



Estudio de Satisfacción de Pacientes de Urgencias

Hospital Virgen del Puerto
(Plaza de Asencia)

2º semestre 2006
(Julio - Diciembre)

ELABORACIÓN:



Praza de Vigo, 1 - 1º D
15706 - Santiago de Compostela (Galicia)
Tfno/Fax: 981-59.29.85
info@fba-consulting.com
<http://www.fba-consulting.com>

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE URGENCIAS SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD – HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO (PLASENCIA)

Índice

Índice.....	2
0. Descripción del informe	3
1. Ficha técnica	7
2. Sumario de resultados.....	12
Resumen ejecutivo	12
Tablas más importantes	17
3. Indicadores de calidad percibida	21
4. Índice de prioridad	24
5. Análisis de secciones	27
6. Tablas resumen de satisfacción.....	28
6.1. Tabla de satisfacción, con porcentaje de error	28
6.2. Intervalos de confianza al 95%.....	30
6.3. Comparación con la satisfacción del informe previo	32
6.4. Diferencias con respecto a la media ponderada del SES (12 hospitales)	34
6.5. Diferencias con respecto a la media de FBA (49 hospitales)	36
6.6. Diferencias con respecto a la media de FBA públicos	38
6.8. Estudio de satisfacción por turnos	40
7. Estudio de correlaciones.....	42
Correlaciones no paramétricas	42
8. Análisis individualizado por pregunta	45
9. Estudio demográfico de los encuestados	78
10. Comentarios escritos de los encuestados.....	84

0. Descripción del informe

El objetivo principal de este informe es resaltar y dar a conocer las áreas prioritarias para aumentar la satisfacción de los pacientes de urgencias (**índice de prioridad**). También tiene como objetivo dar a conocer el impacto ante los ojos de los usuarios, de acciones llevadas a cabo para mejorar aspectos concretos (**evolución**). Y por último, se ofrece también una comparativa de la situación del hospital con respecto a los de su propio grupo y con los de la base de datos de FBA Consulting (**benchmarking**).

El presente informe presenta diversas secciones con tablas y gráficas, utilizando en cada momento la que proporciona una mayor claridad y cantidad de información. Es importante tener en cuenta los siguientes factores:

- Todas las puntuaciones son sobre 100 puntos, excepto cuando se señale lo contrario (en aquellas preguntas sobre tiempo de espera –en minutos- o estancia en el servicio – en horas-). Se ha transformado, por tanto, la encuesta de una escala de 1-5 a una escala de 0-100. Así el 1 (muy mal) equivale en la nueva escala a 0. El 2 (mal) equivale a 25. El 3 (normal) es equivalente a una puntuación de 50. Un 4 (bien) es 75 en la escala 0-100, mientras que el 5 (muy bien) es un 100.
- El informe está concebido para resaltar áreas de mejora del hospital. Es por eso que se le ofrece más importancia a secciones como el índice de prioridad.

El índice de prioridad.

La mayoría de los estudios de satisfacción de pacientes bien diseñados contienen una serie de “atributos” que en realidad son escalas de puntuación de una serie de preguntas (amabilidad, puntualidad, información, etc.). Por supuesto, algunos “atributos” son más importantes que otros. Y precisamente esto ha generado una controversia importante que ha estado vigente durante un largo tiempo en las empresas demoscópicas: Cómo conocer la “importancia” de los atributos usados en las encuestas de satisfacción de pacientes. Existen dos soluciones básicas:

- “La importancia manifestada”, determinada al preguntar directamente a los pacientes qué importante les parece cada cuestión,

- “La importancia derivada”, determinada al calcular la relación entre atributos y satisfacción.

Si se pregunta directamente por la importancia (“la importancia manifestada”) se añade un tamaño innecesario al cuestionario (lo que molesta a los que responden las encuestas, y lo hace más propicio a que no lo respondan), pudiendo además resultar muy confuso para los pacientes.

FBA Consulting favorece la solución de la importancia derivada. La importancia derivada descubrirá las preguntas que son más importantes para la satisfacción de los pacientes sin que éstos necesiten responder directamente por la importancia.

Para calcular la importancia derivada, se realiza, para cada hospital, un análisis de correlación de cada uno de los atributos sobre los que se encuesta (las preguntas de la encuesta) con preguntas indicadoras de la satisfacción global del paciente. Se utiliza como medida de la importancia de cada atributo (pregunta del cuestionario) el coeficiente de correlación de Spearman, al ser los datos de satisfacción no paramétricos. FBA Consulting obtiene la “importancia derivada” a partir de estos coeficientes.

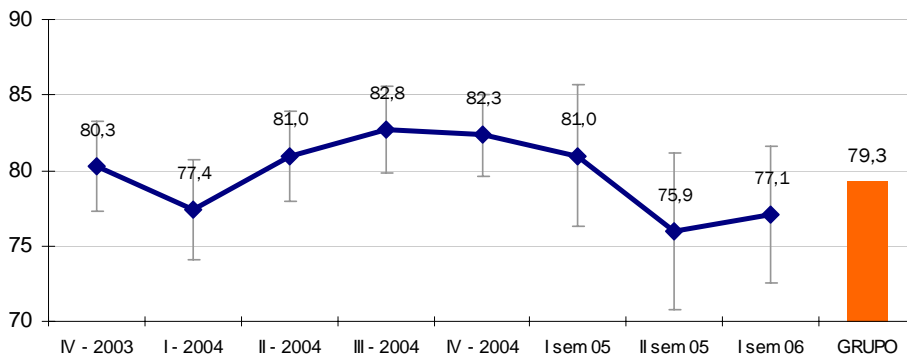
Con las importancias otorgadas por los pacientes a cada uno de los atributos por los que se preguntan (las cuestiones incluidas en la encuesta) más los resultados obtenidos en la satisfacciones, FBA Consulting calcula un **Índice de Prioridad**[®] para la gestión. El Índice de Prioridad es un ranking basado en las medias de las satisfacciones y de las correlaciones. En este índice cada atributo/pregunta de la encuesta es identificado como prioritario si la satisfacción de los pacientes con ese atributo es baja y si la correlación de ese atributo con la satisfacción global es alta. En resumen, el índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

Para obtener el índice de prioridad se combina la importancia derivada con la satisfacción obtenida, de forma que las preguntas consideradas más importantes para los pacientes y con menor satisfacción aparecen como las preguntas con valor de índice de prioridad más elevado.

Gráficas:

La gráfica de líneas

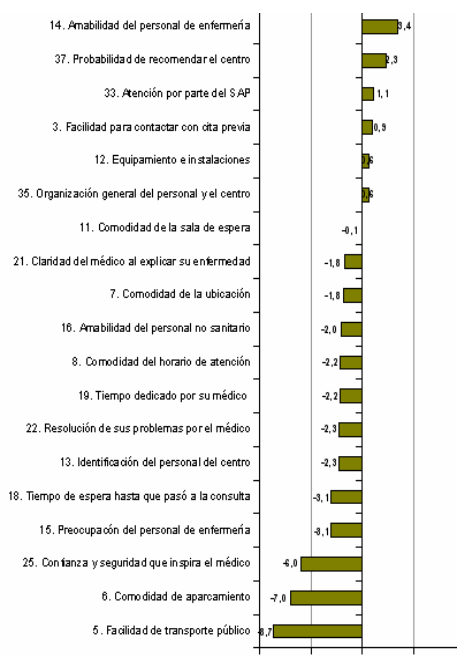
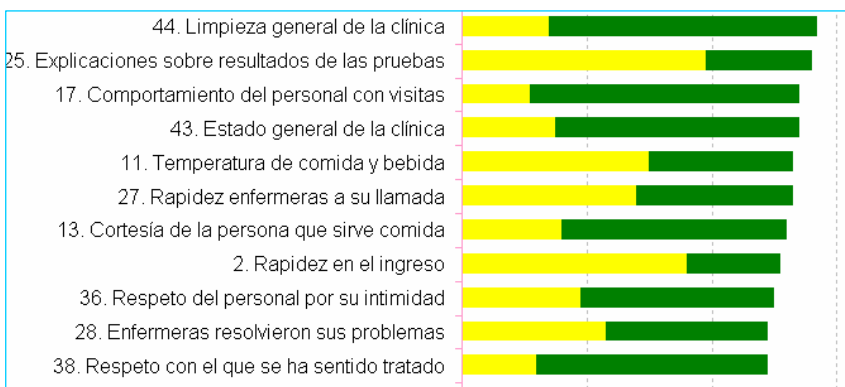
muestra la evolución a lo largo del tiempo de un ítem. Suele añadirse (como en la gráfica de la derecha), un benchmarking representado por una



columna a la derecha del gráfico. También se representan los márgenes de error para cada punto para identificar mejor los cambios significativos.

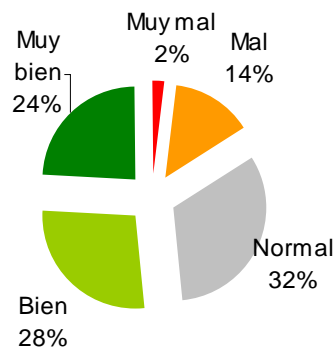
La gráfica de barras se utiliza

para la comparación no temporal de una serie de ítems semejantes. Esto suele ser una lista de preguntas. Puede ser simple (barras de un único color, reflejando un único resultado) o compuesta, como la del ejemplo, reflejando dos ó más ítems.



Una variedad de este tipo de gráficas de barras son los de gráficos de barras de diferencias: Se representa el hospital frente a un estándar, bien puede ser los datos de benchmarking o los datos del propio hospital del período anterior. **En el caso de compararse con la media del grupo SES, esta media es ponderada de forma que los hospitales con más urgencias contribuyen más a la satisfacción media del SES que los más pequeños.** Los datos positivos (es decir, cuando los resultados del hospital en este período son más elevados que los del estándar) se representan hacia la derecha de la línea "0", mientras que los datos negativos (valores inferiores) se representan a la izquierda.

Los **gráficos de tarta** se utilizan al representar porcentajes, es decir, cuando la suma de los diferentes componentes suma 100%. Se utilizan más frecuentemente en la sección de estudio demográfico.



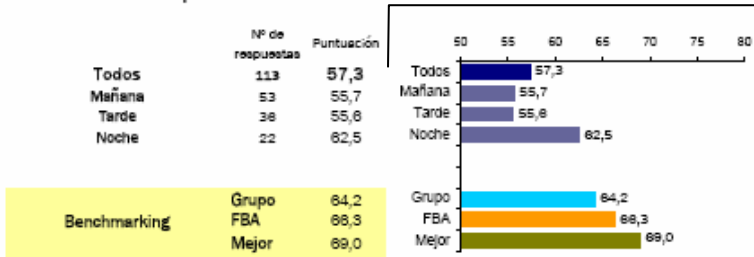
A lo largo de todo el informe “n” se refiere al número de casos individuales (ej. número de respuestas), mientras que “N” se refiere al agregado de resultados (ej. número de hospitales).

En la **sección 8**, análisis individualizado de las preguntas, se incluyen las siguientes partes:

2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión

Enunciado completo de la pregunta

a. Puntuaciones medias por turno

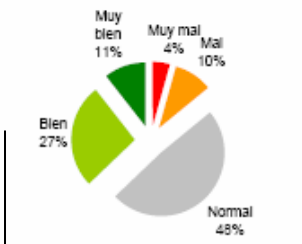


Satisfacciones medias:

- Información de satisfacciones medias por turno (mañana, tarde o noche)
- Información de datos de benchmarking: Con la media ponderada SES, con la media FBA y con el mejor del grupo

b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	5	4,4%
Mal	11	9,7%
Normal	55	48,7%
Bien	30	26,5%
Muy bien	12	10,6%



Distribución de respuestas para cada pregunta (en porcentaje y en número absoluto)

Gráficas de tarta mostrando la distribución de las respuestas para la pregunta

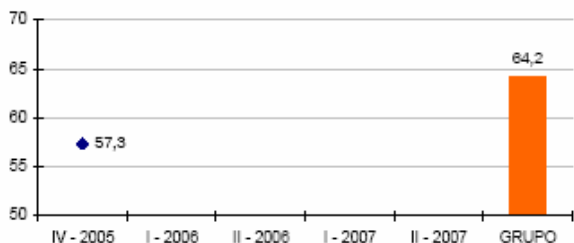
c. Índice de prioridad. Correlaciones

Índice de prioridad: 14 de 28 preguntas
Correlaciones: 0,34

Nivel **MEDIO**
Nivel **BAJO**

Información sobre el índice de prioridad (indicando el orden de la pregunta y el nivel) y sobre la correlación (indicando correlación con un máximo de 1 y el nivel). Los niveles son “alto”, “medio” o “bajo”

d. Evolución de la satisfacción



Diferencia con respecto al informe previo: -7,7 Cambio significativo: **Sí**
Diferencia con respecto al año anterior: -5,3 Cambio significativo: No

Información sobre los cambios producidos con respecto a informes previos e indicación sobre la significación de dichos cambios

1. Ficha técnica

1. Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias del hospital, así como la obtención de prioridades para la gestión, evolución de las percepciones y comparación con otros centros sanitarios.

2. Metodología

2.1. Universo

Pacientes que acudieron al servicio de urgencias entre Julio y Diciembre de 2006 ambos incluidos, con las siguientes características:

- Pacientes que NO ingresaron en planta
- Pacientes cuya alta del hospital no hubiera sido óbito ni alta voluntaria.

2.2 Características de la muestra

La muestra seleccionada lo constituye los 580 pacientes a quienes se enviaron cartas con encuestas. Se recibieron 148 respuestas dentro de plazo y 6 cartas devueltas, lo que supone una tasa de respuesta del 25,8 %. El margen de error de una variable, con confianza estadística del 95%, se sitúa en el 4,1 %.

2.3. Fecha de realización

Las cartas se enviaron la semana posterior a la fecha del alta, de tal forma que el recuerdo era todavía reciente. El período de recogida de respuestas se extendió hasta el 8 de febrero de 2007, y el análisis y generación de informes se realizó en Febrero de 2007.

2.4. Procedimiento de muestreo

La selección de los pacientes a enviar semanalmente era aleatoria según los listados proporcionados por el propio hospital.

3. Instrumento de Recogida de Información

Instrumento de recogida validado, consistente en un cuestionario estructurado y filtrado con 33 preguntas específicas, y 11 generales. También se incluyeron espacios abiertos a comentarios y una pregunta abierta de recomendación general.

Las encuestas se enviaron con papelería oficial del SES y junto con una carta firmada por el director gerente del Servicio Extremeño de Salud, D. Francisco Manuel García Peña mediante correo y acompañado de un sobre prefranqueado. Se habilitó un apartado de franqueo en destino en Mérida.

4. Análisis de resultados

Análisis univariada de todas aquellas cuestiones incluidas en la encuesta. Análisis de correlaciones.

5. Cálculo del error

Para el cálculo del error de cada pregunta se aplica la desviación estándar y considerando un nivel de confianza del 95%. La fórmula utilizada es:

$$\text{Error obtenido} = \sqrt{\frac{DE^2 * 1,96^2 * (TM-N)}{(TM - 1) * N}}$$

donde:

- o TM es el tamaño muestral de los pacientes atendidos en el hospital durante el período en que se enviaron las encuestas
- o N es el número de respuestas (encuestas) contestadas
- o DE es la desviación estándar de cada pregunta de la encuesta en este período

Los márgenes de error calculados según esta fórmula para cada una de las preguntas de la encuesta se encuentran en la sección 6.1, la tabla de satisfacción, con porcentaje de error. Los intervalos de confianza de cada pregunta de la encuesta para una confianza estadística del 95% se encuentran en la sección 6.2, Intervalos de confianza al 95%.

6. Errores Ajenos al Muestreo

En cualquiera realización de una encuesta ocurren errores humanos y de ordenador. Estos errores se conocen frecuentemente como errores ajenos al muestreo. Tales errores pueden incluir el no obtener toda la información requerida de los respondedores, obtener información incorrecta o imprecisa o anotar información incorrectamente. Además, pueden ocurrir errores durante el manejo de los cuestionarios en la oficina. Como es imposible eliminar completamente los errores ajenos al muestreo, se intenta controlar las fuentes de tales errores durante las operaciones de recopilación y procesamiento. A continuación, describimos las fuentes principales de errores ajenos al muestreo y los procedimientos seguidos por FBA Consulting para intentar reducirlos al mínimo.

Falta de Respuesta. La falta de respuesta a ciertas preguntas en el cuestionario o al cuestionario en su totalidad puede hacer que se introduzca un cierto sesgo en los datos, ya que no se han observado las características de las personas que no han respondido y pueden diferir de aquéllas provistas por los respondedores. Como resultado, cualquier procedimiento de imputación utilizando los datos de los respondedores puede que no refleje estas diferencias. Por ello FBA Consulting no realiza imputaciones para cubrir cuestionarios en su totalidad que fueron rellenados parcialmente. Para comprobar el potencial sesgo de que la respuesta de la encuesta no es del 100% (si el perfil de los pacientes no-respondedores y su opinión era diferente de los que sí responden), FBA Consulting realizó un estudio cuando validó su cuestionario. En este estudio se comprobó que no se encontraban diferencias estadísticamente significativas entre los no respondientes y los sí respondientes. Para ello, se realizó un segundo envío a los no-respondientes en el primer envío y se analizó mediante un test estadístico no paramétrico (U-Mann Whitney) la satisfacción media de los respondientes a este segundo envío en comparación con los respondientes en el primer envío, no encontrándose diferencias.

Errores del Respondedor. La persona que contesta el cuestionario y lo devuelve por correo puede ser una fuente de error, en el sentido que puede malinterpretar una pregunta, o contestar una pregunta de una manera incorrecta. Para evitar que esto ocurriera, FBA Consulting validó los cuestionarios facialmente con un grupo de pacientes para constatar que todos entendieran las preguntas igualmente y con el mismo sentido.

Errores del entrevistador. Al realizarse por correo, este posible error no tiene lugar pues el cuestionario escrito proporciona el mismo estímulo estándar a todos los pacientes.

Errores de procesamiento. El procesamiento de los datos representa una fuente potencial para la introducción de errores ajenos al muestreo. Se pueden producir errores por una mala interpretación por los entradores de datos, o por no capturar toda la información que los respondedores dan, o en las operaciones de codificación. Muchas de las operaciones de codificación pasan por una revisión para el control de la calidad para asegurar que fueron aplicadas correctamente. Para contrastar la calidad de los datos se ha realizado una auditoría de la entrada de datos mediante muestreos aleatorios de encuestas cubiertas. Se revisó manualmente un 5 % de todas las encuestas recibidas para asegurar la correcta entrada de los datos no encontrándose ninguna incidencia.

Otros:

Aquiescencia. Al realizarse la encuesta por correo no se incurre en el sesgo por aquiescencia como ocurre con otras técnicas p.ej. la telefónica o la entrevista personal. Al realizarse la encuesta por correo no hay peligro de intimidación sobre el usuario. La encuesta además es completamente anónima.

Sesgo de acceso. Al realizarse la encuesta por correo, esta está limitada a aquellos que pueden leer. Existe la posibilidad de que existan perfiles de la población que no sean capaces de leer/escribir la encuesta y la encuesta podría estar sesgada hacia un nivel cultural más alto que la población que utilice el hospital.

7. Hospitales de Benchmarking

El benchmarking se realizó con los resultados obtenidos de todos los hospitales de la base de datos de FBA Consulting. La metodología es la misma, y por tanto, los datos son comparables. Los hospitales del “Grupo” son los de la red del SES (12 hospitales); los **hospitales FBA** son los hospitales de nuestra base de datos de urgencias (49 hospitales). Si en el futuro se desea cambiar el benchmark FBA por hospitales *públicos* de la base de datos de FBA Consulting, por ejemplo, contacte con nosotros. Los centros incluidos en las secciones de benchmarking son:

BENCHMARK del grupo SES

- Hospital Campo Arañuelo (Navalmoral de la Mata, Cáceres)
- Hospital de Coria
- Hospital de Don Benito

- Hospital de Llerena
- Hospital de Mérida
- Hospital de Zafra
- Hospital Perpetuo Socorro (Badajoz)
- Hospital Provincial Virgen de la Montaña (Cáceres)
- Hospital San Pedro de Alcántara (Cáceres)
- Hospital Universitario Infanta Cristina (Badajoz)
- Hospital Universitario Materno Infantil (Badajoz)
- Hospital Virgen del Puerto (Plasencia)

BENCHMARK FBA – Públicos. Además de los anteriores incluye:

- Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela
- Complejo Hospitalario de Pontevedra
- Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (Santander)
- Hospital Sierrallana (Torrelavega)
- Hospital de Laredo (Cantabria)
- Hospital Álvarez-Buylla (Mieres, Asturias)
- Hospital Carmen y Severo Ochoa (Cangas del Narcea, Asturias)
- Hospital Central de Asturias (Oviedo)
- Hospital de Cabueñes (Gijón)
- Hospital de Jarrío (Navia, Asturias)
- Hospital Fundación Grande Covián (Arriondas)
- Hospital Valle del Nalón (Langreo)
- Hospital San Agustín (Avilés)

BENCHMARK FBA –. Además de los anteriores incluye:

- Capiro Clideba (Clínica de Badajoz)
- Capiro Clínica Recoletas Albacete
- Capiro Clínica Recoletas Alcalá (Alcalá de Henares – Madrid)
- Capiro Clínica Recoletas Ciudad Real
- Capiro Clínica Virgen de Guadalupe (Cáceres)
- Capiro Fundación Jiménez Díaz (Madrid)
- Capiro Hospital General de Catalunya (Barcelona)
- Capiro Hospital Santa Justa (Villanueva de la Serena – Badajoz)
- Capiro Hospital Sur (Alcorcón, Madrid)
- Capiro Hospital Tres Culturas (Toledo)
- Clínica La Milagrosa (Madrid)
- Hospital de Jove (Gijón)
- Hospital de Madrid
- Hospital de Madrid MontePríncipe (Madrid)
- Hospital General Juan Cardona (Ferrol)
- Hospital Nuestra Señora de América (Madrid)
- Hospital Nuestra Señora de Fátima (Vigo)
- Hospital Nuestra Señora de la Salud (Granada)
- Hospital Nuestra Señora de Montserrat (Lleida)
- Hospital Parque San Antonio (Málaga)
- Hospital Perpetuo Socorro (Alicante)
- Hospital Policlínico La Rosaleda (Santiago de Compostela)
- Hospital San Rafael (Madrid)
- Hospital Virgen del Mar (Almería)

2. Sumario de resultados

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de calidad percibida se ha efectuado para determinar la percepción de los pacientes de urgencias del hospital. Este análisis se efectuó entre los pacientes que acudieron al servicio entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2006.

Con este fin se envió por correo 580 encuestas totalmente anónima con un sobre prefranqueado a pacientes que hubieran acudido al servicio de urgencias la semana previa de cada envío. El día 8 de febrero se realizó el corte para la recepción de respuestas. Dentro del plazo de recogida se recibieron 148 encuestas válidas (tasa de respuesta del 25,8%), las cuales son representativas para un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 4,1%.

Las conclusiones y recomendaciones que extraemos del informe son las siguientes:

1. **Índice de prioridad:** Indica las preguntas en las que, según la metodología de FBA Consulting, es más importante actuar desde el punto de vista gerencial, ya que combina la satisfacción con la importancia que le dan los pacientes a cada pregunta. Las preguntas con un índice de prioridad más elevado son:
 - o 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
 - o 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)
 - o 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
 - o 9. El personal de enfermería le mantuvo informado
 - o 19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)
 - o 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta
 - o 27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.

Recordamos que estas preguntas son importantes para los pacientes (correlación elevada) y tienen una satisfacción baja o media, por lo que es importante actuar en ellas. Como observamos, varios de estos ítems más importantes están relacionados con la **información y el tiempo de espera en laboratorio, rayos.**

2. **Importancias.** Las preguntas con una correlación más elevada con la satisfacción global, y por tanto que más importancia le ha otorgado los pacientes han resultado ser las siguientes:
- 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
 - 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta
 - 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
 - 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, escaners)
 - 17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió
 - 12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria
 - 9. El personal de enfermería le mantuvo informado

3. En el análisis de **benchmarking**, al compararse con los otros hospitales se observa que, en general, el centro tiende a presentar resultados similares a la media ponderada del SES (12 hospitales) excepto en el aparcamiento. Respecto a la media de hospitales de la base de datos de FBA (49 hospitales) sus resultados son menores especialmente en **limpieza y celadores.**

- **3.1. Diferencias con los resultados de los hospitales benchmark (media ponderada SES) (12 hospitales).** Existe una pregunta con diferencia positiva superior a 7 puntos. Las mayores diferencias han sido:

○ 5. Comodidad del aparcamiento	13,2
○ 27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	4,0
○ 12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	3,4
○ 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en urgencias	2,5

Entre las diferencias negativas se encuentran 12 con más de 7 puntos de diferencia. Las mayores diferencias han sido:

- | | |
|----------------------------------------------------------------|------|
| ○ 6. Amabilidad de los celadores | -4,1 |
| ○ 15. Interés del médico por su problema de salud | -3,6 |
| ○ 4. Rapidez en el proceso de admisión | -3,4 |
| ○ 14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico | -3,2 |

- **3.2 Diferencias con los resultados de la base de datos de FBA (49 hospitales).** Sólo existe una pregunta con diferencia positiva a destacar:

○ 1.5. Comodidad del aparcamiento	13,0
-----------------------------------	------

Entre las preguntas con mayores diferencias negativas están:

○ 1.3. Limpieza en recepción	-8,1
○ 1.6. Amabilidad de los celadores	-7,7
○ 4.21. Tiempo de espera para radiología	-7,2
○ 7.29. Probabilidad de que regrese	-7,1
○ 6.25. Limpieza del área de urgencias	-6,6

4. Análisis de satisfacciones

- **4.1 Cambios en la satisfacción respecto al informe anterior.** Ha habido una pregunta con cambio estadísticamente significativo positivo respecto al anterior informe. Las mayores diferencias positivas han correspondido a las siguientes preguntas:

○ 5. Comodidad del aparcamiento (*)	7,2
○ 27. El personal de urgencias se identificó (nombre y prof.) al tratar con Vd.	6,7
○ 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	2,8
○ 2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	2,4

(*) cambio significativo

En cuanto a descensos, las preguntas con una mayor disminución en la satisfacción:

○ 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanner)	-6,0
○ 13. Amabilidad del médico	-5,6
○ 6. Amabilidad de los celadores	-5,2
○ 15. Interés del médico por su problema de salud	-4,9

Las preguntas 13 y 6 son casi estadísticamente significativas.

- **4.2. Las preguntas de la encuesta con mayor satisfacción son:**
- | | |
|------------------------------------------------|------|
| ○ 4.20. Amabilidad personas en radiología | 75,7 |
| ○ 3.13. Amabilidad del médico | 75,0 |
| ○ 2.7. Amabilidad personal enfermería | 74,3 |
| ○ 3.18. Instrucciones al alta para tratamiento | 73,1 |
| ○ 3.17. Preparación del médico | 72,8 |

- **4.3.** Las preguntas con una **satisfacción más baja** fueron:

○ 6.27. El personal se identificó	49,8
○ 6.28. Información sobre retrasos y esperas	51,3
○ 4.21. Tiempo de espera para radiología	59,8
○ 1.5. Comodidad del aparcamiento	63,1
○ 4.19. Espera para pruebas de laboratorio	63,1

- **4.4.** En la pregunta **“Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias”** el 58,2 % de los pacientes afirmaron estar satisfechos ó muy satisfechos con el servicio recibido. Por el contrario, un 9,7 % ha afirmado estar insatisfechos o muy insatisfechos. Es importante notar que son los pacientes *muy insatisfechos* (en este caso un 0,7%) los que realmente hablan mal en el boca a boca y se debería intentar mantener siempre este número en un 0 %.

- **4.5. Secciones.** Las secciones de la encuesta con una mejor percepción son “Personal de enfermería y auxiliares” y “Médicos”. En el otro extremo, las secciones con una menor satisfacción fueron “Familiares y amigos” y Recursos (Instalaciones y personal).

- **5. Demográficamente,** la media de edad ha sido este informe de 44 años (mediana 47). Plasencia es el municipio que ha recibido más encuestas (242, 41,7%), seguido de Jaraiz de la Vera (28, 4,8%). La media de horas en el hospital ha sido de 4 horas (mediana 3 horas), similar a la media del SES (3,9) y a la media de hospitales públicos de la base de datos de FBA (3,9).

- El tiempo medio de espera, desde la llegada del paciente es de 39 minutos (mediana 30), superior a la media del SES (28 minutos) y a la media de hospitales públicos de la base de datos de FBA (25 minutos). Este tiempo aumentó en casi 7 minutos desde el informe de 2003. El tiempo de espera es superior durante la tarde (52 minutos) e inferior durante la mañana (29 minutos) y la noche (38 minutos). Existe un 55% de los pacientes que afirma haber esperado más de 30 minutos. La satisfacción media entre este colectivo es mucho más baja.

Se incluyen, al final del informe, todos los comentarios que escribieron los pacientes en las encuestas.

Conclusiones y recomendaciones

Recomendamos, a la vista de los resultados centrarse en aquellas preguntas con mayor índice de prioridad y que su cambio sea factible. En su mayor parte tienen que ver con la **información** (“información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias”, “el personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre el estado del paciente”, “el personal de enfermería mantuvo informado al paciente”), con el **tiempo de espera** (“Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)”, “tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)”), con el **trato** (“El personal de urgencias le trató de manera correcta”), y con la **identificación** (“El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd”).

La satisfacción global se ha mantenido estable respecto al informe de 2003.

Existe un porcentaje (63%) de pacientes que afirma haber **esperado más de 20 minutos**. La satisfacción de ese colectivo sobre todo a partir de los 30 minutos es normalmente sensiblemente inferior a la media, y aconsejaríamos tratar que el tiempo de espera sea inferior a esos 30 minutos.

En el análisis del **benchmarking**, al compararse con los otros hospitales se observa que, en general, el centro tiende a presentar resultados **similares** a la media ponderada del **SES** (12 hospitales) excepto en el aparcamiento. Respecto a la media de hospitales de la base de datos de FBA (49 hospitales) sus resultados son **menores especialmente en limpieza y celadores**.

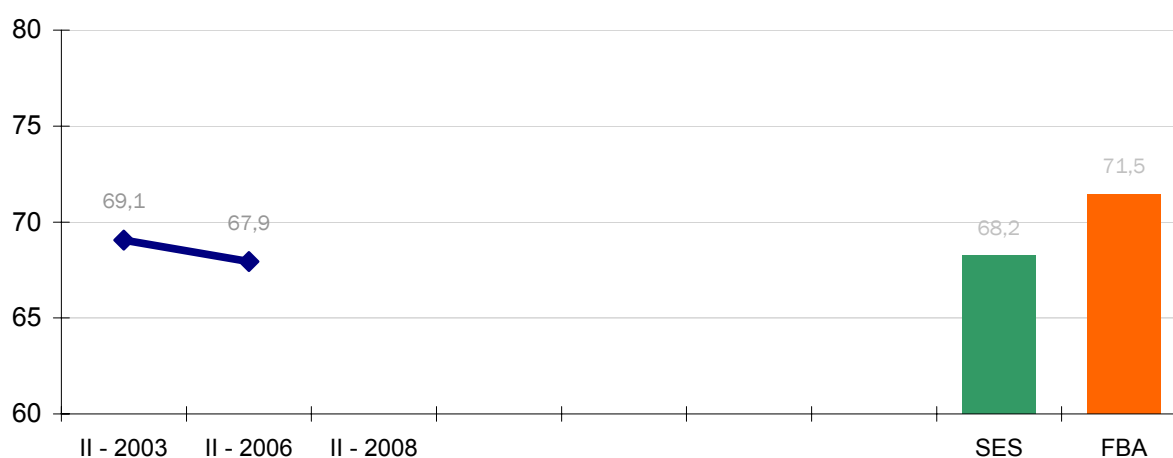
TABLAS MÁS IMPORTANTES

RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN GENERAL

Puntuación sobre un máximo de 100, media de las medias de todas las preguntas

Este Semestre	II - 2003	Cambio	Año anterior	Benchmark	
				Grupo	FBA
n = 148	n = 428	-280		N = 12	N = 49
67,9	69,1	-1,1	N/D	68,2	71,5

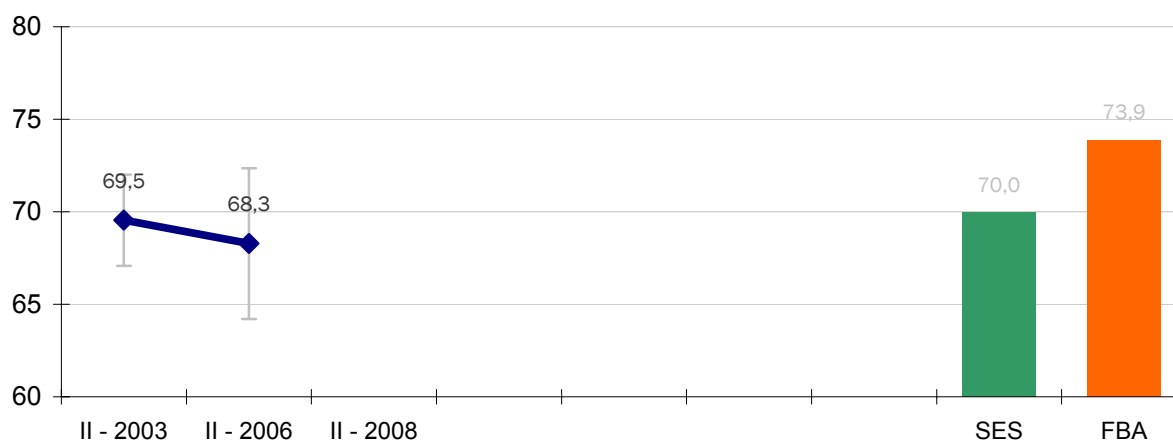
Evolución de la percepción general del hospital (media de todas las preguntas)



Puntuación sobre un máximo de 100, media de la pregunta 30, "Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias"

Este Semestre	Informe anterior	Cambio	Año anterior	Benchmark	
				Grupo	FBA
n = 134	n = 394	-260		N = 12	N = 49
68,3	69,5	-1,3	N/D	70,0	73,9

Evolución de la calificación general del servicio de urgencias (pregunta 30)



Aspectos en los que es más importante mejorar (basadas en el Índice de Prioridad)

- 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
- 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)
- 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
- 9. El personal de enfermería le mantuvo informado
- 19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)
- 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta
- 27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.

Cuestiones con correlación más elevada (media):

- 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
- 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta
- 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
- 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)
- 17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió
- 12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria
- 9. El personal de enfermería le mantuvo informado

Resultados por Secciones

Sección	Este semestre	Anterior semestre	Cambio	Benchmark	
				Grupo N = 12	FBA N = 49
A. Recepción, Información y Llegada	65,9	65,9	-0,1	65,5	68,7
B. Personal de enfermería y auxiliares	69,5	70,6	-1,1	70,1	73,0
C. Médicos de urgencias	71,1	74,6	-3,5	72,8	74,7
D. Pruebas de diagnóstico	66,2	67,9	-1,7	66,1	70,3
E. Familiares y amigos	65,2	66,6	-1,4	64,8	68,6
F. Recursos (instalaciones y personal)	59,8	57,5	2,2	58,5	63,2
G. Calificaciones globales	68,2	69,9	-1,7	70,1	74,5

Diferencias en preguntas individuales - Cambios desde el anterior informe:
a) Preguntas en las que se observa una MEJORA más amplia desde el anterior informe:

	Este informe	Anterior informe	Diferencia
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	55,8	7,2
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	43,1	6,7
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	48,6	2,8
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	61,7	2,4

b) Preguntas en las que se observa un RETROCESO más amplio desde el anterior informe:

	Este informe	Anterior informe	Diferencia
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	65,8	-6,0
13. Amabilidad del médico	75,0	80,6	-5,6
6. Amabilidad de los celadores	66,5	71,7	-5,2
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	74,1	-4,9

Diferencias en preguntas individuales - Cambios desde el año anterior
a) Preguntas en las que se observa una MEJORA más amplia desde el año anterior

	Este informe	Año anterior	Diferencia
No disponible en este informe			

b) Preguntas en las que se observa un RETROCESO más amplio desde el año anterior

	Este informe	Año anterior	Diferencia
No disponible en este informe			

Diferencias en preguntas individuales - Cambios con respecto al grupo benchmark
a) Preguntas en las que se observa mayores diferencias POSITIVAS respecto al benchmark "grupo"

	Este informe	"Grupo"	Diferencia
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	49,8	13,2
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	45,8	4,0
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	65,2	3,4
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	48,8	2,5

b) Preguntas en las que se observa mayores diferencias NEGATIVAS respecto al benchmark "grupo"

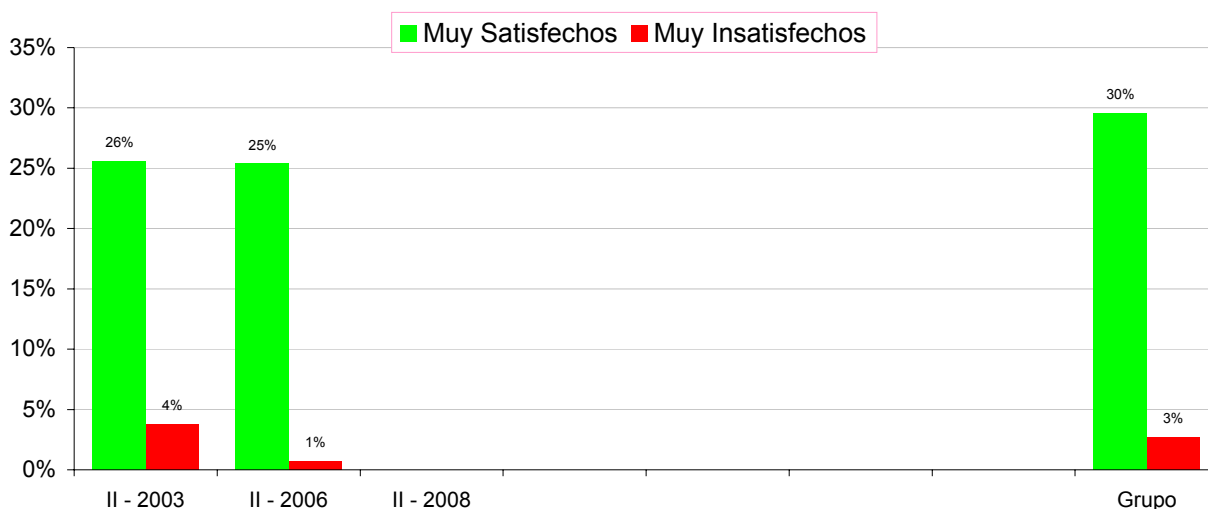
	Este informe	"Grupo"	Diferencia
6. Amabilidad de los celadores	66,5	70,6	-4,1
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	72,7	-3,6
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	70,3	-3,4
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	69,3	-3,2

Satisfacciones en preguntas clave

	Hospital	Previo	Diferencia
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	70,5	-1,9
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	67,8	-3,0
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	67,0	-3,3
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	48,6	2,8
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	70,3	-2,1

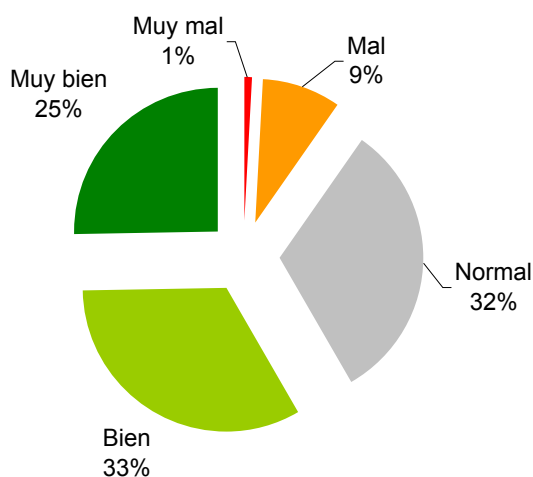
3. Indicadores de calidad percibida

i. **Indicador de satisfacción total** . Este indicador representa a los extremos: los muy satisfechos y muy insatisfechos en la pregunta “*Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias*”. Los clientes muy satisfechos manifiestan una probabilidad de recomendación superior a los simplemente satisfechos (entre 1.5 y 2 veces superior), y los muy insatisfechos de realizar publicidad negativa.

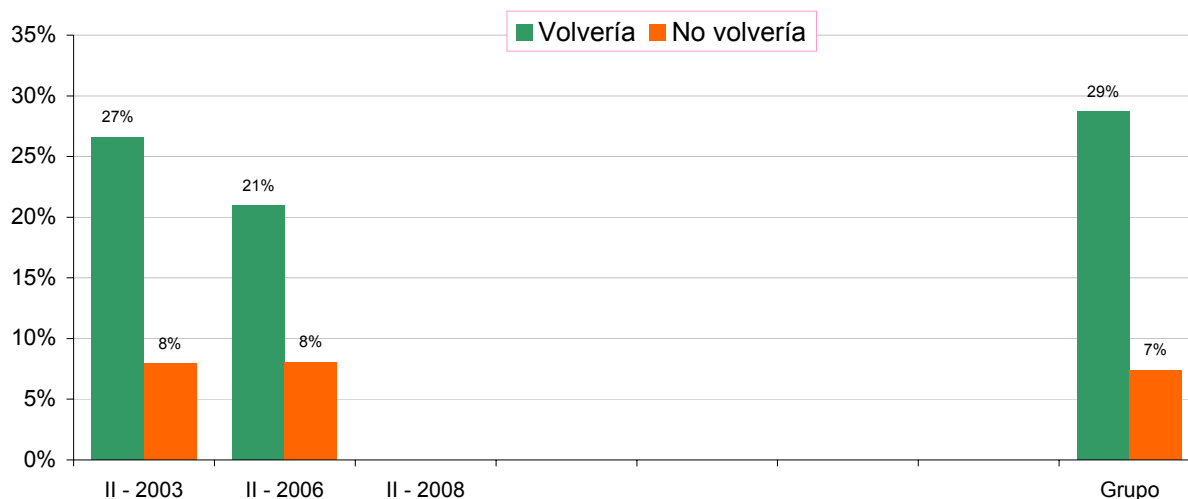


ii. **Niveles de satisfacción globales** (pregunta 30, Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias).

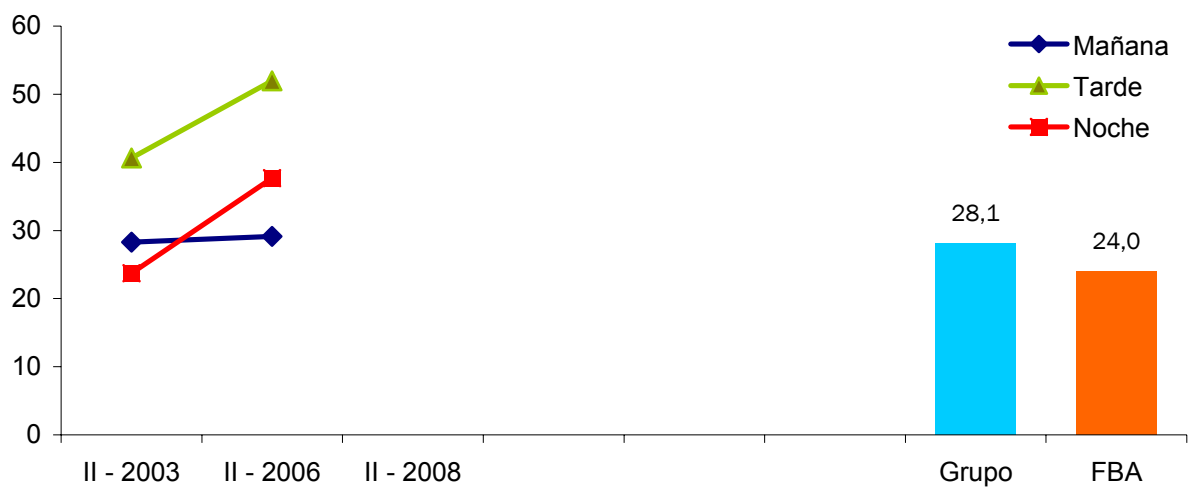
Indica que en este semestre el 58,2% de los pacientes encuestados están 'satisfechos' o 'muy satisfechos' con el servicio prestado, y el 9,7% están 'insatisfechos' o 'muy insatisfechos'.



iii) **Niveles de fidelidad** . Este indicador muestra que el porcentaje de pacientes que seguro que volvería a acudir a urgencias del hospital ("muy bien") comparado con los que no volverían ("mal" o "muy mal"). (pregunta 29)



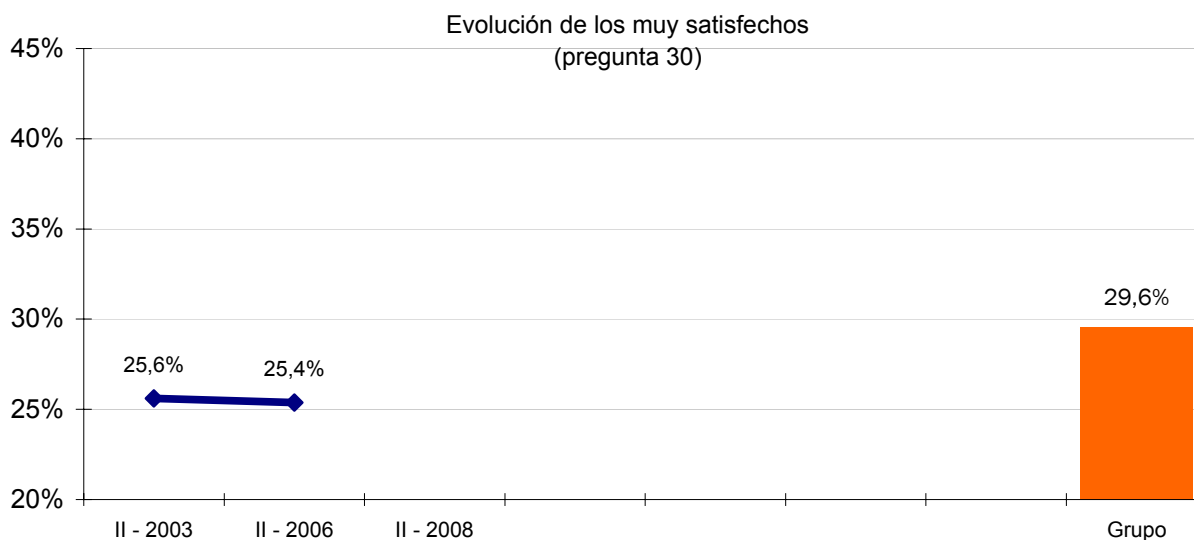
iv) **Tiempos de espera medios**, según la respuesta a la pregunta f: ¿Cuánto tiempo esperó desde su llegada antes de ser visto por un médico o por una enfermera?



v) **Distribución de las respuestas (pregunta 30, Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias).** Este indicador realiza un análisis de los pacientes muy satisfechos y muy insatisfechos.

	II - 2003	II - 2006	Benchmark grupo
Muy insatisfechos	3,8%	0,7%	2,7%
Insatisfechos	5,1%	9,0%	7,0%
Normal	25,9%	32,1%	23,7%
Satisfechos	39,6%	32,8%	37,0%
Muy satisfechos	25,6%	25,4%	29,6%
Puntuación media:	69,5	68,3	70,0

vi) **Evolución de los muy satisfechos** (como porcentaje de todos los pacientes)



4. Índice de prioridad

El índice de prioridad indica los parámetros a los que se le debe dar más importancia en la gestión según los resultados de la encuesta para aumentar la satisfacción global de los pacientes.

El índice de prioridad es un ranking basado en las medias donde cada ítem de la encuesta es identificado como prioritario fundamentalmente si su correlación con la satisfacción global es alta y si su satisfacción es baja. Las preguntas aparecen ordenadas en el mismo orden en que están en la encuesta. Las preguntas con mayor valor de índice de prioridad (I.P.) son las más importantes para la gestión. En la gráfica aparecen ordenadas de más a menos importantes

La correlación media es el promedio de los coeficientes de correlación de cada pregunta con las preguntas:

- a) Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias
- b) Si pudiera elegir, probabilidad de que vuelva a acudir al servicio de urgencias de este hospital en caso de necesidad

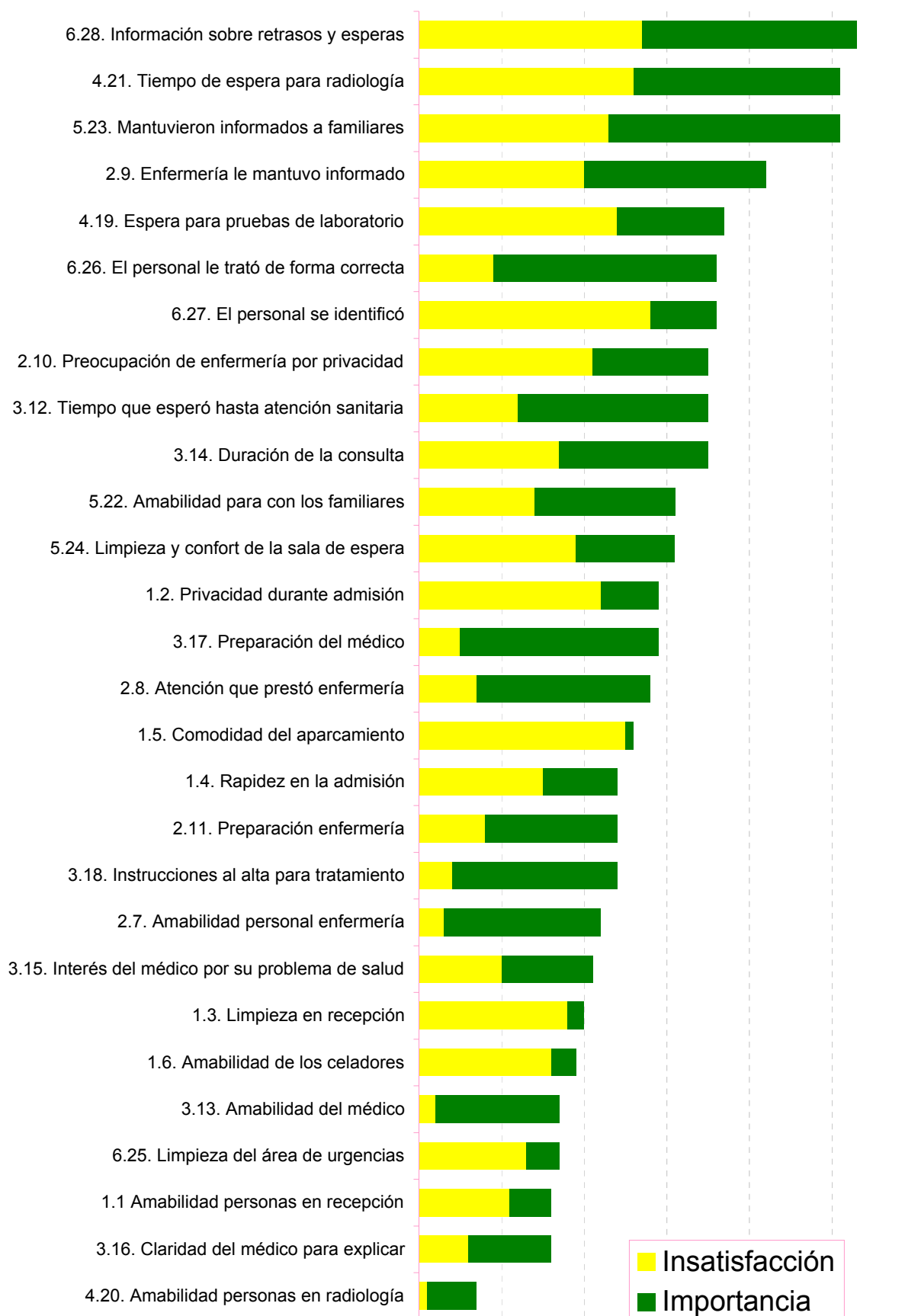
Las preguntas con un mayor índice de prioridad fueron:

- 1 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
- 2 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)
- 3 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
- 4 9. El personal de enfermería le mantuvo informado
- 5 19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)
- 6 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta

Preguntas ordenadas por secuencia

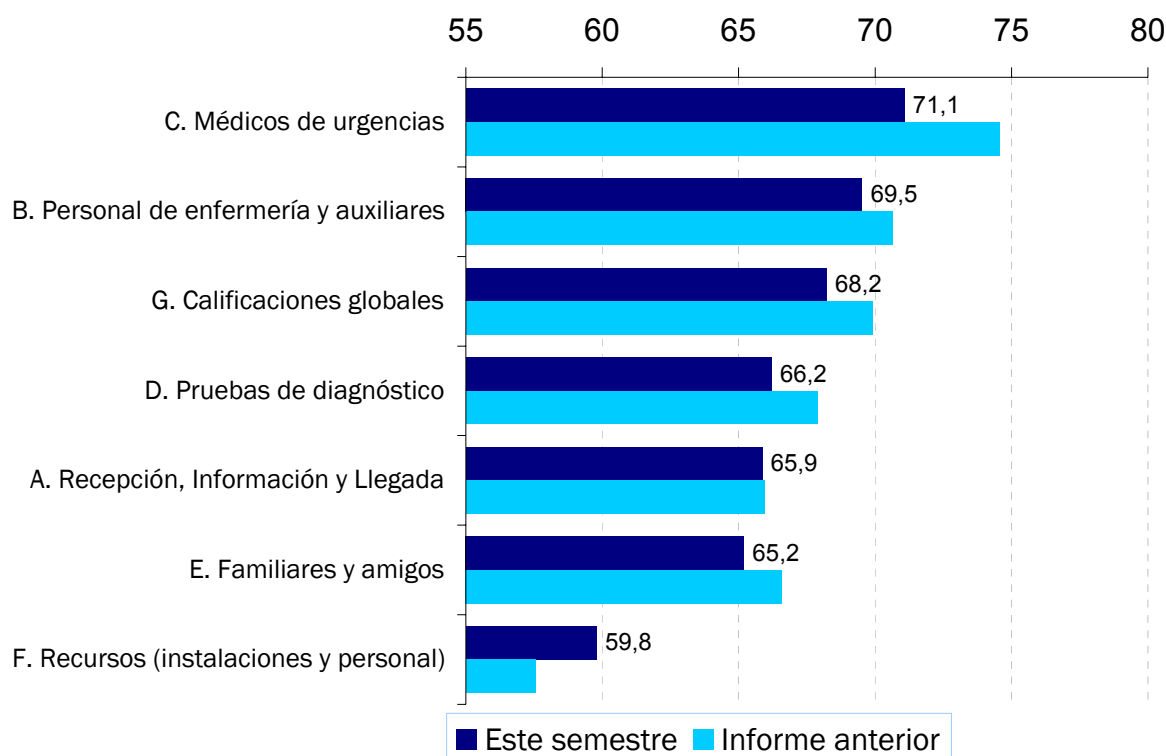
	Satis- facción	Corre- lación	I.P.
b.1. Tiempo que esperó hasta la llegada de la ambulancia	72,5	N/D	N/D
b.2. Amabilidad del personal de la ambulancia	82,5	N/D	N/D
b.3. Limpieza y confort de la ambulancia	77,5	N/D	N/D
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	0,52	16
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	0,55	29
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	0,41	20
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	0,58	24
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	0,38	26
6. Amabilidad de los celadores	66,5	0,51	19
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	0,66	22
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	0,66	28
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	0,66	42
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	0,61	35
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	0,63	24
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	0,67	35
13. Amabilidad del médico	75,0	0,63	17
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	0,66	35
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	0,58	21
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	0,58	16
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	0,67	29
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	0,66	24
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	0,59	37
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	0,53	7
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	0,68	51
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	0,65	31
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	0,73	51
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	0,59	31
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	0,52	17
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	0,69	36
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	0,56	36
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	0,68	53
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	N/D	N/D
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	N/D	N/D

Gráfica ordenada de mayor a menor Índice de Prioridad.



5. Análisis de secciones

Sección	Este semestre	Anterior informe	Cambio	Benchmark	
				Grupo N = 12	FBA N = 49
A. Recepción, Información y Llegada	65,9	65,9	-0,1	65,5	68,7
B. Personal de enfermería y auxiliares	69,5	70,6	-1,1	70,1	73,0
C. Médicos de urgencias	71,1	74,6	-3,5	72,8	74,7
D. Pruebas de diagnóstico	66,2	67,9	-1,7	66,1	70,3
E. Familiares y amigos	65,2	66,6	-1,4	64,8	68,6
F. Recursos (instalaciones y personal)	59,8	57,5	2,2	58,5	63,2
G. Calificaciones globales	68,2	69,9	-1,7	70,1	74,5

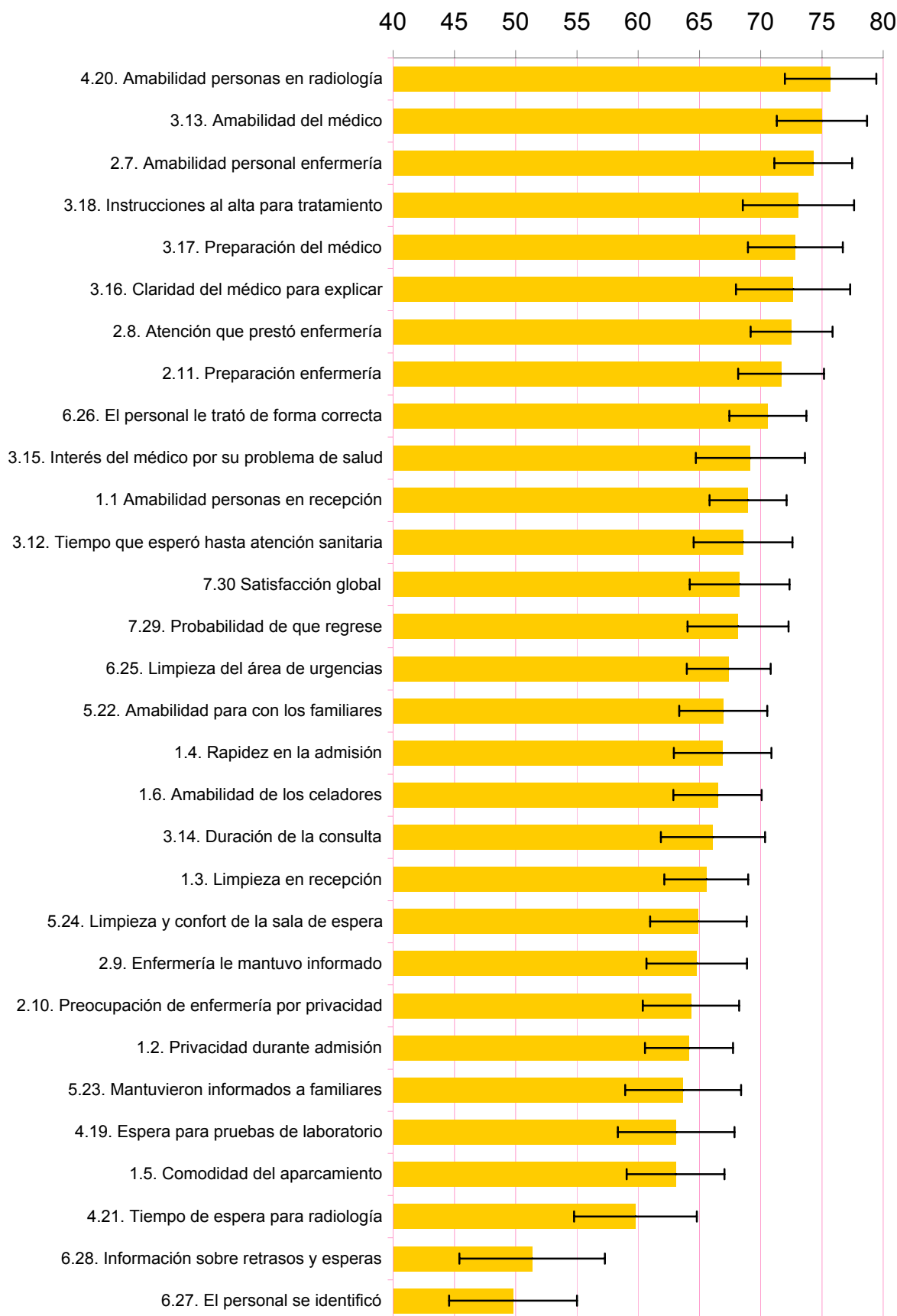


6. Tablas de satisfacción

6.1. TABLA DE SATISFACCIONES, CON PORCENTAJE DE ERROR

	Satisfacción	Error
A. Recepción, Información y Llegada	65,9	3,6
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	3,1
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	3,6
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	3,4
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	4,0
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	4,0
6. Amabilidad de los celadores	66,5	3,6
B. Personal de enfermería y auxiliares	69,5	3,6
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	3,2
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	3,3
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	4,1
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	3,9
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	3,5
C. Médicos de urgencias	71,1	4,2
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	4,0
13. Amabilidad del médico	75,0	3,7
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	4,2
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	4,4
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	4,7
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	3,9
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	4,5
D. Pruebas de diagnóstico	66,2	4,5
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	4,8
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	3,7
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	5,0
E. Familiares y amigos	65,2	4,1
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	3,6
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	4,7
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	3,9
F. Recursos (instalaciones y personal)	59,8	4,4
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	3,4
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	3,1
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	5,2
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	5,9
G. Calificaciones globales	68,2	4,1
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	4,1
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	4,1

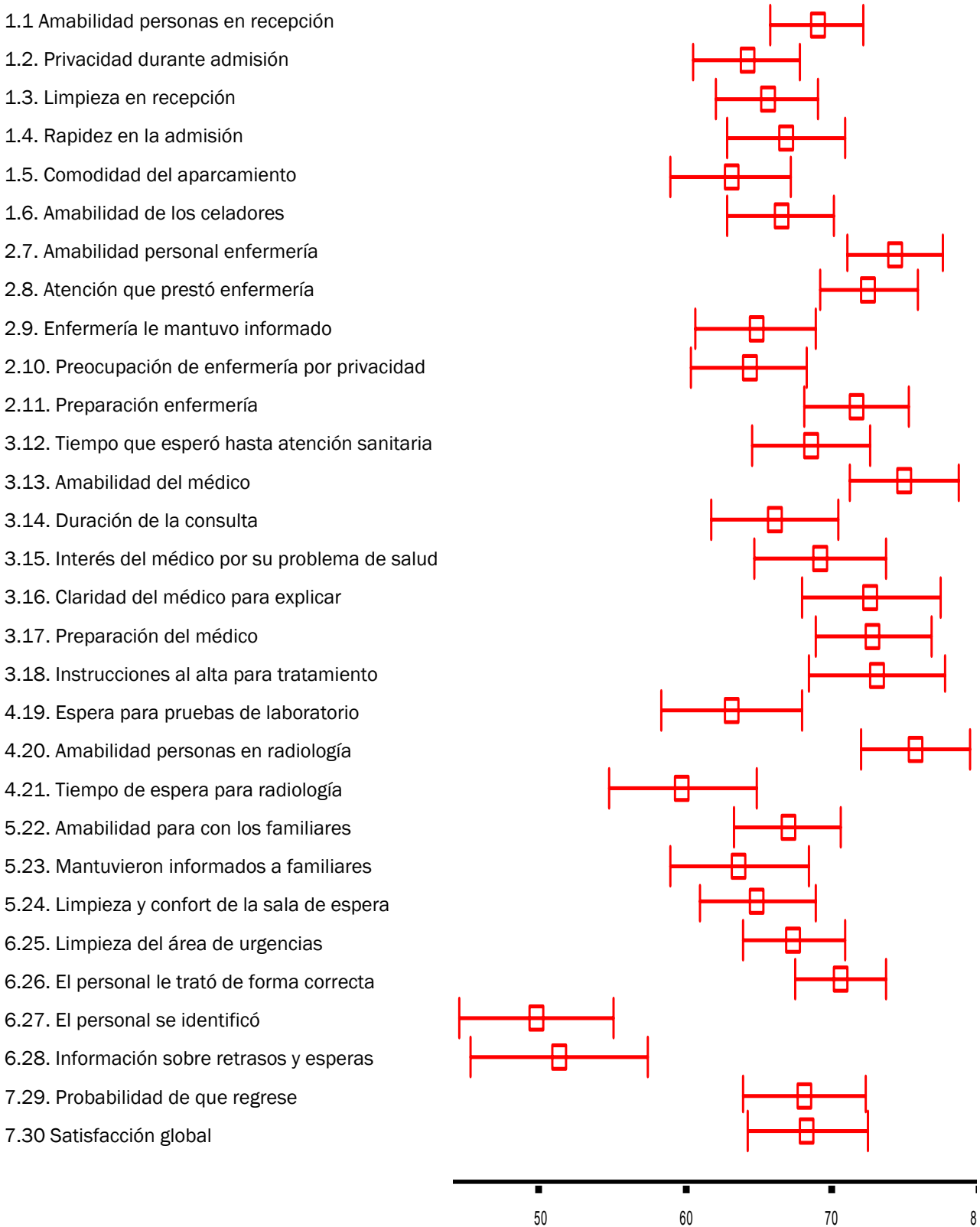
Gráfica de satisfacciones con margen de error



6.2. INTERVALOS DE CONFIANZA AL 95%

	Media	Intervalo de confianza al 95%	
		Inferior	Superior
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	65,8	72,2
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	60,5	67,8
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	62,1	69,0
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	62,9	70,9
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	59,0	67,1
6. Amabilidad de los celadores	66,5	62,8	70,1
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	71,1	77,5
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	69,1	75,9
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	60,6	68,9
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	60,3	68,3
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	68,1	75,2
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	64,5	72,7
13. Amabilidad del médico	75,0	71,3	78,7
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	61,8	70,4
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	64,7	73,7
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	67,9	77,4
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	68,9	76,8
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	68,5	77,7
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	58,3	67,9
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	71,9	79,5
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	54,7	64,9
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	63,3	70,6
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	58,9	68,5
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	60,9	68,9
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	63,9	70,9
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	67,4	73,8
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	44,5	55,1
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	45,3	57,4
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	64,0	72,3
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	64,2	72,4

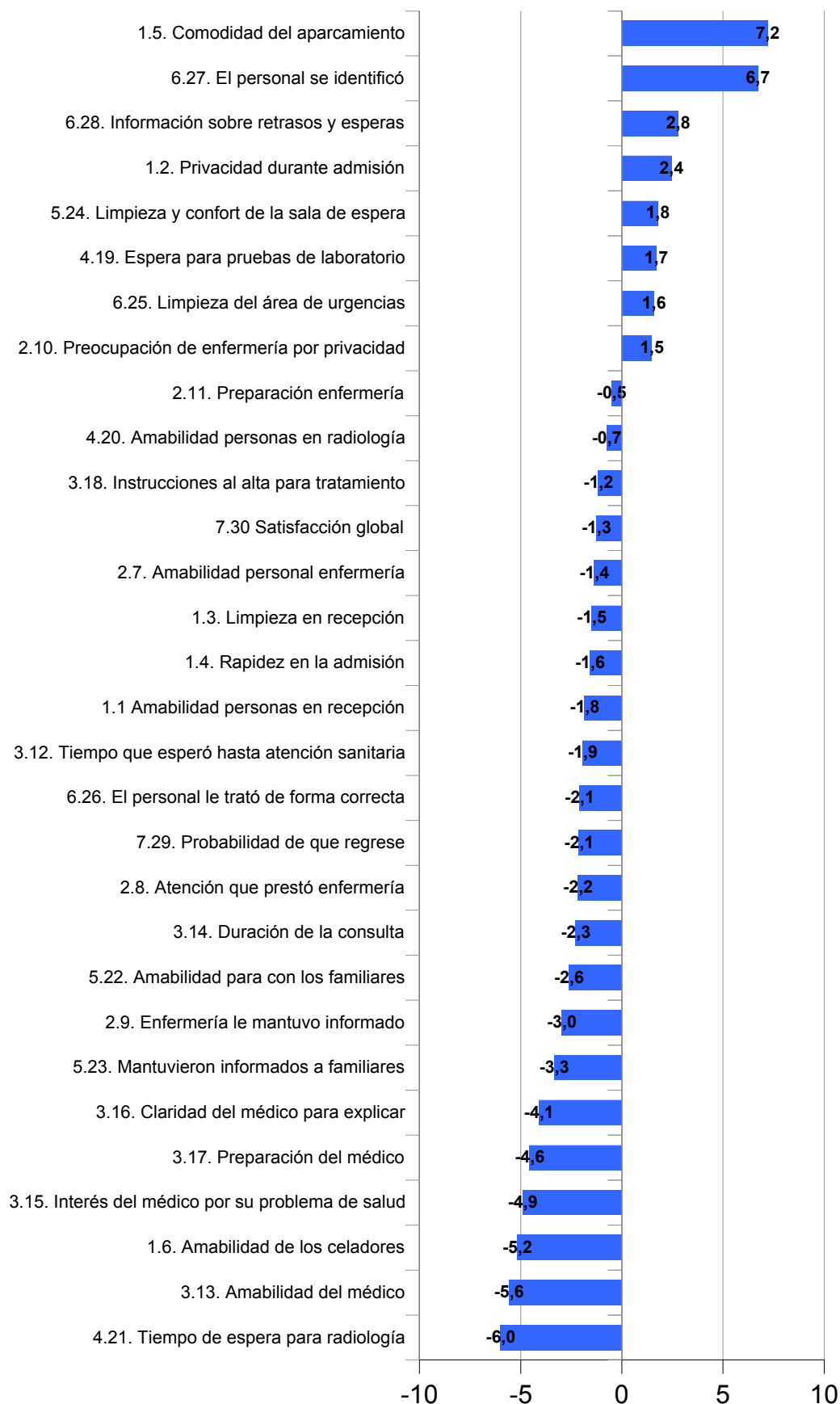
Gráfica de satisfacciones con intervalo de confianza al 95%



6.3. COMPARACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INFORME PREVIO

	Semestre		Diferencia
	II - 2006	II - 2003	
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	70,8	-1,8
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	61,7	2,4
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	67,1	-1,5
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	68,5	-1,6
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	55,8	7,2
6. Amabilidad de los celadores	66,5	71,7	-5,2
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	75,7	-1,4
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	74,7	-2,2
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	67,8	-3,0
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	62,8	1,5
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	72,2	-0,5
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	70,5	-1,9
13. Amabilidad del médico	75,0	80,6	-5,6
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	68,4	-2,3
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	74,1	-4,9
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	76,7	-4,1
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	77,4	-4,6
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	74,2	-1,2
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	61,4	1,7
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	76,5	-0,7
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	65,8	-6,0
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	69,6	-2,6
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	67,0	-3,3
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	63,1	1,8
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	65,8	1,6
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	72,7	-2,1
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	43,1	6,7
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	48,6	2,8
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	70,3	-2,1
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	69,5	-1,3

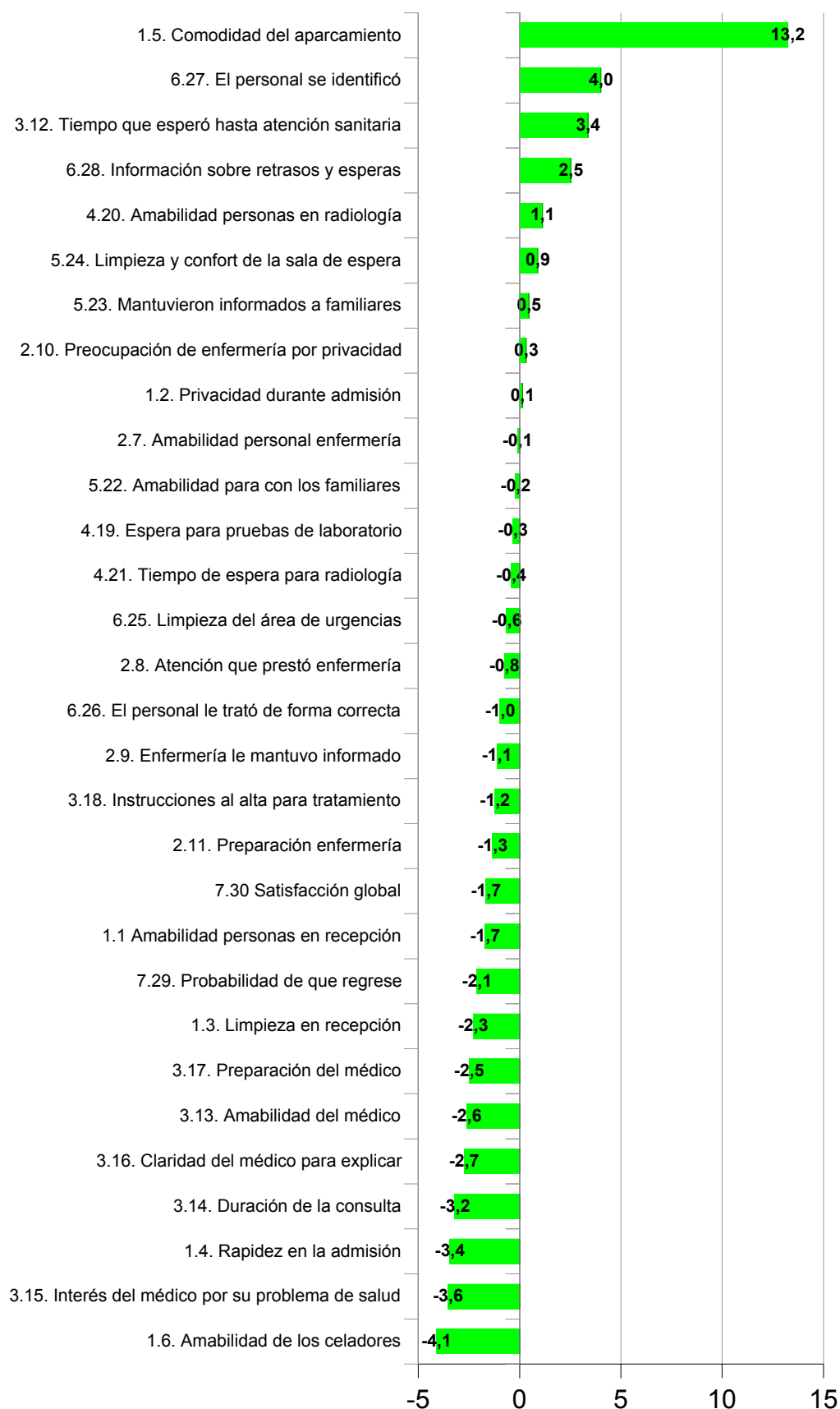
Gráfica de comparación de satisfacciones: Este informe vs. informe previo



6.4. DIFERENCIAS CON LA MEDIA DEL GRUPO BENCHMARK (Media SES)

	Hospital	SES	Diferencia
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	70,7	-1,7
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	64,0	0,1
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	67,9	-2,3
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	70,3	-3,4
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	49,8	13,2
6. Amabilidad de los celadores	66,5	70,6	-4,1
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	74,4	-0,1
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	73,3	-0,8
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	65,9	-1,1
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	64,0	0,3
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	73,0	-1,3
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	65,2	3,4
13. Amabilidad del médico	75,0	77,6	-2,6
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	69,3	-3,2
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	72,7	-3,6
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	75,4	-2,7
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	75,3	-2,5
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	74,3	-1,2
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	63,5	-0,3
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	74,6	1,1
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	60,2	-0,4
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	67,1	-0,2
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	63,2	0,5
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	64,0	0,9
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	68,0	-0,6
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	71,6	-1,0
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	45,8	4,0
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	48,8	2,5
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	70,3	-2,1
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	70,0	-1,7

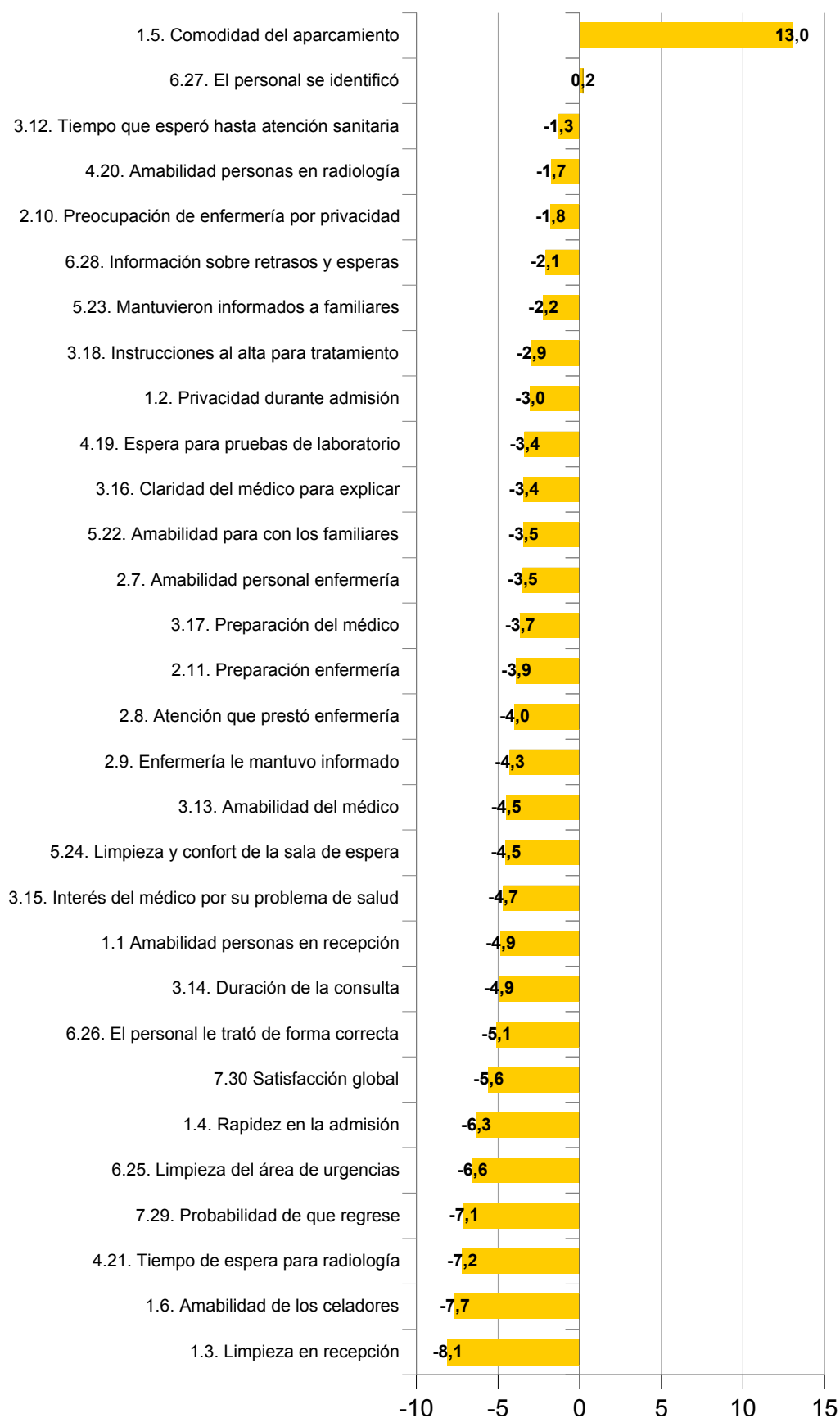
Gráfica de comparación de satisfacciones: Hospital vs. benchmark grupo



6.5. DIFERENCIAS CON LA MEDIA DEL BENCHMARK FBA

	Hospital	FBA	Diferencia
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	73,8	-4,9
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	67,2	-3,0
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	73,7	-8,1
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	73,2	-6,3
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	50,0	13,0
6. Amabilidad de los celadores	66,5	74,1	-7,7
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	77,8	-3,5
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	76,5	-4,0
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	69,1	-4,3
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	66,1	-1,8
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	75,6	-3,9
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	69,9	-1,3
13. Amabilidad del médico	75,0	79,5	-4,5
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	71,1	-4,9
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	73,9	-4,7
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	76,1	-3,4
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	76,5	-3,7
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	76,0	-2,9
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	66,5	-3,4
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	77,5	-1,7
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	67,0	-7,2
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	70,4	-3,5
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	65,9	-2,2
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	69,4	-4,5
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	74,0	-6,6
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	75,7	-5,1
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	49,6	0,2
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	53,4	-2,1
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	75,2	-7,1
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	73,9	-5,6

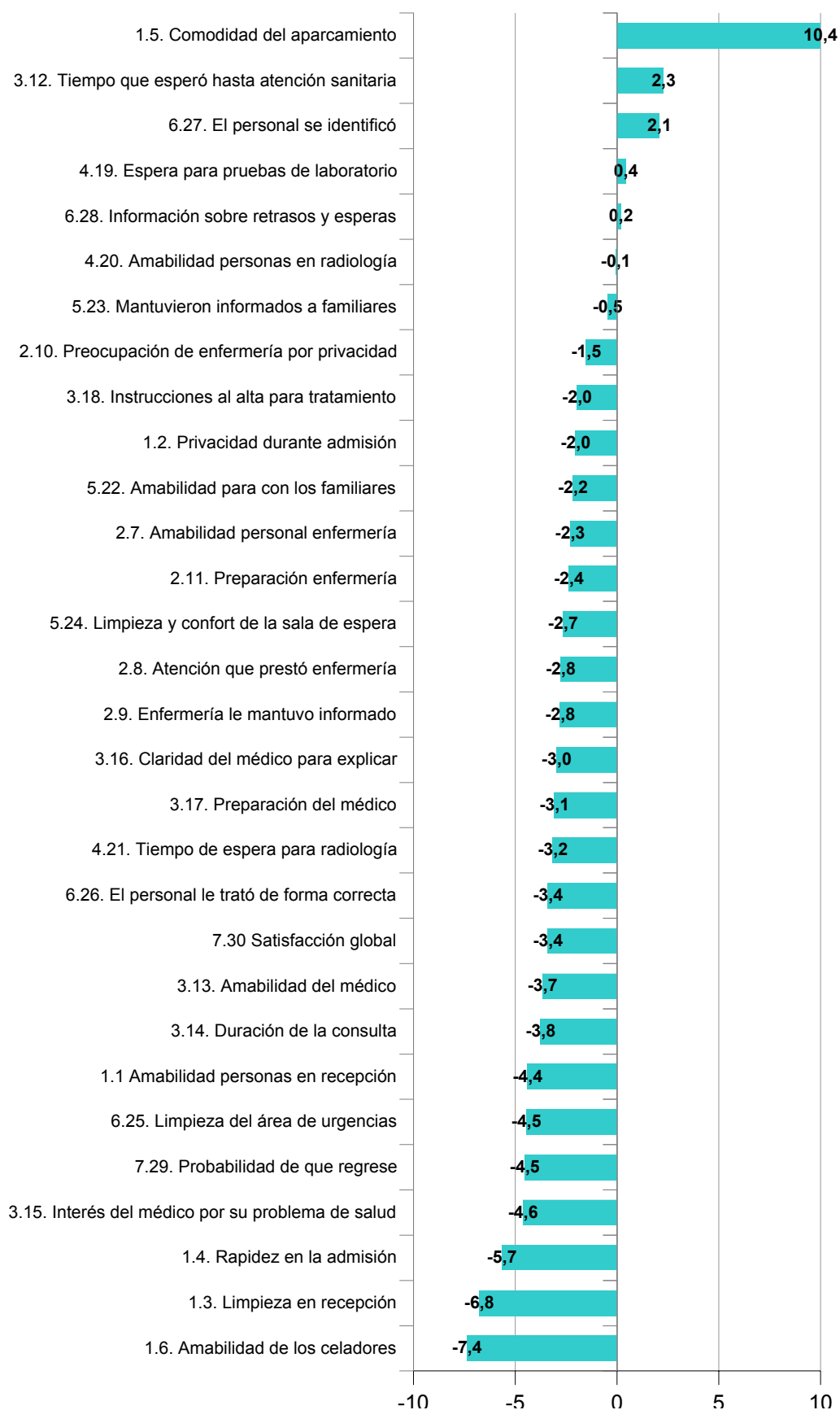
Gráfica de comparación de satisfacciones: Hospital vs. benchmark FBA



6.5. DIFERENCIAS CON LA MEDIA DEL BENCHMARK FBA - PÚBLICOS

	Hospital	FBA Públicos	Diferencia
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	69,0	73,4	-4,4
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	64,2	66,2	-2,0
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	65,6	72,3	-6,8
4. Rapidez en el proceso de admisión	66,9	72,6	-5,7
5. Comodidad del aparcamiento	63,1	52,7	10,4
6. Amabilidad de los celadores	66,5	73,9	-7,4
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	74,3	76,6	-2,3
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,5	75,3	-2,8
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,8	67,6	-2,8
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	64,3	65,8	-1,5
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	71,7	74,0	-2,4
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	68,6	66,3	2,3
13. Amabilidad del médico	75,0	78,7	-3,7
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	66,1	69,9	-3,8
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	73,8	-4,6
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	72,6	75,6	-3,0
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	72,8	75,9	-3,1
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,1	75,0	-2,0
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	63,1	62,7	0,4
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	75,7	75,8	-0,1
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	59,8	62,9	-3,2
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,9	69,1	-2,2
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	63,7	64,1	-0,5
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	64,9	67,6	-2,7
25. Limpieza en general del área de urgencias	67,4	71,9	-4,5
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	70,6	74,0	-3,4
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	49,8	47,7	2,1
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	51,3	51,1	0,2
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	68,1	72,7	-4,5
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	68,3	71,7	-3,4

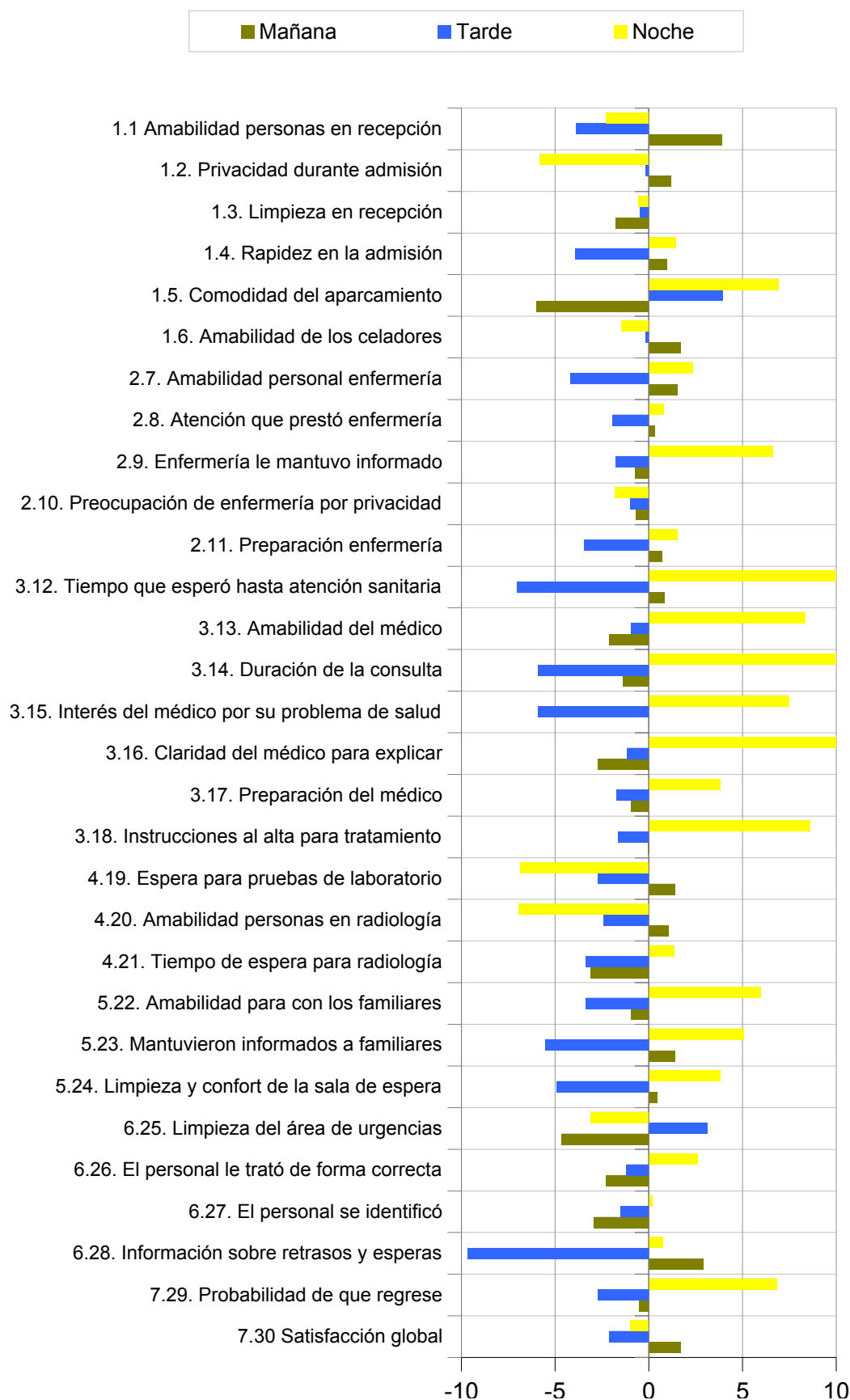
Gráfica de comparación de satisfacciones: Hospital vs. benchmark FBA - Públicos



6.7. ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN POR TURNO

	Mañana	Tarde	Noche
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	72,9	65,1	66,7
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	65,4	64,0	58,3
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	63,8	65,1	65,0
4. Rapidez en el proceso de admisión	67,9	63,0	68,3
5. Comodidad del aparcamiento	57,1	67,0	70,0
6. Amabilidad de los celadores	68,2	66,3	65,0
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	75,8	70,1	76,7
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	72,8	70,6	73,3
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	64,0	63,0	71,4
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	63,6	63,3	62,5
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	72,4	68,2	73,2
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	69,4	61,5	78,6
13. Amabilidad del médico	72,9	74,0	83,3
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	64,7	60,2	76,8
15. Interés del médico por su problema de salud	69,2	63,2	76,7
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	69,9	71,5	83,9
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	71,9	71,1	76,7
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	73,0	71,4	81,7
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	64,5	60,4	56,3
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	76,7	73,3	68,8
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	56,7	56,4	61,1
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	66,0	63,6	72,9
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	65,1	58,1	68,8
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	65,4	60,0	68,8
25. Limpieza en general del área de urgencias	62,7	70,5	64,3
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	68,3	69,4	73,2
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	46,9	48,3	50,0
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	54,3	41,7	52,1
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	67,6	65,4	75,0
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	70,0	66,2	67,3

Gráfica de diferencias de satisfacciones por turnos con respecto a la media



7. Estudio de correlaciones

Se realiza el estudio de correlación de cada pregunta con las preguntas 29 y 30 de la encuesta, que son resumen de la satisfacción global de los pacientes.

Una correlación mayor significa una mayor relación con la evaluación general del hospital por parte del paciente. Es decir, que las preguntas con correlación más próxima a 1 son más importantes para la evaluación global por parte del paciente, y en consecuencia son las más importantes para la gestión.

La correlación se ha efectuado entre cada una de las preguntas y con:

- a) Si pudiera elegir, probabilidad de que vuelva a acudir al servicio de urgencias de este hospital en caso de necesidad
- b) Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias

El valor del coeficiente de correlación de la tabla siguiente es la media de los dos coeficientes de correlación arriba reseñados.

Se incluyen, para una mejor descripción, los coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para una cola).

En el presente estudio se utilizan estudios de correlación no paramétricos. Estos se utilizan cuando los datos utilizados no están distribuidos normalmente, como es el caso.

Mayor correlación, más importante es la pregunta para los pacientes

Las correlaciones en todos los casos han sido estadísticamente significativas y con $p < 0.05$

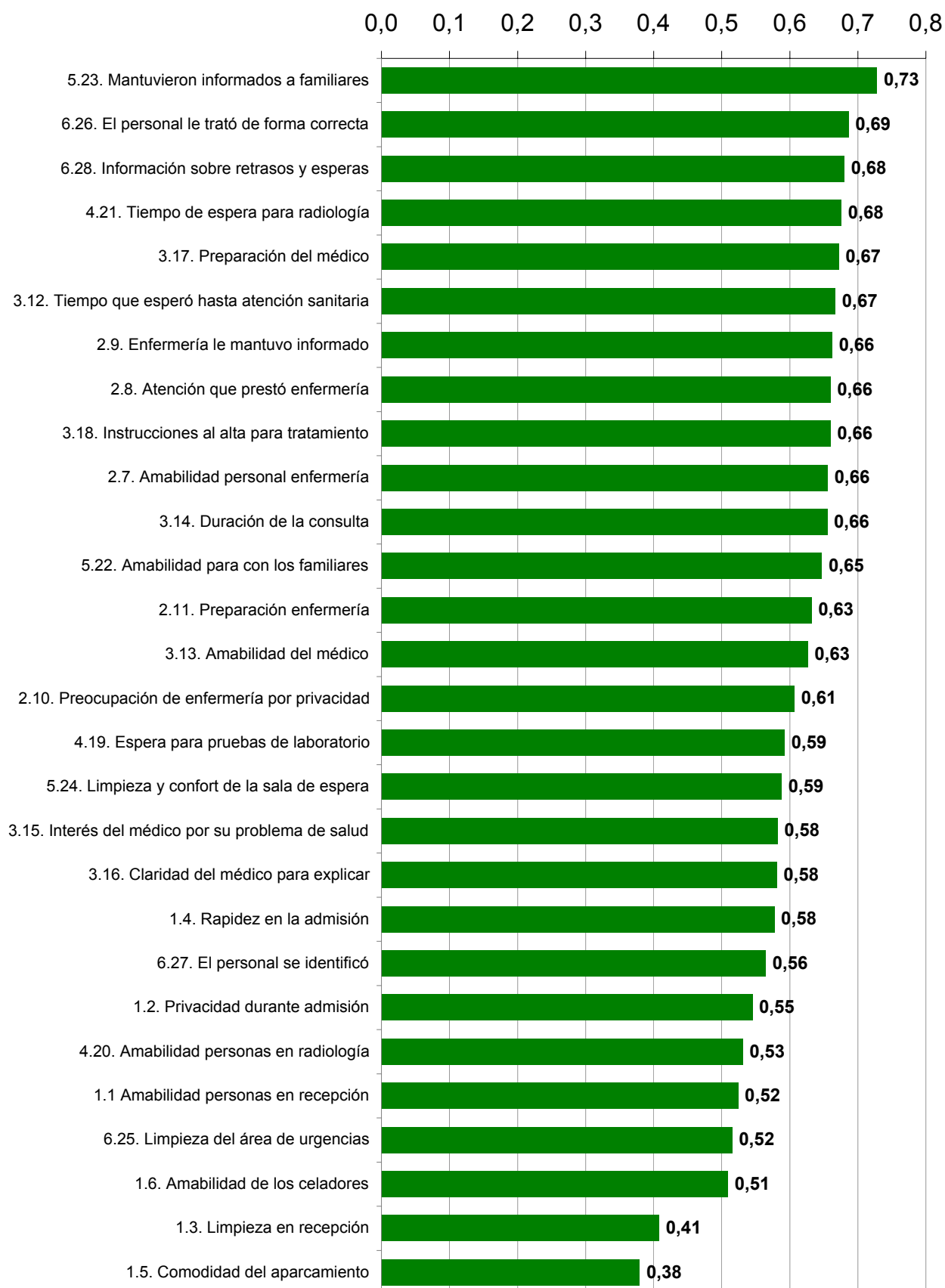
Las preguntas con mayor correlación han sido:

1. 23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado
2. 26. El personal de urgencias le trató de manera correcta
3. 28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias
4. 21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)
5. 17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió

Correlaciones no paramétricas

	Correlación
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción	0,52
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión	0,55
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias	0,41
4. Rapidez en el proceso de admisión	0,58
5. Comodidad del aparcamiento	0,38
6. Amabilidad de los celadores	0,51
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares	0,66
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería	0,66
9. El personal de enfermería le mantuvo informado	0,66
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad	0,61
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería	0,63
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria	0,67
13. Amabilidad del médico	0,63
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico	0,66
15. Interés del médico por su problema de salud	0,58
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento	0,58
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió	0,67
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido	0,66
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)	0,59
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas	0,53
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)	0,68
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos	0,65
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado	0,73
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera	0,59
25. Limpieza en general del área de urgencias	0,52
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta	0,69
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.	0,56
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias	0,68
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad	N/D
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias	N/D

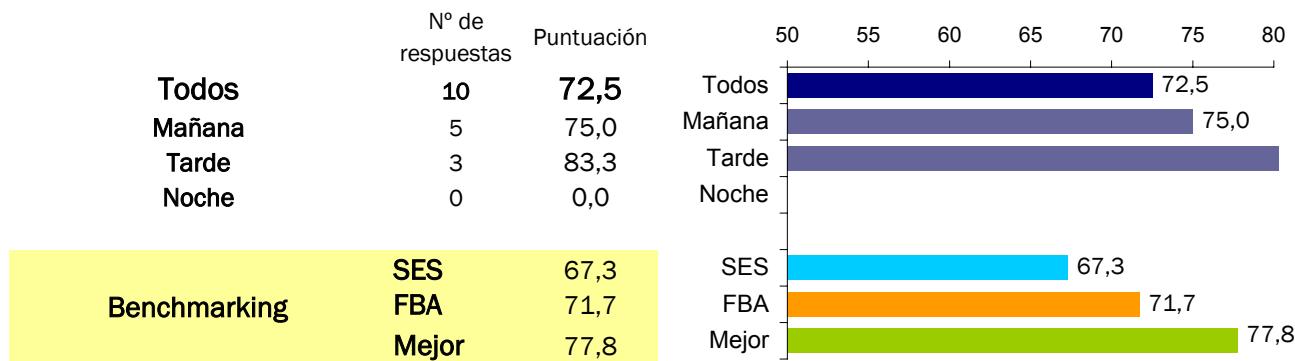
Gráfica de correlaciones



8. Análisis individualizado por pregunta

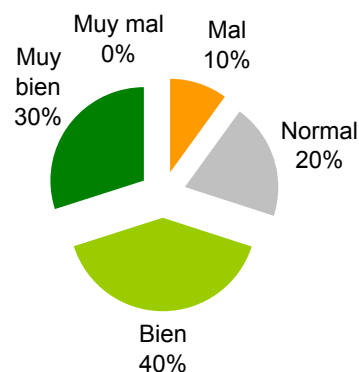
b.1. Tiempo que esperó hasta la llegada de la ambulancia

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

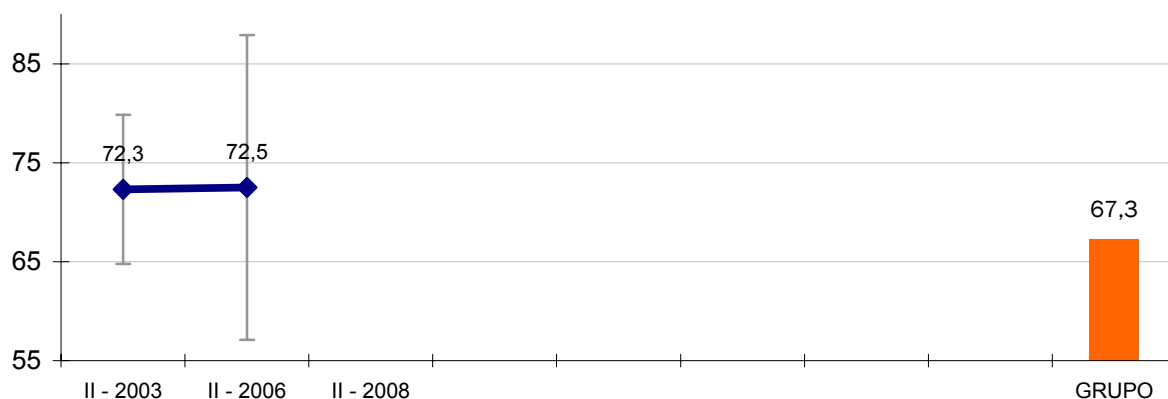
	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	1	10,0%
Normal	2	20,0%
Bien	4	40,0%
Muy bien	3	30,0%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

No procede

d. Evolución de la satisfacción

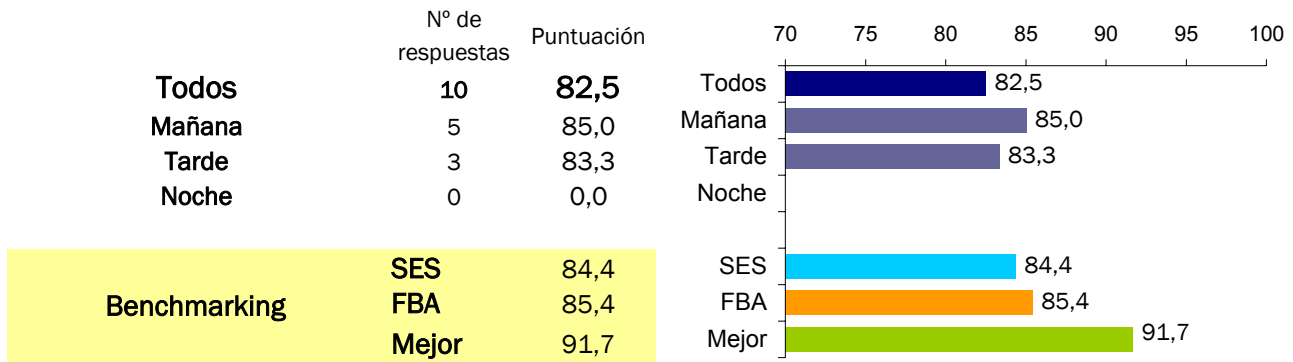


Diferencia con respecto al informe previo: 0,2
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

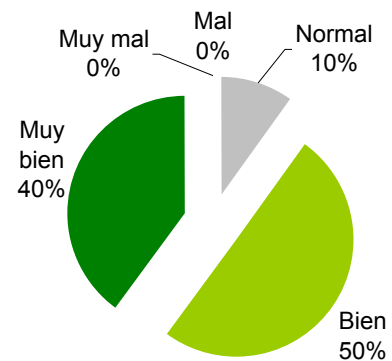
b.2. Amabilidad del personal de la ambulancia

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

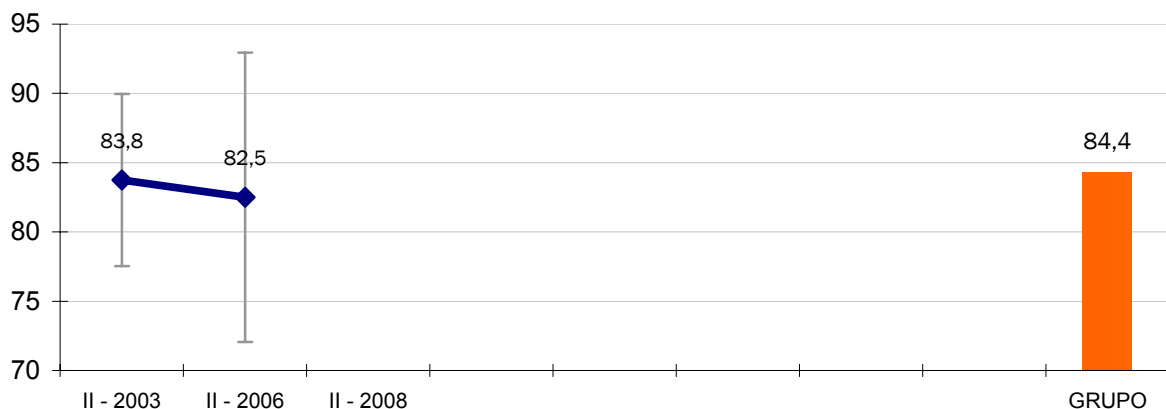
	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	0	0,0%
Normal	1	10,0%
Bien	5	50,0%
Muy bien	4	40,0%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

No procede

d. Evolución de la satisfacción

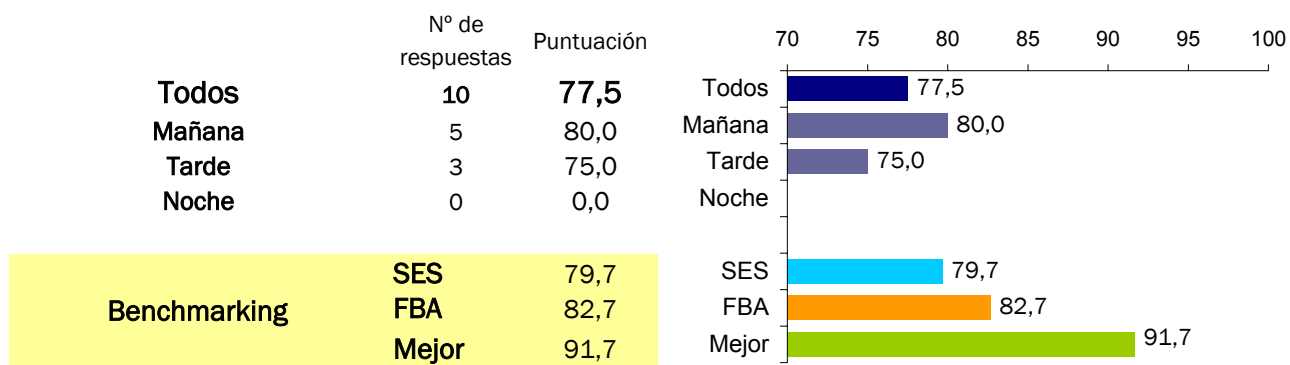


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,3**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

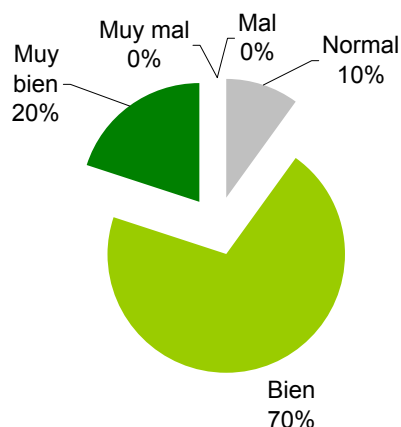
b.3. Limpieza y confort de la ambulancia

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

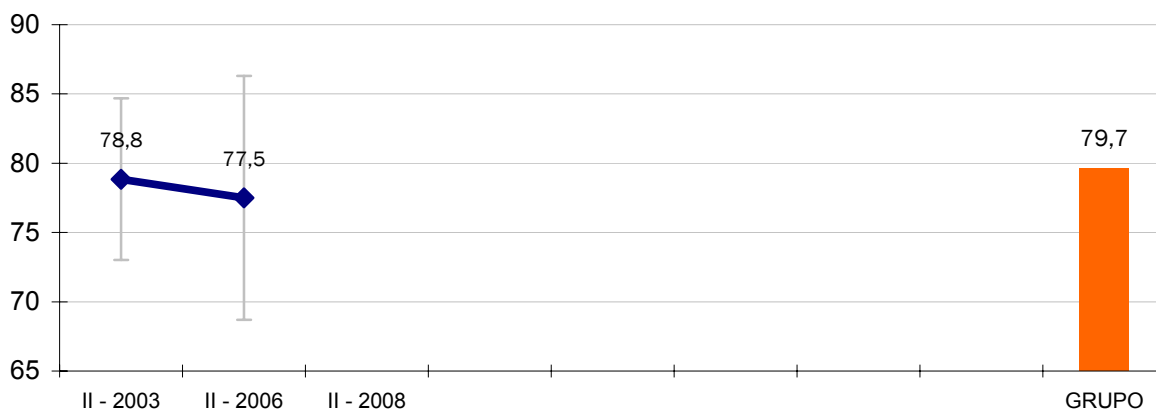
	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	0	0,0%
Normal	1	10,0%
Bien	7	70,0%
Muy bien	2	20,0%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

No procede

d. Evolución de la satisfacción

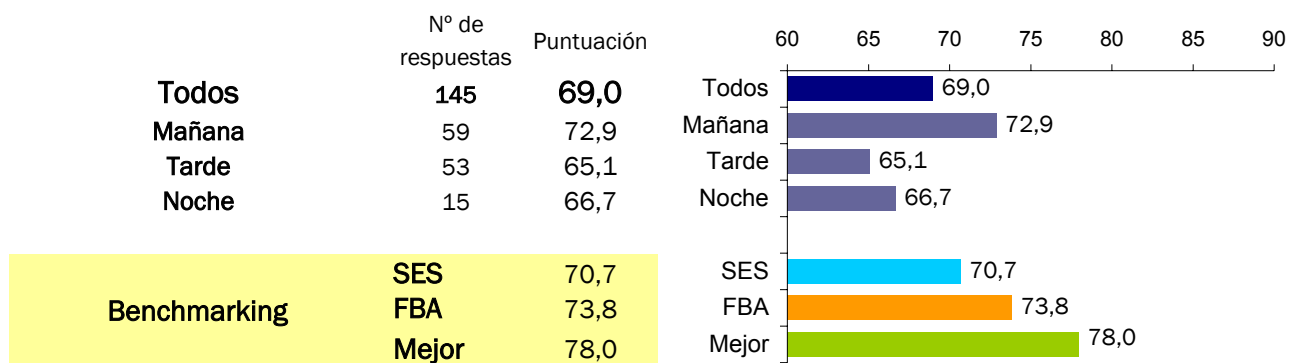


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,3**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

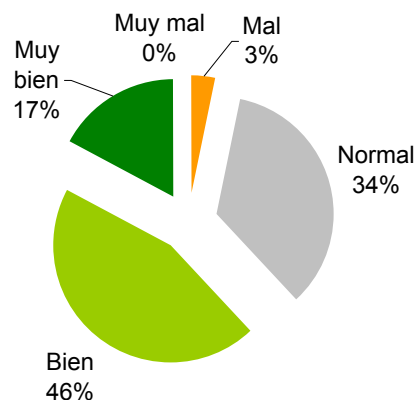
1. Amabilidad de las personas que atienden en recepción

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	5	3,4%
Normal	50	34,5%
Bien	65	44,8%
Muy bien	25	17,2%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

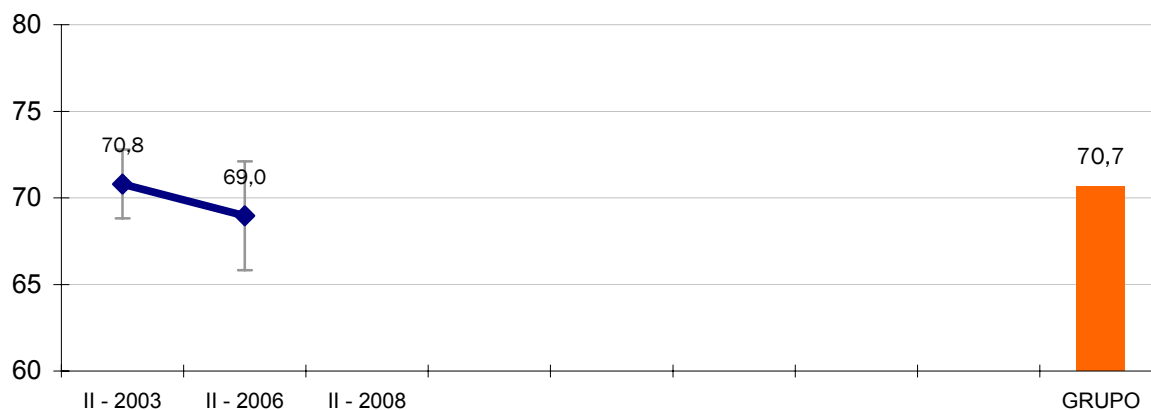
Índice de prioridad: 26 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,52

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

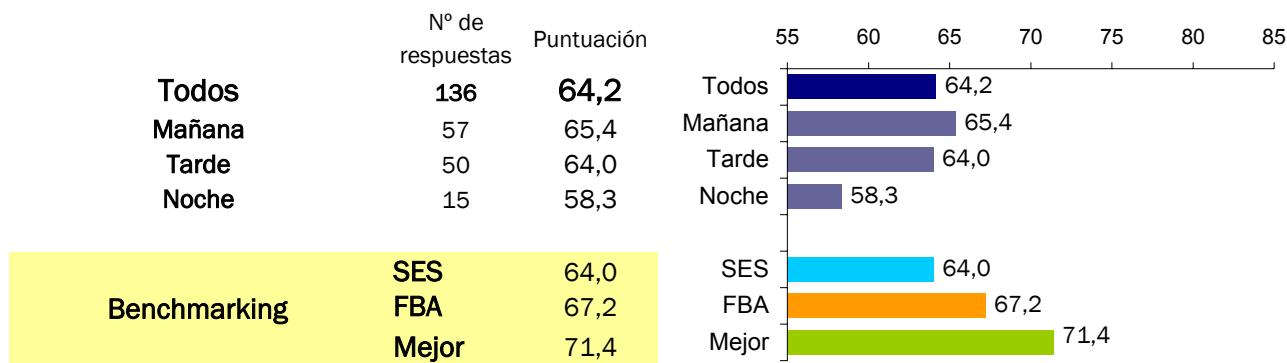


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,8**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

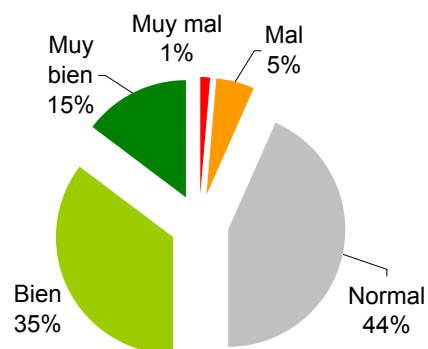
2. Privacidad que sintió durante el proceso de admisión

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,5%
Mal	7	5,1%
Normal	59	43,4%
Bien	48	35,3%
Muy bien	20	14,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

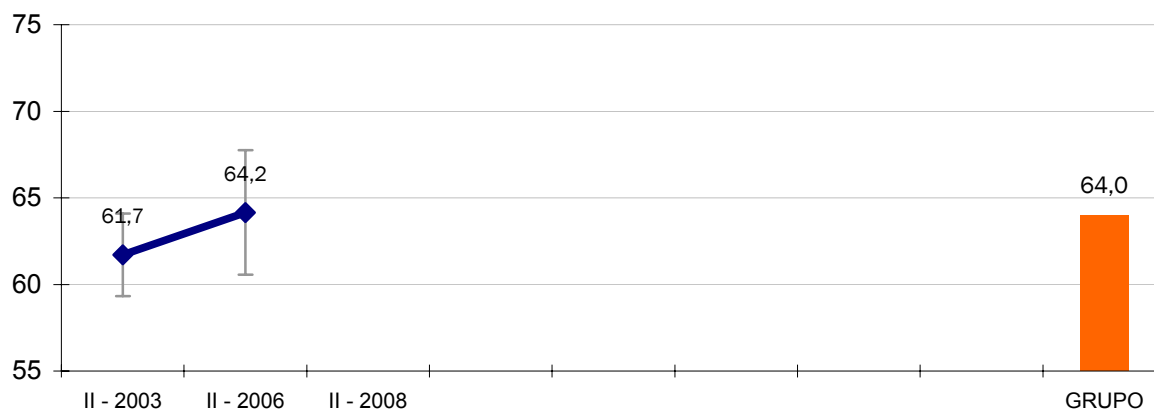
Índice de prioridad: 13 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,55

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

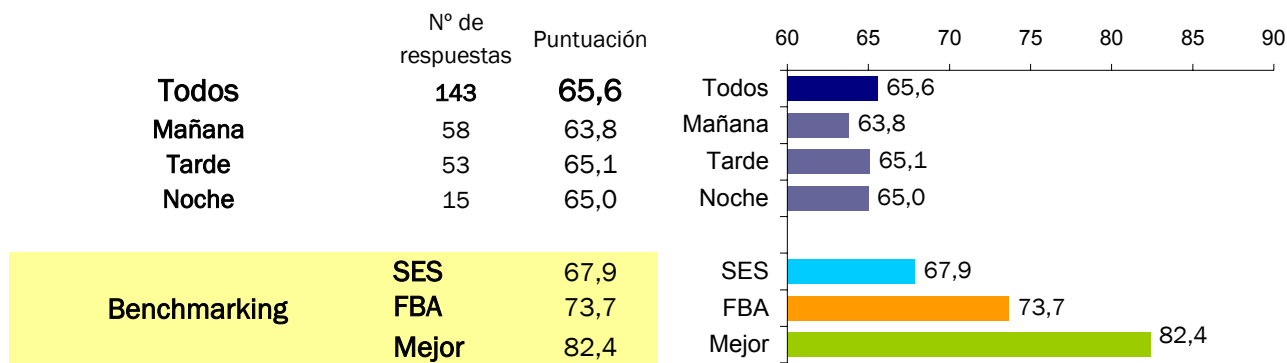


Diferencia con respecto al informe previo: 2,4
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

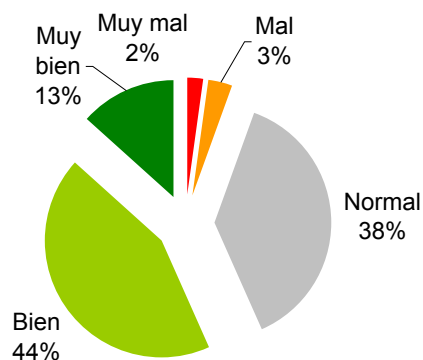
3. Limpieza y confort de la zona de recepción de urgencias

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	3	2,1%
Mal	5	3,5%
Normal	54	37,8%
Bien	62	43,4%
Muy bien	19	13,3%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

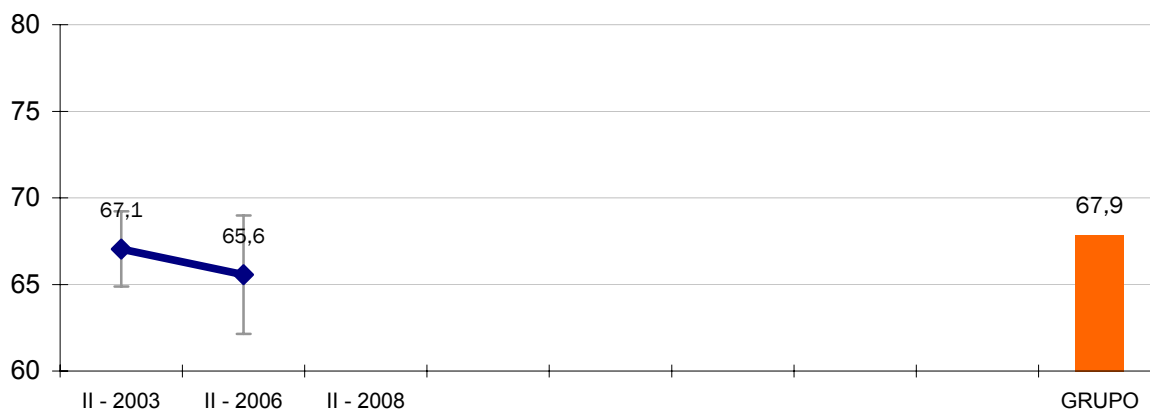
Índice de prioridad: 22 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,41

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

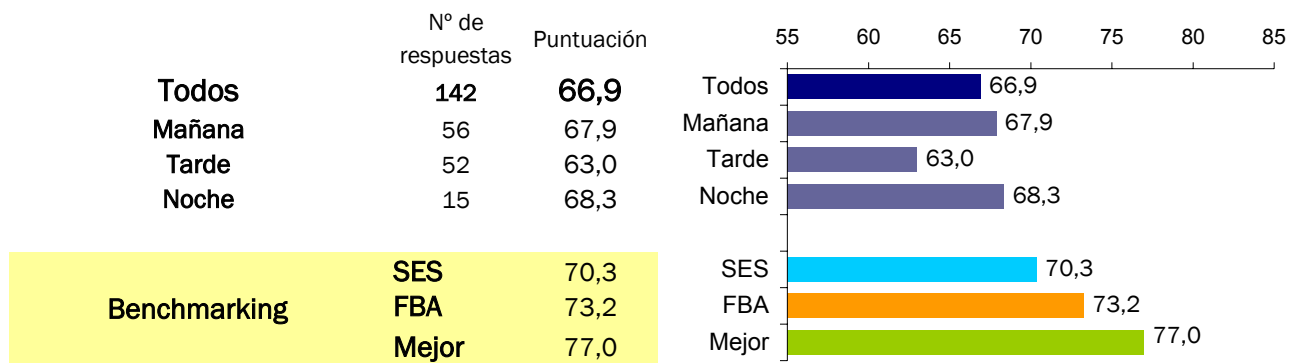


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,5**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

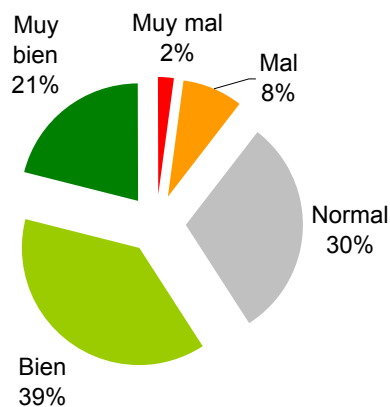
4. Rapidez en el proceso de admisión

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	3	2,1%
Mal	12	8,5%
Normal	43	30,3%
Bien	54	38,0%
Muy bien	30	21,1%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

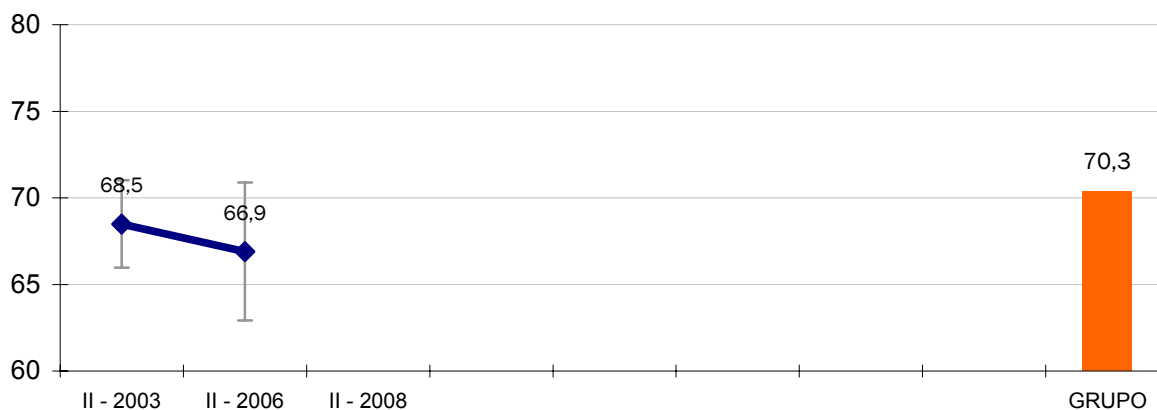
Índice de prioridad: 17 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,58

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

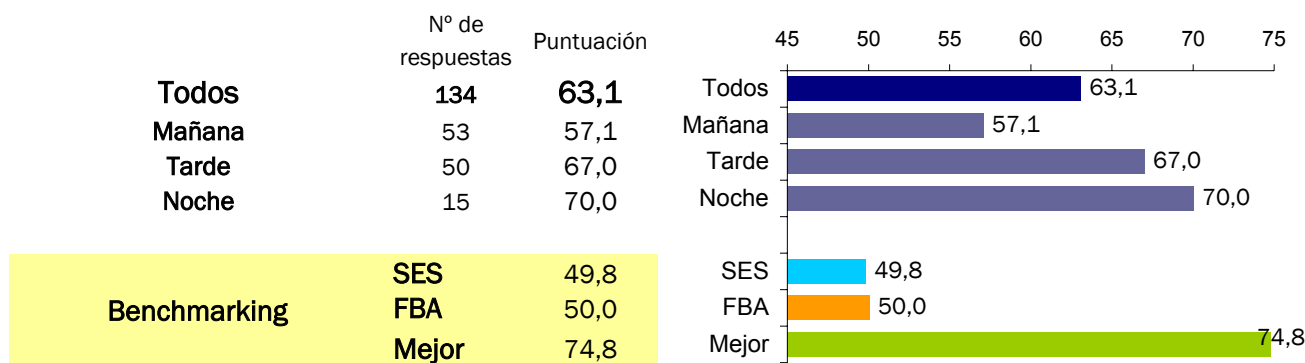


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,6**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

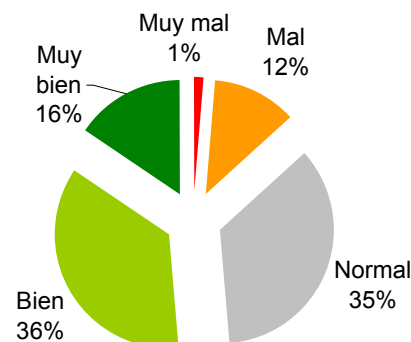
5. Comodidad del aparcamiento

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,5%
Mal	16	11,9%
Normal	47	35,1%
Bien	48	35,8%
Muy bien	21	15,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

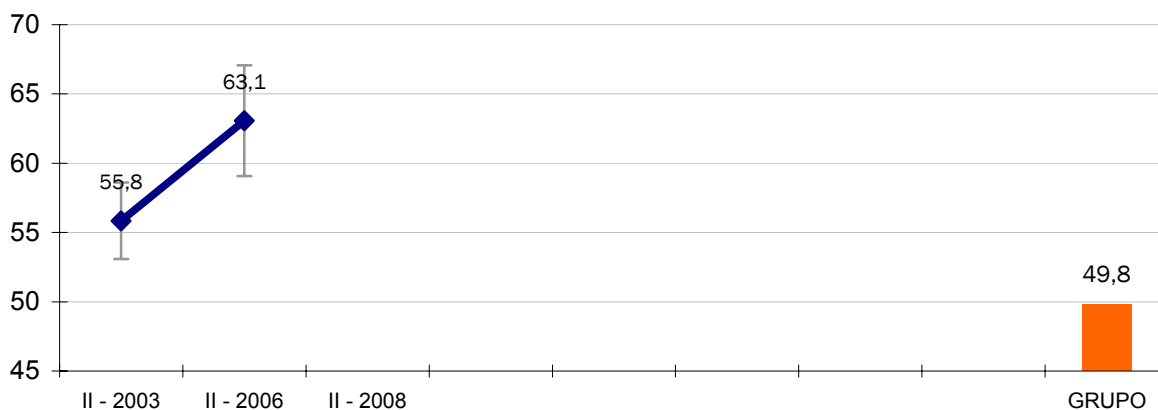
Índice de prioridad: 16 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,38

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

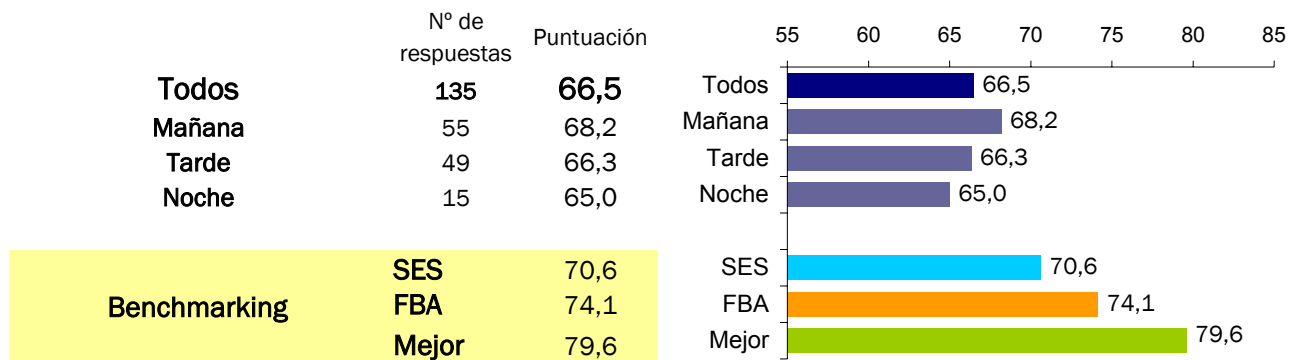


Diferencia con respecto al informe previo: 7,2
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: **Sí**
Cambio significativo: N/D

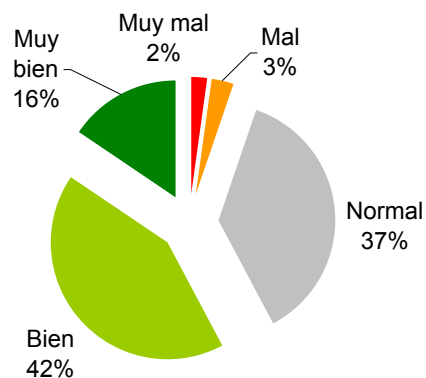
6. Amabilidad de los celadores

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	3	2,2%
Mal	4	3,0%
Normal	50	37,0%
Bien	57	42,2%
Muy bien	21	15,6%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

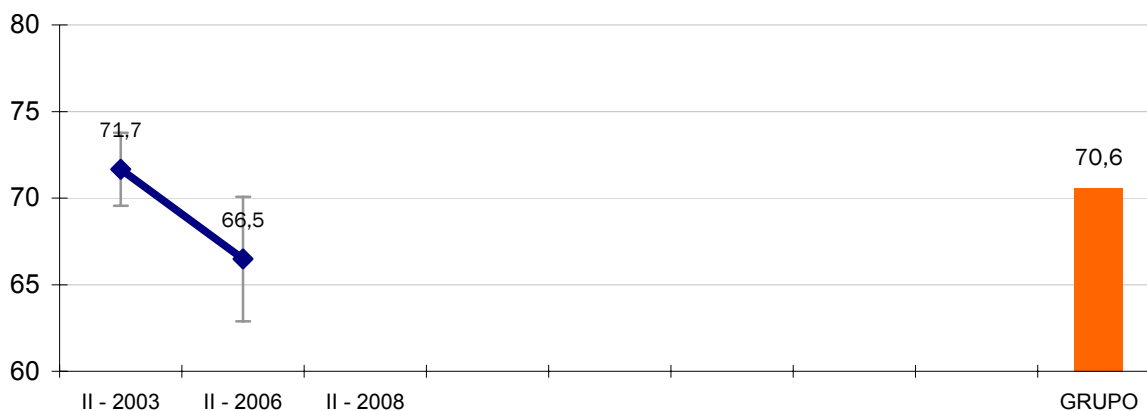
Índice de prioridad: 23 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,51

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

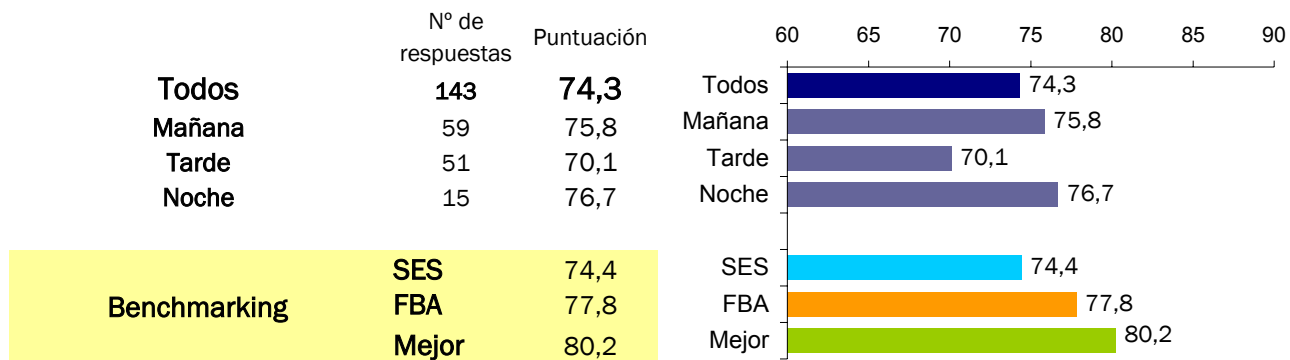


Diferencia con respecto al informe previo: **-5,2**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

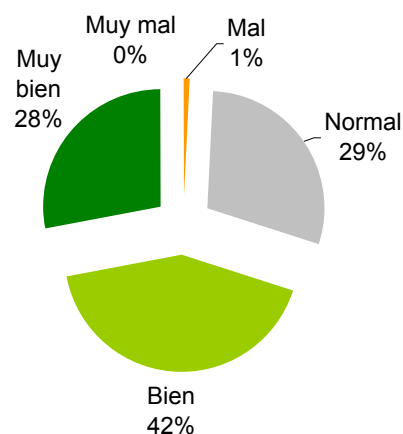
7. Amabilidad del personal de enfermería y auxiliares

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	1	0,7%
Normal	42	29,4%
Bien	60	42,0%
Muy bien	40	28,0%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

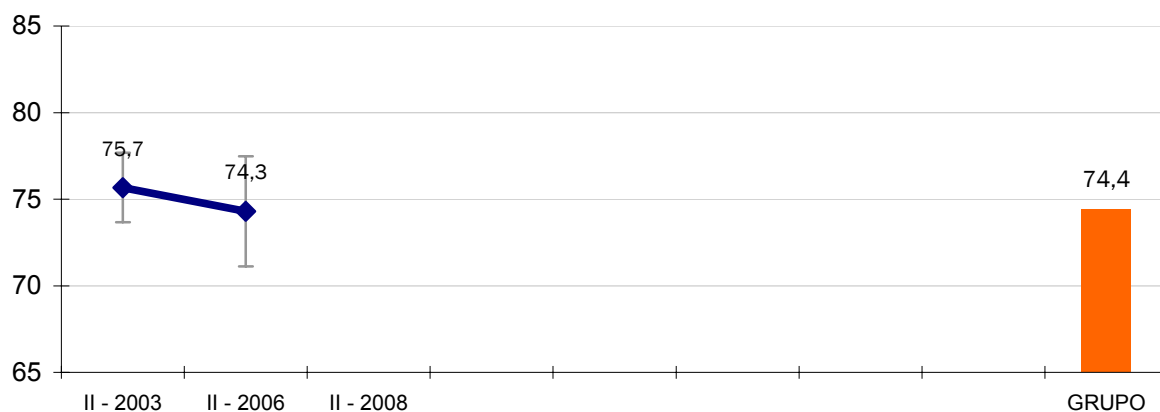
Índice de prioridad: 20 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,66

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

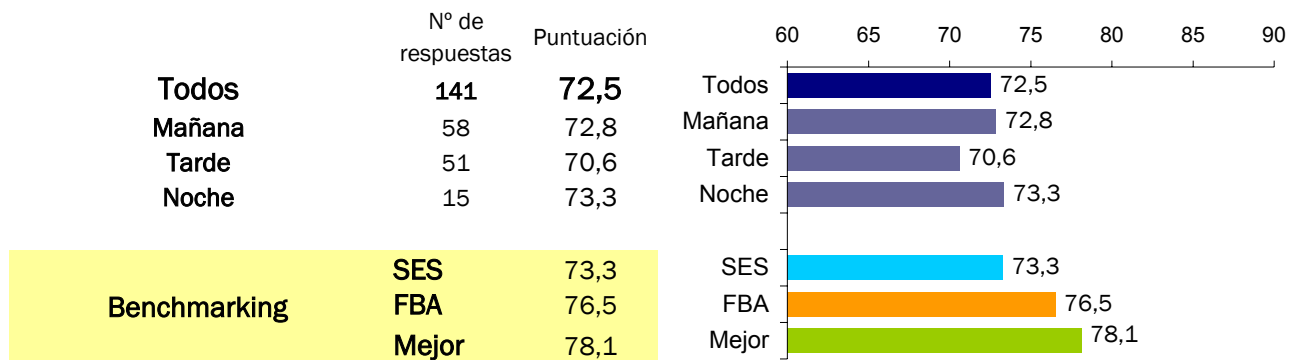


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,4**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

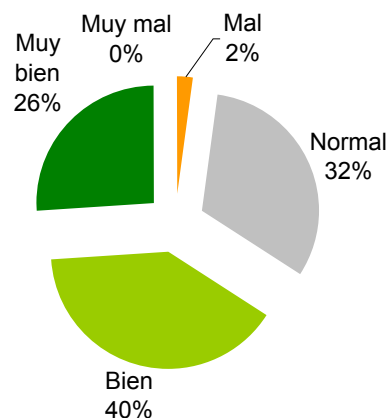
8. Grado de atención que le prestó el personal de enfermería

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	3	2,1%
Normal	45	31,9%
Bien	56	39,7%
Muy bien	37	26,2%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

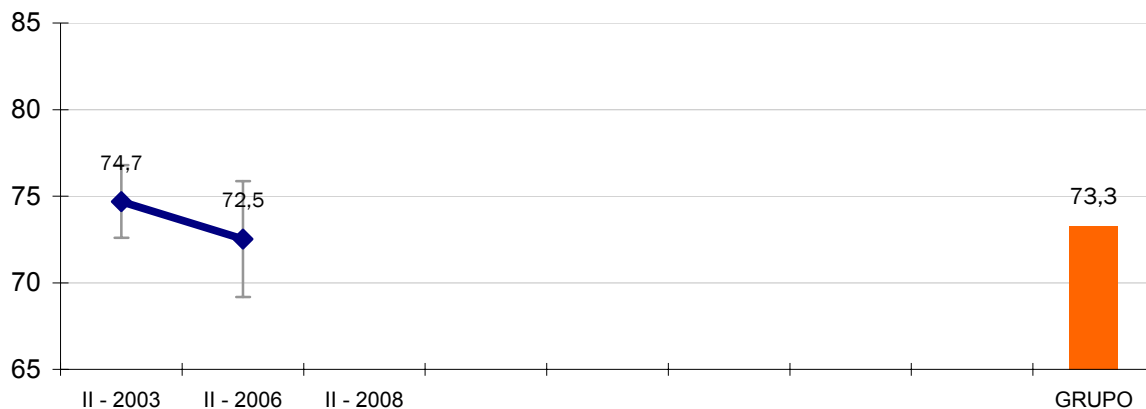
Índice de prioridad: 15 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,66

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

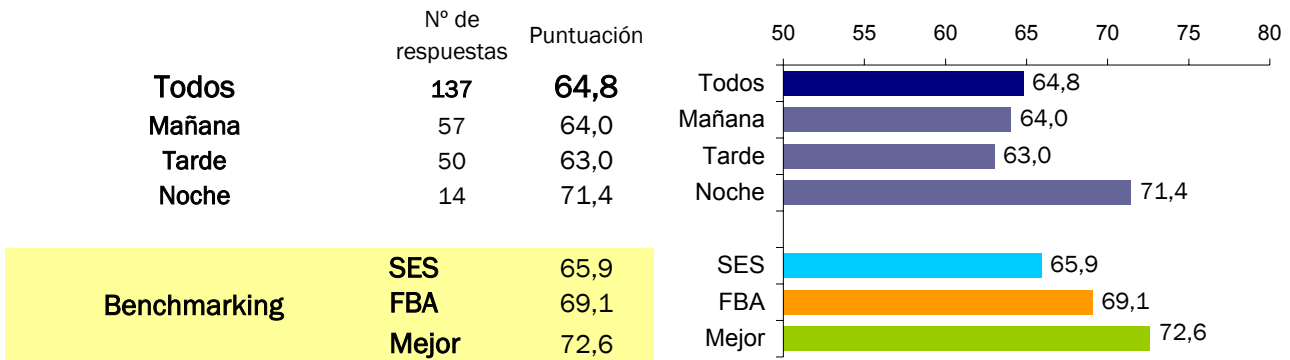


Diferencia con respecto al informe previo: **-2,2**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

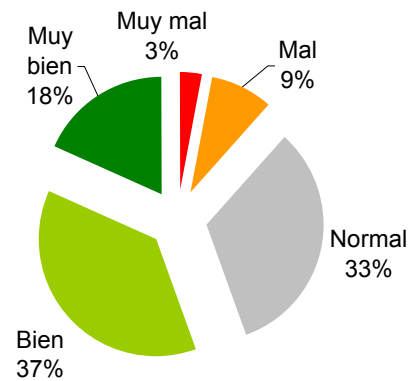
9. El personal de enfermería le mantuvo informado

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	4	2,9%
Mal	12	8,8%
Normal	45	32,8%
Bien	51	37,2%
Muy bien	25	18,2%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

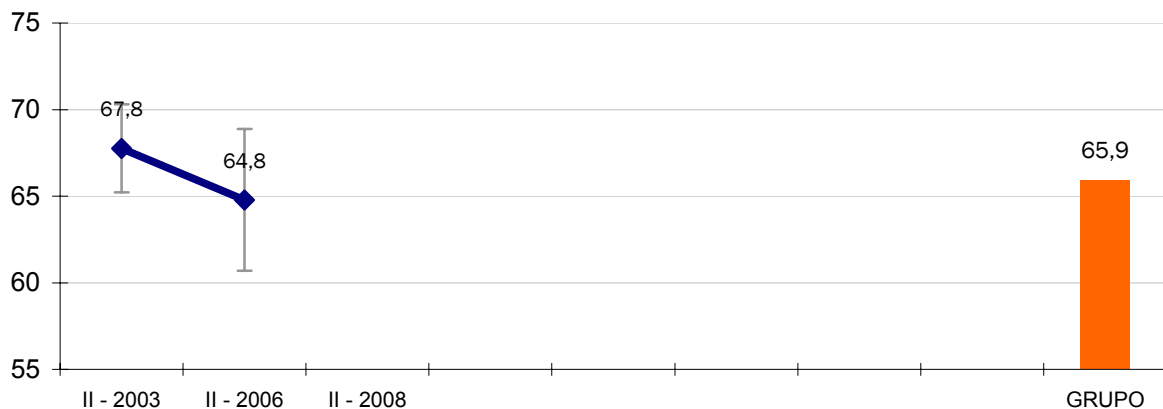
Índice de prioridad: 4 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,66

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

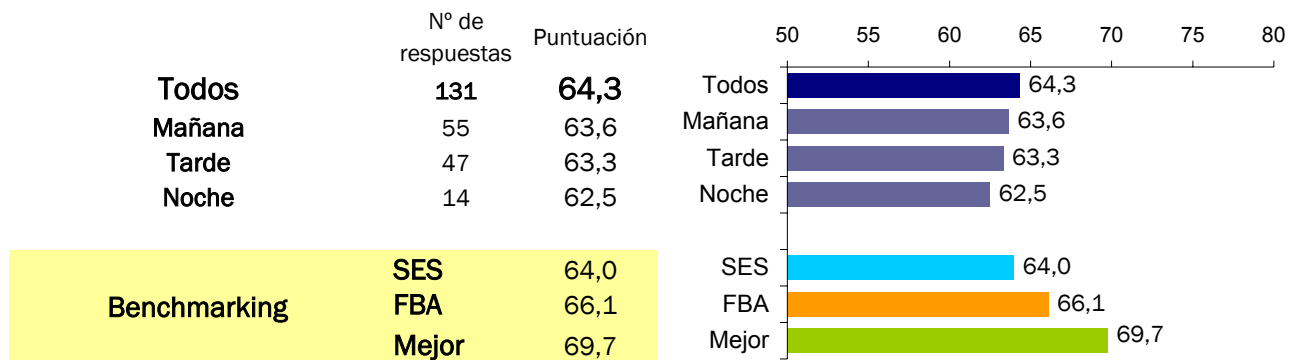


Diferencia con respecto al informe previo: **-3,0**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

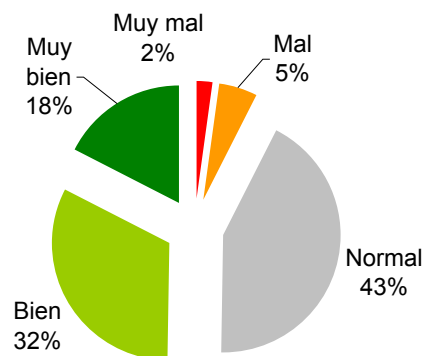
10. Preocupación del personal de enfermería por su privacidad

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	3	2,3%
Mal	7	5,3%
Normal	56	42,7%
Bien	42	32,1%
Muy bien	23	17,6%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

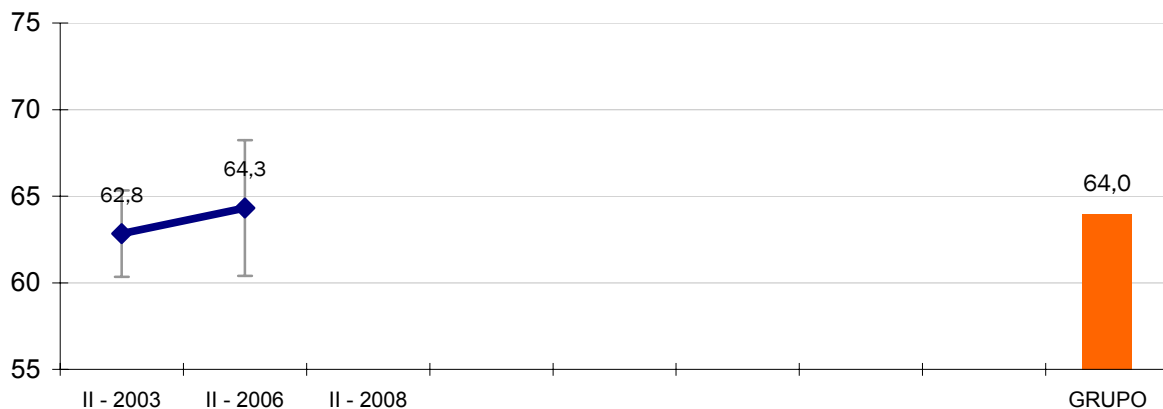
Índice de prioridad: 8 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,61

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

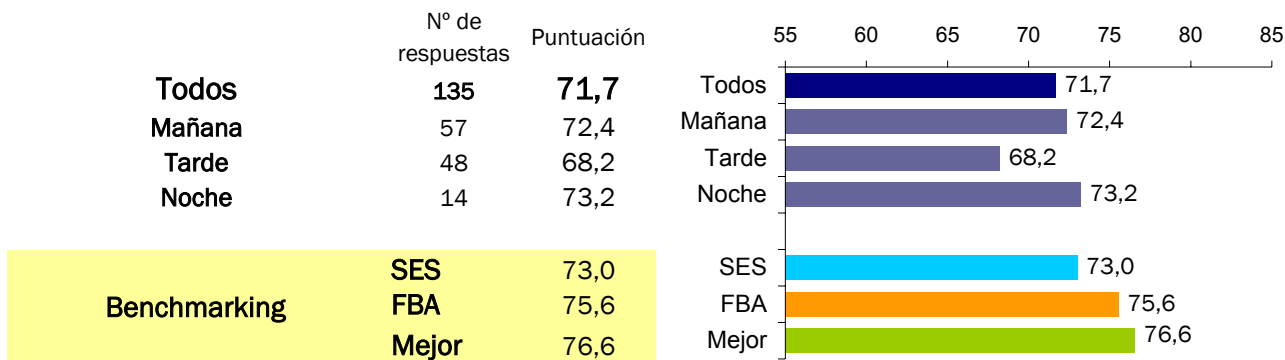


Diferencia con respecto al informe previo: 1,5
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

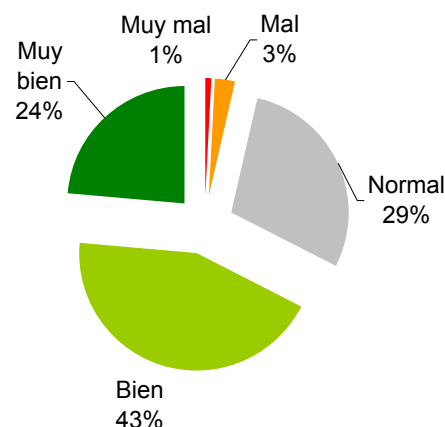
11. Preparación práctica y técnica del personal de enfermería

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	1	0,7%
Mal	4	3,0%
Normal	39	28,9%
Bien	59	43,7%
Muy bien	32	23,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

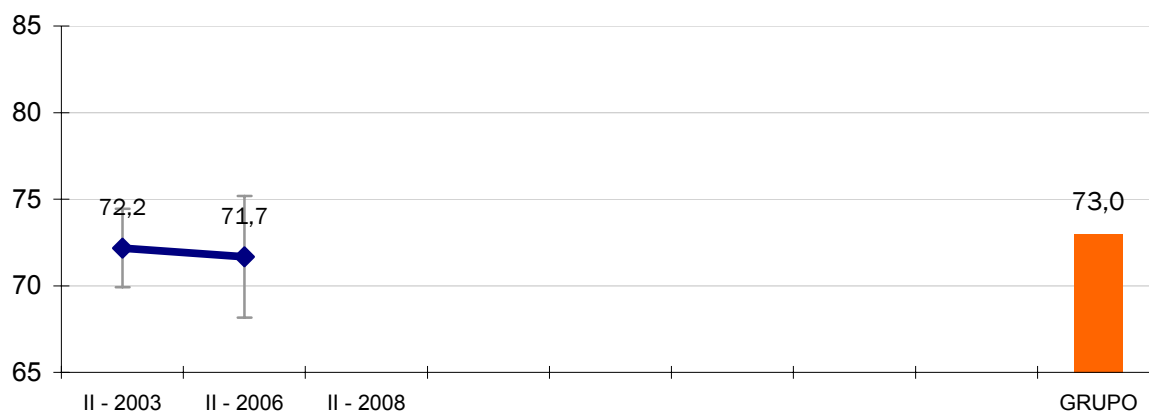
Índice de prioridad: 17 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,63

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

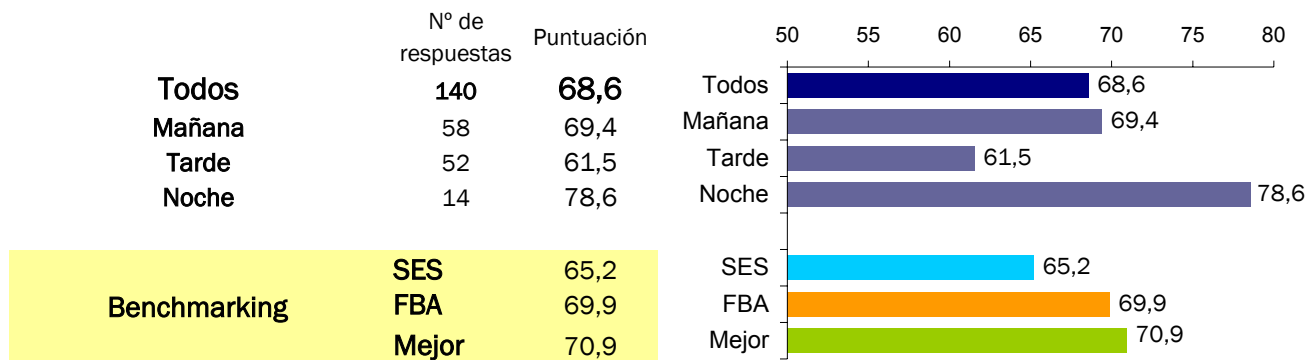


Diferencia con respecto al informe previo: **-0,5**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

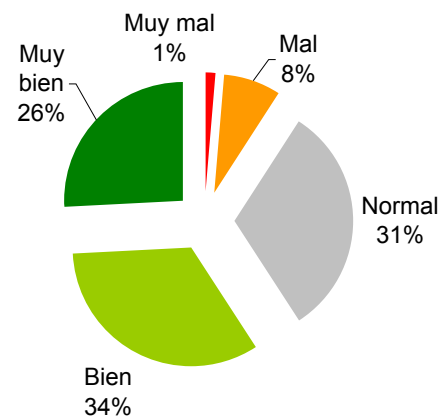
12. Desde el primer contacto con el médico, tiempo que esperó hasta que recibió atención sanitaria

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,4%
Mal	11	7,9%
Normal	44	31,4%
Bien	47	33,6%
Muy bien	36	25,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

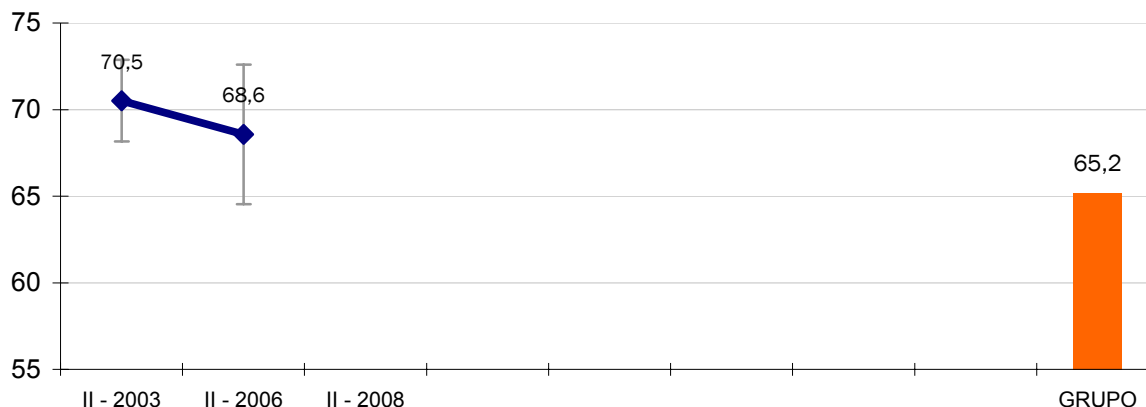
Índice de prioridad: 8 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,67

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

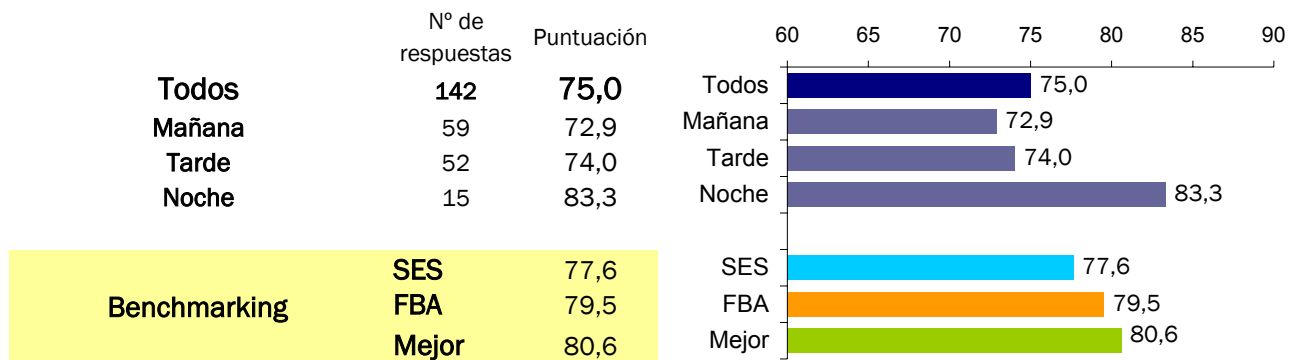


Diferencia con respecto al informe previo: -1,9
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

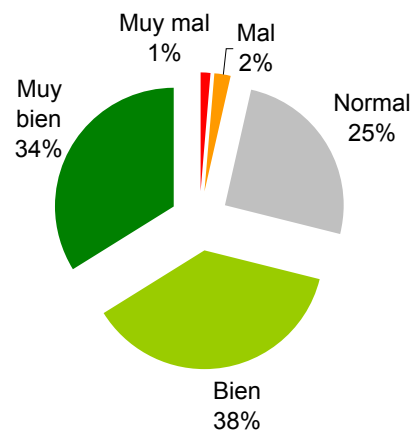
13. Amabilidad del médico

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,4%
Mal	3	2,1%
Normal	36	25,4%
Bien	53	37,3%
Muy bien	48	33,8%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

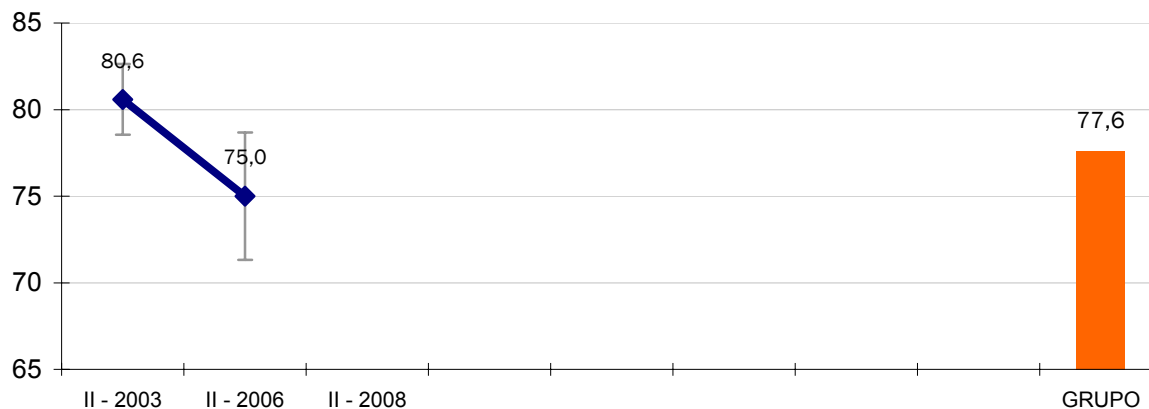
Índice de prioridad: 24 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,63

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

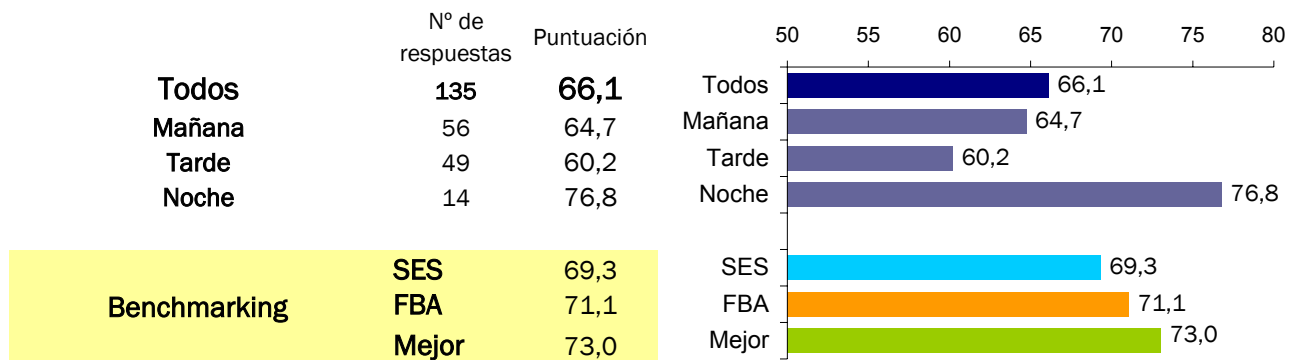


Diferencia con respecto al informe previo: -5,6
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

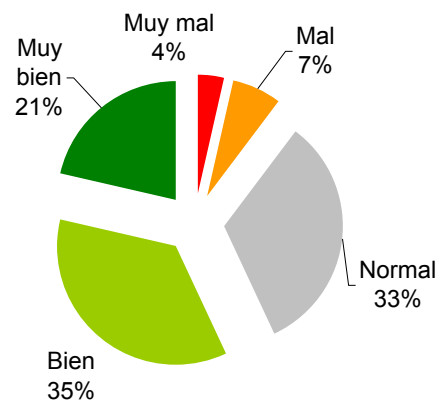
14. Duración de la consulta / Tiempo que le dedicó el médico

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	5	3,7%
Mal	9	6,7%
Normal	44	32,6%
Bien	48	35,6%
Muy bien	29	21,5%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

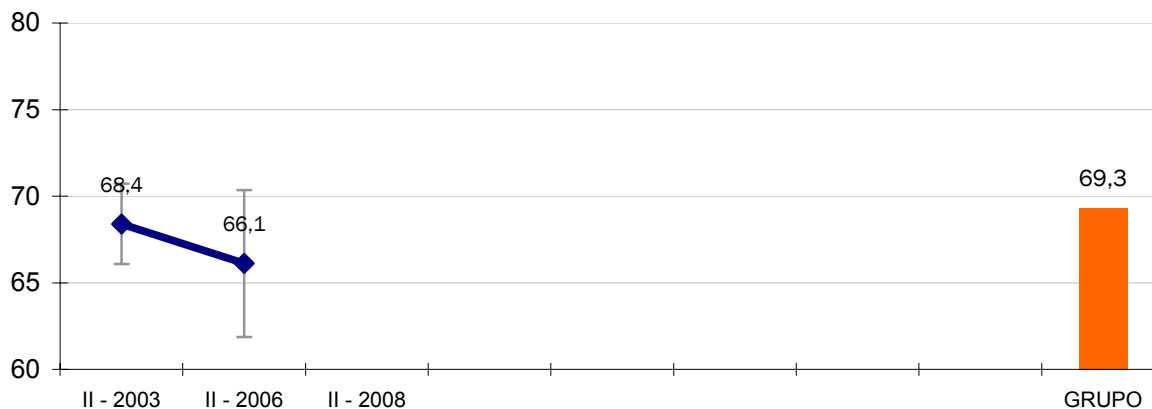
Índice de prioridad: **8** de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: **0,66**

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

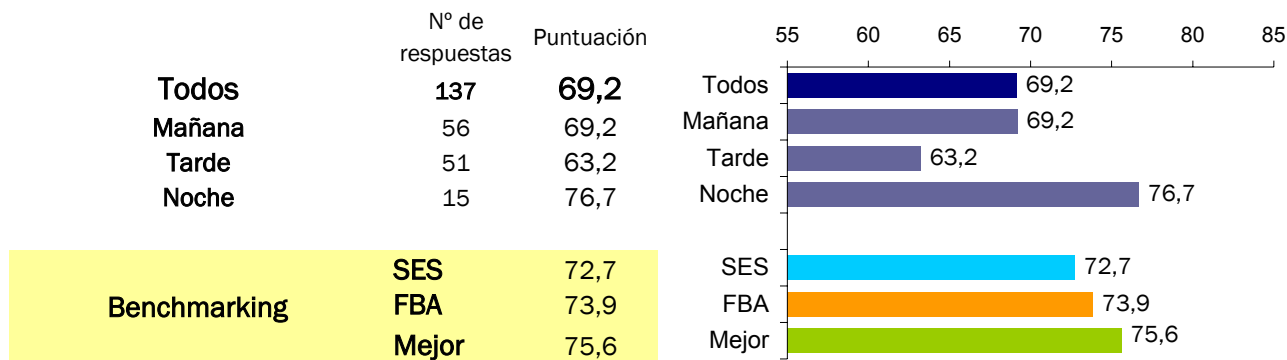


Diferencia con respecto al informe previo: **-2,3**
Diferencia con respecto al año anterior: **N/D**

Cambio significativo: **No**
Cambio significativo: **N/D**

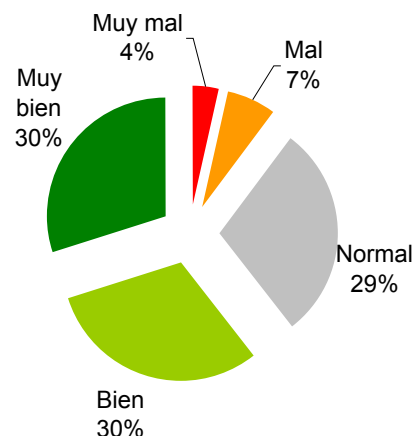
15. Interés del médico por su problema de salud

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	5	3,6%
Mal	9	6,6%
Normal	40	29,2%
Bien	42	30,7%
Muy bien	41	29,9%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

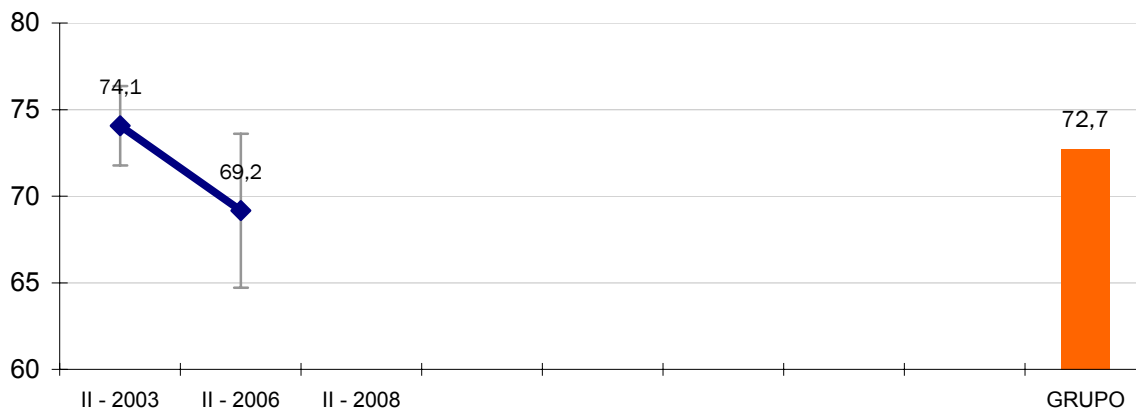
Índice de prioridad: 21 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,58

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

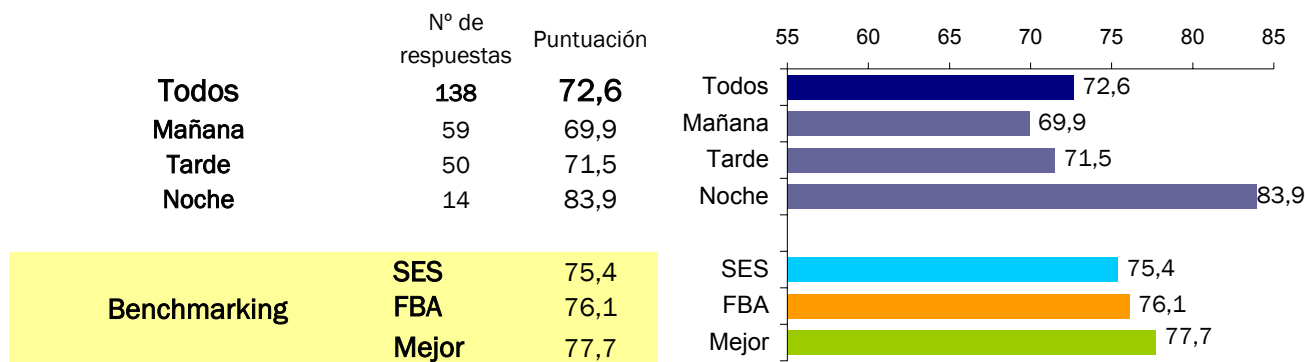


Diferencia con respecto al informe previo: -4,9
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

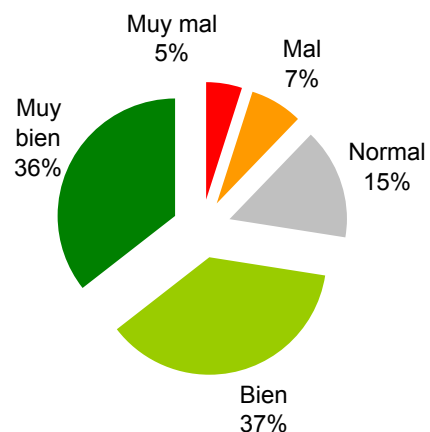
16. Claridad con la que el médico le explicó su enfermedad y tratamiento

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	7	5,1%
Mal	10	7,2%
Normal	21	15,2%
Bien	51	37,0%
Muy bien	49	35,5%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

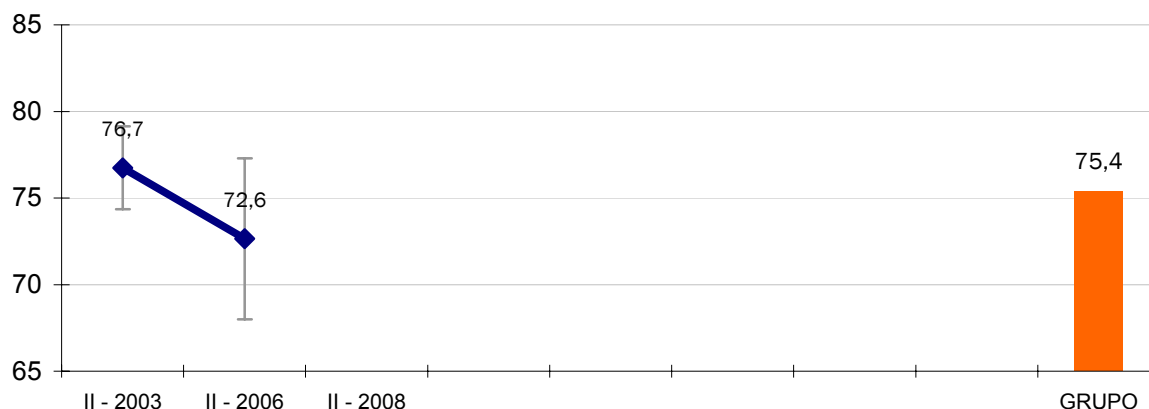
Índice de prioridad: 26 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,58

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

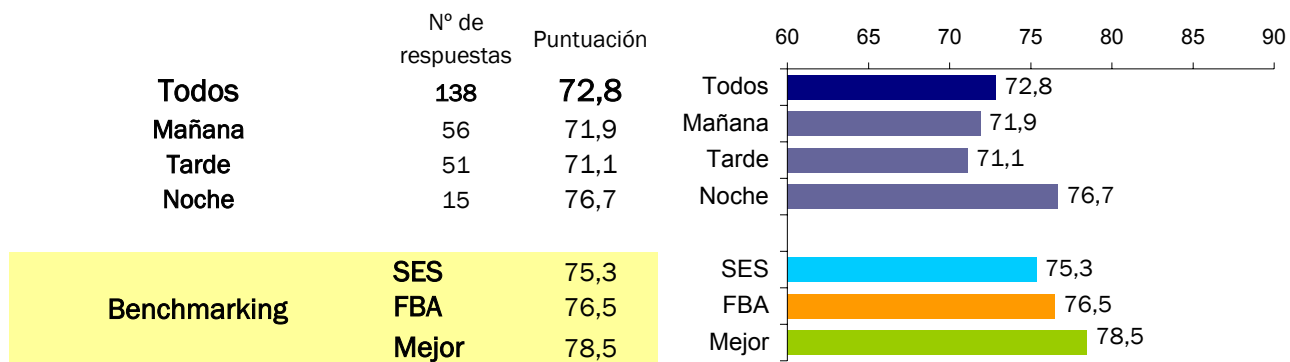


Diferencia con respecto al informe previo: **-4,1**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

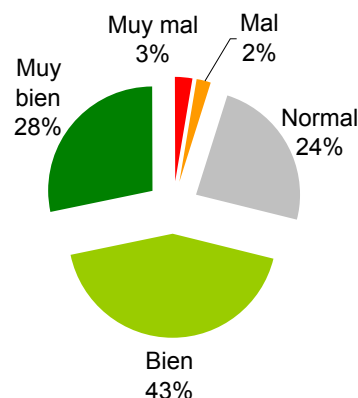
17. Preparación práctica y técnica del médico que le atendió

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	4	2,9%
Mal	3	2,2%
Normal	33	23,9%
Bien	59	42,8%
Muy bien	39	28,3%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

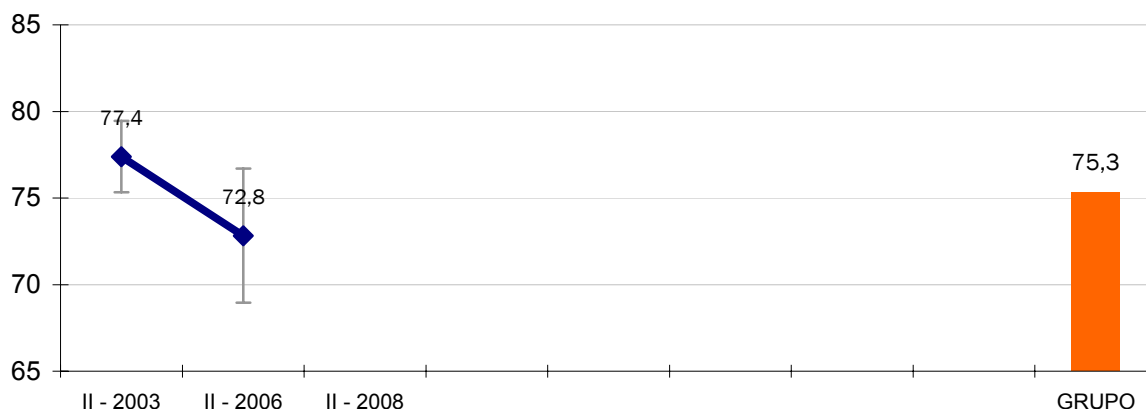
Índice de prioridad: 13 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,67

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

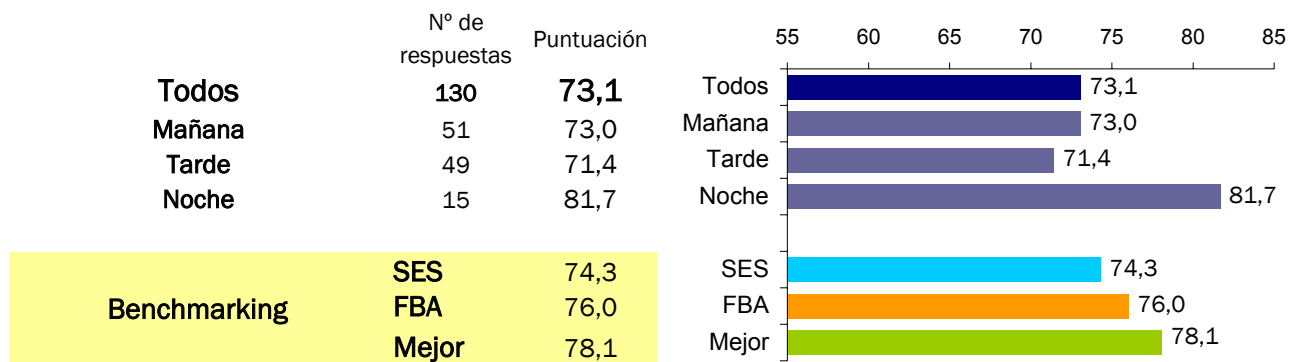


Diferencia con respecto al informe previo: **-4,6**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

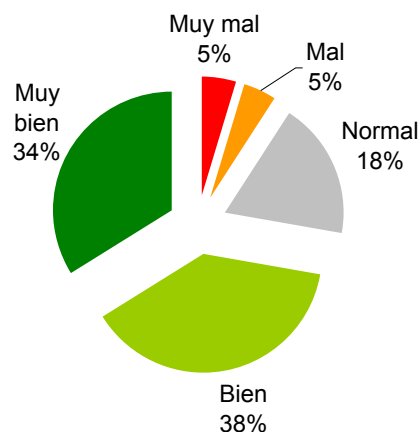
18. Instrucciones que le dieron para el tratamiento en casa o para cuando necesitase volver a ser atendido

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	6	4,6%
Mal	6	4,6%
Normal	24	18,5%
Bien	50	38,5%
Muy bien	44	33,8%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

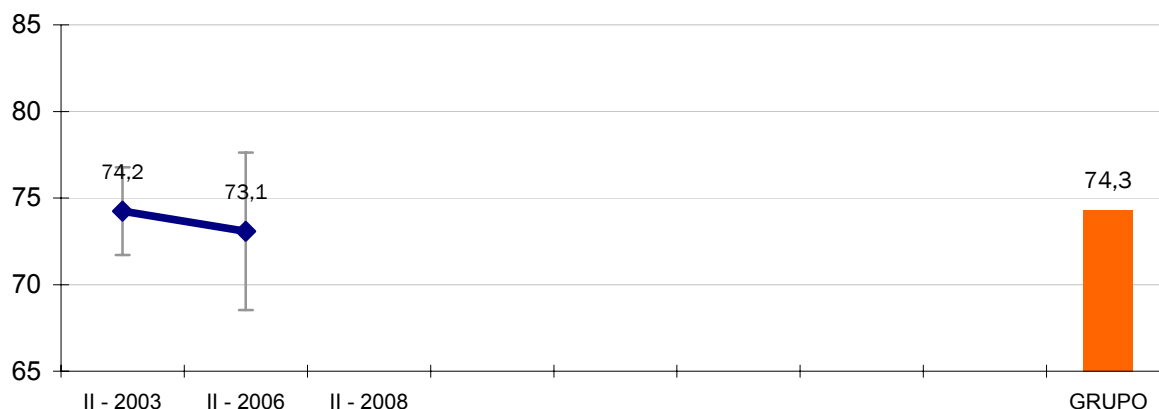
Índice de prioridad: 17 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,66

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

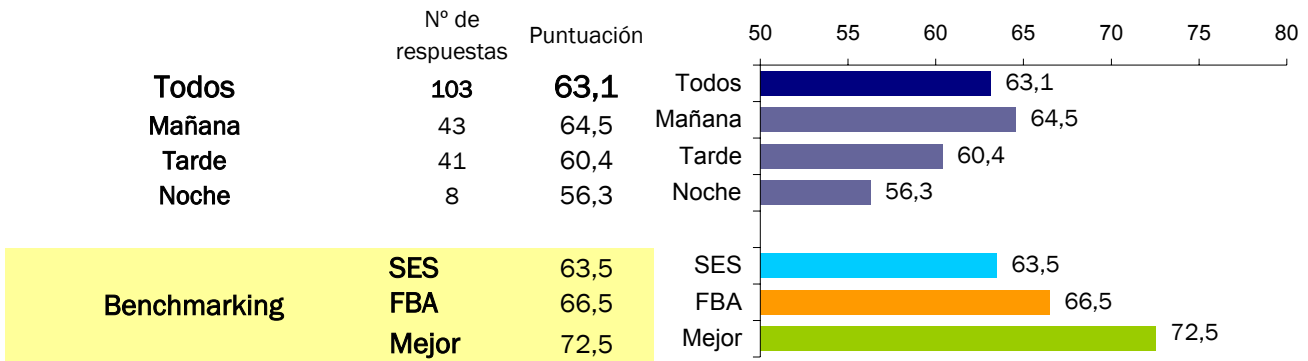


Diferencia con respecto al informe previo: **-1,2**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

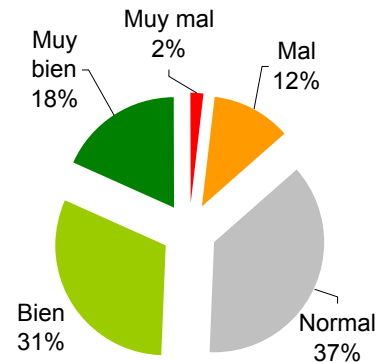
19. Tiempo de espera para ser informado de las pruebas (laboratorio, rayos, etc.)

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,9%
Mal	12	11,7%
Normal	38	36,9%
Bien	32	31,1%
Muy bien	19	18,4%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

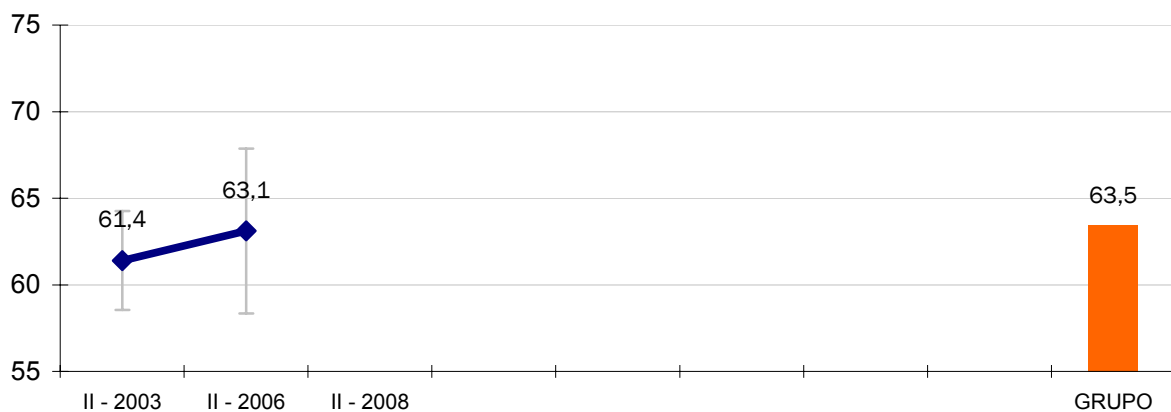
Índice de prioridad: 5 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,59

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

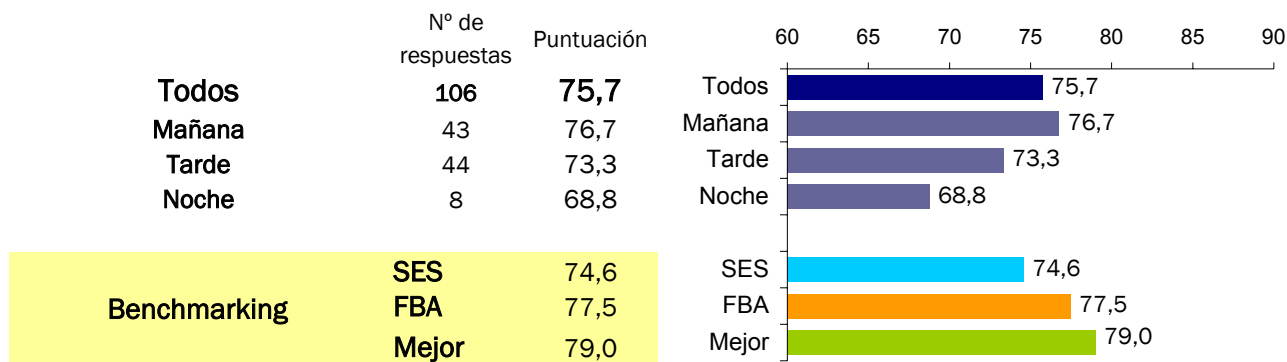


Diferencia con respecto al informe previo: 1,7
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

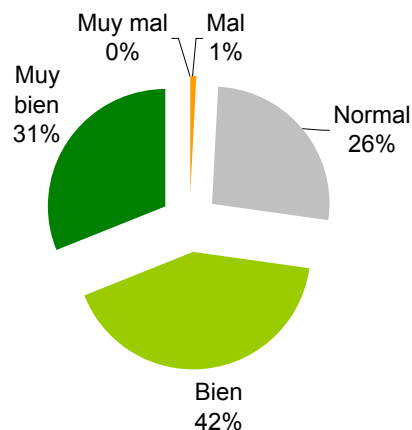
20. Amabilidad de la persona que le hizo las pruebas radiológicas

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	1	0,9%
Normal	28	26,4%
Bien	44	41,5%
Muy bien	33	31,1%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

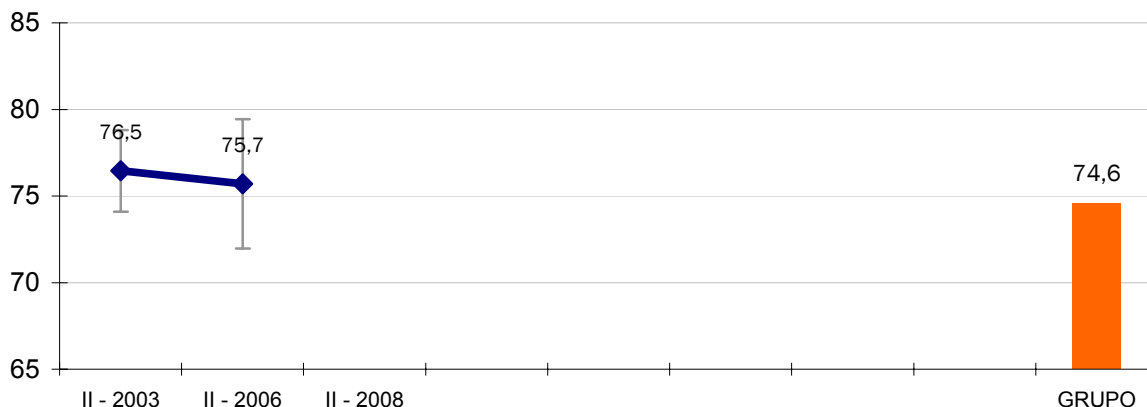
Índice de prioridad: 28 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,53

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

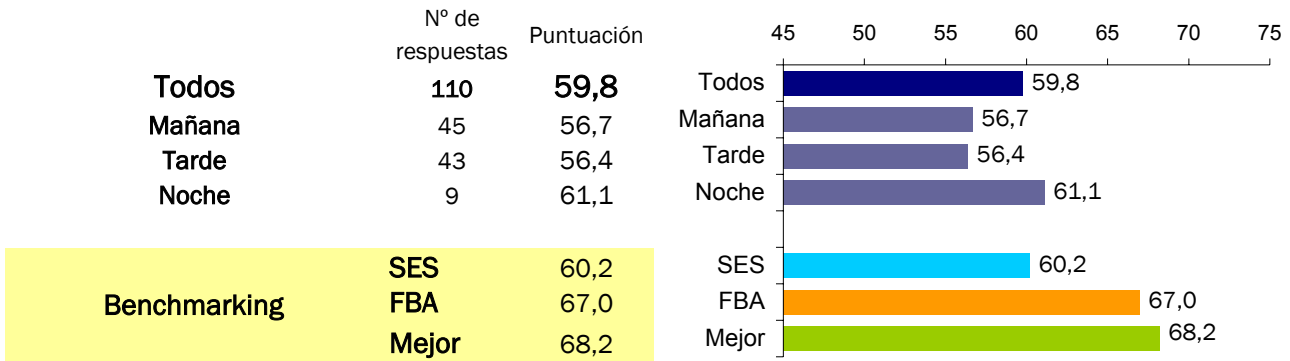


Diferencia con respecto al informe previo: **-0,7**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

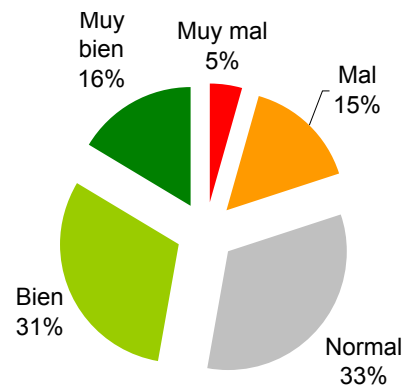
21. Tiempo de espera para realizar las pruebas radiológicas (rayos X, scanners)

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	5	4,5%
Mal	17	15,5%
Normal	36	32,7%
Bien	34	30,9%
Muy bien	18	16,4%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

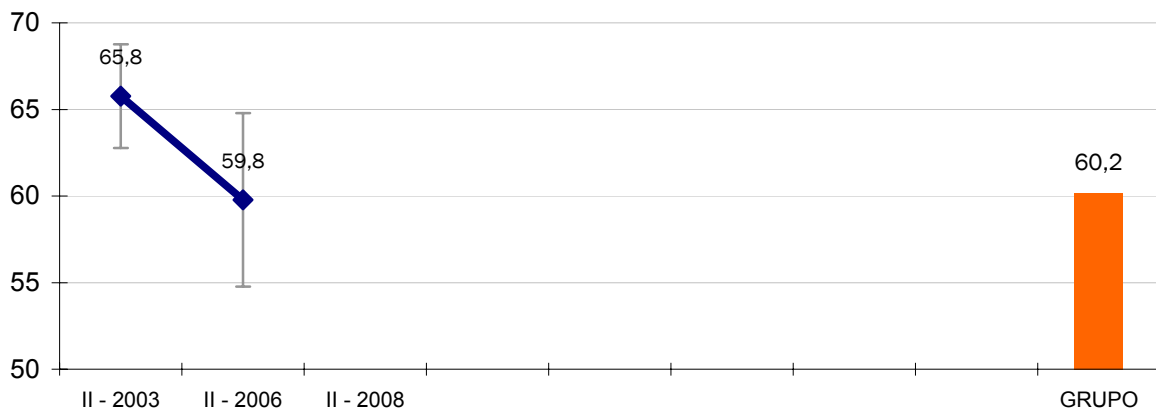
Índice de prioridad: 2 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,68

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

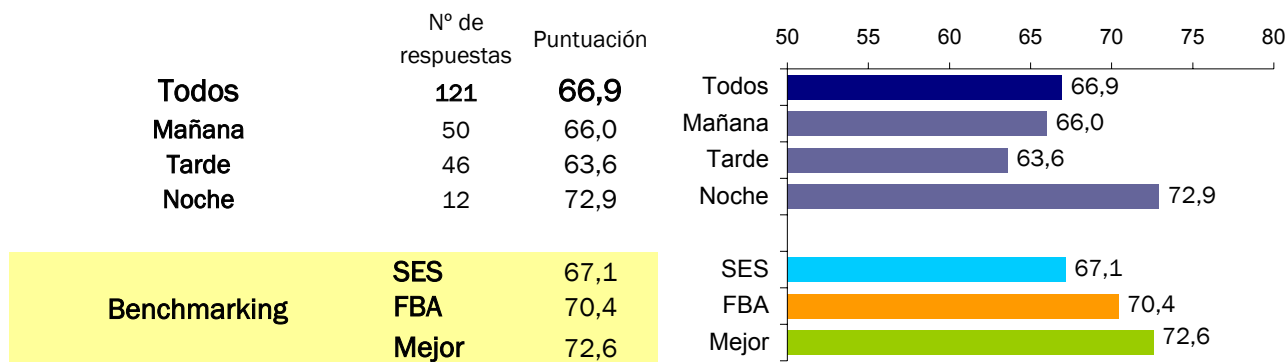


Diferencia con respecto al informe previo: **-6,0**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

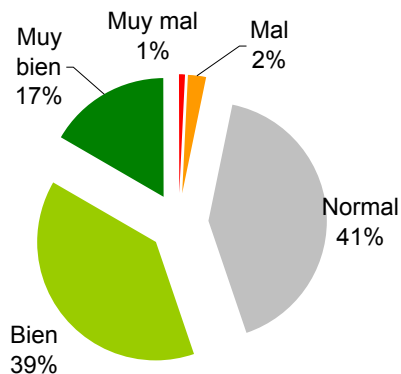
22. Amabilidad con la que trataron a sus familiares y/o amigos

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	1	0,8%
Mal	3	2,5%
Normal	50	41,3%
Bien	47	38,8%
Muy bien	20	16,5%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

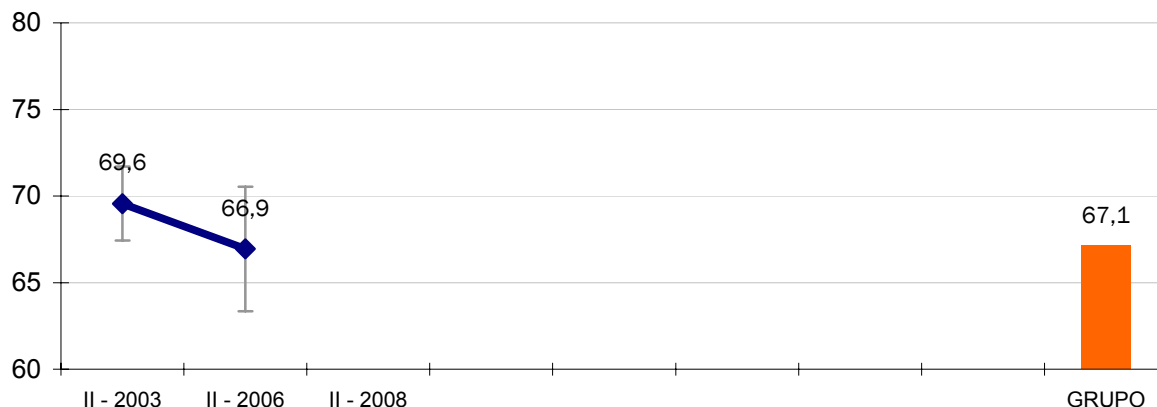
Índice de prioridad: 11 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,65

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

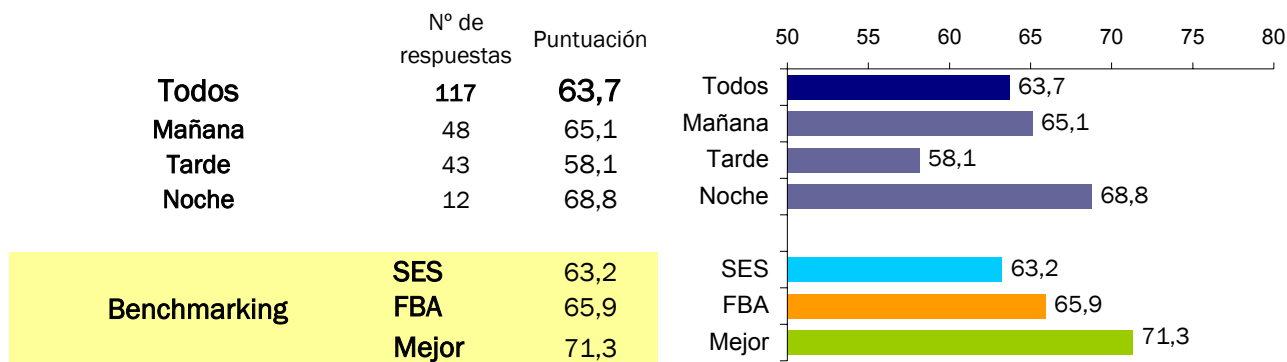


Diferencia con respecto al informe previo: **-2,6**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

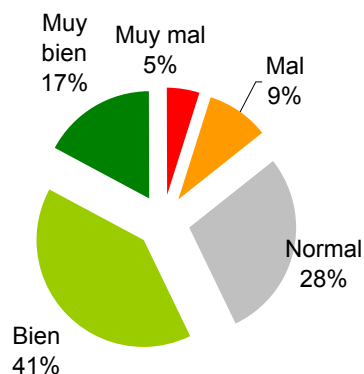
23. El personal mantuvo informado a sus familiares y/o amigos sobre su estado

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	6	5,1%
Mal	11	9,4%
Normal	33	28,2%
Bien	47	40,2%
Muy bien	20	17,1%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

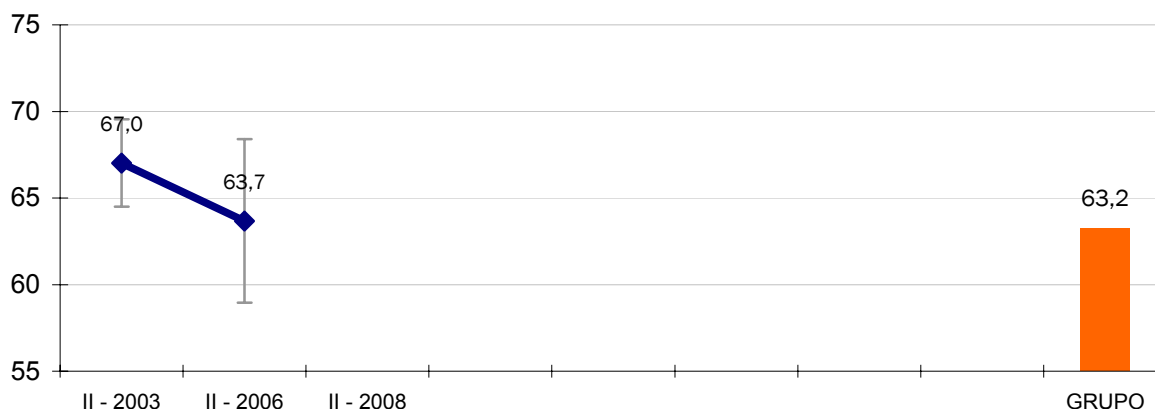
Índice de prioridad: 2 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,73

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

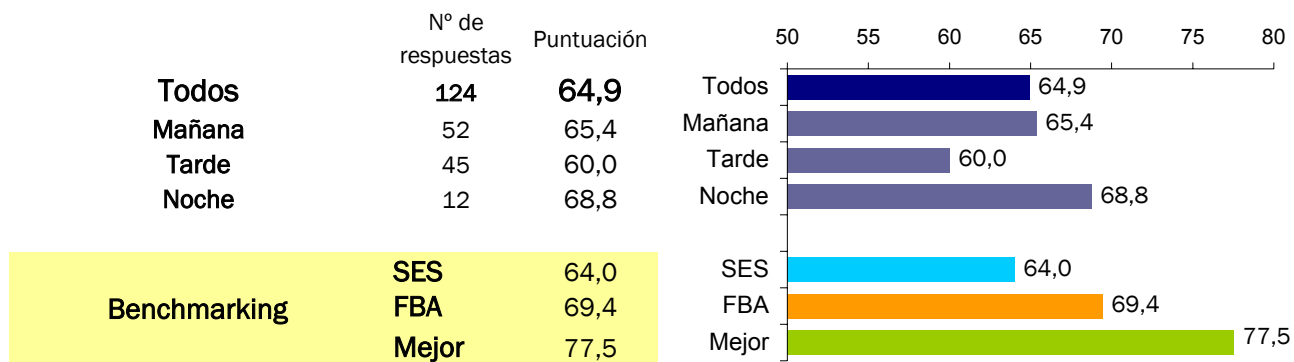


Diferencia con respecto al informe previo: **-3,3**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

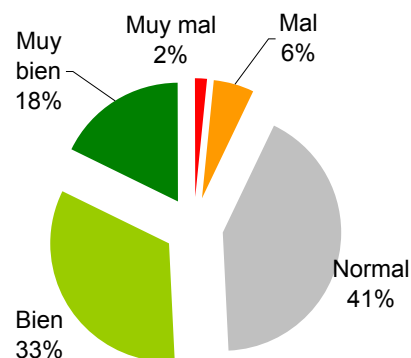
24. Limpieza y confort de la sala o zona de espera

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	2	1,6%
Mal	7	5,6%
Normal	52	41,9%
Bien	41	33,1%
Muy bien	22	17,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

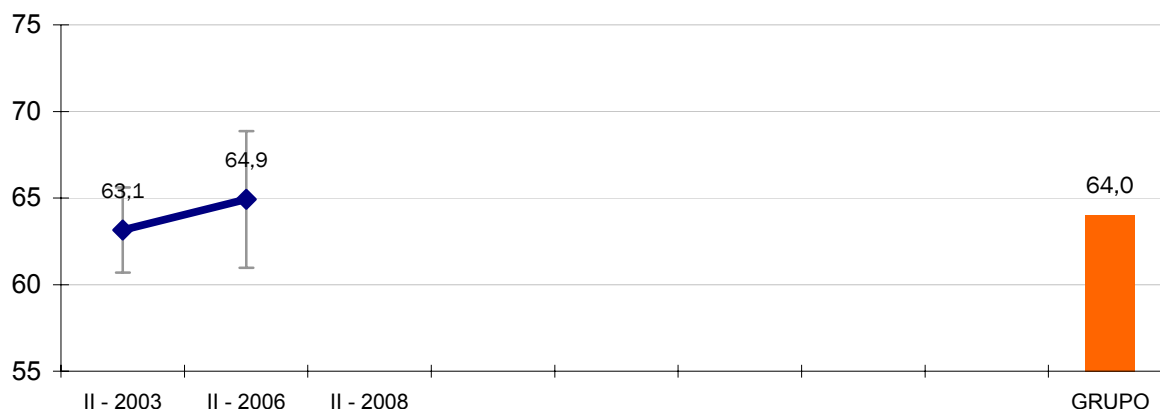
Índice de prioridad: 11 de 28 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlaciones: 0,59

Nivel **MEDIO**

d. Evolución de la satisfacción

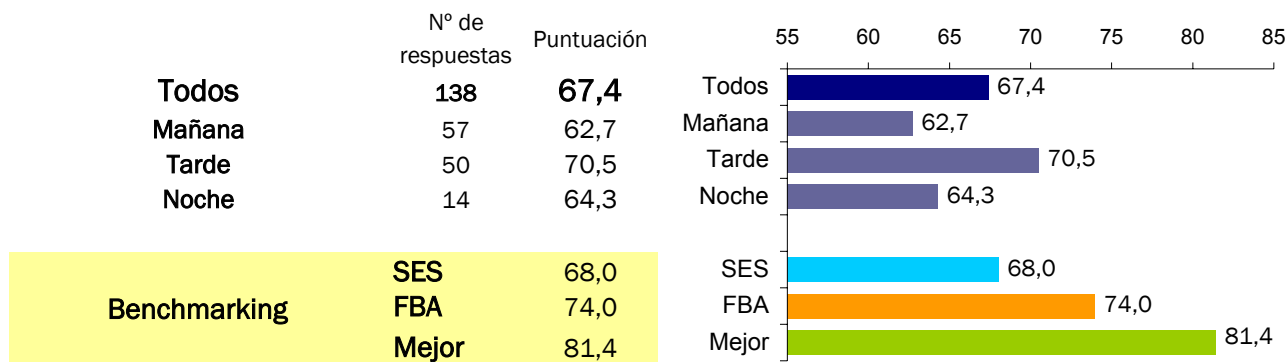


Diferencia con respecto al informe previo: 1,8
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

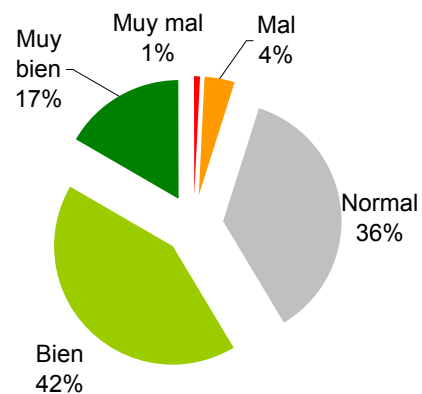
25. Limpieza en general del área de urgencias

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	1	0,7%
Mal	6	4,3%
Normal	50	36,2%
Bien	58	42,0%
Muy bien	23	16,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

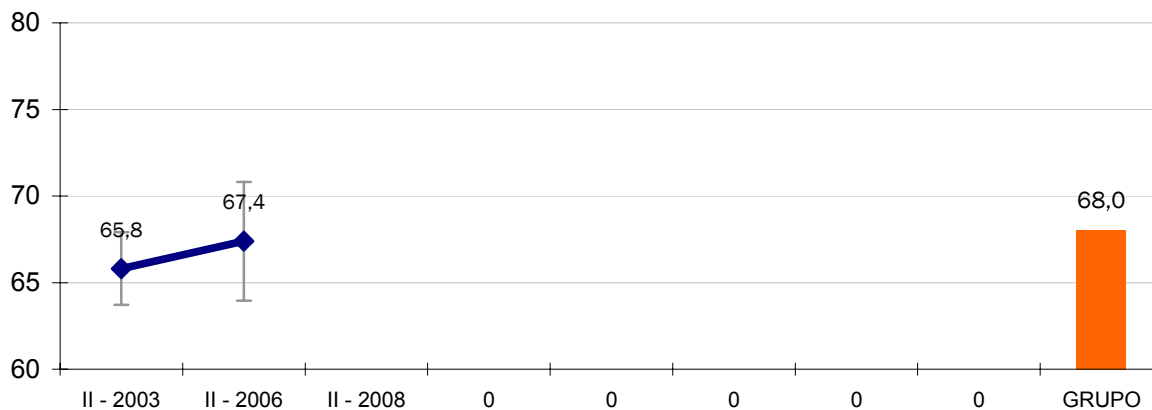
Índice de prioridad: 24 de 28 preguntas

Nivel **BAJO**

Correlaciones: 0,52

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

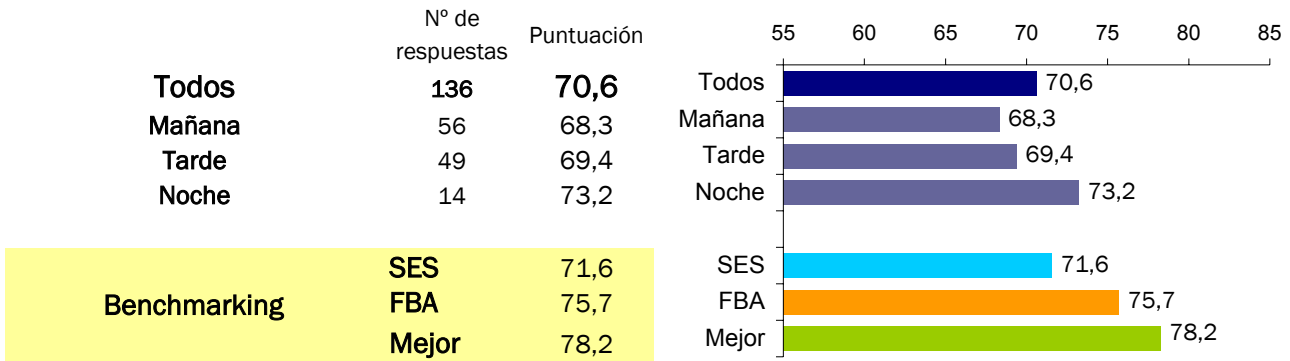


Diferencia con respecto al informe previo: 1,6
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

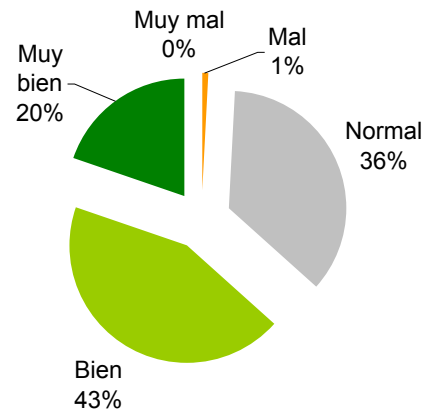
26. El personal de urgencias le trató de manera correcta

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	0	0,0%
Mal	1	0,7%
Normal	49	36,0%
Bien	59	43,4%
Muy bien	27	19,9%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

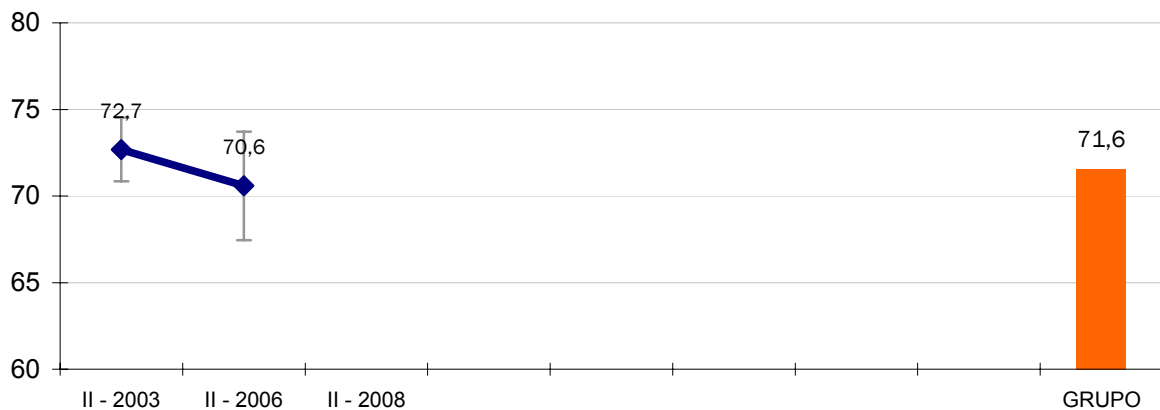
Índice de prioridad: 6 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,69

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

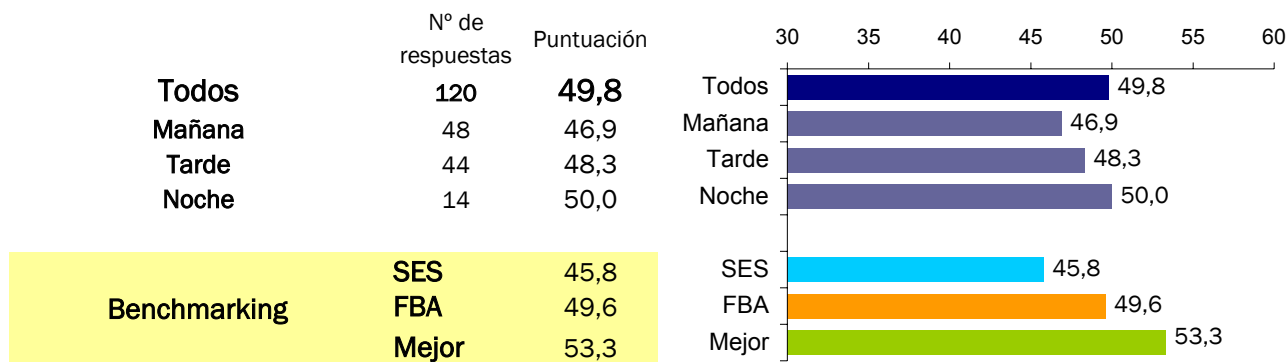


Diferencia con respecto al informe previo: **-2,1**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

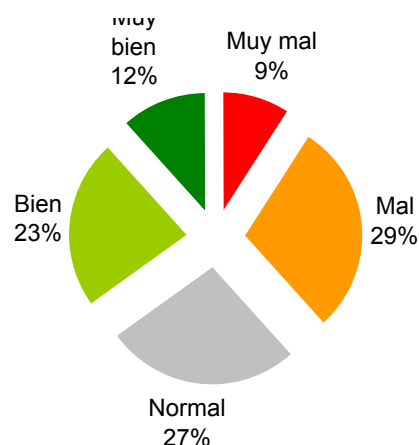
27. El personal de urgencias se identificó (nombre y profesión) al tratar con Vd.

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	11	9,2%
Mal	35	29,2%
Normal	32	26,7%
Bien	28	23,3%
Muy bien	14	11,7%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

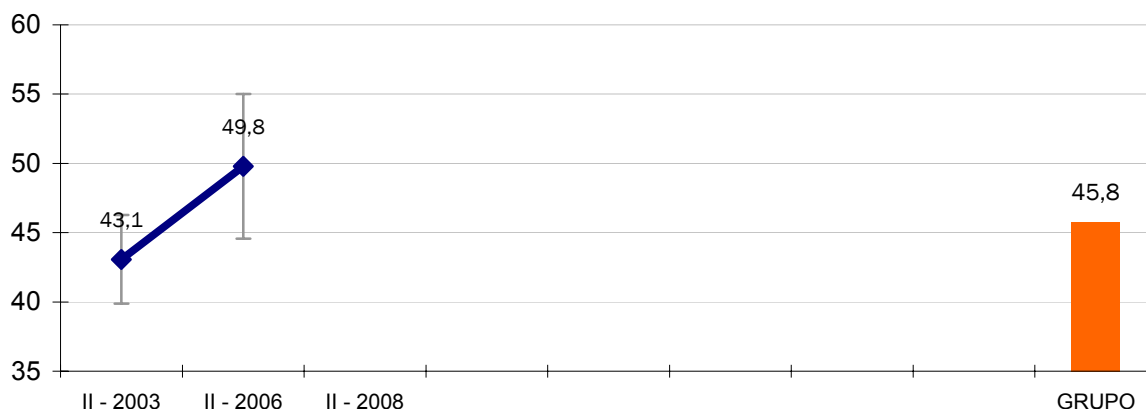
Índice de prioridad: 6 de 28 preguntas

Correlaciones: 0,56

Nivel **ALTO**

Nivel **BAJO**

d. Evolución de la satisfacción

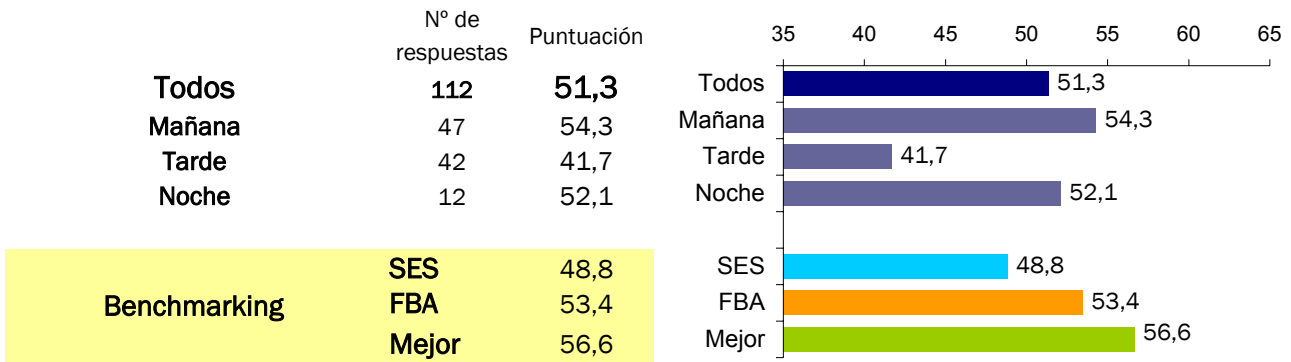


Diferencia con respecto al informe previo: 6,7
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

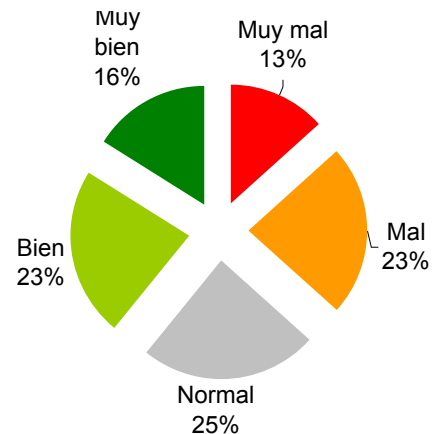
28. Información proporcionada sobre retrasos y esperas en el área de urgencias

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Muy mal	15	13,4%
Mal	26	23,2%
Normal	27	24,1%
Bien	26	23,2%
Muy bien	18	16,1%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

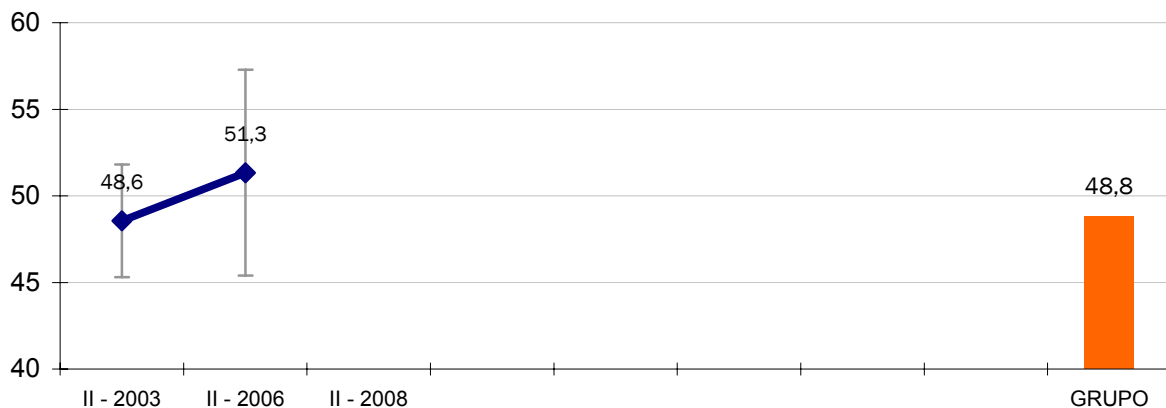
Índice de prioridad: 1 de 28 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlaciones: 0,68

Nivel **ALTO**

d. Evolución de la satisfacción

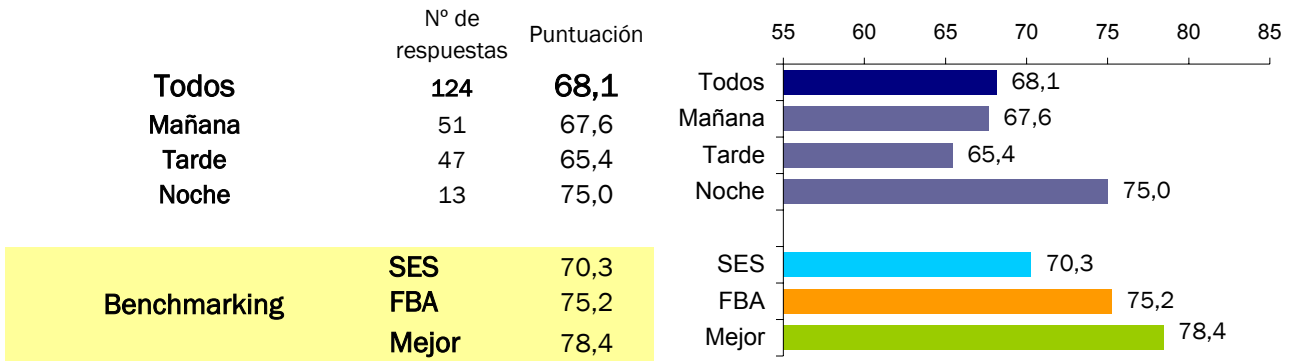


Diferencia con respecto al informe previo: 2,8
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

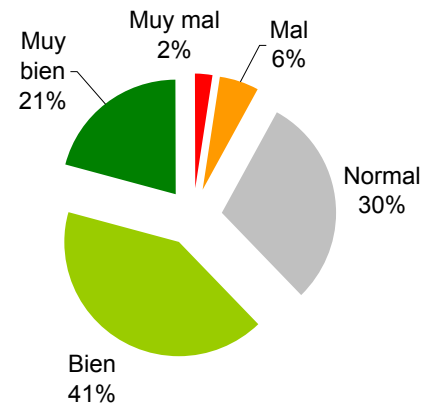
29. Si pudiera elegir, probabilidad de que regrese al servicio de urgencias del hospital en caso de necesidad

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

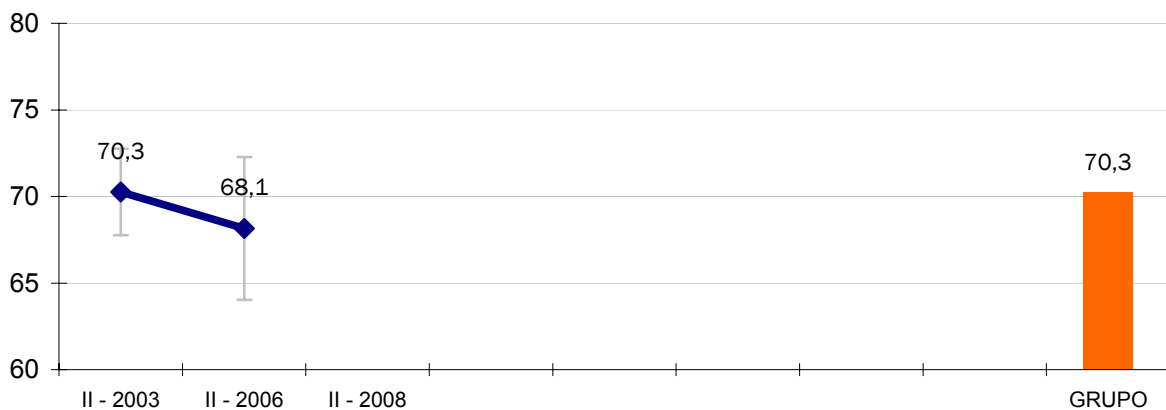
	Número	Porcentaje
Muy mal	3	2,4%
Mal	7	5,6%
Normal	37	29,8%
Bien	51	41,1%
Muy bien	26	21,0%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

No procede

d. Evolución de la satisfacción

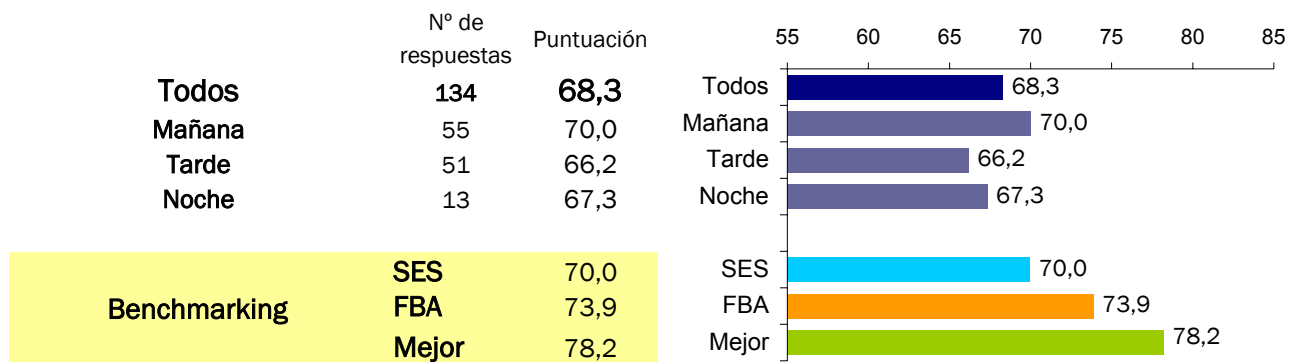


Diferencia con respecto al informe previo: **-2,1**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

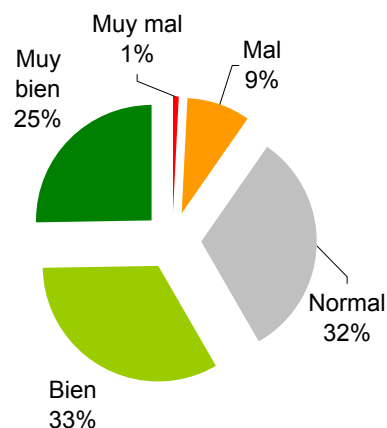
30. Satisfacción global en su visita al servicio de urgencias

a. Puntuaciones medias por turno



b. Distribución de las respuestas. Frecuencias

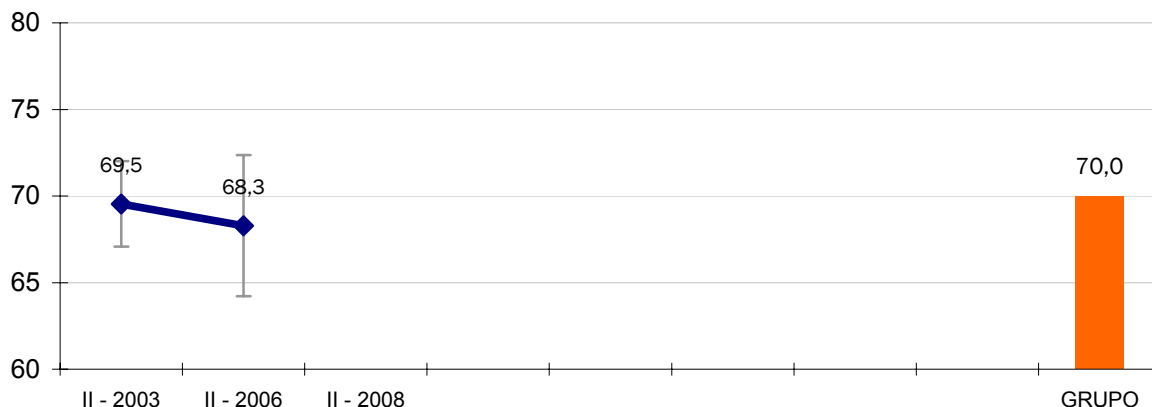
	Número	Porcentaje
Muy mal	1	0,7%
Mal	12	9,0%
Normal	43	32,1%
Bien	44	32,8%
Muy bien	34	25,4%



c. Índice de prioridad. Correlaciones

No procede

d. Evolución de la satisfacción



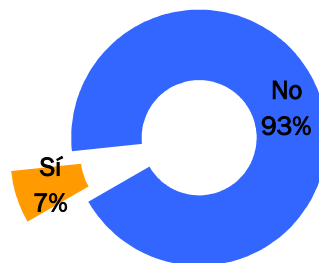
Diferencia con respecto al informe previo: **-1,3**
Diferencia con respecto al año anterior: N/D

Cambio significativo: No
Cambio significativo: N/D

8. Estudio demográfico de los encuestados

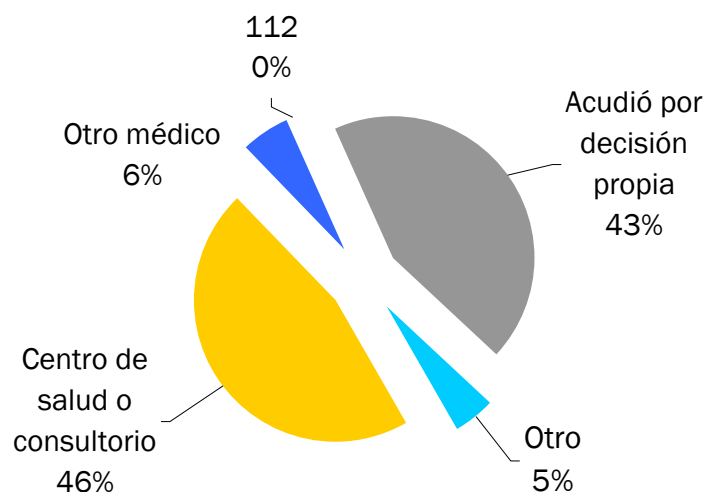
b. ¿Acudió en ambulancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Sí	9	6,7%	81,3
No	126	93,3%	66,8



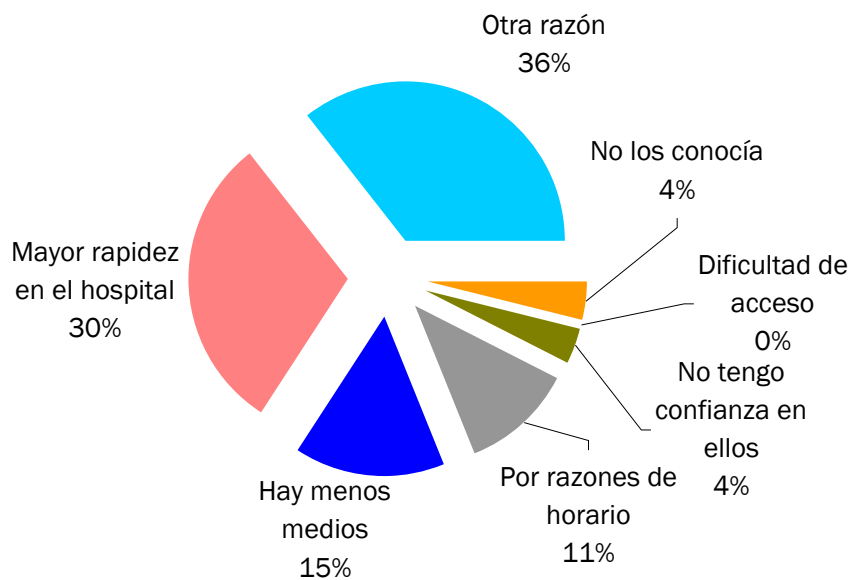
c. ¿Quién lo remitió a urgencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Centro de salud o consultorio	67	46,2%	70,2
Otro médico	8	5,5%	67,9
112	0	0,0%	
Acudió por decisión propia	63	43,4%	65,8
Otro	7	4,8%	80,0



d. Si acudió por decisión propia, ¿cuál fue la causa por la que NO utilizó los servicios de su centro de salud o consultorio?

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
No los conocía	3	3,8%	75,0
Dificultad de acceso	0	0,0%	
No tengo confianza en ellos	3	3,8%	58,3
Por razones de horario	9	11,4%	52,8
Hay menos medios	12	15,2%	62,5
Mayor rapidez en el hospital	24	30,4%	72,2
Otra razón	28	35,4%	74,1



e. ¿A qué hora del día llegó a Urgencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción	Espera	Estancia
7 de la mañana - 3 de la tarde	59	46,1%	70,0	29,1	3,9
3 de la tarde - 11 de la noche	54	42,2%	66,2	52,0	4,8
11 de la noche - 7 de la mañana	15	11,7%	67,3	37,7	2,3

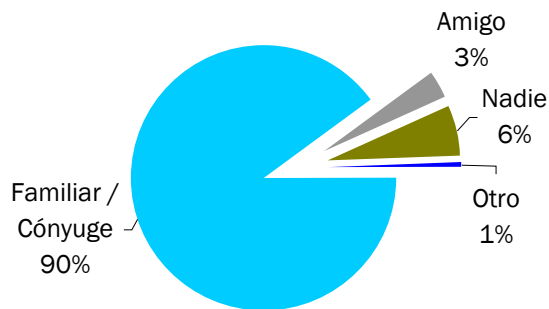
Satisfacción: Media de la satisfacción global en la visita a urgencias

Espera: Tiempo medio de espera (minutos) desde la llegada hasta ser visto por personal sanitario

Estancia: Tiempo medio en horas que pasó en urgencias

f. ¿Quién le acompañó a Urgencias?

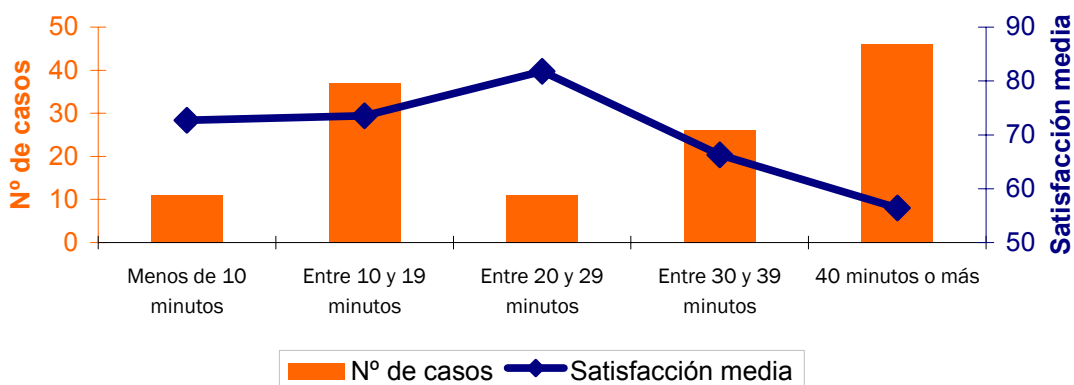
	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Familiar / Cónyuge	133	89,9%	68,0
Amigo	5	3,4%	60,0
Nadie	9	6,1%	75,0
Otro	1	0,7%	100,0



g. ¿Cuánto tiempo esperó desde su llegada antes de ser visto por un médico o por una enfermera? (minutos)

	II - 2006	II - 2003	Media SES	FBA públicos
Media	39,2	32,8	28,1	25,2

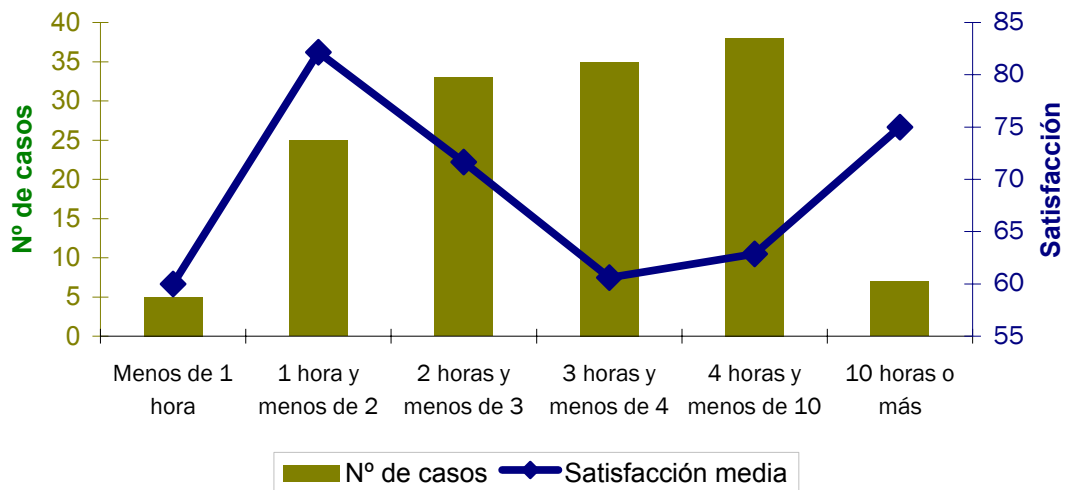
Tiempo de espera	Casos	Frecuencia	Satisfacción
Menos de 10 minutos	11	8,4%	72,7
Entre 10 y 19 minutos	37	28,2%	73,5
Entre 20 y 29 minutos	11	8,4%	81,8
Entre 30 y 39 minutos	26	19,8%	66,3
40 minutos o más	46	35,1%	56,4



h. ¿Cuántas horas pasó en Urgencias en total?

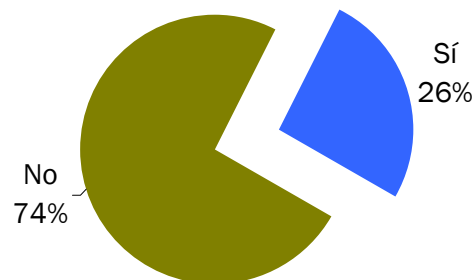
	II - 2006	II - 2003	Media SES	FBA Públicos
Media	4,0	3,5	3,9	3,9

Tiempo de espera	Casos	Frecuencia	Satisfacción
Menos de 1 hora	5	3,5%	60,0
1 hora y menos de 2	25	17,5%	82,1
2 horas y menos de 3	33	23,1%	71,7
3 horas y menos de 4	35	24,5%	60,6
4 horas y menos de 10	38	26,6%	62,9
10 horas o más	7	4,9%	75,0



i ¿Fue esta su primera visita, como paciente, a Urgencias del hospital?

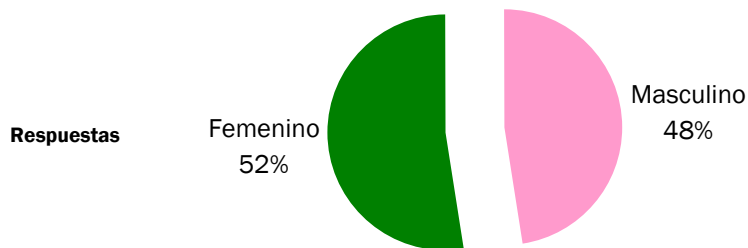
	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
No	103	74,1%	66,2
Sí	36	25,9%	75,0



j. Sexo del paciente

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Masculino	69	47,6%	67,5
Femenino	76	52,4%	69,3

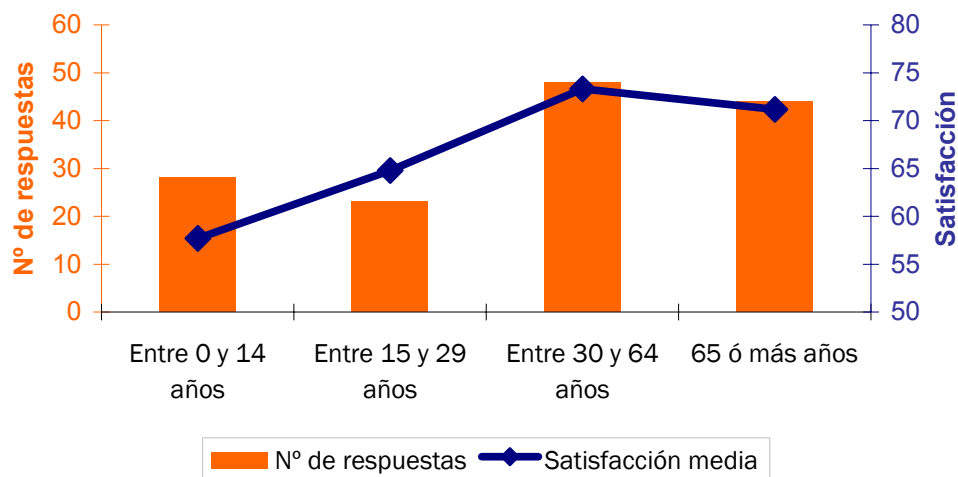
	Envíos	Tasa respuesta
Masculino	284	24,3%
Femenino	296	25,7%



k. Edad del paciente (Años)

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Entre 0 y 14 años	28	19,6%	57,7
Entre 15 y 29 años	23	16,1%	64,8
Entre 30 y 64 años	48	33,6%	73,3
65 ó más años	44	30,8%	71,2

Envíos			
Pediátricos	107	18,4%	
Adultos	473	81,6%	



Persona que completa el cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción
Paciente	76	53,9%	68,7
Familiar	64	45,4%	67,2
Otro	1	0,7%	100,0



Ayuntamiento de envío (principales)

	Encuestas enviadas	%
Plasencia	242	41,7%
Jaraiz de la Vera	28	4,8%
Montehermoso	27	4,7%
Malpartida de Plasencia	25	4,3%
Navaconcejo	15	2,6%
Galisteo	15	2,6%
Riolobos	15	2,6%
Carcaboso	11	1,9%
Aldeanueva de la Vera	9	1,6%
Cabezuela del Valle	9	1,6%
Valdeobispo	8	1,4%
Jerte	8	1,4%
La Pesga	8	1,4%
Hervas	8	1,4%
Serradilla	7	1,2%
Piornal	7	1,2%
Garganta la Olla	7	1,2%
Santibáñez El Bajo	7	1,2%
El Torno	6	1,0%
Zarza de Granadilla	6	1,0%
Tejeda de Tietar	6	1,0%
Mirabel	6	1,0%
Santa Cruz de Paniagua	5	0,9%
Pinofranqueado	5	0,9%
Baños	5	0,9%
Cuacos de Yuste	4	0,7%
Valdastillas	4	0,7%
Barrado	4	0,7%
Gargantilla	4	0,7%
Nuñomoral	3	0,5%
Mohedas de Granadilla	3	0,5%
Hervás	3	0,5%
Guijo de Granadilla	3	0,5%
Tornavacas	3	0,5%
Pozuelo de Zarzón	3	0,5%
Caminomorisco	3	0,5%
Villanueva de la Sierra	3	0,5%
Aldehuela del Jerte	3	0,5%
Aldeanueva del Camino	3	0,5%
Ahigal	3	0,5%
Villar de Plasencia	3	0,5%
Pasaron de la Vera	2	0,3%
Otras poblaciones	31	5,3%
Total	580	

10. Comentarios escritos de los encuestados

Nota: Hemos utilizado los siguientes datos demográficos para una mejor comprensión de los comentarios:

- Turno
- Edad
- Sexo
- Tiempo de espera (minutos)
- Horas en urgencias
- Mes en que acudió

Comentarios de la sección 1, "Recepción, Información y Llegada"

- No nos pasaron a la sala de espera de los niños, nos dejaron con todos los adultos. (Turno: tarde, 0 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- No salió nadie a recibirnos, estaban fumando. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Muy mal la que nos recibió y la que dejó al niño en el box. Dejó al niño en la silla sin subirle a la cama (desacuerdo en quien lo hacía). (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Me atendieron muy bien en urgencias. (13 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Un poco "bordes" los celadores. (Turno: noche, 19 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)
- El aparcamiento se queda pequeño por las mañanas porque coincide con el horario de consultas. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Mucha lentitud. (Turno: mañana, 30 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Los celadores deberían ser más atentos con los pacientes que llegan a urgencias. No dan ni las buenas tardes!! (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Todos muy correctos. (Turno: tarde, 61 años de edad, masculino, 8 horas de estancia, mes: septiembre 2006)

- Me atendieron pronto. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Un poco más de humanidad. (Turno: tarde, 78 años de edad, femenino, 1 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: septiembre 2006)

Comentarios de la sección 2, "Personal de Enfermería y auxiliares"

- Me siento satisfecha con el trato que recibí. (Turno: mañana, femenino, 10 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Creo que deben tener más amabilidad porque uno no va allí por gusto. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Tuve que desinfectarle yo las heridas de los pies, sino se viene a casa tal cual. (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Estuve muy a gusto. (13 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Algunas enfermeras no saben pinchar, a ver si aprenden. El rato del pinchazo mi hija lo pasó mal. (Turno: tarde, 15 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Se puede mejorar. (Turno: tarde, 18 años de edad, femenino, 120 minutos de espera, 3 horas de estancia)
- Se nota que están muy preparados. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Concretamente, esta última vez que he ido me trataron con gran humanidad y muy atentos todos, tanto auxiliares como médicos. Otras veces te tratan de forma poco humana, son las menos. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Me parecieron simpáticos. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Se puede mejorar mucho más la sanidad. (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Se necesitan más enfermeras / os. (Turno: tarde, 53 años de edad, masculino, 0 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)

- Tardaron mucho en atenderme. (Turno: mañana, 53 años de edad, femenino, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- Muy buenos. (Turno: tarde, 54 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Eran estudiantes que están haciendo las prácticas pero me atendieron muy bien. (Turno: mañana, 58 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Me atendieron muy bien. (Turno: mañana, 61 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)
- Las enfermeras normales, el médico bien. (Turno: mañana, 70 años de edad, femenino, 3 horas de estancia)
- Se portaron todas muy bien. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Comprensión con los pacientes porque cuando se queja el enfermo es porque le duele. Gracias. (Turno: tarde, 78 años de edad, femenino, 1 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- Estar más atentos a lo que necesita el enfermo y no eludir ciertos trabajos como poner enemas y decir al familiar que si lo pone él. (Turno: mañana, 84 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 7,3 horas de estancia, mes: agosto 2006)

Comentarios de la sección 3, "Médicos de urgencias"

- Nos vio el médico que nos ha tocado dos veces y nos mandó al pediatra dando medicina (Dalsy y Apiretal) sin saber lo que tenía, sin ninguna prueba, ningún diagnóstico y sin saber de dónde provenía la fiebre. (Turno: tarde, 0 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- El médico no encontraba la radiografía. (Turno: tarde, 8 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Tenía herida en la cabeza que no vieron. La descubrimos en casa al llegar. El doctor Cabello genial. (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Me lo explicaron todo muy bien. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)

- No dieron con lo que me pasaba, pero estoy contenta solamente por cómo se me trató. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: julio 2006)
- En este caso iba muy nerviosa y el Doctor Sánchez Ocaña fue muy comprensivo y se portó muy bien. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Ante ciertos síntomas, deberían barajar más posibilidades de enfermedad (asfixia no es igual a Ventolín, asfixia es igual a Transilium). (Turno: mañana, 28 años de edad, masculino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: septiembre 2006)
- Mediante unas preguntas que me realizó no puedo saber su grado de preparación. Yo confío en ella. (Turno: mañana, 30 años de edad, femenino, 50 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Un excelente médico. Me trató e informó de una forma clara y muy amable. Ojalá hubiese muchos como él. (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Yo quería que me viera el ginecólogo y ella no lo vio conveniente. (Turno: tarde, 39 años de edad, femenino, 3 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Profesionales cien por cien en trato y preparación. (Turno: tarde, 40 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- Muy bien por todos, especialmente todos los médicos, y el Doctor Antonio. (Turno: tarde, 61 años de edad, masculino, 8 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Todo muy bien. (Turno: mañana, 61 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)
- Parece ser que el médico que me atendió fue más amable que en otras ocasiones. (Turno: mañana, 70 años de edad, femenino, 3 horas de estancia)
- El médico muy bien. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- No informó de posibles riesgos de contagio de la enfermedad respecto a los niños que hay en casa, nos lo comunicaron 15 días después. (Turno: mañana, 80 años de edad, femenino, 25 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Todo muy bien. (Turno: mañana, 89 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: noviembre 2006)

Comentarios de la sección 4, "Pruebas de diagnóstico"

- Nos dimos cuenta que nos atendieron cuando se acabó el partido que estaban televisando. (Turno: mañana, 6 años de edad, femenino, 90 minutos de espera, 3 horas de estancia)
- Tardaron mucho los análisis, y son niños.. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Me hicieron bien las pruebas y estuve muy a gusto cuando me las hicieron. (13 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Tuvimos que esperar al celador, por lo menos cinco o diez minutos para que lo llevaran a radiología. (Turno: noche, 15 años de edad, masculino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- Hacía un poco de frío hasta en la sala de rayos X. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Creo que hay demasiada demanda de pacientes y quizás hay pocos medios para tanto personal. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Tardaron bastante y había pocas urgencias. (Turno: mañana, 53 años de edad, femenino, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- La sala de espera del paciente de urgencias no reúne las condiciones necesarias de comodidad y efectividad que el paciente requiere. (Turno: tarde, 54 años de edad, femenino, 90 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Todo bien. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Se tardó mucho en las placas. (Turno: mañana, 84 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 7,3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Todo muy bien. (Turno: mañana, 89 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: noviembre 2006)

Comentarios de la sección 5, "Familiares y amigos"

- La sala de espera de pediatría está en la salida del tanatorio, salida de cadáveres (los niños hacen preguntas). (Turno: noche, 0 años de edad, masculino, 120 minutos de

espera, 3 horas de estancia, mes: diciembre 2006)

- No dejaron pasar al padre que tuvo que estar fuera y nadie le informó de nada. (Turno: tarde, 0 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Los niños estaban con los adultos. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Nos echaron porque pasaban por allí con un difunto. (Turno: tarde, 8 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- No hablaron con la familia pero me dejaron estar a su lado cuando tenía que esperar. (Turno: mañana, 21 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Muy bien en esta sección. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- No se tuvo que informar a mis familiares porque estuvieron conmigo en la sala de espera. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia)
- Algunas zonas no están demasiado limpias, hay ruido y cuando estás enfermo te molesta todo. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- En ginecología le dijeron que esperara fuera y así estuvo más de una hora sin saber nada. (Turno: mañana, 30 años de edad, femenino, 50 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Mejorar la limpieza. (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Todo correcto. (Turno: tarde, 54 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- No informaron a la familia hasta que no preguntó, después de cuatro horas. (Turno: mañana, 80 años de edad, femenino, 25 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Se puede mejorar la limpieza. (Turno: mañana, 84 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 7,3 horas de estancia, mes: agosto 2006)

Comentarios de la sección 6, "Recursos"

- No se identifica nadie, no sabemos si hablamos con enfermeras o con médicos, lo imaginamos. (Turno: noche, 0 años de edad, masculino, 120 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: diciembre 2006)
- Suelen informar poco del porqué de los retrasos. (Turno: tarde, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia)
- Tuve que preguntar la médico por su nombre. Nadie nos dijo porque no llamaron al niño habiendo boxes vacíos. (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Los médicos y las enfermeras me parecieron muy simpáticos. (13 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Nos informaron de todo y muy bien. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Si, me dieron un folleto par que leyese que estaba en urgencias y viese lo que ello conllevaba. Las esperas se hacen eternas. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Para una extracción de sangre, esperamos y nadie nos explicó nada, esperamos y esperamos. (Turno: mañana, 30 años de edad, femenino, 50 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- No informan del tiempo que te hacen esperar. (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- El médico si se identificó. (Turno: mañana, 47 años de edad, femenino, 1 minuto de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Ninguna información por tardar tanto. (Turno: mañana, 53 años de edad, femenino, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- El personal de urgencias no se identifica nunca. (Turno: mañana, 56 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- El personal no se identificó. (Turno: tarde, 62 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 1,3 horas de estancia, mes: noviembre 2006)

Comentarios de la sección 7, "Calificaciones Globales"

- Muy contenta de la atención. (1 hora de estancia, mes: noviembre 2006)
- Sólo espero que siempre me atiendan así. (Turno: mañana, femenino, 10 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- En general vergonzoso, la pena es que los fines de semana no haya médico de pago porque es la única manera de que te hagan caso, la Seguridad Social es una merienda de negros. (Turno: tarde, 0 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- En general muy bien, excepto una pediatra muy seria y que me pareció poco profesional y poco comunicativa. (Turno: noche, 0 años de edad, masculino, 120 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: diciembre 2006)
- A mi hijo le han atendido bien, pero a mi padre muy mal. Mi padre estuvo 6 horas en la sala de urgencias, tiritando del dolor que tenía y de frío, pedimos mantas y no nos la dieron, pedimos por favor que lo atendieran y no lo atendieron hasta las 6 de la tarde. Incluso cuando pedimos por favor que lo atendieran pues le veíamos muy mal, nos contestaron de muy mal modo que teníamos que esperar a que nos tocara, como si fuera un juego. Después cuando le atendieron y vieron lo que tenía "pancreatitis" se comportaron más amables, pero ya para nada, pues mi padre había pasado unos dolores horribles y eso nadie nos lo quita de la cabeza. Mi padre murió a los dos días. En planta la médica tampoco nos informaba de cómo iba, sólo las enfermeras, cuando nos quiso informar ya era para despedirnos de mi padre pues le quedaban unas horas. (4 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Creo que no se entra por necesidad, tal como llegan no miran ni los papeles y los niños son niños. La gente espera horas y nadie avisa de nada. Creo que urgencias no tiene mucha urgencia. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Podían mejorar. (Turno: tarde, 8 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Todo bien pero las radiografías que me mandaron se hicieron en una semana pero han pasado tres para que las vea el traumatólogo. (Turno: tarde, 11 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)

- Ya he comprobado varias veces que si llegas y necesitas asistencia, al salir te ridiculizan tu preocupación. (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- A mi me parece que está muy bien y que no hay ningún problema. (13 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- El tiempo de espera cuando no hay muchos pacientes en urgencias y las pruebas son sencillas, como una radiografía, es muy alto. (Turno: tarde, 13 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 2,3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Mobiliario anticuado. (Turno: mañana, 17 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Me quejo del tiempo de espera que fueron tres, cuatro horas para después ser atendido en 30 minutos. (Turno: tarde, 21 años de edad, masculino, 200 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Me parece vergonzoso el trato hacia mi persona ese día. (Turno: tarde, 21 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- En el área en la que estuve creo que tenían todo bien organizado, o al menos a simple vista. (Turno: mañana, 21 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Todo va muy bien, contenta. (Turno: mañana, 23 años de edad, femenino, 50 minutos de espera, 35 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Espero no tener motivos para ir, pero si los tuviera por supuesto que regresaría sin ninguna duda. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Fueron muy agradables en todo. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Mi visita fue bien, aunque a los dos días volví por la misma causa y también quedé conforme por como se me trató. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Bien cuando he visitado urgencias las dos últimas veces. (Turno: mañana, 28 años de edad, masculino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: septiembre 2006)
- Algunas veces urgencias está saturado, hay muchos enfermos y quizás pocos médicos, el servicio es escaso, pero normalmente te suelen tratar bien. (Turno: mañana, 28 años

de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)

- Cuando me dieron el alta, tras la operación, me dijeron que cualquier problema acudiera al servicio de Urgencias para que me viera el ginecólogo, ya que no me daban cita para consulta por no estar las lista abiertas, pero cuando fui no fue así. (Turno: tarde, 39 años de edad, femenino, 3 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Me he sentido muy bien tratada en el servicio de urgencias. Me parece todo correcto. (Turno: mañana, 40 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia)
- Ojalá atendiesen en los pueblos como lo hacen el hospital. (Turno: mañana, 46 años de edad, masculino, 5 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- En la salita de espera, dentro de urgencias, no se debería meter a los enfermos con camillas a esperar. (Turno: mañana, 47 años de edad, femenino, 1 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- En general todo fue bastante bien. (Turno: tarde, 49 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Todo perfecto. (52 años de edad, femenino, 5 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Sensación de retraso y tardanza. (Turno: mañana, 52 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: diciembre 2006)
- Profesionales excelentes. (Turno: tarde, 53 años de edad, masculino, 0 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Continuar en la misma línea. (Turno: tarde, 54 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Se puede mejorar. (Turno: mañana, 58 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Fui con mucho miedo después de todo lo que estoy pasando en el Hospital desde 1998. Me iban a operar de algo que tenía otra señora porque se llamaba y apellidaba igual que yo. Me operaron de la uretra para quitarme las infecciones y llevo 17 años con infecciones. (Turno: mañana, 58 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Mi caso fue excepcional, pues fui atendido muy pronto, pero suele ser frecuente someter a los pacientes a largas esperas. (Turno: mañana, 59 años de edad, femenino, 70 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: julio 2006)

- Personalmente entiendo que hacen muy bien su trabajo. (Turno: mañana, 61 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)
- Al tener que volver a urgencias dos veces hasta que me ingresaron para detectar la patología, si puedo, prescindo del hospital. (Turno: mañana, 64 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: enero 2007)
- Todo se puede mejorar. (Turno: mañana, 65 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 6 horas de estancia)
- Todo perfecto. (Turno: noche, 67 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- La atención fue buena y rápida. El personal muy amable, sobre todo enfermería. (Turno: mañana, 72 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- En general está bastante bien, pero se puede mejorar en rapidez, atención. (Turno: tarde, 73 años de edad, femenino, 25 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Muy bien. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Poca información después de la operación, tendrían que informar más cuando se está en recuperación a la familia. (Turno: tarde, 78 años de edad, femenino, 1 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: septiembre 2006)
- Se puede superar. (Turno: mañana, 80 años de edad, masculino, 45 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Ya soy mayor y me parece que los servicios van bien. (82 años de edad, femenino, 4 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Trato satisfactorio y atención bastante rápida. (Turno: noche, 85 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 1,3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- No he tenido queja, en esta ocasión, de ningún empleado. He sido atendida satisfactoriamente. (Turno: mañana, 89 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: noviembre 2006)

Recomendaciones para mejorar el servicio

- Mejorar un poco el servicio de limpieza. (Turno: mañana, femenino, 10 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- La espera es larga en urgencias. (0 años de edad, masculino, 2,5 horas de estancia)
- Que habiliten más consultas de pediatría simultáneas porque los niños se ponen muy "empachosos". (Turno: noche, 0 años de edad, masculino, 120 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: diciembre 2006)
- Hacer pruebas para ver de dónde vienen las cosas, dos veces que he llevado a mi hija con fiebre no le han hecho nada, siempre hay que volver al hospital porque en urgencias no hacen nada. (Turno: tarde, 0 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Hay que procurar que cuando vayan niños pequeños sean atendidos lo antes posible. (Turno: mañana, 1 año de edad, femenino, 120 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Creo que cuando el paciente llega, un médico debería verlo y valorar si necesita entrar o esperar, no dejar allí a gente esperando horas y en situación grave. (6 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Más rapidez, amabilidad y menos personal prepotente e ineficaz. (Turno: mañana, 6 años de edad, femenino, 90 minutos de espera, 3 horas de estancia)
- En caso de niños, no deberían esperar tanto tiempo. (Turno: tarde, 6 años de edad, femenino, mes: octubre 2006)
- Que trasladen la sala de espera de pediatría, que no nos trasladaron por pasar con un difunto y mi niña se asustó y no hacía más que preguntar que qué pasaba. (Turno: tarde, 8 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Que todo el personal esté más sensibilizado con el estado precario de salud del paciente y que queda mal estar hablando en alto de sus cosas cuando hay gente quejándose de dolor. (Turno: noche, 12 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3,3 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Más celadores para poder acceder con más agilidad a los servicios de RX, laboratorio. En general pruebas fuera del servicio de urgencias. (Turno: tarde, 12 años de edad,

masculino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia)

- Que sean un poco más cariñosas con los pacientes las enfermeras. (Que vean "Hospital Central"). (Turno: tarde, 15 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Algunas personas tendrían que hacer cursillos para tratar a la gente con amabilidad. (Turno: noche, 15 años de edad, masculino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- Más rapidez en Rayos X. Excesivo control en la entrada. (Turno: tarde, 18 años de edad, femenino, 120 minutos de espera, 3 horas de estancia)
- Mayor limpieza y más amabilidad de algunos profesionales. Mayor atención a los pacientes ya que este es su trabajo. (Turno: mañana, 19 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 0,5 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Más amabilidad con los pacientes. (Turno: noche, 19 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: octubre 2006)
- Poner más médicos de acuerdo con las necesidades y que sean más rápidos al atender ya que si vas a urgencias es porque es urgente y necesitas ser atendido rápidamente. (Turno: tarde, 21 años de edad, masculino, 200 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Trato más directo, sea el motivo que sea, atender de manera correcta todos los casos. (Turno: tarde, 21 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Que siga el personal como hasta ahora atendiendo así de bien a la gente que ya que van enfermos que por lo menos se sientan bien. (Turno: noche, 23 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Que den soluciones a los diagnósticos sin tanta burocracia. (Turno: mañana, 26 años de edad, masculino, 5 minutos de espera, 2,5 horas de estancia)
- Que no se tardara tanto en esperar para saber el resultado de análisis que es por lo que más hay que esperar en urgencias. (Turno: tarde, 28 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Más personal médico, más medios e instrumentos necesarios, y mayor información a los pacientes y los familiares. (Turno: mañana, 28 años de edad, femenino, 40 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)

- Más información sobre el tiempo de espera, al finalizar la visita y sobre todo en la admisión, reconocimiento. Más rapidez. (Turno: mañana, 30 años de edad, femenino, 50 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Llamar al especialista que corresponde y no mandar a consultas externas. Creímos que mi hijo tenía algo de corazón ya que el cardiograma le daba mal, 44 pulsaciones y el de cabecera quería que los viera un cardiólogo y en urgencias no había. (Turno: mañana, 30 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Que la atención a la llegada sea más humana porque nadie acude a un hospital (urgencias) si se encuentra bien. (Turno: noche, 31 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Más rapidez cuando hay personas que se encuentran mal. (36 años de edad, femenino, 90 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- Más rapidez. (Turno: noche, 37 años de edad, masculino, 40 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- No hacer esperar tanto al paciente desde su llegada a urgencia hasta ser atendido. Necesidad de más personal sanitario. (Turno: tarde, 38 años de edad, femenino, 150 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Que tarden menos en informar. (Turno: mañana, 39 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Creo que es posible un poco más de rapidez, puesto que nadie acude a urgencias por capricho. (Turno: tarde, 39 años de edad, masculino, 60 minutos de espera, 4 horas de estancia)
- Cuando acudes al hospital por una causa específica lo normal es que te vea el especialista y no el médico de guardia porque para eso está el de mi pueblo. (Turno: tarde, 39 años de edad, femenino, 3 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Un alto porcentaje que acude al servicio de urgencias, acuden con patologías que podían ser tratadas en el Centro de salud y en ocasiones colapsando dicho servicio. (Turno: tarde, 40 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- Se está quedando muy pequeño el hospital. (Turno: mañana, 46 años de edad, masculino, 5 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Ampliar el área para pacientes que estén en urgencias, para no tenerlos en la salita de espera. (Turno: mañana, 47 años de edad, femenino, 1 minuto de espera, 3 horas de

estancia, mes: agosto 2006)

- Tener que esperar menos. (Turno: tarde, 50 años de edad, masculino, 40 minutos de espera, 4 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Que vayan los pacientes sólo en casos de verdadera urgencia. Que los médicos atiendan con más rapidez. (Turno: mañana, 52 años de edad, masculino, 90 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: diciembre 2006)
- Mantenerse en esta línea y aumentar el número de profesionales de enfermería. (Turno: tarde, 53 años de edad, masculino, 0 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Que espabilaran un poco más, porque para eso es una urgencia, llegué con la pierna rota por dos sitios. (Turno: mañana, 53 años de edad, femenino, 1 hora de estancia, mes: agosto 2006)
- Poder tener unas especialidades para no tener que desplazarnos fuera de nuestra ciudad. (Turno: tarde, 54 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 3 horas de estancia)
- Que las citas sean más cortas. (Turno: mañana, 58 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Más amabilidad a la llegada con los pacientes y familiares. Identificación de los médicos que te atienden, por lo demás muy bien. (Turno: mañana, 58 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Rapidez para atenderme a la llegada y para dar resultados. (Turno: mañana, 60 años de edad, femenino, 30 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Que los médicos de los pueblos cumplan mejor con su trabajo para no tener que ir a urgencias sin necesidad. (Turno: mañana, 60 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Que la Junta y el Gobierno destinen todo, cuando más mejor. Por favor, que la Junta ponga una marquesina en la parada del autobús, que no hay. (Turno: tarde, 61 años de edad, masculino, 8 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- A mi entender debería haber más personal en urgencias ya que a veces están saturados. (Turno: mañana, 61 años de edad, femenino, 20 minutos de espera, 1 hora de estancia)
- Más rapidez en atención al paciente. (Turno: tarde, 62 años de edad, masculino, 60

minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: julio 2006)

- Que las personas que estén con dolor por piedras en el riñón estén en un sitio adecuado. (Turno: mañana, 63 años de edad, femenino, 0 horas de estancia)
- Separación entre enfermos porque todos no tenemos lo mismo. (64 años de edad, masculino)
- Faltan especialistas para cada patología, en mi caso cada vez que ingresé en urgencias no me ha reconocido ninguno. (Turno: mañana, 64 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: enero 2007)
- Mejorar la higiene de los baños. (Turno: mañana, 65 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 6 horas de estancia)
- Me gustaría que la espera fuera más corta. (Turno: mañana, 66 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 9 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Que no haya que esperar tanto para entrar. (Turno: noche, 68 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Recomendaciones ninguna. Simplemente agradecer de corazón a todo el personal sanitario todas las atenciones y cuidados que el paciente recibe. Gracias. (Turno: mañana, 68 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: septiembre 2006)
- Pasó 7 horas en una silla cuando se mareaba y tenía que estar echado. (Turno: tarde, 71 años de edad, masculino, 30 minutos de espera, 7 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- En los centros de salud debería haber personal específico para las urgencias, un médico de cabecera no puede dejar su consulta con la gente esperando para atender una urgencia. (Turno: mañana, 72 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Menos tiempo de espera del paciente, antes y durante las exploraciones. (Turno: tarde, 73 años de edad, femenino, 25 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Hay veces que se espera mucho. (Turno: mañana, 74 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 5 horas de estancia, mes: noviembre 2006)
- Mayor información del médico al paciente. (Turno: tarde, 75 años de edad, masculino, 20 minutos de espera, 1,3 horas de estancia, mes: noviembre 2006)

- Personal muy bien, mejorar la limpieza. (Turno: mañana, 76 años de edad, femenino, 60 minutos de espera, 2 horas de estancia, mes: julio 2006)
- Amabilidad de los médicos. Realizar más pruebas. (Turno: mañana, 79 años de edad, femenino, 15 minutos de espera, 3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- Más atención humana, mejor trato de algunos profesionales. Si hay escasez de médicos y ATS no es problema del paciente. (Turno: mañana, 80 años de edad, femenino, 25 minutos de espera, 4,3 horas de estancia, mes: octubre 2006)
- No hacer esperar tanto a los enfermos en los pasillos hasta que llegan los auxiliares. Se necesita más personal en el mes de agosto. (Turno: mañana, 84 años de edad, masculino, 15 minutos de espera, 7,3 horas de estancia, mes: agosto 2006)
- Fuera de la profesionalidad, lo más importante es la amabilidad con el enfermo. (Turno: mañana, 89 años de edad, femenino, 10 minutos de espera, 1 hora de estancia, mes: noviembre 2006)