En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus necesidades espirituales cubiertas?	0	0%	0	0%	0	0%	15	24,59%	46	75,41%	61	100%	61	99,99	99,99	76	100%	76	9
16	¿Cómo valora el confort de la habitación?	1	0,49%	0	0%	3	1,46%	28	13,66%	173	84,39%	201	98,05%	205	96,16	99,94	192	100%	192	10
17	¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?	0	0%	3	1,46%	1	0,49%	24	11,71%	177	86,34%	201	98,05%	205	96,16	99,94	191	99.48%	192	11
18	¿Cómo valora la iluminación de las instalaciones?	0	0%	0	0%	0	0%	26	12,68%	179	87,32%	205	100%	205	99,99	99,99	192	100%	192	12
19	¿Cómo valora la distribución de los carteles indicativos?	0	0%	0	0%	1	0,50%	31	15,35%	170	84,16%	201	99,50%	202	98,54	99,99	190	99.48%	191	13
20	¿Cómo valora las instalaciones en general?	1	0,49%	0	0%	0	0%	22	10,73%	182	88,78%	204	99,51%	205	98,56	99,99	192	100%	192	14
21	¿Qué opinión le merece el ambiente ? (ausencia de ruido, tranquilidad)	0	0%	1	0,49%	0	0%	21	10,24%	183	89,27%	204	99,51%	205	98,56	99,99	192	100%	192	15
22	¿Cuál es su opinión sobre la comida ?	4	2,12%	12	6,35%	25	13,23%	60	31,75%	88	46,56%	148	78,31%	189	72,43	84,18	161	92.53%	174	16

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 3)

ID	HOSPITALIZACIÓN 2021 (3) Preguntas	Muy poco satisfecho		Poco satisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		SATISFECHOS 2021			Intervalo confianza		SATISFECHOS 2020			ID 2020
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n total	Inferior	Superior	n	%	n total	
23	¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	1	0,49%	0	0%	0	0%	0	0%	203	99,51%	203	99,51%	204	98,55	99,99	192	100%	192	17
24	¿El personal que le atiende va correctamente uniformado y su imagen y aspecto es el adecuado?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	205	100%	205	100%	205	99,99	99,99	192	100%	192	18
25	En cuanto al personal médico , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0%	0	0%	0	0%	7	3,41%	198	96,59%	205	100%+	205	99,99	99,99	190	98,96%	192	19
26	Personal Médico : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0%	0	0%	0	0%	7	3,41%	198	96,59%	205	100%+	205	99,99	99,99	190	98,96%	192	20
27	Personal Médico : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	0	0%	0	0%	0	0%	6	2,93%	199	97,07%	205	100%+	205	99,99	99,99	190	98,96%	192	21
28	En cuanto al personal de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0%	1	0,49%	1	0,49%	8	3,90%	195	95,12%	203	99,02%	205	97,68	99,99	191	99,48%	192	22
29	Personal de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0%	0	0%	1	0,49%	7	3,41%	197	96,10%	204	99,51%	205	98,56	99,99	192	100%	192	23
30	Personal de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	0	0%	1	0,49%	2	0,98%	7	3,41%	195	95,12%	202	98,54%	205	96,89	99,99	192	100%	192	24
31	En cuanto a los auxiliares de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	0	0%	2	0,98%	3	1,46%	7	3,41%	193	94,15%	200	97,56%	205	95,45	99,67	191	99,48%	192	25
32	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	0	0%	2	0,98%	0	0%	8	3,90%	195	95,12%	203	99,02%	205	97,68	99,99	192	100%	192	26
33	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	0	0%	2	0,98%	1	0,49%	9	4,39%	193	94,15%	202	98,54%	205	96,89	99,99	192	100%	192	27
34	En cuanto al personal administrativo , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	3	1,46%	0	0%	3	1,46%	23	11,22%	176	85,85%	199	97,07%	205	94,77	99,38	189	98,44%	192	28
35	¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	1	0,49%	1	0,49%	1	0,49%	10	4,88%	192	93,66%	202	98,54%	205	96,89	99,99	192	100%	192	29
36	Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	1	0,49%	1	0,49%	1	0,49%	9	4,39%	193	94,15%	202	98,54%	205	96,89	99,99	191	99,48%	192	30

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)

ID	HOSPITALIZACIÓN 2021. Por servicios (1) Preguntas	Cirugía General			Traumatología			Ginecología			Urología			Otorrinolaring.			Medicina Interna			UCI			SATISFECHOS 2021			ID 2020
		Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	n	%	n total	
1	¿Cómo calificaría la información sanitaria facilitada por los profesionales antes de la intervención ?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12							152	100%	152	
2	Si experimentó o sintió ansiedad durante el proceso: ¿Cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a bajar su ansiedad ?	13	100%	13	30	100%	30	15	100%	15	19	100%	19	12	100%	12							89	100%	89	
3	Si experimentó dolor, ¿cómo valora la atención de los profesionales para ayudarle a controlar el dolor ?	30	100%	30	35	100%	35	17	100%	17	30	100%	30	11	100%	11							123	100%	123	
4	¿Considera que se ha dado una solución adecuada a los problemas de salud que les ha planteado?	33	100%	33	14	93,3%	15	32	97,0%	33	32	97,0%	33	11	91,7%	12							118	97,52%	121	
5	¿Cómo calificaría la información sanitaria facilitada por los profesionales después de la intervención ?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12							152	100%	152	
6	¿Cómo valora la confortabilidad dentro del quirófano ?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12							152	100%	152	
7	¿Considera que se ha respetado su intimidad durante su estancia en el Hospital?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	1
8	¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de los datos personales y clínicos?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	2

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%

Anexo 2. Tabla por Servicios (parte 2)

ID	HOSPITALIZACIÓN 2021. Por servicios (2) Preguntas	Cirugía General			Traumatología			Ginecología			Urología			Otorrinolaring.			Medicina Interna			UCI			SATISFECHOS 2021			ID 2020
		Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	n	%	n total	
9	¿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)	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	22	100%	22	15	100%	15	189	100%	189	3
10	¿Cómo calificaría la información sanitaria que le facilitó durante su estancia?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	204	99,51%	205	4
11	¿Cómo valora la información recogida en el Informe de alta ?	35	100%	35	32	91,4%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	16	94,1%	17	199	97,55%	204	5
12	¿Se ha sentido partícipe en su tratamiento ?	35	100%	35	34	97,1%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	17	100%	17	203	99,51%	204	6
13	¿Cómo calificaría el régimen de visita a los pacientes?	29	85,3%	34	33	100%	33	22	62,9%	35	29	82,9%	35	5	100%	5	32	91,4%	35	14	77,8%	18	164	84,10%	195	7
14	¿Cómo valora su confianza en el especialista que le ha tratado?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	8
15	En caso de haberlo solicitado, ¿ha visto sus necesidades espirituales cubiertas?	9	100%	9	9	100%	9	11	100%	11	9	100%	9				5	100%	5	18	100%	18	61	100%	61	9
16	¿Cómo valora el confort de la habitación?	35	100%	35	32	91,4%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	201	98,05%	205	10
17	¿Cómo valora la limpieza de las instalaciones?	35	100%	35	33	94,3%	35	34	97,1%	35	34	97,1%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	201	98,05%	205	11
18	¿Cómo valora la iluminación de las instalaciones?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	12
19	¿Cómo valora la distribución de los carteles indicativos?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	11	91,7%	12	33	100%	33	17	100%	17	201	99,50%	202	13
20	¿Cómo valora las instalaciones en general?	35	100%	35	34	97,1%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	204	99,51%	205	14
21	¿Qué opinión le merece el ambiente ? (ausencia de ruido, tranquilidad)	35	100%	35	34	97,1%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	204	99,51%	205	15

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%

Anexo 2. Tabla por Servicios (parte 3)

ID	Preguntas	Cirugía General			Traumatología			Ginecología			Urología			Otorrinolaring.			Medicina Interna			UCI			SATISFECHOS 2021			ID 2020
		Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	Sati sf	% Satisf	N	n	%	n total	
22	¿Cree que el personal que le atendió estaba identificado correctamente?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	34	100%	34	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	203	99,51%	204	17
23	¿El personal que le atiende va correctamente uniformado y su imagen y aspecto es el adecuado?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	18
24	En cuanto al personal médico , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	19
25	Personal Médico : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	20
26	Personal Médico : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	205	100%	205	21
27	En cuanto al personal de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	35	100%	35	35	100%	35	33	94,3%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	203	99,02%	205	22
28	Personal de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100%	35	35	100%	35	34	97,1%	35	35	100%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	204	99,51%	205	23
29	Personal de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100%	35	35	100%	35	33	94,3%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	202	98,54%	205	24
30	En cuanto a los auxiliares de enfermería , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	35	100%	35	35	100%	35	31	88,6%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	200	97,56%	205	25
31	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la amabilidad y respeto con el que le ha tratado?	35	100%	35	35	100%	35	34	97,1%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	203	99,02%	205	26
32	Auxiliares de Enfermería : ¿Y la preparación y profesionalidad con la que le ha atendido?	35	100%	35	35	100%	35	33	94,3%	35	35	100%	35	12	100%	12	34	97,1%	35	18	100%	18	202	98,54%	205	27
33	En cuanto al personal administrativo , ¿cómo ha sido la disposición o actitud para atenderle?	35	100%	35	32	91,4%	35	35	100%	35	33	94,3%	35	11	91,7%	12	35	100%	35	18	100%	18	199	97,07%	205	28
34	¿Cómo valora su Satisfacción global con la atención sanitaria recibida?	34	97,1%	35	35	100%	35	34	97,1%	35	34	97,1%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	202	98,54%	205	29
35	Si tuviera que recomendar el hospital a un familiar o amigo, diría usted que está	35	100%	35	34	97,1%	35	34	97,1%	35	34	97,1%	35	12	100%	12	35	100%	35	18	100%	18	202	98,54%	205	30

	≥95%
	<95-≥90%
	<90-≥85%
	<85%