

ESTUDIO

DE SATISFACCIÓN

DE PACIENTES

HOSPITALIZADOS

(Encuesta de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en

el Hospital Virgen del Puerto

Plasencia - 2006)

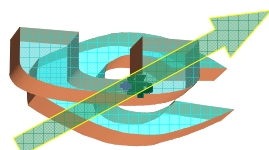
## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

### Encuesta de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en el Hospital Virgen del Puerto

Plasencia - 2006

Autores:

Dr. Gabriel Martín Clemente  
(Coordinador de Calidad)  
D. Cecilio Luis del Mazo Martínez  
(Secretario de la Unidad de Calidad)



**UNIDAD DE CALIDAD**

\* Este documento está sujeto al proceso de mejora continua de la calidad. Agradecemos todos los comentarios, sugerencias y aportaciones que se quieran realizar.

## ÍNDICE

I. - INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	4
- Modelo de Encuesta.....	6
II. - ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL PERFIL DEL PACIENTE.....	7
III. - ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	16
IV. - ANÁLISIS INFERENCIAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN DE SU PERFIL.....	43
V. - ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS.....	59
VI. - ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN.....	60
VII. - ANÁLISIS DE EXCELENCIA.....	64
VIII. - PROPUESTAS DE ACTUACIÓN Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD.....	65

## I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La Calidad Relacional es una de las tres dimensiones básicas de la calidad, junto con la Calidad Científico-Técnica y la Eficiencia. Dentro de la Calidad Relacional es esencial conocer la satisfacción de pacientes, familiares y usuarios en general.

La Encuesta de Satisfacción de Paciente Hospitalizados se inscribe en el estudio necesario de la Calidad Relacional que es preciso hacer con una periodicidad anual, para introducir propuestas e iniciativas de mejora.

Un objetivo del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia es conocer la satisfacción del paciente durante su ingreso, con la finalidad de generar confianza en la institución; ya que conociendo las expectativas del paciente hospitalizado podemos actuar sobre tres aspectos claves que se generan en esta situación: **las circunstancias hosteleras durante la estancia, la calidad de la atención sanitaria recibida y su satisfacción general durante el proceso de hospitalización.**

Durante el año 2006 han sido hospitalizados en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia un total de 9.404 personas. Se ha realizado un muestreo aleatorio simple sobre una población de 1.429 pacientes atendidos entre el 15 de octubre y el 15 de noviembre, extrayéndose una muestra de 837 pacientes. A estos participantes se les ha enviado la encuesta por correo, conteniendo además un sobre prefranqueado para su remisión posterior a la Unidad de Calidad. La tasa de respuesta ha sido de 21,02 %; N = 176.

La encuesta, validada y de uso común, es la SERVQHOS (Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria; de: Mira, Aranaz, Bull, Vitaller y Rodríguez).

Es una encuesta de 19 ítems, que recogen aspectos parciales y con cinco respuestas tipo Likert que adquieren valores desde 1 = mucho peor de lo que esperaba, 2 = peor de lo que esperaba, 3 = como me lo esperaba, 4 = mejor de lo que esperaba y 5 = mucho mejor de lo que esperaba; para evaluar la calidad de la atención sanitaria en hospitalización. Tiene también un ítem global de satisfacción y otros seis ítems parciales sobre los cuidados recibidos: ¿recomendaría el Hospital?, ¿le han realizado pruebas sin su permiso?, ¿ha estado ingresado el tiempo necesario?, ¿conoce el nombre del médico, de la enfermera, que le atendían habitualmente?, ¿ha recibido suficiente información?. Contiene además una serie de ítems que nos indican el perfil del encuestado (localidad de residencia, planta y servicio donde estuvo ingresado, tipo de ingreso -urgente o programado-, número de veces ingresado en el último año, edad, sexo, estudios, actividad), un apartado para sugerencias y una carta de presentación del Director Gerente.

Vamos a efectuar cinco tipos de análisis: Análisis Descriptivo del Perfil del Paciente, Análisis Descriptivo del Nivel de Satisfacción del Paciente, Análisis Inferencial del Nivel de Satisfacción del Paciente en función de su Perfil, Análisis de las Sugerencias, Análisis de Priorización y Análisis de Excelencia. Consecuentemente con estos análisis presentaremos las Propuestas de Actuación y de Mejora de la Calidad.

Este estudio, como cualquier documento de mejora de la calidad, está sujeto a la mejora continua, es decir a sugerencias, opiniones y cambios de enfoque. De igual manera, el benchmarking, esto es la comparación, está abierta para realizarse en el mismo ámbito, tanto en nuestra área como con respecto a las otras áreas de salud.

¿En qué localidad reside? \_\_\_\_\_

¿En qué planta estuvo ingresado? \_\_\_\_\_

Por favor rellene las siguientes casillas

Edad  años Indique si es **HOMBRE**   
**MUJER**

Durante su ingreso ha estado en el Servicio de .....

El ingreso fue:  
 Programado  Por vía de Urgencia

Número de veces que ha estado ingresado en el hospital en el último año .....

Estudios concluidos:  
 sin estudios  primarios  bachiller  universitario

Actualmente está: jubilado  en paro  trabajando  ama de casa

**Sugerencias, comentarios, etc.....**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



JUNTA DE EXTREMADURA  
 Consejería de Sanidad y Consumo

**HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO**

**SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA**

Estimado Sr./Sra.:

Quienes trabajamos en el Hospital Virgen del Puerto estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad del servicio hospitalario que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Vd. con el propósito de solicitarle su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo mejor cada vez.

Por supuesto que su colaboración es **totalmente voluntaria y completamente anónima**. Todo lo que diga será tratado de forma **absolutamente confidencial**.

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y mandarlo por correo. El sobre lleva la dirección y franquicia para su comodidad. Nos permitimos sugerirle que **responda cuanto antes** para no olvidarlo.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.

EL DIRECTOR GERENTE

© José J. Mira Solera, José M. Aranzáiz Andrés, José A. Bullón, Julián M. Buitrago, José Rodríguez Martín



**SERVQHOS: ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA**

Basándose en su experiencia señale si la calidad sanitaria que le ha proporcionado el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia ha sido mejor o peor de lo que Vd. esperaba. Si cree que ha sido **MUCHO PEOR** de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 1. Si ha sido **MUCHO MEJOR** de lo que esperaba, ponga la X en la casilla 5.

**La calidad de la asistencia sanitaria ha sido:**

	mucho peor de lo que esperaba	peor de lo que esperaba	como me lo esperaba	mejor de lo que esperaba	mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

Marque sencillamente con una X en la casilla que mejor refleje su opinión.

En el Hospital ..... Virgen del Puerto de Plasencia .....	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido					
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido					
La información que los médicos proporcionan ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido					
La facilidad para llegar al hospital ha sido					
El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes ha sido					
La puntualidad de las consultas médicas ha sido					
La rapidez con que se consigue lo que se necesita ha sido					
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido					
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido					
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					
La información que los médicos dan a los familiares ha sido					
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido					

Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital:

Muy satisfecho  satisfecho  poco satisfecho  nada satisfecho

Recomendaría este hospital a otras personas?

Sin dudarlo  Nunca  Tengo dudas

¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?

Sí  No

¿A su juicio ha estado ingresado en el hospital?

Menos de lo necesario  El tiempo necesario  Más de lo necesario

¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?

Sí  No

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

Sí  No

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

Sí  No

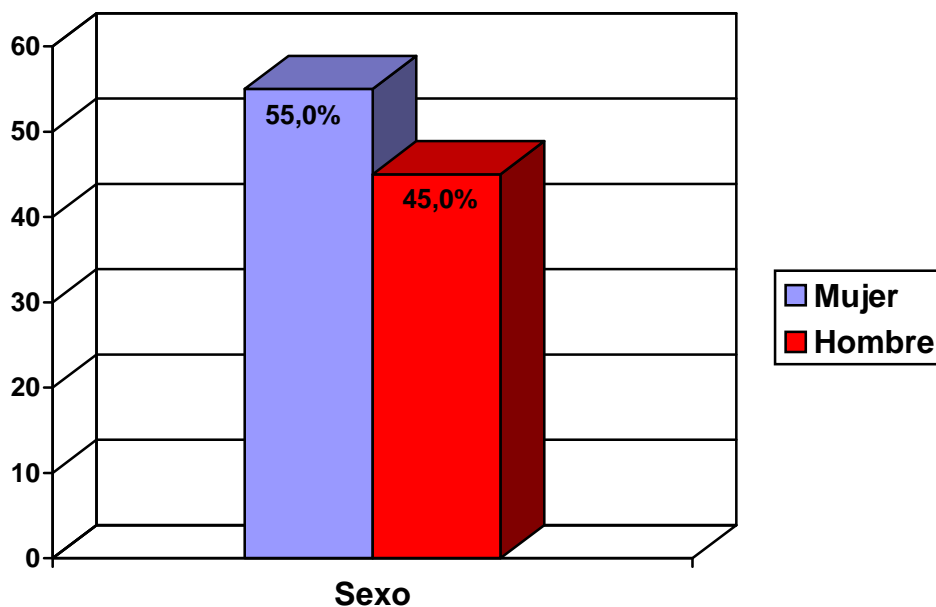
**POR FAVOR, RECUERDE CONTESTAR A TODAS LAS PREGUNTAS**

## II. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL PERFIL DEL PACIENTE

Realizamos, en primer lugar, un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas para conocer el perfil de los participantes: sexo, edad, ocupación y estudios.

### Distribución de la muestra en función del sexo

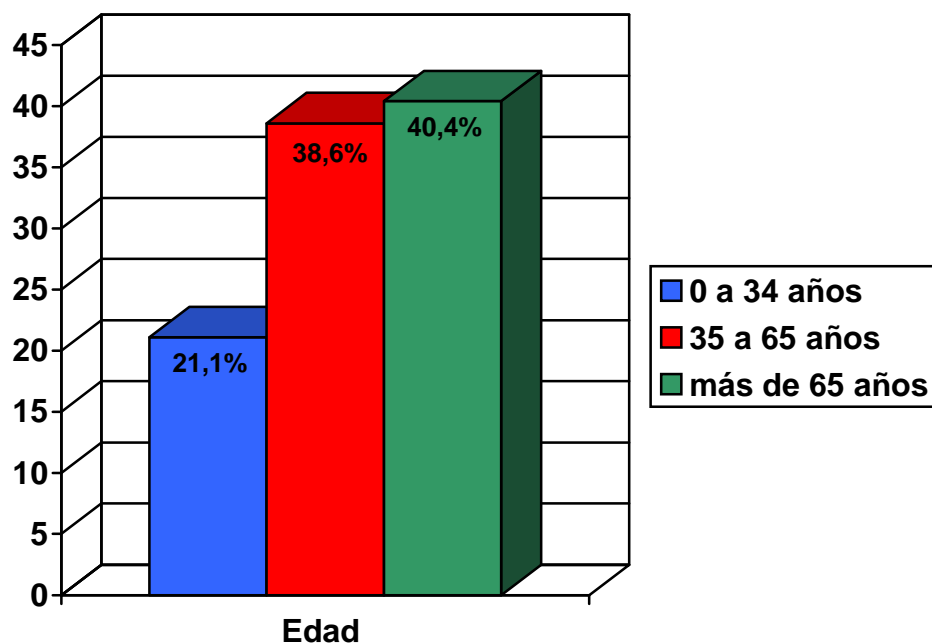
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	94	53,4	55,0	55,0
Hombre	77	43,8	45,0	100,0
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>97,2</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	5	2,8		
<b>Total</b>	176	100,0		



Con respecto al sexo el 55,0 % de participantes son mujeres y el 45,0 % hombres.

### Distribución de la muestra en función de la edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 34	35	19,9	21,1	21,1
35 a 65	64	36,4	38,6	59,6
más de 65	67	38,1	40,4	100,0
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>94,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	10	5,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		

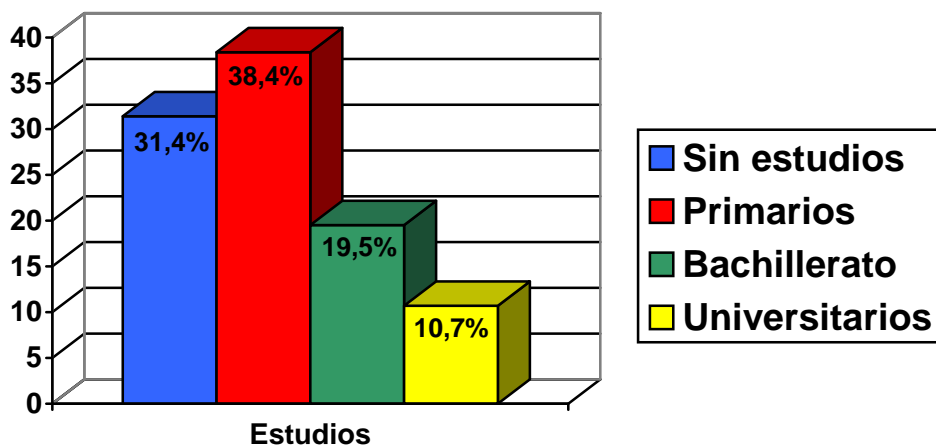


En cuanto a la edad, al igual que el INE en algunas de sus estadísticas, hemos considerado tres segmentos para facilitar el análisis de los resultados. Jóvenes: de 0 a 34 años; adultos: de 35 a 65 años; ancianos: más de 65 años. Los jóvenes representan el 21,1 %, los adultos el 38,6 % y los ancianos el 40,4 %.



Distribución de la muestra en función del nivel de estudios

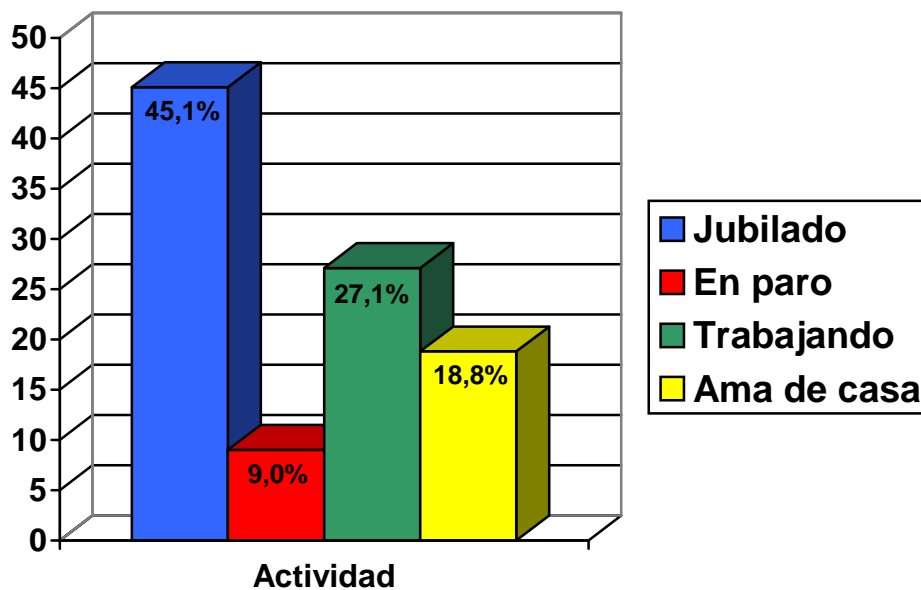
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin estudios	50	28,4	31,4	31,4
Primarios	61	34,7	38,4	69,8
Bachillerato	31	17,6	19,5	89,3
Universitarios	17	9,7	10,7	100,0
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Con respecto al nivel de estudios hemos preguntado a los pacientes por los estudios concluidos. Sin estudios: 31,4 %; estudios primarios: 38,4 %; bachillerato: 19,5 %; estudios universitarios 10,7 %.

Distribución de la muestra en función de la actividad

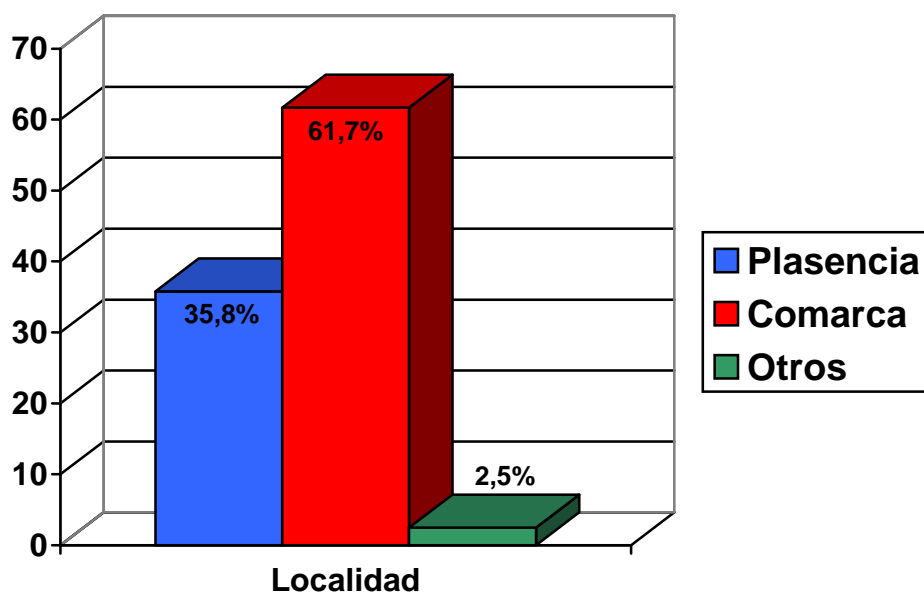
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Jubilado	65	36,9	45,1	45,1
En paro	13	7,4	9,0	54,2
Trabajando	39	22,2	27,1	81,3
Ama de casa	27	15,3	18,8	100,0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>81,8</b>	<b>100</b>	
Perdidos	32	18,2		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



Según la actividad hemos dividido a los participantes en cuatro grupos. Jubilados: 45,1 %; trabajadores en paro: 9,0 %; trabajadores en activo: 27,1 %; amas de casa: 18,8 %.

Distribución de la muestra en función de la localidad de residencia

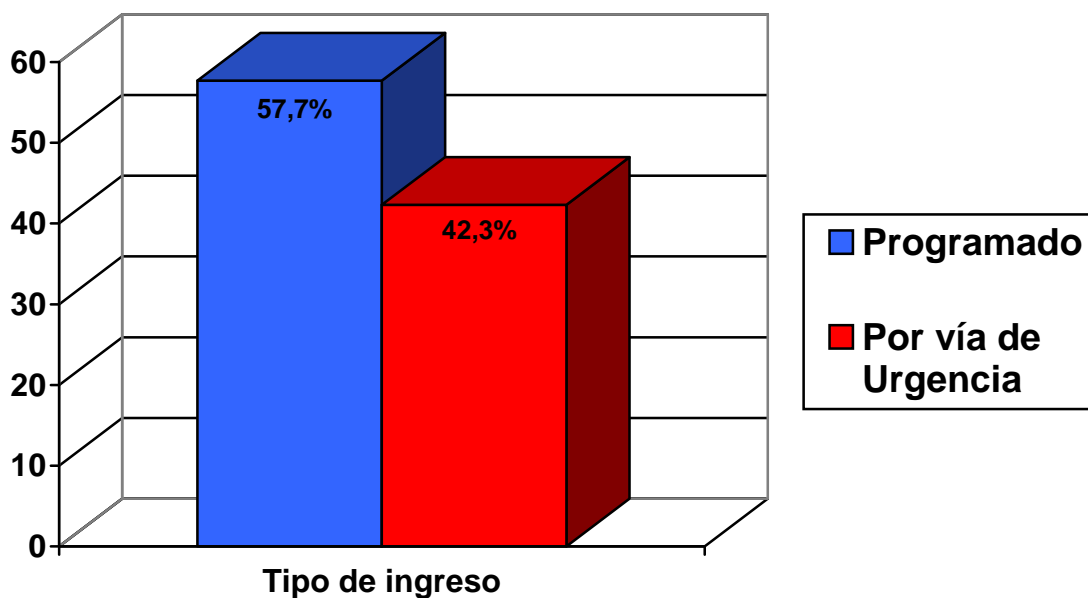
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plasencia	58	33,0	35,8	35,8
Comarca	100	56,8	61,7	97,5
Otros	4	2,3	2,5	100
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>92,0</b>	<b>100</b>	
Perdidos	14	8,0		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



Por la localidad de residencia hemos dividido a los participantes en tres grupos. Residentes en Plasencia: 35,8 %; en la comarca: 61,7 % ; otras residencias: 2,5 %.

Distribución de la muestra en función del tipo de ingreso

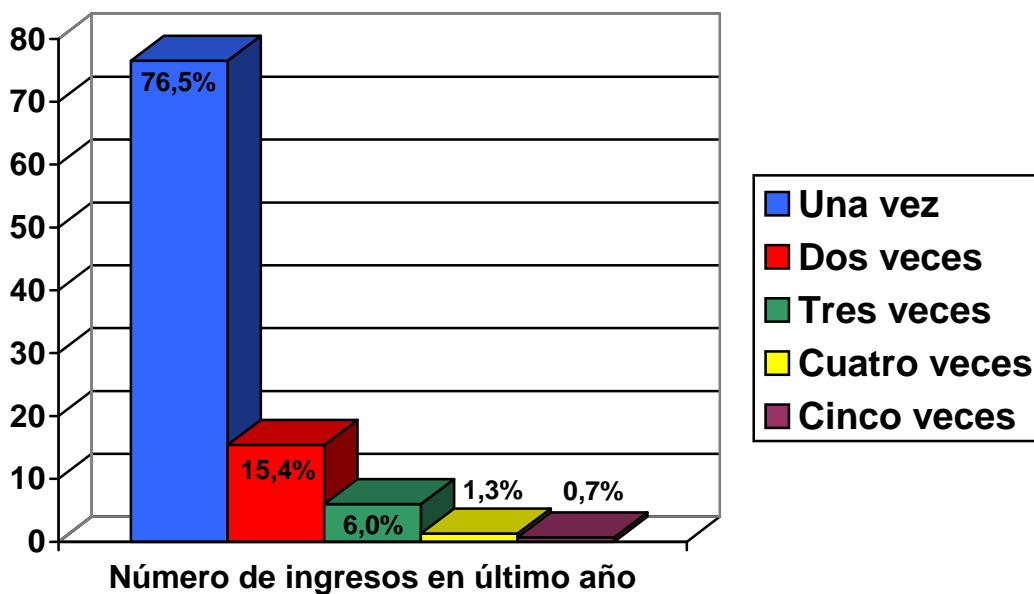
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Programado	94	53,4	57,7	57,7
Vía de Urgencia	69	39,2	42,3	100,0
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>92,6</b>	<b>100</b>	
Perdidos	13	7,4		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



Respecto al tipo de ingreso, hemos dividido a los participantes en dos grupos. Ingresos programados: 57,7 % e ingresos por vía de urgencia: 42,3 %.

### Número de ingresos en el último año

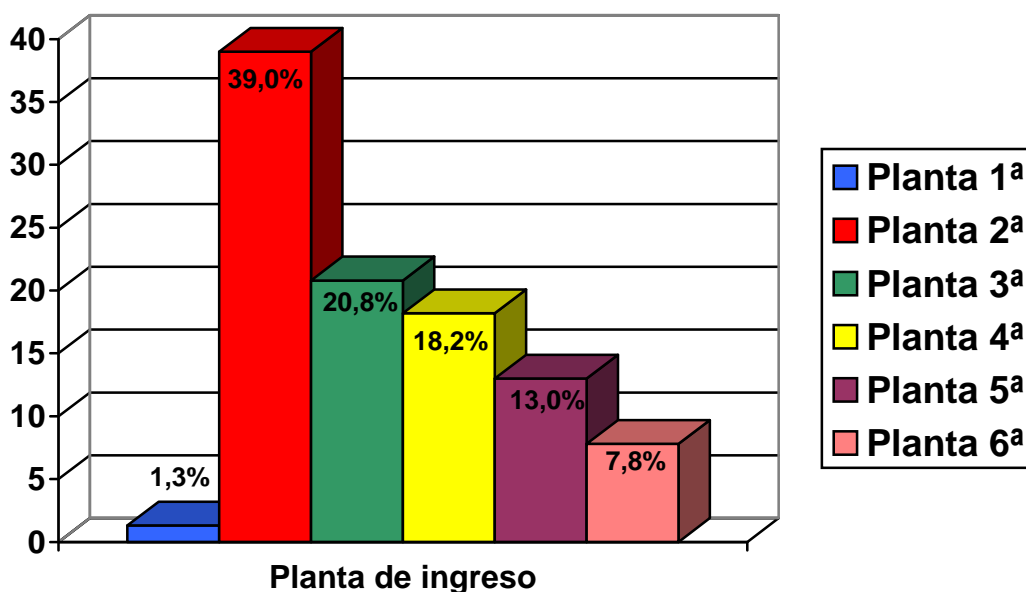
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Una vez	114	64,8	76,5	76,5
Dos veces	23	13,1	15,4	91,9
Tres veces	9	5,1	6,0	98,0
Cuatro veces	2	1,1	1,3	99,3
Cinco veces	1	0,6	0,7	100,0
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>84,7</b>	<b>100</b>	
Perdidos	27	15,3,2		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



El porcentaje de pacientes que ingresa más de una vez a lo largo del año es del 23,4 % ;  
 siendo el ingreso de pacientes por primera vez el que más se destaca.

### Planta de ingreso

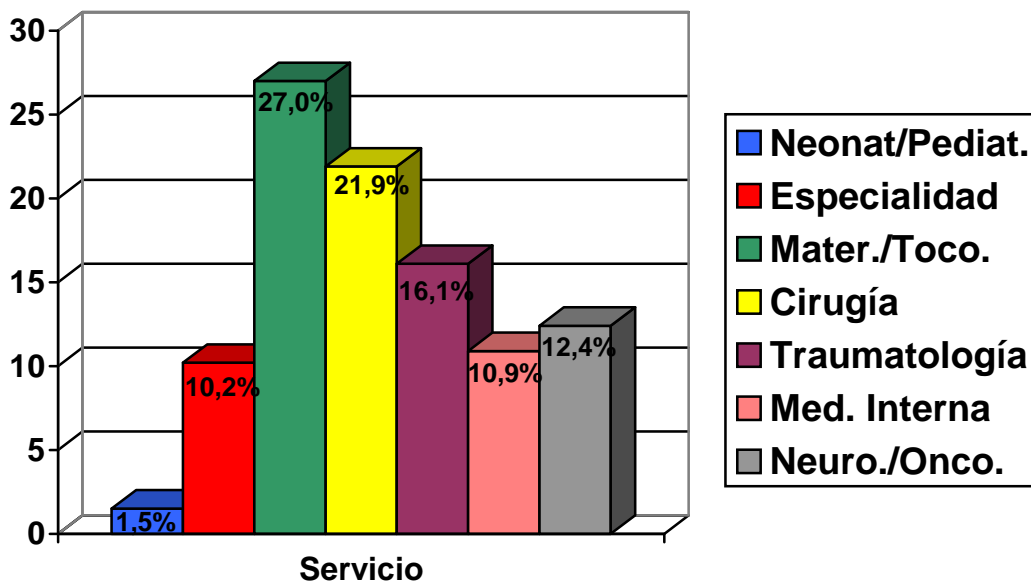
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planta 1ª	2	1,1	1,3	1,3
Planta 2ª	60	34,1	39,0	40,3
Planta 3ª	32	18,2	20,8	61,0
Planta 4ª	28	15,9	18,2	79,2
Planta 5ª	20	11,4	13,0	92,2
Planta 6ª	12	6,8	7,8	100
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>87,5</b>	<b>100</b>	
Perdidos	22	12,5		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



La planta 2ª, con un 39 %, es la que mayor porcentaje de participantes presenta, seguida de la 3ª (CIR), la 4ª (TRA), la 5ª (MIR) y la 6ª (MIR); pero hay que señalar que en 2ª planta hay dos unidades, maternidad y especialidades, con cinco servicios (TOC, GIN, URO, ORL Y OFT).

Distribución de la muestra en función del servicio de ingreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neonatos/Pediatría	2	1,1	1,5	1,5
Especialidades	14	8,0	10,2	11,7
Maternidad/Tocogine.	37	21,0	27,0	38,7
Cirugía	30	17,0	21,9	60,6
Traumatología	22	12,5	16,1	76,6
Medicina Interna	15	8,5	10,9	87,6
Cardio./Neuro./Onco.	17	9,7	12,4	100
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>77,8</b>	<b>100</b>	
Perdidos	39	22,2		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



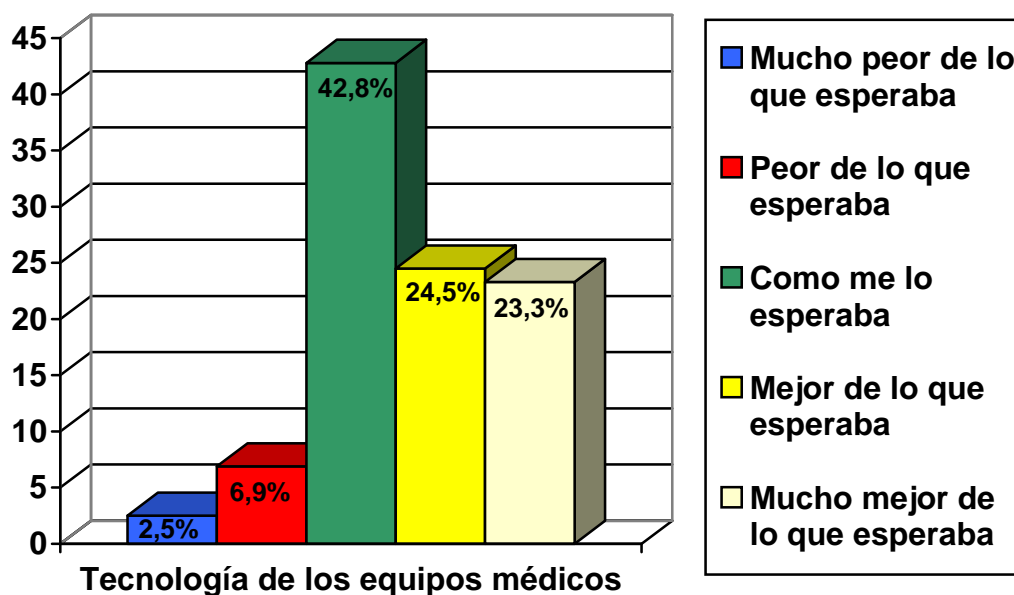
Por el servicio de ingreso, los participantes que han contestado son: Neonatos y pediatría 1,5 %, especialidades (Otorrinolaringología, Urología y Oftalmología) 10,2 %, Maternidad y Tocología 27,0 %, Cirugía 21,9 %, Traumatología 16,1 % Medicina interna 10,9 % y otros pacientes de los servicios, Neurología, Oncología y Cardiología 12,4 %.

### III. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

En este análisis vamos a reseñar los aspectos más destacados de las respuestas en cada ítem; y, sobre todo, aquellos que sean susceptibles de mejora.

#### 1. La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	4	2,3	2,5	2,5
Peor de lo que esperaba	11	6,3	6,9	9,4
Como me lo esperaba	68	38,6	42,8	52,2
Mejor de lo que esperaba	39	22,2	24,5	76,7
Mucho mejor de lo que esperaba	37	21,0	23,3	100,0
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		

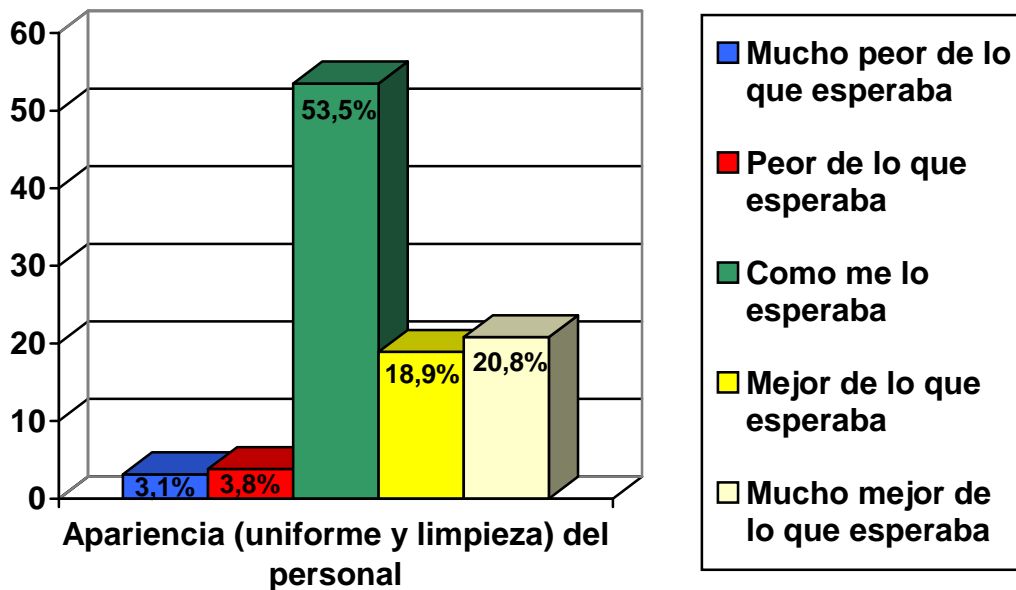


Más del 90% de los encuestados considera mejor, mucho mejor y como esperaba la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamiento, aunque casi el 10% cree lo contrario.



2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido

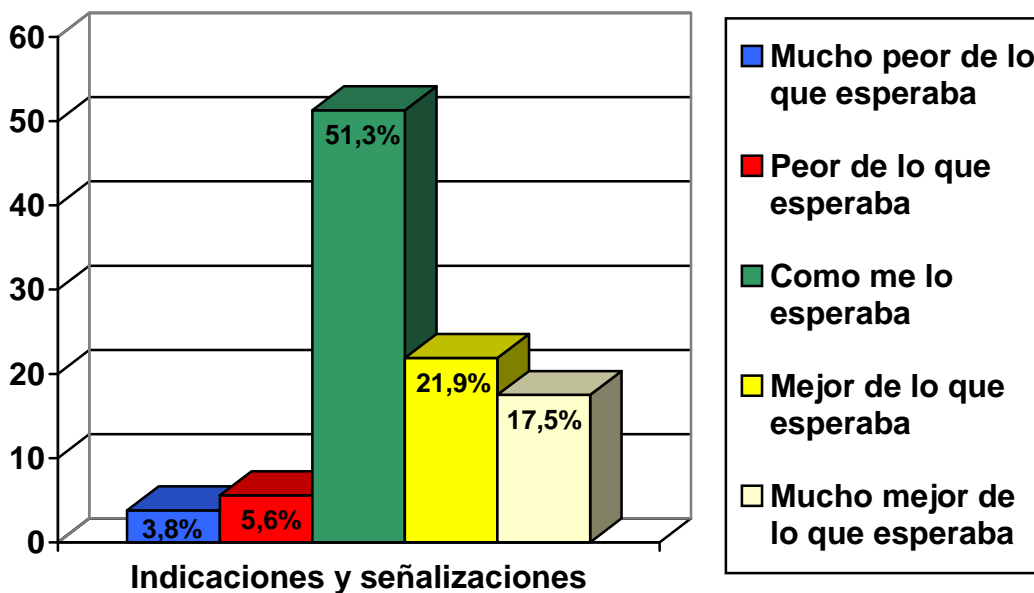
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	5	2,8	3,1	3,1
Peor de lo que esperaba	6	3,4	3,8	6,9
Como me lo esperaba	85	48,3	53,5	60,4
Mejor de lo que esperaba	30	17,0	18,9	79,2
Mucho mejor de lo que esperaba	33	18,8	20,8	100
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Es destacable que más del 93 % considera como mucho mejor de lo que esperaba, mejor de lo que esperaba y como esperaba, la apariencia del personal.

### 3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en el hospital han sido

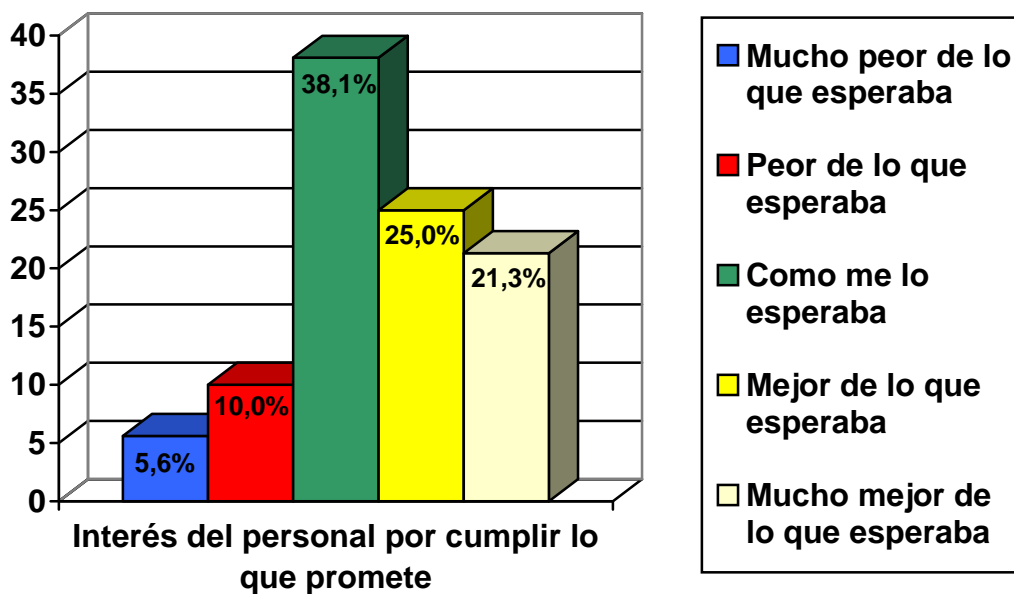
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	6	3,4	3,8	3,8
Peor de lo que esperaba	9	5,1	5,6	9,4
Como me lo esperaba	82	46,6	51,3	60,6
Mejor de lo que esperaba	35	19,9	21,9	82,5
Mucho mejor de lo que esperaba	28	15,9	17,5	100
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 90 % considera las indicaciones y señalizaciones mejor, mucho mejor y como se esperaba, pero casi el 10 % la considera mucho peor de lo que esperaba.

#### 4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido

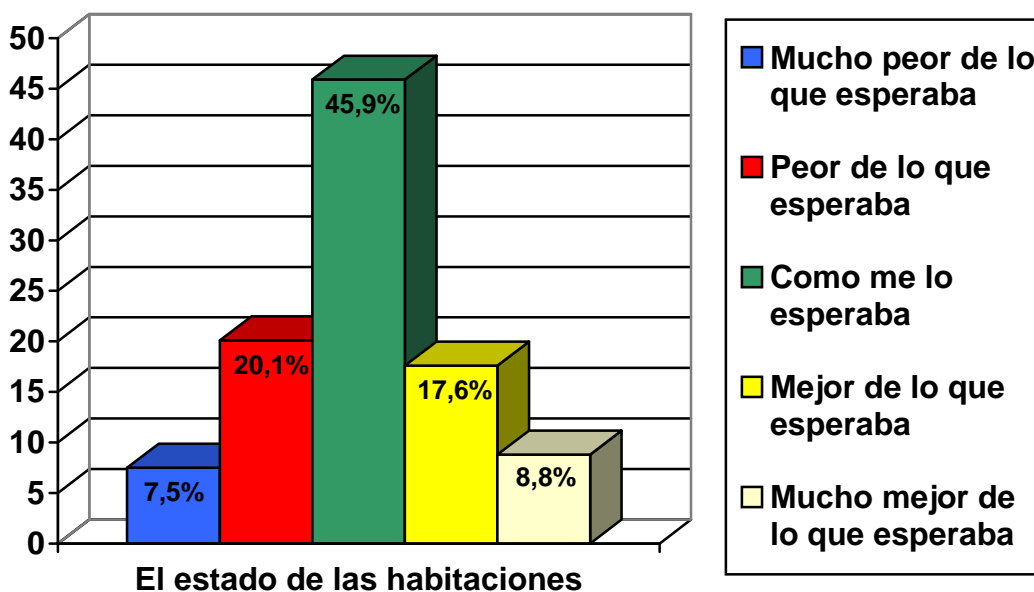
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	9	5,1	5,6	5,6
Peor de lo que esperaba	16	9,1	10,0	15,6
Como me lo esperaba	61	34,7	38,1	53,8
Mejor de lo que esperaba	40	22,7	25,0	78,8
Mucho mejor de lo que esperaba	34	19,3	21,3	100,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



El 84 % considera el interés del personal por cumplir lo que promete, mejor, mucho mejor y como esperaba y el 16 % opina lo contrario.

5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) han sido

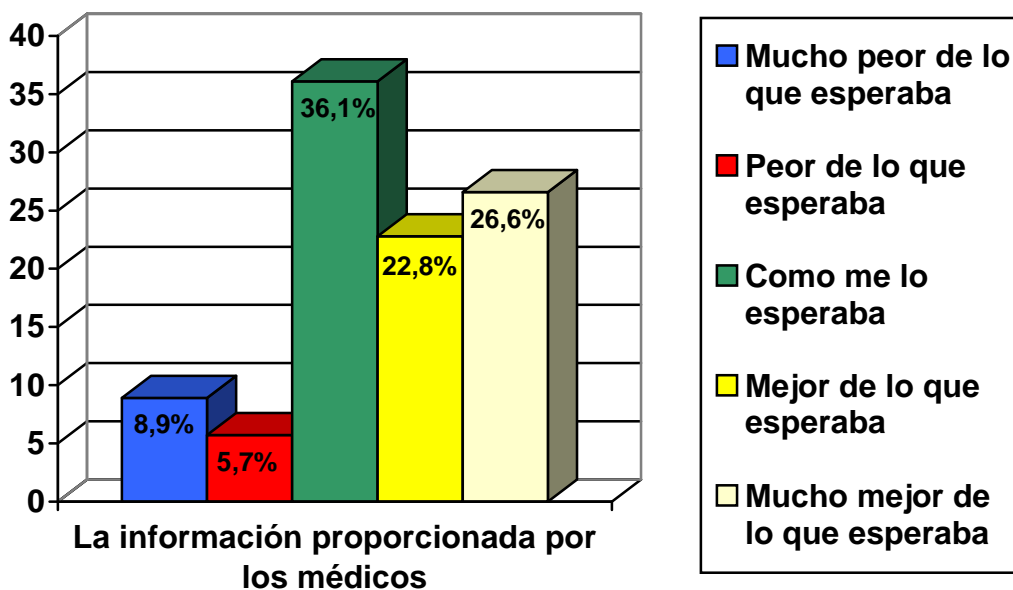
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	12	6,8	7,5	7,5
Peor de lo que esperaba	32	18,2	20,1	27,7
Como me lo esperaba	73	41,5	45,9	73,6
Mejor de lo que esperaba	28	15,9	17,6	91,2
Mucho mejor de lo que esperaba	14	8,0	8,8	100,0
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 27 % considera que el estado de las habitaciones (comodidad y apariciencia) es peor y mucho peor de lo que esperaba y el 72 % de los participantes lo considera mejor, mucho mejor y como esperaba.

### 6. La información que los médicos proporcionan ha sido

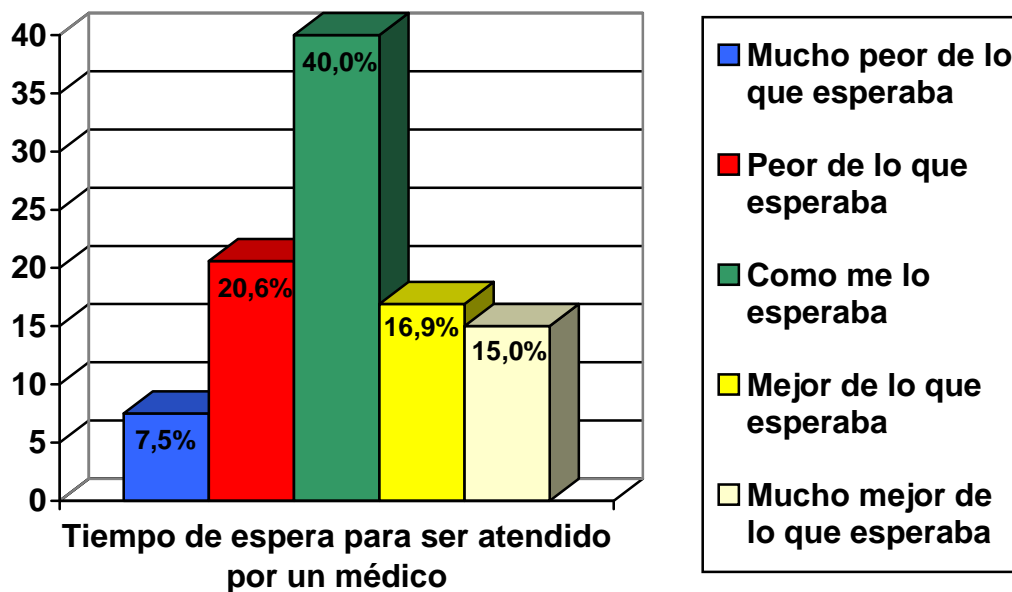
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	14	8,0	8,9	8,9
Peor de lo que esperaba	9	5,1	5,7	14,6
Como me lo esperaba	57	32,4	36,1	50,6
Mejor de lo que esperaba	36	20,5	22,8	73,4
Mucho mejor de lo que esperaba	42	23,9	26,6	100,0
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>89,8</b>	<b>100</b>	
Perdidos	18	10,2		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Casi el 15% considera que la información que proporcionan los médicos es peor y mucho peor de lo que esperaba y el 85 % opina lo contrario.

7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido

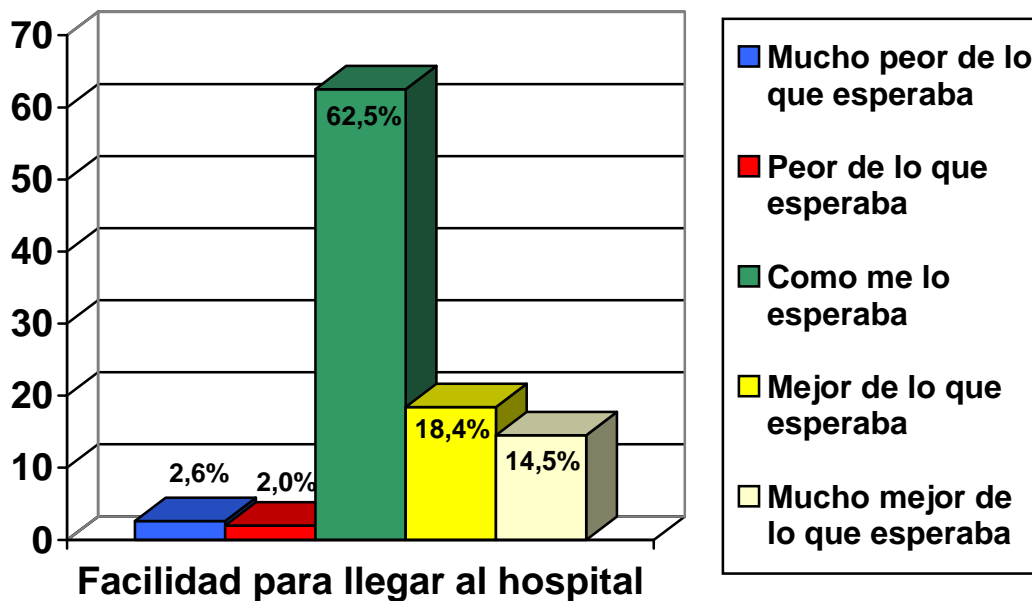
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	12	6,8	7,5	7,5
Peor de lo que esperaba	33	18,8	20,6	28,1
Como me lo esperaba	64	36,4	40,0	68,1
Mejor de lo que esperaba	27	15,3	16,9	85,0
Mucho mejor de lo que esperaba	24	13,6	15,0	100
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		



El 28 % opina que ha esperado demasiado para ser atendido por un médico y el 71 % cree que el tiempo ha sido el adecuado.

### 8. La facilidad para llegar al hospital

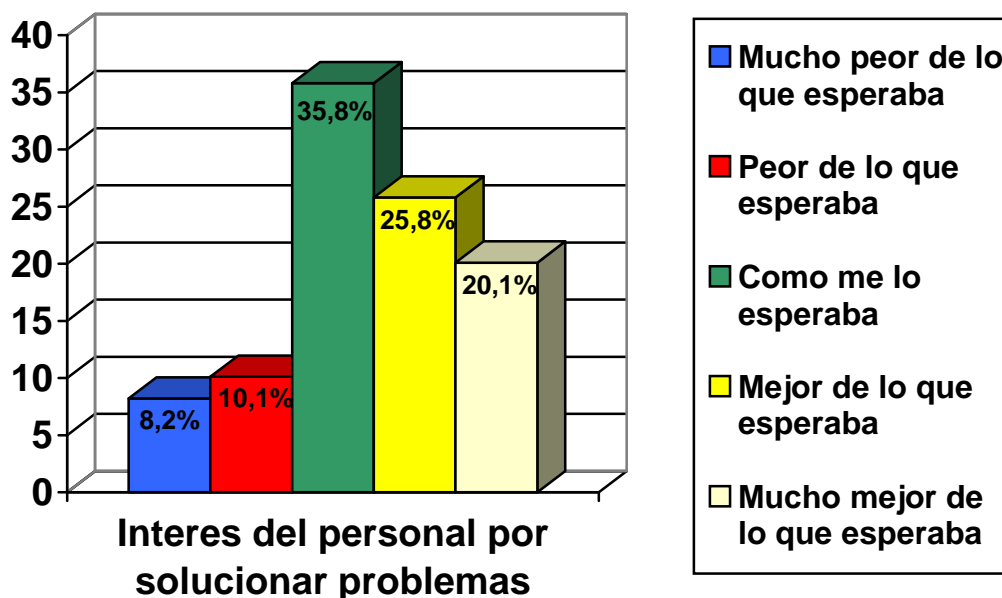
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	4	2,3	2,6	2,6
Peor de lo que esperaba	3	1,7	2,0	4,6
Como me lo esperaba	95	54,0	62,5	67,1
Mejor de lo que esperaba	28	15,9	18,4	85,5
Mucho mejor de lo que esperaba	22	12,5	14,5	100
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>86,4</b>	<b>100</b>	
Perdidos	24	13,6		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 85 % considera que la facilidad para llegar al hospital es como esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba.

### 9. El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	13	7,4	8,2	8,2
Peor de lo que esperaba	16	9,1	10,1	18,2
Como me lo esperaba	57	32,4	35,8	54,1
Mejor de lo que esperaba	41	23,3	25,8	79,9
Mucho mejor de lo que esperaba	32	18,2	20,1	100,0
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		

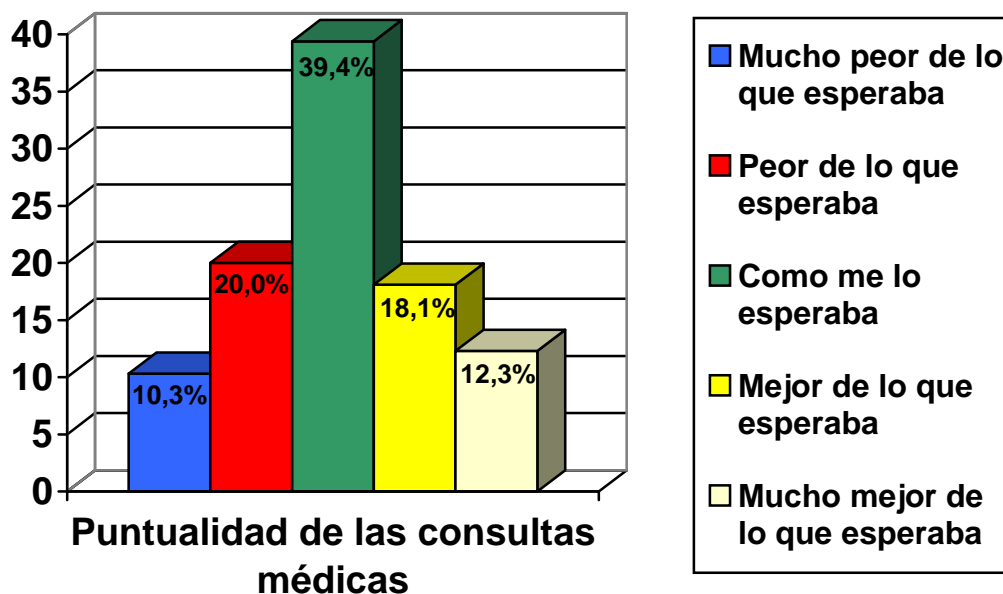


Más del 18 % de los pacientes considera insatisfactorio el interés por solucionar sus problemas; mientras que el 81 % consideran dicho interés como esperaban, mejor de lo que esperaban e incluso mucho mejor de lo que esperaban.



10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido

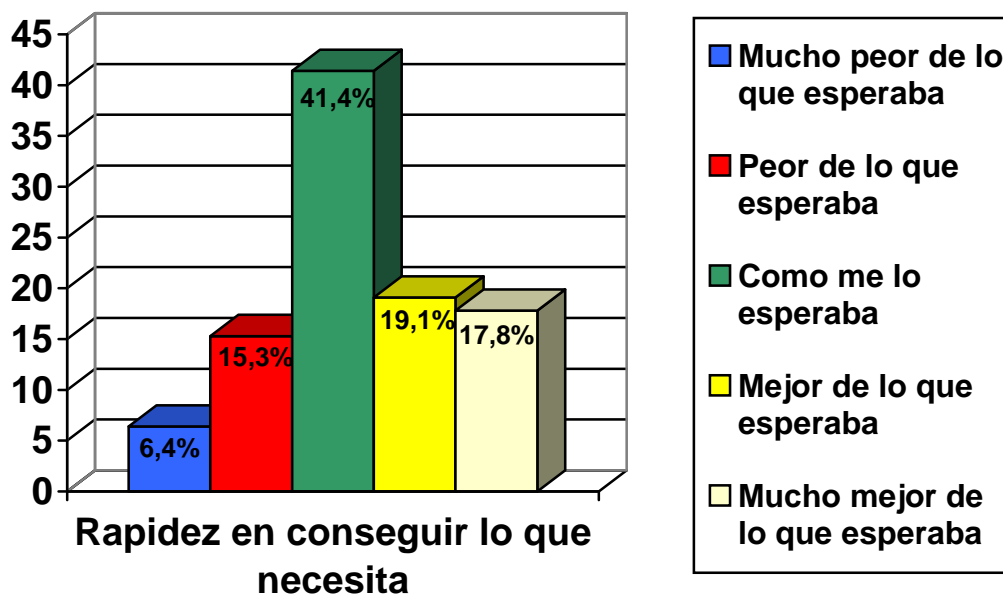
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	16	9,1	10,3	10,3
Peor de lo que esperaba	31	17,6	20,0	30,3
Como me lo esperaba	61	34,7	39,4	69,7
Mejor de lo que esperaba	28	15,9	18,1	87,7
Mucho mejor de lo que esperaba	19	10,8	12,3	100,0
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>88,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	21	11,9		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 30 % no considera adecuadas la puntualidad en las consultas médicas; mientras que cerca del 70 % cree que dicha puntualidad ha sido como esperaba, mejor de lo que esperaba o mucho mejor de lo que esperaba.

11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita ha sido

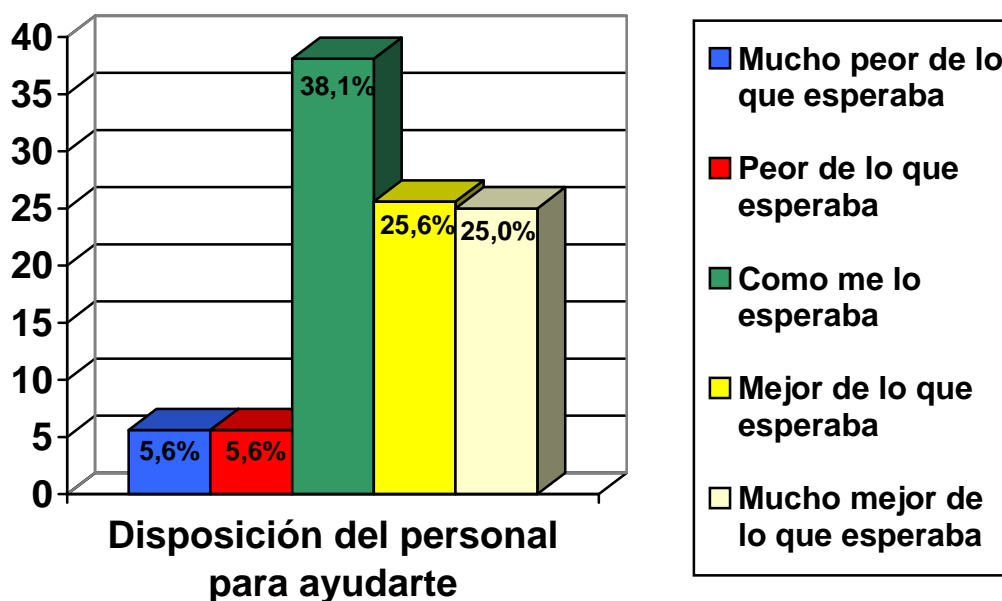
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	10	5,7	6,4	6,4
Peor de lo que esperaba	24	13,6	15,3	21,7
Como me lo esperaba	65	36,9	41,4	63,1
Mejor de lo que esperaba	30	17,0	19,1	82,2
Mucho mejor de lo que esperaba	28	15,9	17,8	100,0
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>89,2</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	19	10,8		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 21 % ve deficiente la rapidez en conseguir lo que necesita. Para el 78 % la rapidez ha sido como esperaba, mejor de lo que esperaba o mucho mejor de lo que esperaba.

12. La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesitas ha sido

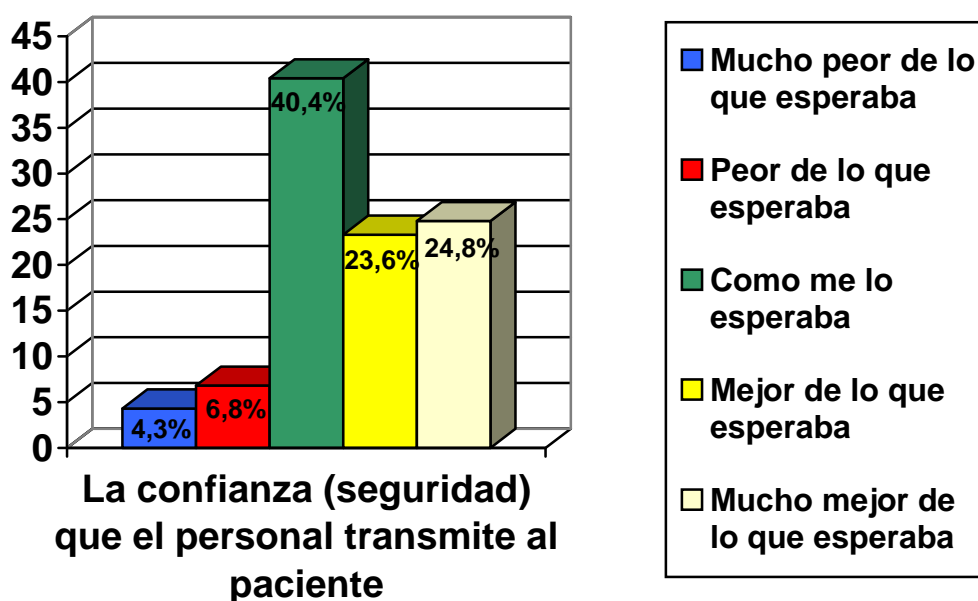
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	9	5,1	5,6	5,6
Peor de lo que esperaba	9	5,1	5,6	11,3
Como me lo esperaba	61	34,7	38,1	49,4
Mejor de lo que esperaba	41	23,3	25,6	75,0
Mucho mejor de lo que esperaba	40	22,7	25,0	100,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 89 % manifiesta que la disposición del personal para ayudar al paciente hospitalizado es como esperaba, mejor de lo que esperaba o mucho mejor de lo que esperaba y el 11 % opina lo contrario.

13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido

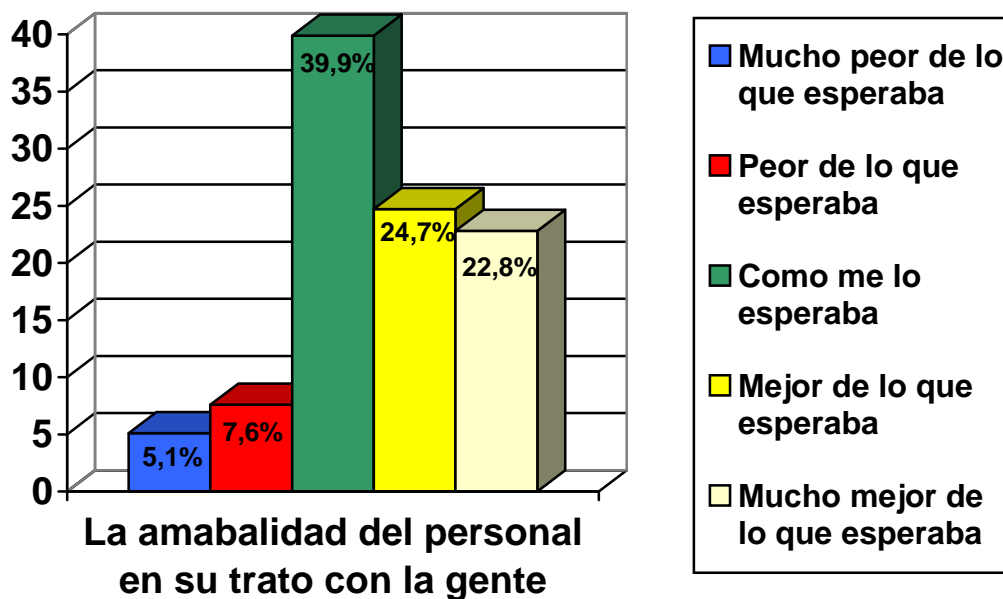
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	7	4,0	4,3	4,3
Peor de lo que esperaba	11	6,3	6,8	11,2
Como me lo esperaba	65	36,9	40,4	51,6
Mejor de lo que esperaba	38	21,6	23,6	75,2
Mucho mejor de lo que esperaba	40	22,7	24,8	100
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>91,5</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	15	8,5		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 88 % considera que la confianza que el personal transmite al paciente es como esperaba, mejor y mucho mejor de lo que esperaba; pero el 11 % la considera insuficiente.

14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido

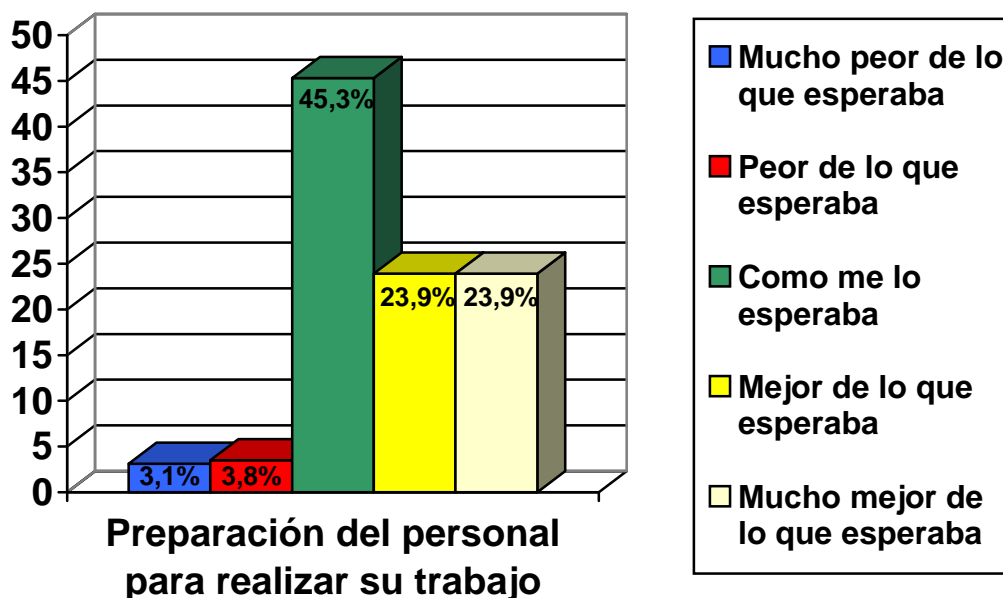
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	8	4,5	5,1	5,1
Peor de lo que esperaba	12	6,8	7,6	12,7
Como me lo esperaba	63	35,8	39,9	52,5
Mejor de lo que esperaba	39	22,2	24,7	77,2
Mucho mejor de lo que esperaba	36	20,5	22,8	100
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>89,8</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	18	10,2		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 87 % considera que la amabilidad del personal en el trato con la gente es como esperaba, mejor o mucho mejor y casi el 13 % ve dicha amabilidad peor y mucho peor de lo que esperaba.

15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido

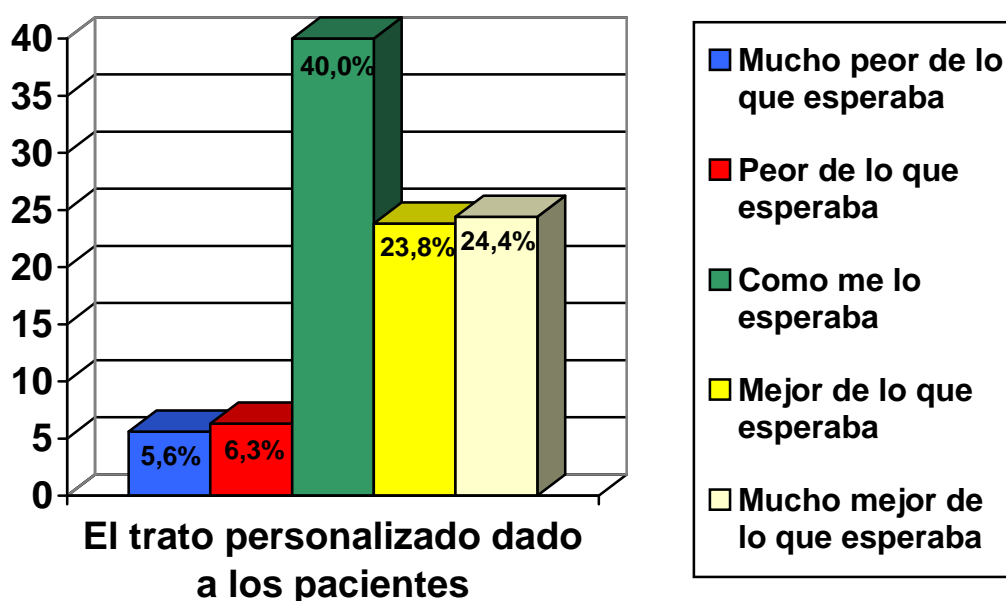
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	5	2,8	3,1	3,1
Peor de lo que esperaba	6	3,4	3,8	6,9
Como me lo esperaba	72	40,9	45,3	52,2
Mejor de lo que esperaba	38	21,6	23,9	76,1
Mucho mejor de lo que esperaba	38	21,6	23,9	100,0
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>90,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	17	9,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 93 % considera que la preparación del personal para realizar su trabajo es como esperaba mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba.

16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido

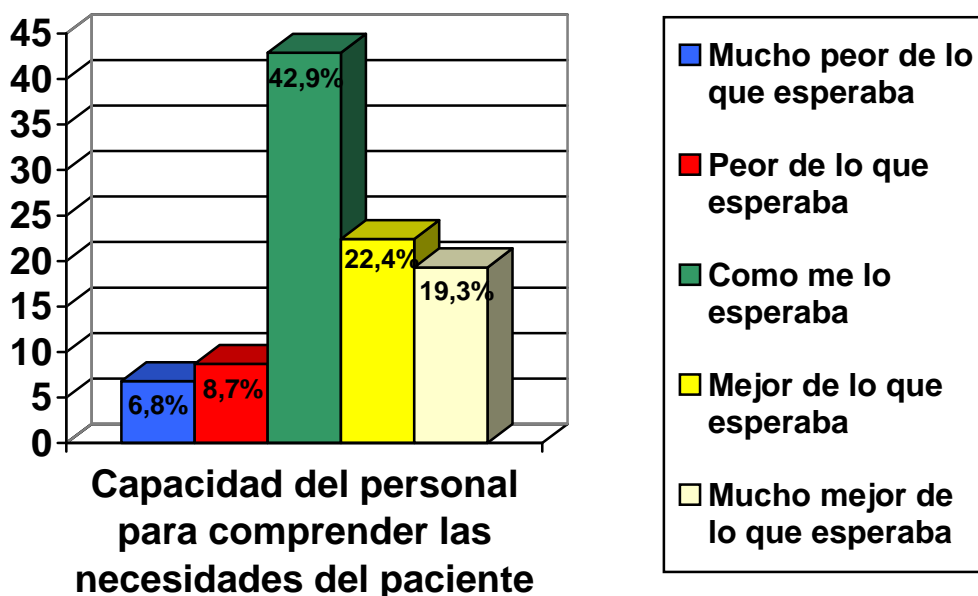
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	9	5,1	5,6	5,6
Peor de lo que esperaba	10	5,7	6,3	11,9
Como me lo esperaba	64	36,4	40,0	51,9
Mejor de lo que esperaba	38	21,6	23,8	75,6
Mucho mejor de lo que esperaba	39	22,2	24,4	100,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 88,2 % cree que el trato personalizado a los pacientes es como esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba y casi el 12 % lo ve deficiente.

**17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	11	6,3	6,8	6,8
Peor de lo que esperaba	14	8,0	8,7	15,5
Como me lo esperaba	69	39,2	42,9	58,4
Mejor de lo que esperaba	36	20,5	22,4	80,7
Mucho mejor de lo que esperaba	31	17,6	19,3	100,0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>91,5</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	15	8,5		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		

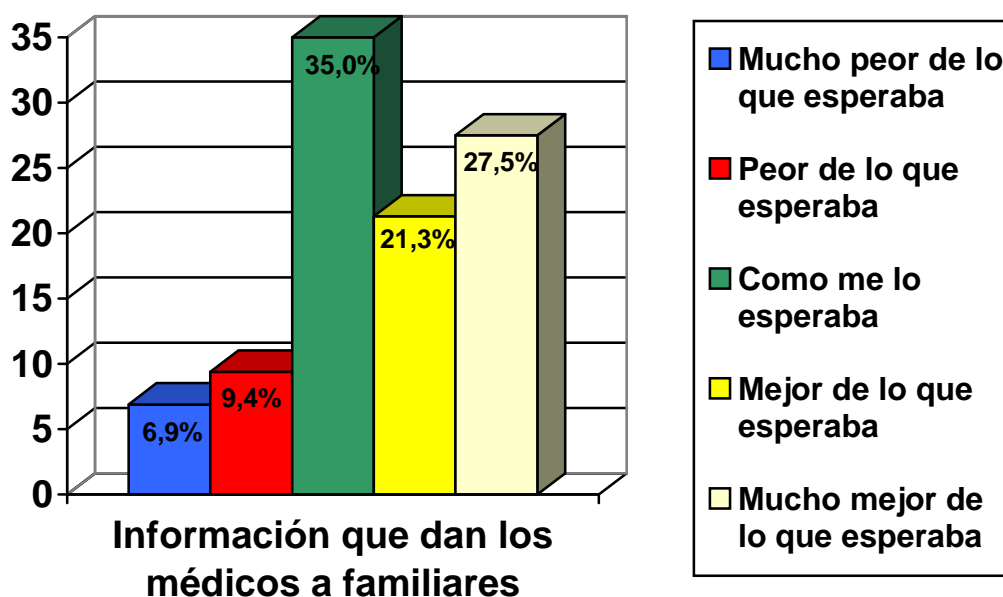


El usuario, en un 85 %, ve la capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente como me lo esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba. El 15 % restante la ve insuficiente.



18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido

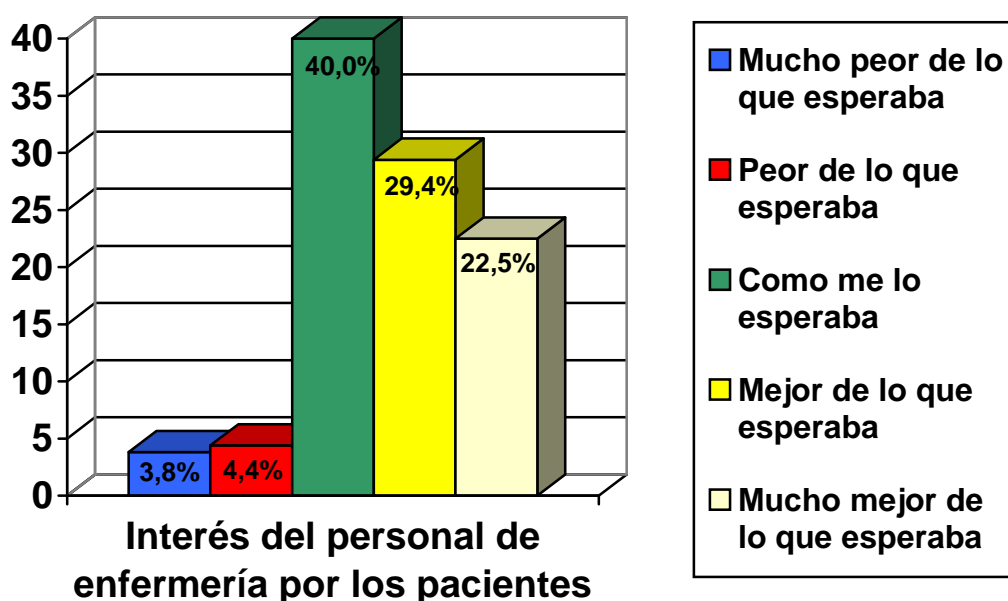
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	11	6,3	6,9	6,9
Peor de lo que esperaba	15	8,5	9,4	16,3
Como me lo esperaba	56	31,8	35,0	51,3
Mejor de lo que esperaba	34	19,3	21,3	72,5
Mucho mejor de lo que esperaba	44	25,0	27,5	100,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Los pacientes creen en que la información que dan los médicos es como esperaban, mejor y mucho mejor de lo que esperaban en más de un 84 %. Sin embargo a casi el 16 % esta información no les parece adecuada.

**19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido**

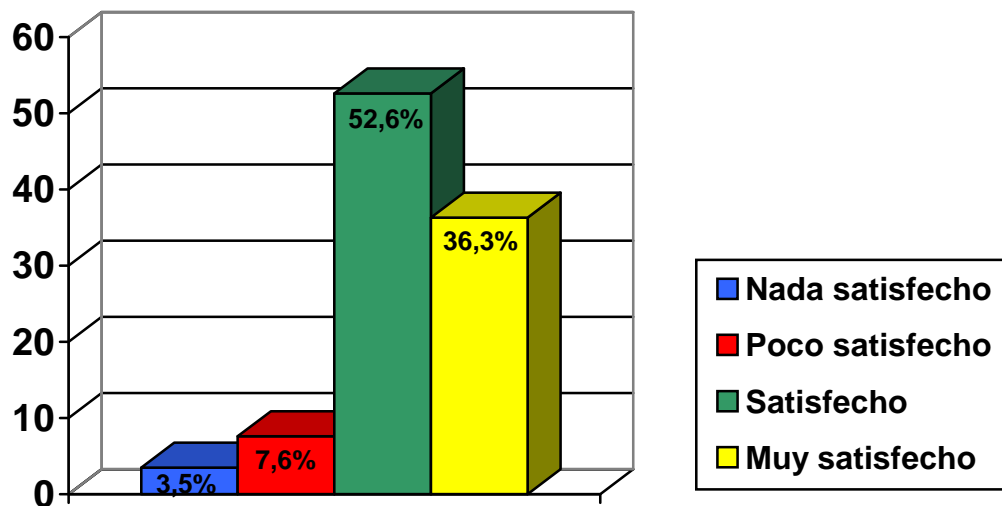
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	6	3,4	3,8	3,8
Peor de lo que esperaba	7	4,0	4,4	8,1
Como me lo esperaba	64	36,4	40,0	48,1
Mejor de lo que esperaba	47	26,7	29,4	77,5
Mucho mejor de lo que esperaba	36	20,5	22,5	100,0
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	16	9,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 92 % de los participantes considera que el personal de enfermería muestra un interés adecuado y oportuno.

20. El nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	6	3,4	3,5	3,5
Poco satisfecho	13	7,4	7,6	11,1
Satisfecho	90	51,1	52,6	63,7
Muy satisfecho	62	35,2	36,3	100,0
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>97,2</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	5	2,8		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		

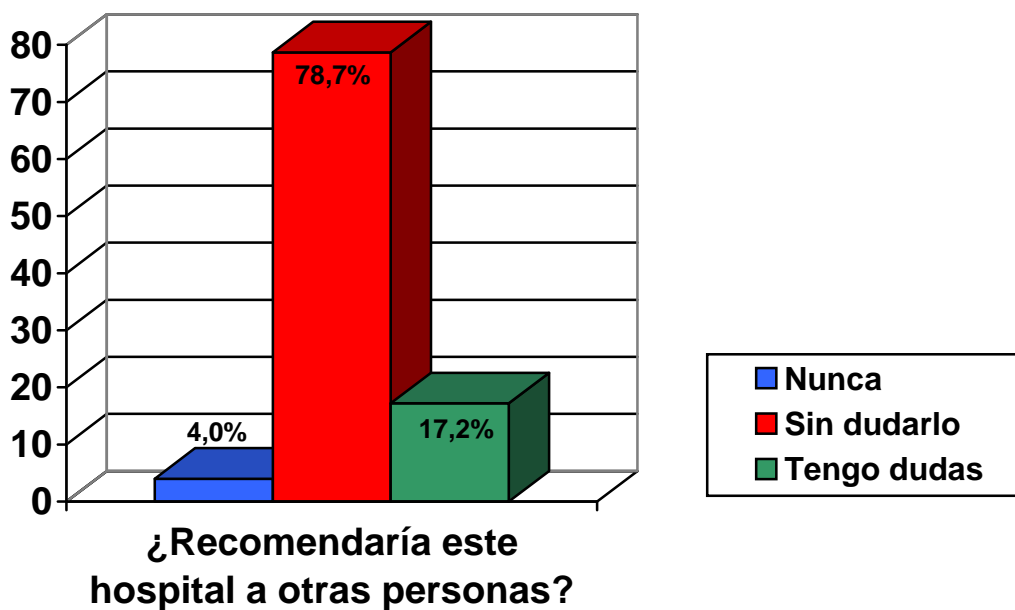


**Nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios**

El 89 % está satisfecho o muy satisfecho con la atención hospitalaria; pero la satisfacción global en su estancia en el hospital es mala o muy mala para el 11 % de los encuestados.

21. ¿Recomendaría este hospital a otras personas?

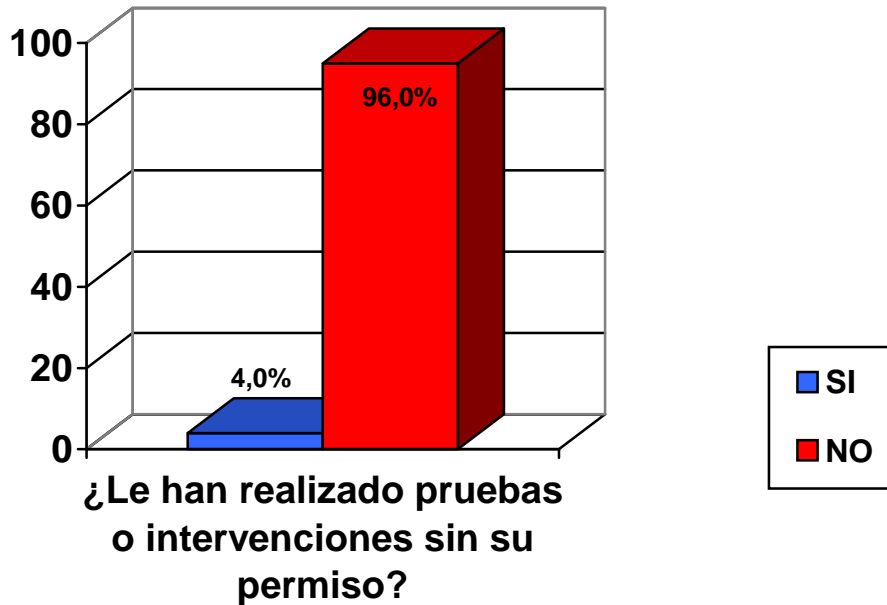
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	4,0	4,0	4,0
Sin dudarlo	137	77,8	78,7	82,8
Tengo dudas	30	17,0	17,2	100,0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>98,9</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,1		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 78 % de los pacientes que han recibido asistencia en este hospital no dudaría en recomendarlo a otras personas, aunque hay un 17 % que lo duda y un 4 % que no lo haría.

**22. ¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?**

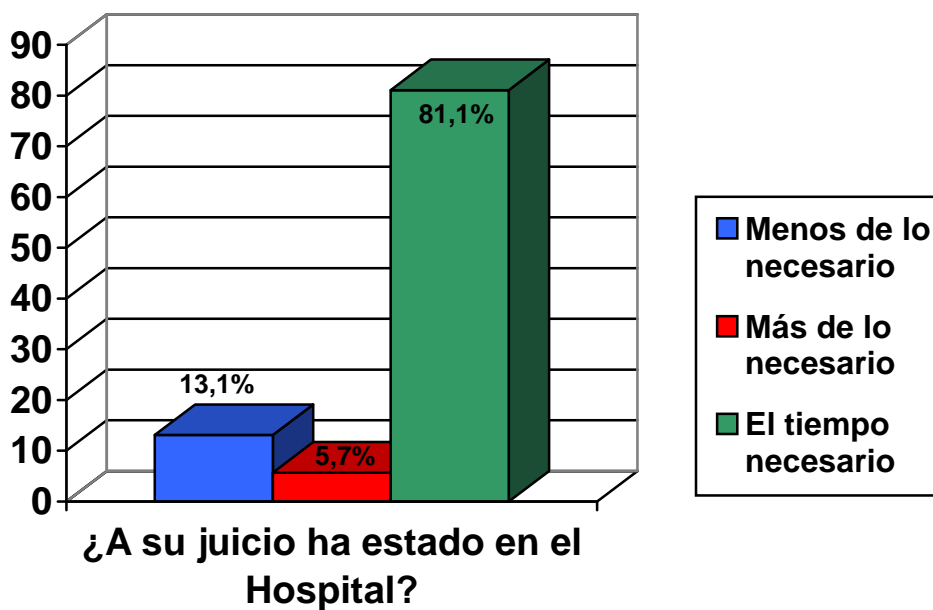
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	7	4,0	4,0	4,0
NO	166	94,3	96,0	100,0
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>98,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	3	1,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 4 % de los participantes manifiesta que les han sido realizadas pruebas o intervenciones sin pedir su permiso.

23. ¿A su juicio ha estado ingresado en el hospital?

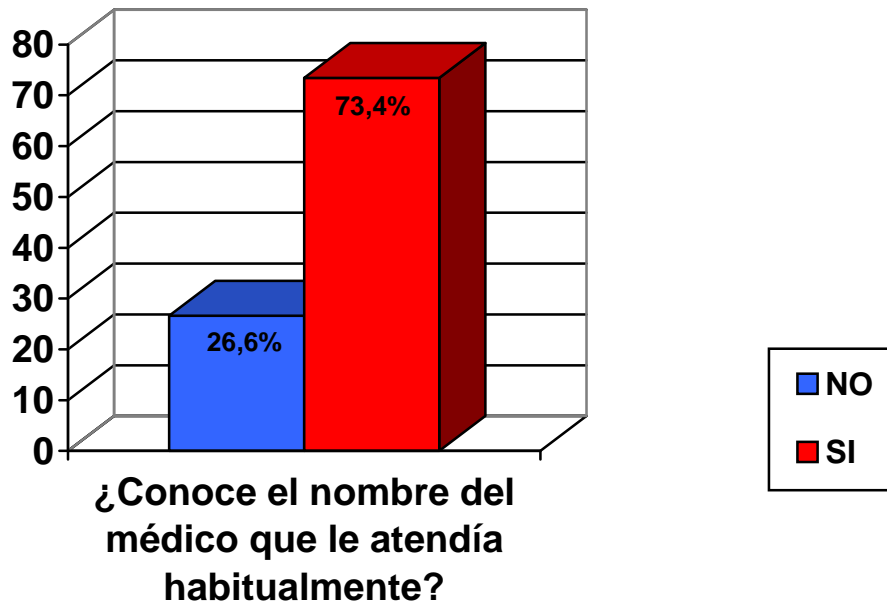
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de lo necesario	23	13,1	13,1	13,1
Más de lo necesario	10	5,7	5,7	18,9
El tiempo necesario	142	80,7	81,1	100,0
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>99,4</b>	<b>100</b>	
Perdidos	1	0,6		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 81 % de los usuarios ha considerado haber estado ingresado en el tiempo conveniente.

34. ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?

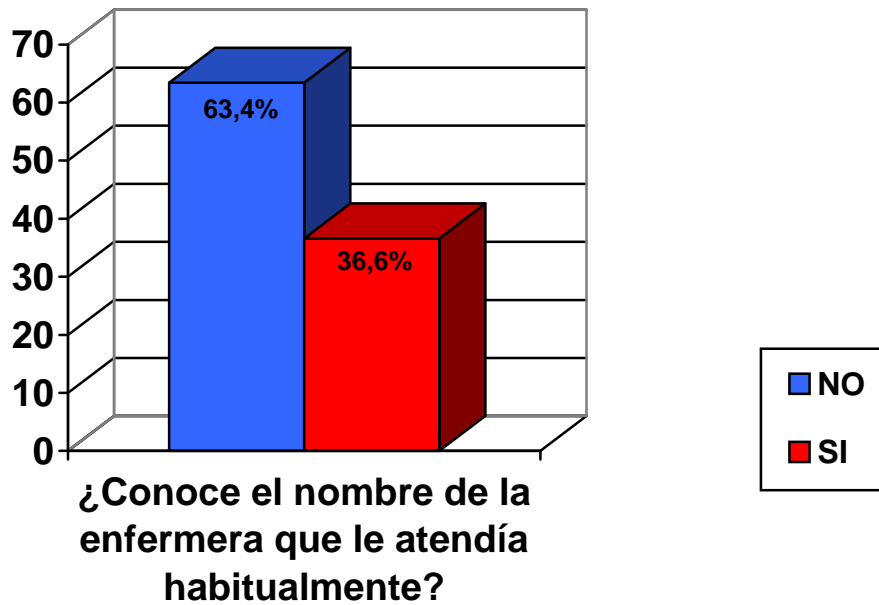
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	46	26,1	26,6	26,6
Si	127	72,2	73,4	100,0
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>98,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	3	1,7		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



Más del 26 % manifiesta no conocer el nombre de su médico.

35. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	109	61,9	63,4	63,4
Si	63	35,8	36,6	100
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>97,7</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	4	2,3		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		

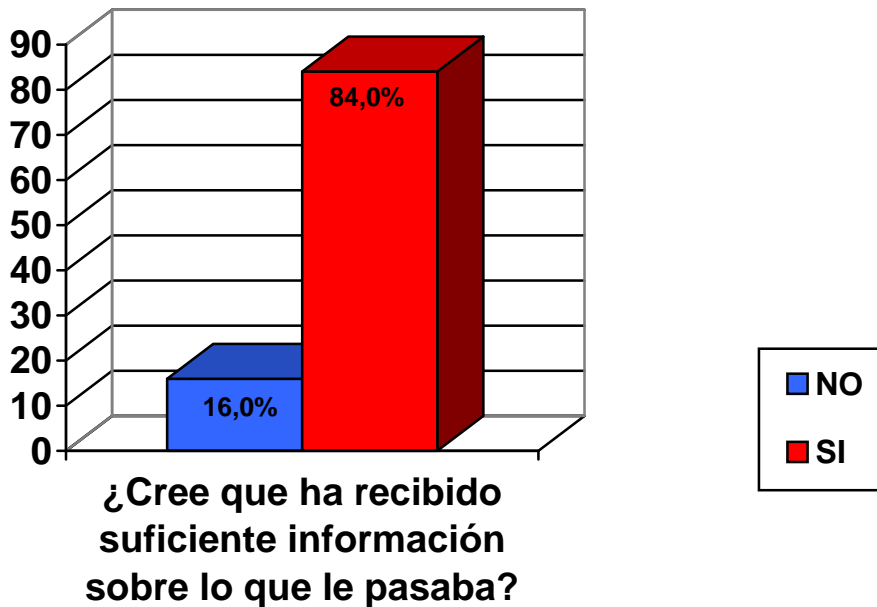


Más del 36 % afirma no conocer el nombre de la enfermera que le atendió habitualmente.



36. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	28	15,9	16,0	16,0
Si	147	83,5	84,0	100,0
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>99,4</b>	<b>100</b>	
Perdidos	1	0,6		
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>		



El 16 % de los participantes declara no haber recibido suficiente información sobre lo que le pasaba.

En el análisis descriptivo, con respecto a la distribución de frecuencias, destacan como **PUNTOS DÉBILES**: el conocimiento del nombre de la enfermera (ítem 35), el conocimiento del nombre del médico (ítem 34), Información suficiente sobre lo que le pasaba al paciente (ítem 36).

Con respecto a las **PUNTUACIONES MEDIAS**, como **puntos fuertes** destacan: el interés del personal de enfermería (19), la preparación del personal para realizar su trabajo (15), la tecnología de los equipos médicos de diagnóstico (1), la disposición del personal para ayudar (12), la confianza y seguridad que transmite el personal (16), la información (6, 18), la amabilidad y cortesía (14) y la apariencia (2).

### PUNTUACIONES MEDIAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.	Error
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	159	1,00	5,00	3,59	1,00	0,079
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	159	1,00	5,00	3,50	0,97	0,077
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	160	1,00	5,00	3,44	0,97	0,077
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	160	1,00	5,00	3,46	1,10	0,087
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	159	1,00	5,00	3,00	1,02	0,080
6. La información que los médicos proporcionan	158	1,00	5,00	3,53	1,20	0,095
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	160	1,00	5,00	3,11	1,13	0,089
8. La facilidad para llegar al hospital	152	1,00	5,00	3,40	0,85	0,069
9. El interés del personal por solucionar problemas	159	1,00	5,00	3,40	1,16	0,092
10. La puntualidad de las consultas médicas	155	1,00	5,00	3,02	1,13	0,091
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	157	1,00	5,00	3,27	1,12	0,089
12. La disposición del personal para ayudar	160	1,00	5,00	3,59	1,10	0,087
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	161	1,00	5,00	3,58	1,07	0,084
14. La amabilidad, cortesía del personal	158	1,00	5,00	3,53	1,08	0,086
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	159	1,00	5,00	3,62	0,99	0,079
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	160	1,00	5,00	3,55	1,10	0,087
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	161	1,00	5,00	3,39	1,10	0,087
18. La información que los médicos dan a los familiares	160	1,00	5,00	3,53	1,19	0,094
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	160	1,00	5,00	3,63	1,00	0,079
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	171	1,00	4,00	3,22	0,73	0,056

#### **IV. ANÁLISIS INFERENCIAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN DE SU PERFIL**

Dado que conocemos las puntuaciones medias de satisfacción de los pacientes con la atención recibida y el perfil de los mismos, vamos a analizar si dicho perfil está asociado significativamente con sus respuestas.

Por consiguiente realizaremos sucesivos análisis de varianza (ANOVA) de un factor de efectos fijos. Los factores serán los valores de las diferentes variables sociodemográficas, que utilizaremos como variables independientes; esto es: sexo, edad, estudios, actividad, residencia, planta de ingreso y servicio. Como variable de medida o variable dependiente utilizaremos la satisfacción media de los participantes con la atención sanitaria recibida.

Pretendemos conocer si el perfil sociodemográfico del paciente o las circunstancias de su estancia, condicionan significativamente la percepción que tiene de la calidad de la atención sanitaria en la hospitalización. Como sabemos, la percepción de la calidad de la asistencia está directamente relacionada con las expectativas, es decir, con lo que se espera obtener. De esta manera, podremos establecer nuevos enfoques y pautas de actuación.

### ANOVA del factor sexo

	<b>V D</b>	<b>V I</b>	<b>M</b>	<b>DT</b>	<b>F (gl)</b>	<b>p</b>
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Mujer Hombre	3,57 3,61	0,99 1,03	0,06(1-153)	0,811	
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Mujer Hombre	3,49 3,48	0,89 1,05	0,004(1-153)	0,948	
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Mujer Hombre	3,43 3,42	0,86 1,09	0,001(1-154)	0,974	
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Mujer Hombre	3,50 3,41	1,04 1,19	0,23(1-154)	0,631	
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Mujer Hombre	2,90 3,10	0,90 1,13	1,59(1-153)	0,209	
6. La información que los médicos proporcionan	Mujer Hombre	3,49 3,54	1,14 1,29	0,46(1-152)	0,830	
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Mujer Hombre	3,10 3,10	1,11 1,16	0,00(1-154)	0,991	
8. La facilidad para llegar al hospital	Mujer Hombre	3,39 3,38	0,81 0,90	0,16(1-146)	0,899	
9. El interés del personal por solucionar problemas	Mujer Hombre	3,42 3,36	1,08 1,25	0,13(1-153)	0,724	
10. La puntualidad de las consultas médicas	Mujer Hombre	2,94 3,12	1,13 1,13	0,96(1-149)	0,330	
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Mujer Hombre	3,29 3,21	1,12 1,13	0,23(1-151)	0,630	
12. La disposición del personal para ayudar	Mujer Hombre	3,61 3,55	1,09 1,11	0,11(1-154)	0,742	
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Mujer Hombre	3,63 3,49	1,06 1,10	0,72(1-155)	0,398	
14. La amabilidad, cortesía del personal	Mujer Hombre	3,53 3,50	1,08 1,09	0,04(1-152)	0,843	
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Mujer Hombre	3,65 3,57	0,97 1,04	0,28(1-153)	0,595	
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Mujer Hombre	3,56 3,52	1,08 1,15	0,05(1-154)	0,816	
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Mujer Hombre	3,40 3,36	1,04 1,18	0,07(1-155)	0,799	
18. La información que los médicos dan a los familiares	Mujer Hombre	3,47 3,59	1,17 1,22	0,41(1-154)	0,523	
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Mujer Hombre	3,62 3,62	0,97 1,04	0,00(1-154)	0,988	
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Mujer Hombre	3,18 3,24	0,71 0,76	0,27(1-164)	0,607	

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas

Se comprueba que entre mujeres y hombres no se manifiestan tendencias de mejor o peor satisfacción. Es decir, no hay diferencias estadísticamente significativas en los veinte ítems. Concluimos que el sexo no condiciona la percepción de la calidad de la atención durante la hospitalización.

ANOVA del factor edad

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	0 a 34	3,46	0,89	1,77(2-146)	0,175
	35 a 65	3,53	0,96		
	> 65	3,81	1,07		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	0 a 34	3,51	0,74	0,21(2-147)	0,810
	35 a 65	3,47	0,92		
	> 65	3,58	1,13		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	0 a 34	3,26	0,78	1,08(2-147)	0,344
	35 a 65	3,56	0,90		
	> 65	3,44	1,13		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	0 a 34	3,51	0,92	0,37(2-148)	0,693
	35 a 65	3,40	1,12		
	> 65	3,57	1,14		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	0 a 34	2,77	0,69	1,89(2-146)	0,155
	35 a 65	3,02	1,00		
	> 65	3,19	1,14		
6. La información que los médicos proporcionan	0 a 34	3,41	1,13	0,29(2-145)	0,749
	35 a 65	3,55	1,20		
	> 65	3,61	1,25		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	0 a 34	2,89	1,05	1,50(2-147)	0,227
	35 a 65	3,06	1,11		
	> 65	3,30	1,20		
8. La facilidad para llegar al hospital	0 a 34	3,24	0,70	0,81(2-139)	0,445
	35 a 65	3,45	0,78		
	> 65	3,44	0,97		
9. El interés del personal por solucionar problemas	0 a 34	3,46	1,04	0,94(2-146)	0,392
	35 a 65	3,30	1,07		
	> 65	3,58	1,25		
10. La puntualidad de las consultas médicas	0 a 34	2,79	1,01	2,85(2-142)	0,061
	35 a 65	2,93	1,19		
	> 65	3,33	1,08		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	0 a 34	3,29	1,00	0,65(2-144)	0,524
	35 a 65	3,15	1,19		
	> 65	3,38	1,09		
12. La disposición del personal para ayudar	0 a 34	3,66	0,97	0,30(2-147)	0,744
	35 a 65	3,53	1,11		
	> 65	3,68	1,14		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	0 a 34	3,63	0,94	0,45(2-148)	0,636
	35 a 65	3,50	0,99		
	> 65	3,69	1,23		
14. La amabilidad, cortesía del personal	0 a 34	3,60	0,88	1,16(2-145)	0,315
	35 a 65	3,39	1,11		
	> 65	3,69	1,11		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	0 a 34	3,65	0,81	0,27(2-146)	0,764
	35 a 65	3,55	0,99		
	> 65	3,68	1,09		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	0 a 34	3,46	1,04	0,74(2-147)	0,481
	35 a 65	3,52	1,14		
	> 65	3,72	1,08		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	0 a 34	3,37	0,91	0,21(2-148)	0,811
	35 a 65	3,35	1,16		
	> 65	3,48	1,14		
18. La información que los médicos dan a los familiares	0 a 34	3,37	1,06	1,13(2-147)	0,326
	35 a 65	3,50	1,22		
	> 65	3,74	1,18		

19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	0 a 34	3,63	0,97	0,07(2-147)	0,936
	35 a 65	3,61	1,00		
	> 65	3,68	1,01		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	0 a 34	3,11	0,63	2,39(2-159)	0,095
	35 a 65	3,11	0,83		
	> 65	3,37	0,67		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

Con respecto a la edad, no hay una clara tendencia a presentar un mayor nivel de satisfacción en cada grupo de pacientes.

Es decir, no hay diferencias estadísticamente significativas en los veinte ítems en cuanto al grupo de edad de los participantes. Concluimos que la edad no condiciona la percepción de la calidad de la atención durante la hospitalización.

ANOVA del factor estudios

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Sin estudios	3,87	0,98	3,43(3-143)	0,019*
	Primarios	3,64	0,98		
	Bachiller	3,34	0,77		
	Universitarios	3,13	0,89		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Sin estudios	3,69	1,10	1,59(3-144)	0,195
	Primarios	3,47	0,87		
	Bachiller	3,52	0,83		
	Universitarios	3,12	0,78		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Sin estudios	3,56	1,22	1,10(3-144)	0,353
	Primarios	3,49	0,80		
	Bachiller	3,31	0,81		
	Universitarios	3,12	0,86		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Sin estudios	3,76	1,08	1,53(3-145)	0,209
	Primarios	3,39	1,10		
	Bachiller	3,45	1,06		
	Universitarios	3,24	0,83		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Sin estudios	3,38	1,13	3,71(3-143)	0,013*
	Primarios	2,98	0,92		
	Bachiller	2,76	0,79		
	Universitarios	2,65	0,93		
6. La información que los médicos proporcionan	Sin estudios	3,87	1,11	3,34(3-142)	0,021*
	Primarios	3,40	1,27		
	Bachiller	3,59	0,98		
	Universitarios	2,88	1,09		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Sin estudios	3,38	1,11	3,06(3-144)	0,030*
	Primarios	3,12	1,10		
	Bachiller	3,00	1,00		
	Universitarios	2,47	0,94		
8. La facilidad para llegar al hospital	Sin estudios	3,62	0,99	2,16(3-136)	0,096
	Primarios	3,40	0,86		
	Bachiller	3,21	0,63		
	Universitarios	3,12	0,33		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Sin estudios	3,70	1,13	1,57(3-144)	0,200
	Primarios	3,32	1,11		
	Bachiller	3,52	0,99		
	Universitarios	3,12	1,17		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Sin estudios	3,30	1,12	2,52(3-139)	0,060
	Primarios	2,95	1,15		
	Bachiller	3,07	1,00		
	Universitarios	2,47	1,01		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Sin estudios	3,59	1,06	2,82(3-141)	0,041*
	Primarios	3,24	1,21		
	Bachiller	3,28	1,16		
	Universitarios	2,71	0,85		
12. La disposición del personal para ayudar	Sin estudios	3,80	1,06	1,09(3-144)	0,354
	Primarios	3,51	1,15		
	Bachiller	3,79	1,04		
	Universitarios	3,41	0,71		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Sin estudios	3,78	1,11	0,84(3-145)	0,476
	Primarios	3,54	1,10		
	Bachiller	3,62	0,90		
	Universitarios	3,35	0,86		

14. La amabilidad, cortesía del personal	Sin estudios	3,70	1,13	0,83(3-142)	0,479
	Primarios	3,48	1,06		
	Bachiller	3,66	0,97		
	Universitarios	3,29	0,85		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Sin estudios	3,78	1,02	1,03(3-143)	0,382
	Primarios	3,54	0,93		
	Bachiller	3,68	0,94		
	Universitarios	3,35	0,79		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Sin estudios	3,82	1,13	1,69(3-144)	0,173
	Primarios	3,46	1,05		
	Bachiller	3,66	0,94		
	Universitarios	3,23	1,09		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Sin estudios	3,63	1,18	1,19(3-145)	0,317
	Primarios	3,26	1,09		
	Bachiller	3,48	0,95		
	Universitarios	3,23	0,90		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Sin estudios	3,87	1,01	2,518(3-144)	0,061
	Primarios	3,47	1,32		
	Bachiller	3,38	0,90		
	Universitarios	3,06	1,09		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Sin estudios	3,77	0,97	0,714(3-144)	0,545
	Primarios	3,53	1,07		
	Bachiller	3,66	0,81		
	Universitarios	3,47	0,87		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Sin estudios	3,40	0,62	2,11(3-151)	0,102
	Primarios	3,12	0,74		
	Bachiller	3,23	0,67		
	Universitarios	3,00	0,79		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

Con respecto al factor estudios, comprobamos que hay una clara tendencia a presentar un mayor grado de satisfacción cuanto más bajo es el nivel de estudios de los participantes. Parece ser que los pacientes, a medida que van teniendo una mayor formación académica, aumentan su nivel de expectativas y, por consiguiente, sus exigencias en materia de calidad asistencial.

Concretamente, en el sentido anteriormente expuesto, hay diferencias estadísticamente significativas en los ítems: 1 (La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico), 5 (El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad), 6 (La información que los médicos proporcionan), 7 (El tiempo de espera para ser atendido por un médico) y 11 (La rapidez con que se consigue lo que se necesita). Es decir, el nivel de estudios está inversamente relacionado con la calidad percibida, en este caso.



ANOVA del factor actividad

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Jubilado	3,72	1,06	1,11(3-128)	0,346
	En paro	3,54	1,05		
	Trabajando	3,38	0,95		
	Ama de casa	3,76	0,83		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Jubilado	3,59	1,11	0,52(3-127)	0,667
	En paro	3,70	0,85		
	Trabajando	3,39	0,92		
	Ama de casa	3,41	0,77		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Jubilado	3,57	1,13	0,94(3-128)	0,425
	En paro	3,38	0,65		
	Trabajando	3,24	0,91		
	Ama de casa	3,40	0,71		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Jubilado	3,58	1,08	0,40(3-128)	0,754
	En paro	3,54	1,33		
	Trabajando	3,34	0,96		
	Ama de casa	3,54	1,02		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Jubilado	3,18	1,11	1,84(3-127)	0,144
	En paro	3,46	0,66		
	Trabajando	2,87	1,04		
	Ama de casa	2,84	0,80		
6. La información que los médicos proporcionan	Jubilado	3,63	1,20	0,38(3-127)	0,765
	En paro	3,46	1,27		
	Trabajando	3,39	1,21		
	Ama de casa	3,64	1,06		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Jubilado	3,27	1,18	1,22(3-128)	0,307
	En paro	3,46	0,97		
	Trabajando	2,95	1,14		
	Ama de casa	2,96	0,93		
8. La facilidad para llegar al hospital	Jubilado	3,50	0,92	0,89(3-121)	0,448
	En paro	3,15	0,99		
	Trabajando	3,29	0,67		
	Ama de casa	3,32	0,69		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Jubilado	3,51	1,21	1,06(3-127)	0,367
	En paro	3,62	1,26		
	Trabajando	3,14	0,98		
	Ama de casa	3,36	1,04		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Jubilado	3,21	1,08	0,92(3-123)	0,434
	En paro	3,00	1,29		
	Trabajando	2,89	1,05		
	Ama de casa	2,83	1,09		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Jubilado	3,27	1,11	0,46(3-125)	0,713
	En paro	3,18	1,25		
	Trabajando	3,16	1,03		
	Ama de casa	3,48	1,12		
12. La disposición del personal para ayudar	Sin estudios	3,64	1,14	0,10(3-128)	0,959
	Primarios	3,62	1,19		
	Bachiller	3,55	0,83		
	Universitarios	3,52	1,12		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Jubilado	3,63	1,19	0,52(3-129)	0,670
	En paro	3,85	0,90		
	Trabajando	3,45	0,92		
	Ama de casa	3,56	1,00		

14. La amabilidad, cortesía del personal	Jubilado	3,63	1,05	1,18(3-126)	0,322
	En paro	3,85	1,34		
	Trabajando	3,45	0,83		
	Ama de casa	3,28	1,02		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Jubilado	3,57	1,06	0,15(3-128)	0,928
	En paro	3,77	1,09		
	Trabajando	3,58	0,83		
	Ama de casa	3,60	0,91		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Jubilado	3,70	1,06	1,10(3-128)	0,351
	En paro	3,54	1,39		
	Trabajando	3,29	1,01		
	Ama de casa	3,60	1,04		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Jubilado	3,45	1,15	0,36(3-129)	0,779
	En paro	3,23	1,58		
	Trabajando	3,24	0,85		
	Ama de casa	3,36	0,99		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Jubilado	3,77	1,14	1,09(3-128)	0,356
	En paro	3,62	1,33		
	Trabajando	3,34	1,19		
	Ama de casa	3,48	1,04		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Jubilado	3,62	1,04	0,122(3-128)	0,947
	En paro	3,77	1,24		
	Trabajando	3,58	0,86		
	Ama de casa	3,64	0,91		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Jubilado	3,30	0,69	0,40(3-136)	0,752
	En paro	3,16	1,03		
	Trabajando	3,18	0,72		
	Ama de casa	3,15	0,61		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas.

En cuanto al factor actividad no hay una tendencia concreta y tampoco hay diferencias estadísticamente significativas en los ítems consultados. Así pues, la actividad no condiciona la percepción que los pacientes hospitalizados tienen sobre la calidad de la atención.

ANOVA del factor localidad

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Plasencia	3,69	0,92	0,54(2-144)	0,585
	Comarca	3,52	1,03		
	Otros	3,67	0,58		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Plasencia	3,61	0,87	0,27(2-145)	0,767
	Comarca	3,51	1,01		
	Otros	3,33	0,58		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Plasencia	3,48	0,99	0,13(2-145)	0,881
	Comarca	3,40	0,96		
	Otros	3,33	0,58		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Plasencia	3,62	0,91	1,29(2-146)	0,280
	Comarca	3,38	1,16		
	Otros	4,00	1,00		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Plasencia	2,91	1,05	2,15(2-144)	0,120
	Comarca	3,09	0,94		
	Otros	2,00	1,00		
6. La información que los médicos proporcionan	Plasencia	3,52	1,10	0,84(2-143)	0,433
	Comarca	3,44	1,26		
	Otros	4,33	0,57		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Plasencia	3,11	1,13	0,22(2-145)	0,804
	Comarca	3,09	1,11		
	Otros	2,67	1,15		
8. La facilidad para llegar al hospital	Plasencia	3,47	0,80	0,83(2-137)	0,439
	Comarca	3,31	0,84		
	Otros	3,67	0,58		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Plasencia	3,64	1,03	1,42(2-145)	0,244
	Comarca	3,33	1,18		
	Otros	3,67	0,57		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Plasencia	2,94	1,04	0,71(2-141)	0,494
	Comarca	3,07	1,15		
	Otros	3,67	0,58		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Plasencia	3,25	1,15	0,10(2-142)	0,902
	Comarca	3,29	1,11		
	Otros	3,00	0,00		
12. La disposición del personal para ayudar	Plasencia	3,75	1,03	0,70(2-145)	0,501
	Comarca	3,55	1,11		
	Otros	3,33	0,58		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Plasencia	3,71	0,94	0,66(2-146)	0,517
	Comarca	3,52	1,12		
	Otros	3,33	0,58		
14. La amabilidad, cortesía del personal	Plasencia	3,76	0,95	1,93(2-143)	0,150
	Comarca	3,41	1,08		
	Otros	3,33	0,57		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Plasencia	3,77	0,93	1,35(2-144)	0,264
	Comarca	3,51	0,98		
	Otros	3,33	0,57		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Plasencia	3,78	0,95	2,70(2-145)	0,071
	Comarca	3,39	1,11		
	Otros	4,00	0,00		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Plasencia	3,63	0,95	2,32(2-146)	0,102
	Comarca	3,24	1,13		
	Otros	3,67	1,58		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Plasencia	3,68	1,03	1,86(2-145)	0,159
	Comarca	3,38	1,26		
	Otros	4,33	0,58		

19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	<b>Plasencia</b>	3,69	1,01	0,33(2-145)	0,719
	<b>Comarca</b>	3,56	0,96		
	<b>Otros</b>	3,67	0,58		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	<b>Plasencia</b>	3,28	0,62	2,04(2-156)	0,133
	<b>Comarca</b>	3,12	0,78		
	<b>Otros</b>	3,75	0,50		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas

Con respecto al lugar de residencia, aunque en algunos ítems los usuarios que viven en la ciudad tienen una mejor percepción que los que viven en los pueblos; ésta, ni es constante, ni se concreta en diferencia estadísticamente significativas.

Concluimos que el lugar de residencia no se asocia con la percepción que los usuarios refieren sobre la calidad de los cuidados de hospitalización.

ANOVA del factor planta de ingreso

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Planta 1 <sup>a</sup>	3,50	2,12	0,69(5-134)	0,629
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,57	0,95		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,38	0,98		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,69	1,01		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,52	1,20		
	Planta 6 <sup>a</sup>	4,00	0,77		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Planta 1 <sup>a</sup>	4,00	1,41	0,25(5-135)	0,941
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,50	0,80		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,40	1,12		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,50	0,95		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,63	0,90		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,45	1,21		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Planta 1 <sup>a</sup>	4,00	1,41	0,45(5-135)	0,810
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,43	0,80		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,23	1,27		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,42	0,81		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,47	0,90		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,60	0,97		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Planta 1 <sup>a</sup>	3,50	0,71	0,59(5-136)	0,706
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,52	1,03		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,23	1,21		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,34	1,16		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,52	1,02		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,81	0,75		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Planta 1 <sup>a</sup>	3,00	1,41	0,12(5-134)	0,988
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,03	0,85		
	Planta 3 <sup>a</sup>	2,92	1,08		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,08	0,84		
	Planta 5 <sup>a</sup>	2,94	0,87		
	Planta 6 <sup>a</sup>	2,91	1,38		
6. La información que los médicos proporcionan	Planta 1 <sup>a</sup>	4,00	1,41	1,56(5-133)	0,177
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,55	1,08		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,03	1,34		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,46	1,17		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,80	1,18		
	Planta 6 <sup>a</sup>	4,00	0,82		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Planta 1 <sup>a</sup>	3,00	1,41	0,30(5-135)	0,913
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,05	1,05		
	Planta 3 <sup>a</sup>	2,92	1,13		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,11	1,03		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,17	1,20		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,36	1,03		
8. La facilidad para llegar al hospital	Planta 1 <sup>a</sup>	3,50	0,71	0,46(5-127)	0,808
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,33	0,79		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,28	0,84		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,33	0,76		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,37	0,76		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,75	1,04		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Planta 1 <sup>a</sup>	4,00	1,41	0,67(5-135)	0,648
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,43	0,99		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,31	1,32		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,24	1,20		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,68	1,11		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,73	0,90		

10. La puntualidad de las consultas médicas	Planta 1ª	3,00	1,41	1,30(5-130)	0,266
	Planta 2ª	2,80	1,07		
	Planta 3ª	3,04	1,26		
	Planta 4ª	2,88	1,03		
	Planta 5ª	3,44	0,78		
	Planta 6ª	3,36	1,12		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Planta 1ª	3,00	1,41	0,70(5-132)	0,626
	Planta 2ª	3,34	1,07		
	Planta 3ª	3,16	1,21		
	Planta 4ª	3,00	1,00		
	Planta 5ª	3,47	0,87		
	Planta 6ª	3,55	1,29		
12. La disposición del personal para ayudar	Planta 1ª	3,50	0,71	1,25(5-135)	0,290
	Planta 2ª	3,72	0,97		
	Planta 3ª	3,60	1,08		
	Planta 4ª	3,15	1,29		
	Planta 5ª	3,74	1,05		
	Planta 6ª	3,82	0,87		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Planta 1ª	3,00	1,41	1,15(5-136)	0,334
	Planta 2ª	3,65	0,91		
	Planta 3ª	3,38	1,24		
	Planta 4ª	3,31	1,09		
	Planta 5ª	3,74	1,15		
	Planta 6ª	4,00	0,89		
14. La amabilidad, cortesía del personal	Planta 1ª	3,50	0,71	1,25(5-133)	0,292
	Planta 2ª	3,53	1,05		
	Planta 3ª	3,40	0,96		
	Planta 4ª	3,23	1,07		
	Planta 5ª	3,89	1,05		
	Planta 6ª	3,90	0,99		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Planta 1ª	4,00	1,41	0,35(5-134)	0,884
	Planta 2ª	3,64	0,91		
	Planta 3ª	3,46	0,93		
	Planta 4ª	3,46	0,95		
	Planta 5ª	3,63	1,07		
	Planta 6ª	3,73	0,90		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Planta 1ª	3,50	2,12	0,51(5-135)	0,766
	Planta 2ª	3,50	1,08		
	Planta 3ª	3,52	1,00		
	Planta 4ª	3,38	1,13		
	Planta 5ª	3,74	1,04		
	Planta 6ª	3,91	0,94		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Planta 1ª	4,00	1,41	0,55(5-136)	0,740
	Planta 2ª	3,43	1,04		
	Planta 3ª	3,19	1,20		
	Planta 4ª	3,23	1,03		
	Planta 5ª	3,58	1,07		
	Planta 6ª	3,45	1,13		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Planta 1ª	4,50	0,71	2,25(5-135)	0,053
	Planta 2ª	3,29	1,23		
	Planta 3ª	3,20	1,15		
	Planta 4ª	3,85	0,97		
	Planta 5ª	3,74	1,19		
	Planta 6ª	4,09	0,94		

19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Planta 1 <sup>a</sup>	3,50	2,12	1,82(5-135)	0,113
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,69	0,84		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,60	0,87		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,19	1,10		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,95	0,97		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,91	0,94		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Planta 1 <sup>a</sup>	3,50	0,71	0,36(5-144)	0,876
	Planta 2 <sup>a</sup>	3,19	0,68		
	Planta 3 <sup>a</sup>	3,13	0,88		
	Planta 4 <sup>a</sup>	3,22	0,64		
	Planta 5 <sup>a</sup>	3,21	0,71		
	Planta 6 <sup>a</sup>	3,42	0,51		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas

En cuanto a la planta de ingreso podemos comprobar con absoluta claridad que no hay diferencias de calidad entre ellas, dado que ningún estadístico es significativo. Es decir, la calidad de la atención es percibida de manera similar por los usuarios ingresados independiente de la planta donde hayan sido hospitalizados.

**Benchmarking:** este resultado contrasta y es absolutamente contrario al presentado en la anterior encuesta de hospitalización realizada en el año 2005 ( “*Estudio de satisfacción de pacientes ingresados*”. Hospital Virgen del Puerto, diciembre 04 - mayo 05. FBA Consulting). En este estudio de calidad realizado por una empresa externa se manifestaba una diferencia de calidad percibida en función de la planta donde estuviera ingresado el paciente. Dicho estudio externo no realizaba análisis estadístico y no presentaba datos estadísticamente significativos; por lo cual sus resultados no son concluyentes.

ANOVA del factor servicio

V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Neonatos Pediatría	5,00	0,00	1,37(6,116)	0,233
	Especialidades	3,08	0,51		
	Maternidad Tocogine.	3,64	0,96		
	Cirugía	3,62	0,91		
	Traumatología	3,65	0,99		
	Medicina Interna.	3,25	1,36		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Otro servicio	3,81	0,75	0,69(6-118)	0,659
	Neonatos Pediatría	5,00	0,00		
	Especialidades	3,54	0,66		
	Maternidad Tocogine.	3,58	0,87		
	Cirugía	3,46	1,03		
	Traumatología	3,30	0,98		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Medicina Interna.	3,33	0,98	0,68(6-117)	0,665
	Otro servicio.	3,50	0,81		
	Neonatos Pediatría	5,00	0,00		
	Especialidades	3,46	0,66		
	Maternidad Tocogine.	3,30	0,85		
	Cirugía	3,31	1,09		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Traumatología	3,45	1,12	0,40(6-118)	0,879
	Medicina Interna.	3,36	0,82		
	Otro servicio.	3,50	0,81		
	Neonatos Pediatría	4,00	0,00		
	Especialidades	3,31	1,03		
	Maternidad Tocogine.	3,54	1,19		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Cirugía	3,46	0,95	0,47(6-118)	0,830
	Traumatología	3,10	0,97		
	Medicina Interna.	2,92	1,16		
	Otro servicio	2,81	1,05		
	Neonatos Pediatría	4,00	0,00		
	Especialidades	2,92	0,95		
6. La información que los médicos proporcionan	Maternidad Tocogine.	2,89	0,84	0,887(6-115)	0,507
	Cirugía	3,12	0,99		
	Traumatología	3,10	0,97		
	Medicina Interna.	2,92	1,16		
	Otro servicio	2,81	1,05		
	Neonatos Pediatría	5,00	0,00		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Especialidades	3,58	1,08	0,38(6-118)	0,893
	Maternidad Tocogine.	3,33	1,14		
	Cirugía	3,46	1,03		
	Traumatología	3,55	1,19		
	Medicina Interna.	3,36	1,43		
	Otro servicio	3,94	0,85		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Neonatos Pediatría	4,00	0,00	0,38(6-118)	0,893
	Especialidades	3,08	1,95		
	Maternidad Tocogine.	2,92	1,16		
	Cirugía	3,00	1,02		
	Traumatología	3,20	1,15		
	Medicina Interna.	3,25	1,36		
Otro servicio	3,19	0,98			



8. La facilidad para llegar al hospital	Neonatos	4,00	0,00	0,41(6-112)	0,872
	Pediatría	3,09	0,30		
	Especialidades	3,31	0,82		
	Maternidad Tocogine.	3,42	0,70		
	Cirugía	3,42	0,90		
	Traumatología	3,30	1,16		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Medicina Interna.	3,44	0,81	0,61(6-116)	0,72
	Otro servicio	5,00	0,00		
	Neonatos	3,25	0,75		
	Pediatría	3,35	1,23		
	Especialidades	3,46	0,86		
	Maternidad Tocogine.	3,32	1,25		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Cirugía	3,42	0,38	0,74(6-115)	0,622
	Traumatología	3,69	0,87		
	Medicina Interna.	4,00	0,00		
	Otro servicio	2,75	0,97		
	Neonatos	2,81	1,14		
	Pediatría	3,08	1,08		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Especialidades	2,95	1,15	0,68(6-115)	0,669
	Maternidad Tocogine.	3,25	0,97		
	Cirugía	3,25	0,93		
	Traumatología	4,00	0,00		
	Medicina Interna.	3,00	0,82		
	Otro servicio	3,43	1,14		
12. La disposición del personal para ayudar	Neonatos	3,12	1,18	0,82(6-118)	0,560
	Pediatría	3,05	1,08		
	Especialidades	3,36	1,43		
	Maternidad Tocogine.	3,53	0,99		
	Cirugía	4,00	0,00		
	Traumatología	3,38	0,65		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Medicina Interna.	3,78	1,11	0,27(6-118)	0,950
	Otro servicio	3,69	0,79		
	Neonatos	3,20	1,36		
	Pediatría	3,58	0,38		
	Especialidades	3,56	0,81		
	Maternidad Tocogine.	4,00	0,00		
14. La amabilidad, cortesía del personal	Cirugía	3,54	0,66	0,24(6-116)	0,964
	Traumatología	3,68	1,15		
	Medicina Interna.	3,54	0,81		
	Otro servicio	3,35	1,23		
	Neonatos	3,58	1,51		
	Pediatría	3,69	0,79		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Especialidades	3,50	1,45	0,74(5-117)	0,619
	Maternidad Tocogine.	3,73	0,80		
	Cirugía	5,00	0,00		
	Traumatología	3,54	0,78		
	Medicina Interna.	3,57	1,12		
	Otro servicio	3,48	0,87		

16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Neonatos	5,00	0,00	0,69(6-118)	0,658
	Pediatría	3,23	0,73		
	Especialidades	3,57	1,24		
	Maternidad Tocogine.	3,62	0,85		
	Cirugía	3,60	1,19		
	Traumatología	3,42	1,38		
17. Compresión por el personal de las necesidades del paciente	Medicina Interna.	3,81	0,83	0,72(6-118)	0,634
	Otro servicio	5,00	0,00		
	Neonatos	3,23	0,73		
	Pediatría	3,38	1,19		
	Especialidades	3,61	0,94		
	Maternidad Tocogine.	3,40	1,05		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Cirugía	3,40	1,05	1,38(6-118)	0,230
	Traumatología	3,16	1,33		
	Medicina Interna.	3,50	0,96		
	Otro servicio	5,00	0,00		
	Neonatos	3,38	1,26		
	Pediatría	3,16	1,23		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Especialidades	3,57	0,94	0,88(6-118)	0,516
	Maternidad Tocogine.	3,85	1,04		
	Cirugía	3,50	1,44		
	Traumatología	3,81	0,98		
	Medicina Interna.	5,00	0,00		
	Otro servicio	3,46	0,66		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Neonatos	3,72	0,99	0,53(6-127)	0,785
	Pediatría	3,69	0,68		
	Especialidades	3,40	1,14		
	Maternidad Tocogine.	3,91	1,31		
	Cirugía	3,56	0,89		
	Traumatología	3,50	0,71		
	Medicina Interna.	3,21	0,43		
	Otro servicio	3,17	0,81		
	Neonatos	3,13	0,77		
	Pediatría	3,43	0,68		
	Especialidades	3,35	0,84		
	Maternidad Tocogine.	3,24	0,44		

**VD:** Variable Dependiente; **VI:** Variable Independiente; **M:** Media; **DT:** Desviación Típica; **F:** Estadístico F; **gl:** grados de libertad; **p:** Significación; \*: Diferencias Estadísticamente Significativas

Con respecto al servicio clínico donde se ingresa, los estadísticos demuestran con total nitidez que no hay diferencia de calidad percibida entre los pacientes atendidos en dichos servicios, dado que ningún estadístico es significativo. Esto es, la calidad es similar entre todos los servicios hospitalarios, según los usuarios ingresados, independiente de donde lo hayan sido.

## V. - ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS

El 46 % de los pacientes que han participado (81 de 176), ha realizado sugerencias o comentarios; destacando:

▪ OBSERVACIONES TOTALES .....	82 .....	100 %
▪ FELICITACIONES .....	25 .....	30 %
▪ SUGERENCIAS DE MEJORA .....	53 .....	65 %
▪ DESESTIMADAS .....	4 .....	5 %

Las felicitaciones se refieren esencialmente al trato y la atención general al paciente ingresado.

La frase más utilizada por los participantes es “todo muy bien...”.

Detalle de las sugerencias de mejoras por apartados:

○ Amabilidad y trato .....	14 .....	26,4 %
○ Información a los pacientes .....	11 .....	20,7 %
○ Instalaciones .....	8 .....	15,1 %
○ Habitación por enfermo .....	5 .....	9,4 %
○ Organización de los horarios de atención.....	5 .....	9,4 %
○ Mayor dotación de recursos humanos .....	5 .....	9,4 %
○ Organización de visitas .....	2 .....	3,8 %
○ Otros.....	3 .....	5,7 %

## VI.- ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN

En primer lugar, hemos de conocer cuáles son las principales expectativas de los pacientes que han sido hospitalizados; es decir, aquello que esperan obtener y por orden de importancia. Vamos a observar qué respuestas de satisfacción son más trascendentes para la satisfacción global. Para ello vamos a comparar las respuestas parciales (ítems 1 a 19) con la respuesta global de satisfacción que usamos como **respuesta estándar** o de referencia (ítem 20).

Mediante un análisis de correlación, en este caso usando el Modelo de Regresión Lineal Simple de Pearson, obtenemos el estadístico de regresión (coeficiente de correlación)  $r$ , cuya  $p$  es en todos los análisis realizados estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ), concretamente  $p$  es inferior a 0,001 en todos los casos.

Este estadístico  $r$  es un indicador de priorización, ya que nos advierte en qué medida cada una de las respuestas parciales de satisfacción es importante o contribuyente para la satisfacción global. Tal como observamos en la Tabla PRIORIZACIÓN, los coeficientes de correlación o estadísticos  $r$  más elevados muestran una relación creciente entre cada una de las respuestas con la satisfacción global. La magnitud del indicador de priorización establece el orden de importancia para el paciente.

### Tabla PRIORIZACIÓN

	orden de importancia para el paciente	correlación con la satisfacción global o indicador de priorización *	puntuación media	Indicador de mejora
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	13	50,4	3,59	14,04
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	17	36,1	3,50	10,31
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	19	27,8	3,44	8,08
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	5	58,9	3,46	17,02
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	18	34,5	3,00	11,50
6. La información que los médicos proporcionan	8	57,7	3,53	16,35
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	9	54,1	3,11	17,40
8. La facilidad para llegar al hospital	16	36,8	3,40	10,82
9. El interés del personal por solucionar problemas	6	58,3	3,39	17,20
10. La puntualidad de las consultas médicas	15	47,3	3,02	15,66
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	12	50,7	3,27	15,50
12. La disposición del personal para ayudar	7	57,9	3,59	16,13
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	3	61,5	3,58	17,18
14. La amabilidad, cortesía del personal	4	60,3	3,53	17,08
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	11	52,6	3,62	14,53
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	2	65,6	3,55	18,48
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	1	65,9	3,39	19,44
18. La información que los médicos dan a los familiares	10	53,4	3,53	15,13
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	14	47,5	3,63	13,09

\* : Estadístico r (Correlación de Pearson).  $p < 0,001$

Cuanto más elevado sea el indicador de priorización (correlación con la satisfacción global) más importante será el ítem de satisfacción para el paciente. Así, en la Tabla Priorización, observamos que los ítems más importantes para el paciente son: Comprensión por el personal de las necesidades del paciente -  $r = 65,9$  - (17), el trato personalizado que se da a los pacientes -  $r = 65,6$  - (16), la confianza, seguridad, que transmite el personal -  $r = 61,5$  - (13), la amabilidad, cortesía del personal -  $r = 60,3$  - (14).

### Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN

	orden de actuación	correlación con la satisfacción global o indicador de priorización	puntuación media	indicador de mejora y porcentaje de importancia para la actuación	
<b>20. Satisfacción global o respuesta estándar</b>	<b>Referencia</b>	<b>99,99</b>	<b>* 4,02</b>	<b>24,87</b>	<b>100%</b>
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	1	65,9	3,39	19,44	78,17
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	2	65,6	3,55	18,48	74,31
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	3	54,1	3,11	17,4	69,96
9. El interés del personal por solucionar problemas	4	58,3	3,39	17,2	69,16
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	5	61,5	3,58	17,18	69,08
14. La amabilidad, cortesía del personal	6	60,3	3,53	17,08	68,68
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	7	58,9	3,46	17,02	68,44
6. La información que los médicos proporcionan	8	57,7	3,53	16,35	65,74
12. La disposición del personal para ayudar	9	57,9	3,59	16,13	64,86
10. La puntualidad de las consultas médicas	10	47,3	3,02	15,66	62,97
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	11	50,7	3,27	15,5	62,32
18. La información que los médicos dan a los familiares	12	53,4	3,53	15,13	60,84
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	13	52,6	3,62	14,53	56,82
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	14	50,4	3,59	14,04	56,45
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	15	47,5	3,63	13,09	52,63
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	16	34,5	3	11,5	46,24
8. La facilidad para llegar al hospital	17	36,8	3,4	10,82	43,51
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	18	36,1	3,5	10,31	41,46
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	19	27,8	3,44	8,08	32,49

\* La satisfacción global (puntuación media = 3,22) tiene cuatro valores. Para compararla con el resto de ítems, con cinco valores, transformamos la puntuación media de la satisfacción global con una regla de tres simple ( $3,22 \times 5 / 4 = 4,02$ ).

El orden de importancia para el paciente tenemos que relacionarlo con el nivel de satisfacción de cada ítem; para obtener, en cada caso, lo más prioritario comparado con lo que más insatisfacción produce. Es decir, lo que más preocupa al paciente y que a su vez más ha defraudado sus expectativas. Para ello realizamos la operación matemática de dividir el indicador de priorización por la puntuación media en satisfacción: de esta manera *ordenamos* la prioridad de acuerdo a la satisfacción. Así pues, relacionando lo que es más prioritario con las actuaciones que producen más insatisfacción

podremos obtener **indicadores de mejora**, que nos ordenarán de mayor a menor las necesidades de actuación o **PROPUESTAS DE ACTUACIÓN**, siguiendo un *orden de actuación*.

Las necesidades de actuación las hemos ordenado en la Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN tomando como referencia el indicador de mejora de la satisfacción global (ítem 20), que equivale a 24,87 y al que le damos el valor del 100 % de **importancia para la actuación**. Los demás indicadores de mejora irán ordenados de mayor a menor según su porcentaje de importancia para la actuación, en relación con la satisfacción global.

Como hemos visto, la importancia para actuación está basada en los indicadores de mejora. Pero, hay puntuaciones medias de satisfacción que tienen poco margen de mejora, dado que son muy elevadas. Por consiguiente, hay que actuar sobre las áreas cuya satisfacción sea baja para mejorarlas y mantener aquéllas cuyo nivel de satisfacción sea elevado. Tal como observamos en la Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN, el **orden de actuación** se establecería sobre los ítems: Comprensión por el personal de las necesidades del paciente (17), El trato personalizado que da a los pacientes (16), El tiempo de espera para ser atendido por un médico (7), etc.

## VII.- ANÁLISIS DE EXCELENCIA

En los estudios de satisfacción de pacientes lo primero que hay que hacer, es detectar las áreas que presentan mejor calidad relacional para mantener su nivel de excelencia; éstas son las áreas de excelencia.

Hemos considerado áreas de excelencia: en primer lugar, en el análisis descriptivo, aquellas áreas cuyas puntuaciones “Muy bien” superen en 2/3 la suma de puntuaciones “Muy mal” y “mal” ( $Mb \times 3 > Mm + m$ ); en segundo lugar, en el análisis de sugerencias, las felicitaciones, ya que son en sí mismas indicadores directos de excelencia; en tercer lugar las áreas más importantes para la actuación de mejora de la calidad cuya puntuación media sea superior a 3,75 +/- 0,15, dentro del análisis de priorización.

1.- Con respecto al análisis descriptivo del nivel de satisfacción, las **áreas de excelencia** se centran en la *capacitación* y el *aspecto del personal*, el *acceso al hospital*, y la *satisfacción global*.

2.- De acuerdo al análisis de sugerencias, las **áreas de excelencia** se extraen de las felicitaciones y se relacionan con el *trato*, con la *atención general*. El 30 % de felicitaciones sobre el total de observaciones es un magnífico porcentaje que refleja el óptimo nivel de estas áreas.

3.- En cuanto al análisis de priorización, las **áreas de excelencia** son: *El interés del personal de enfermería por los pacientes* (19), *La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo* (15).



## VIII.- PROPUESTAS DE ACTUACIÓN Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD

1.- Con respecto al análisis descriptivo del nivel de satisfacción, las **áreas de mejora** están claramente definidas ( $Mm+m > 20\%$ ) y se centran en la *puntualidad de las consultas*, en la *espera en la atención médica*, en el *estado de las habitaciones*, y en la *rapidez en conseguir lo que se necesita*.

2.- Con respecto al análisis inferencial de la satisfacción en función del perfil del paciente, las **áreas de mejora** son más difíciles de discernir ya que ni el *sexo*, ni la *edad*, ni la *actividad*, ni el *lugar de residencia*, ni, *lo que es más importante*, la *planta o el servicio de ingreso*, se asocian a una peor percepción de la calidad asistencial, por parte de los pacientes; lo cual indica homogeneidad en la atención de hospitalización. Sin embargo, en los participantes de mayor formación académica aumenta el nivel de expectativas y, por consiguiente, las exigencias en materia de calidad asistencial, con lo que manifiestan una significativa peor percepción. Pero este factor no nos debe orientar hacia actitudes de discriminación tanto positiva (tomar medidas favorecedoras con pacientes de determinado perfil) como negativa (tomar medidas que perjudiquen a pacientes de determinado perfil).

3.- En cuanto al análisis de priorización, las **áreas de mejora** son más fáciles de identificar y de abordar. Los dos aspectos clave en este campo son la **Prioridad** y la **Factibilidad**, esto es, la mejora de la calidad asistencial podemos asumirla conjugando lo más prioritario con lo más factible. En este sentido, hay **dos áreas de mejora**, que contribuyen mucho a la satisfacción general y donde se aúnan la prioridad y la factibilidad. Estas áreas son:

- Aspectos relacionales: comprensión, trato, interés, confianza y amabilidad

- Tiempo de espera para ser atendido por un médico y la información proporcionada

*Así pues, en conclusión, es preciso modificar la cultura de la organización, mejorando los aspectos relacionales de los trabajadores, en general, con los pacientes y mejorando el tiempo de respuesta de la atención médica y la correspondiente información que se proporciona.*

Plasencia, Octubre de 2007  
Unidad de Calidad del Área 7