

## ESTUDIO

### DE SATISFACCIÓN

### DE PACIENTES

### HOSPITALIZADOS

(Encuesta de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en

el Hospital Virgen del Puerto

Plasencia - 2012)

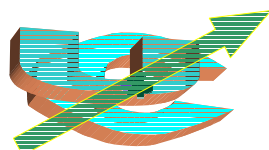
## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

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

Plasencia - 2012

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.....	17
IV. - ANÁLISIS INFERENCIAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN DE SU PERFIL.....	46
V. - ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS.....	62
VI. - ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN.....	63
VII. - ANÁLISIS DE EXCELENCIA.....	67
VIII. - PROPUESTAS DE ACTUACIÓN Y RECOMENDACIONES DE MEJORA DE LA CALIDAD.....	68
IX. - CONCLUSIONES.....	70
X. - FELICITACIÓN A LAS ÁREAS ASISTENCIALES IMPLICADAS.....	71

## 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 hospitalizado 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 2012 han sido hospitalizados en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia un total de 10.343. Se ha seleccionado la población de 754 pacientes atendidos entre el 1 y el 30 de octubre, excluyéndose los pacientes fallecidos y los neonatos, obteniéndose una muestra final de 500 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 25,4 %; N = 127. Para este Tamaño Muestral el Error Estándar es 0,037.

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 además 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; así como la Felicitación a las Áreas Asistenciales Implicadas.



**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 Ud. 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 olvidar hacerlo.

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

Por favor, indique sus aspectos actuales.

Ejemplo:  Sí  No  No sé  No aplica

Indique el tipo de paciente:  AMBULATORIO  APLICACIÓN

Desde su ingreso ha considerado el Servicio de .....

El tiempo fue:

Poco bueno  Buena de Urgencia

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

Estado civil:

de estado  separado  viudo  soltero/a

Actualmente está:  jubilado  en paro  trabajando  ama de casa

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

© José J. Mota Solves, Jesús W. Aranda Andrés, José A. Galí Arna, Julián Vázquez Buntito y Jesús 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 Ud. 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:**

Códe respuesta:  1  2  3  4  5

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

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

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

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

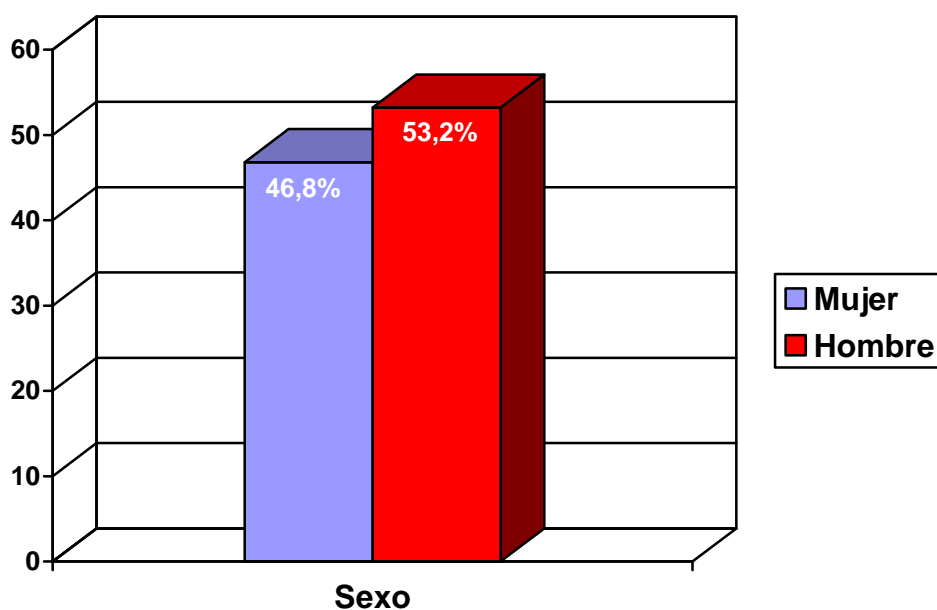
POR FAVOR, RECUERDE CONTESTAR A TODAS LAS PREGUNTAS

## 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

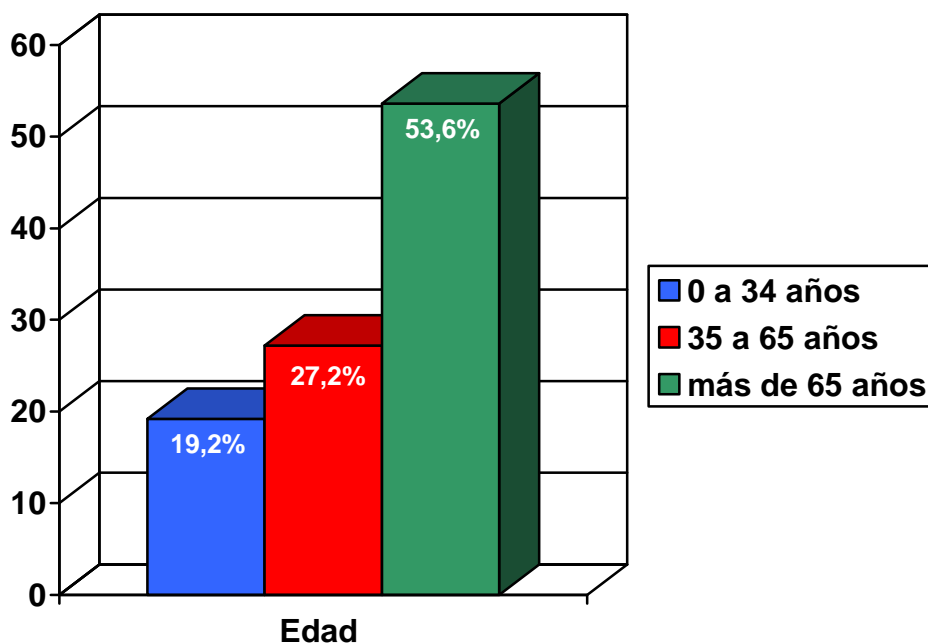
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	59	46,5	46,8	46,8
Hombre	67	52,8	53,2	100,0
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	1	0,8		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Con respecto al sexo el 46,8% de participantes son mujeres y el 53,2% hombres.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 34	24	18,9	19,2	19,2
35 a 65	34	26,8	27,2	46,4
más de 65	67	52,8	53,6	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		

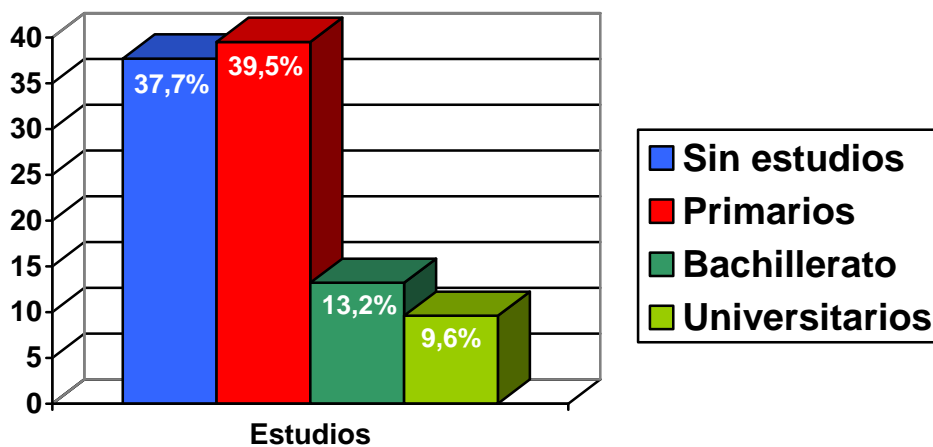


En cuanto a la edad, al igual que el INE en algunas de sus estadísticas, hemos considerado tres segmentos para facilitar el análisis de los resultados. Jóvenes: de 0 a 34 años; adultos: de 35 a 65 años; ancianos: más de 65 años. Los jóvenes representan el 19,2%, los adultos el 27,2% y los ancianos el 53,6%.



Distribución de la muestra en función del nivel de estudios

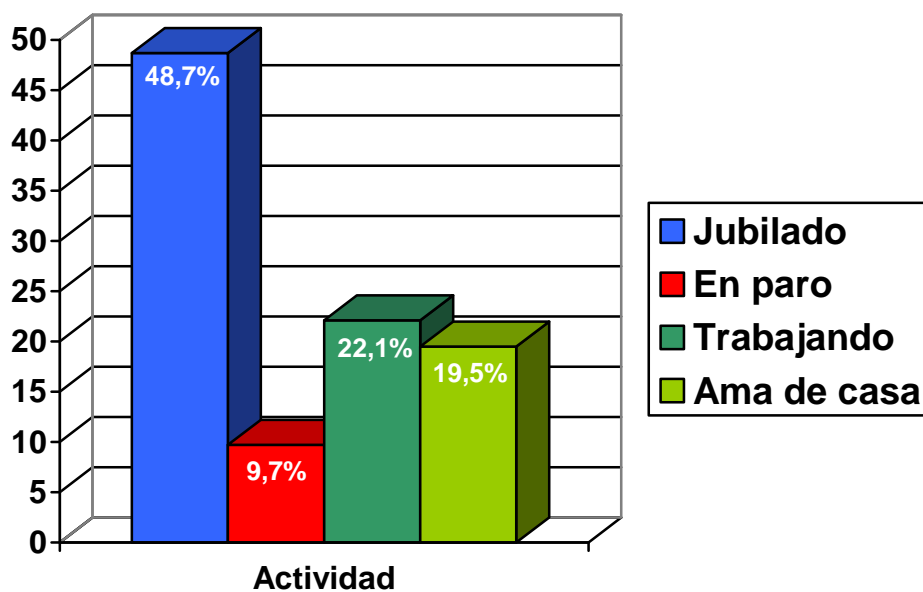
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin estudios	43	33,9	37,7	37,7
Primarios	45	35,4	39,5	77,2
Bachillerato	15	11,8	13,2	90,4
Universitarios	11	8,7	9,6	100,0
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>89,8</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	13	10,2		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Con respecto al nivel de estudios hemos preguntado a los pacientes por los estudios concluidos. Sin estudios: 37,7%; estudios primarios: 39,5%; bachillerato: 13,2%; estudios universitarios 9,6%.

Distribución de la muestra en función de la actividad

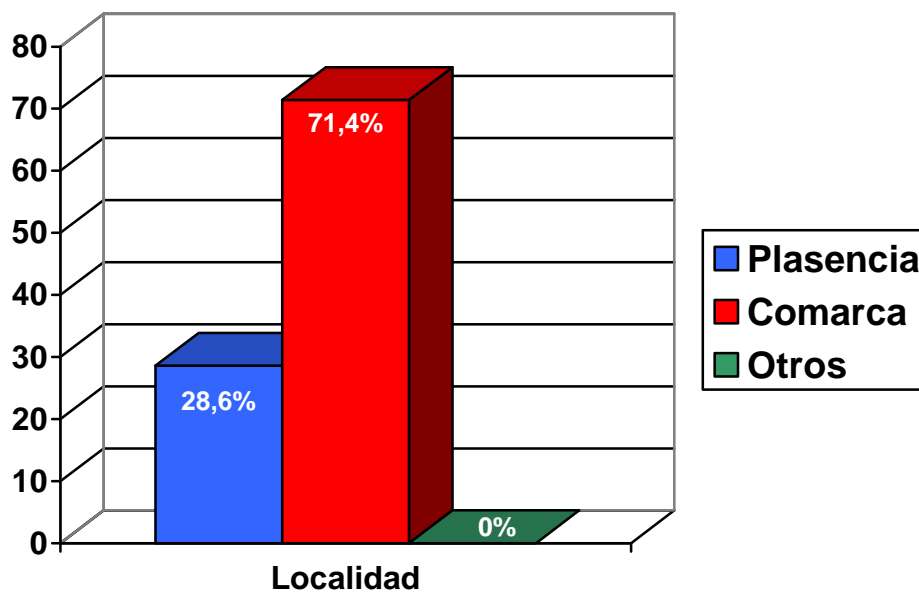
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Jubilado	55	43,3	48,7	48,7
En paro	11	8,7	9,7	58,4
Trabajando	25	19,7	22,1	80,5
Ama de casa	22	17,3	19,5	100,0
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>89,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	14	11,0		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Según la actividad hemos dividido a los participantes en cuatro grupos. Jubilados: 48,7%; trabajadores en paro: 9,7%; trabajadores en activo: 22,1%; amas de casa: 19,5%.

Distribución de la muestra en función de la localidad de residencia

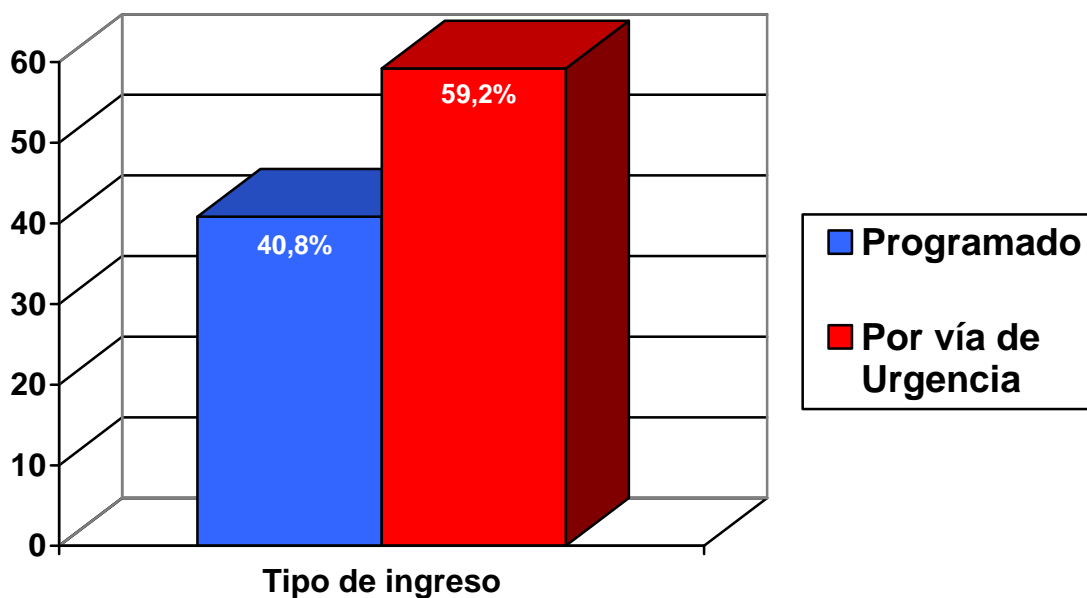
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plasencia	34	26,8	28,6	28,6
Comarca	85	66,9	71,4	100,0
Otros				
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>93,7</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	8	6,3		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Por la localidad de residencia hemos dividido a los participantes en tres grupos. Residentes en Plasencia: 28,6%; en la comarca: 71,4% ; otras residencias: 0%.

Distribución de la muestra en función del tipo de ingreso

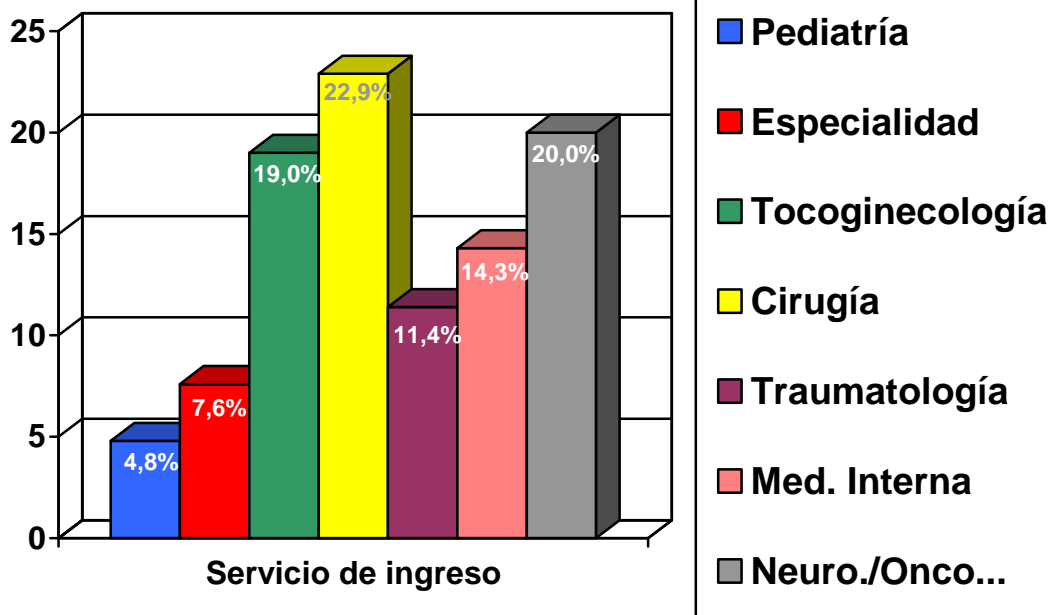
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Programado	51	40,2	40,8	40,8
Vía de Urgencia	74	58,3	59,2	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Respecto al tipo de ingreso, hemos dividido a los participantes en dos grupos. Ingresos programados: 40,8% e ingresos urgentes: 59,2%.

Distribución de la muestra en función del servicio de ingreso

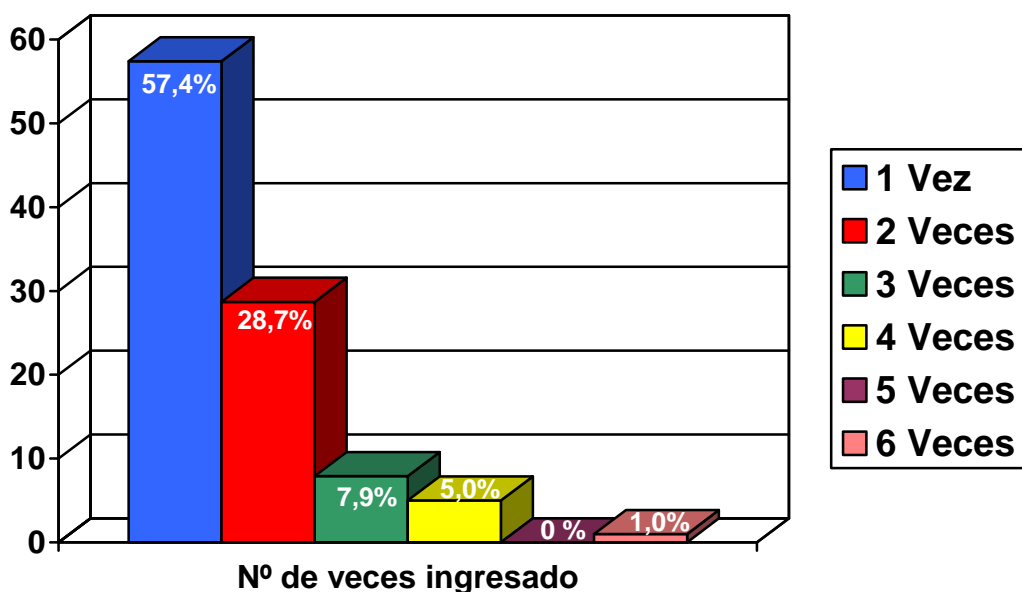
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pediatría	5	3,9	4,8	4,8
Especialidades	8	6,3	7,6	12,4
Maternidad/Tocogine.	20	15,7	19,0	31,4
Cirugía	24	18,9	22,9	54,3
Traumatología	12	9,4	11,4	65,7
Medicina Interna	15	11,8	14,3	80,0
Cardio./Neuro./Onco.	21	16,5	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>82,7</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	22	17,3		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Por el servicio de ingreso, los participantes que han contestado son: Pediatría 4,8%, especialidades (ORL, Urología y Oftalmología) 7,6%, Tocoginecología 19,0%, Cirugía 22,9%, Traumatología 11,4% Medicina interna 14,3% y otros paciente de los servicios y otros pacientes de las especialidades de Neurología, Oncología, Hematología, Geriátría, Psiquiatría y Cardiología 20,0%.

Distribución de la muestra en función del nº de veces ingresado

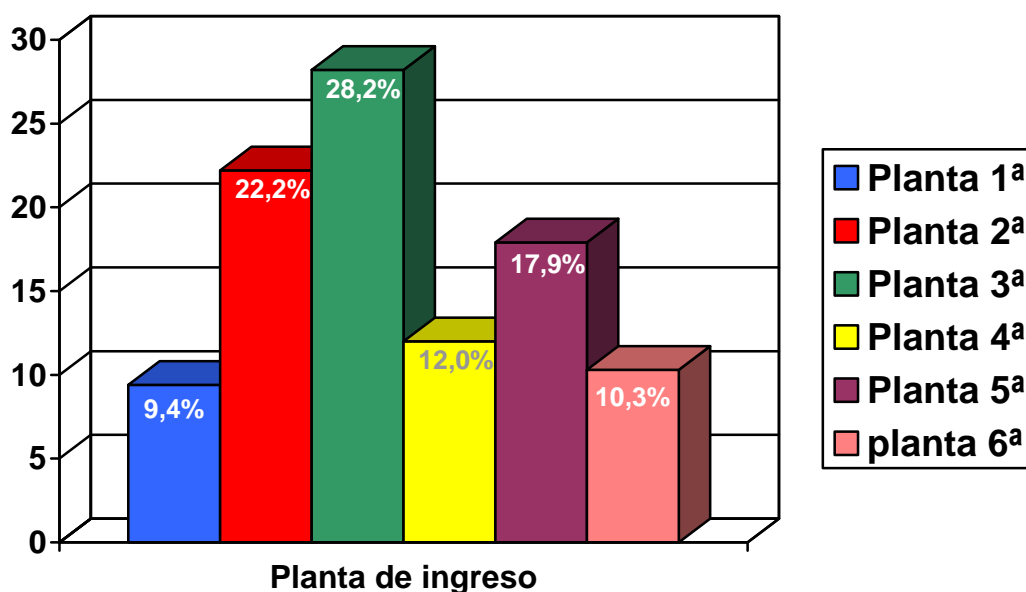
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 vez	58	45,7	57,4	57,4
2 veces	29	22,8	28,7	86,1
3 veces	8	6,3	7,9	94,1
4 veces	5	3,9	5,0	99,0
5 veces	-	-	-	-
6 veces	1	0,8	1	100
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>79,5</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	26	20,5		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



En lo que al número de veces ingresados, el 57,4% lo ha estado una vez, dos veces el 28,7% y el resto, 13,9% entre 3 y 6 veces.

Distribución de la muestra en función de la planta de ingreso

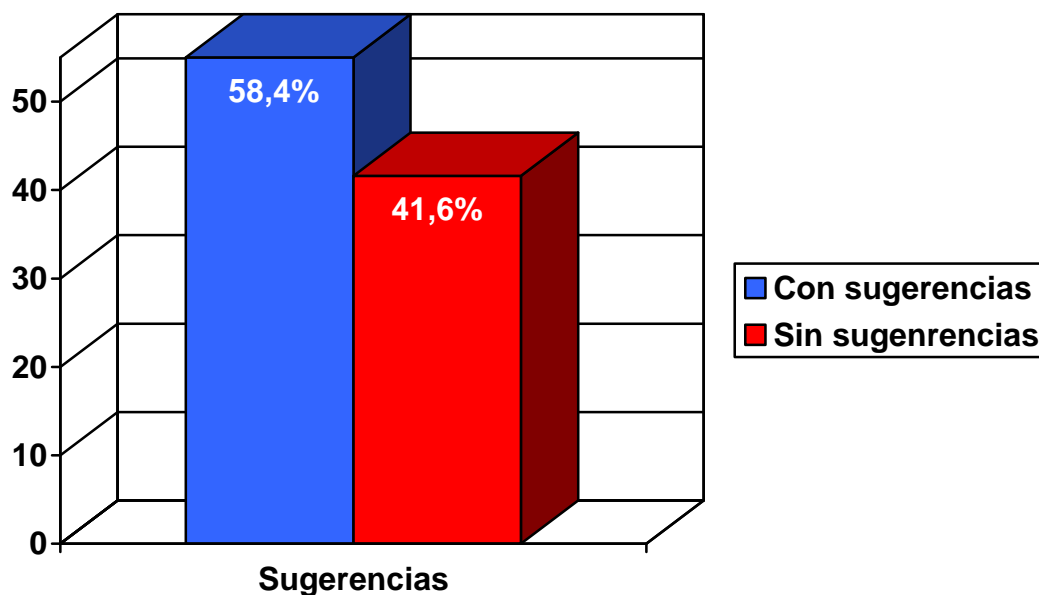
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planta 1ª	11	8,7	9,4	9,4
Planta 2ª	26	20,5	22,2	31,6
Planta 3ª	33	26,0	28,2	59,8
Planta 4ª	14	11,0	12,0	71,8
Planta 5ª	21	16,5	17,9	89,7
Planta 6ª	12	9,4	10,3	100,0
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>92,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	10	7,9		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100</b>		



Por el servicio de ingreso, los participantes que han contestado son: 1ª planta (Pediatría y Psiquiatría) 9,4%; 2ª (Urología, ORL, OFT y Tocoginecología) 22,2%; 3ª (Cirugía) 28,2%; 4ª (Traumatología) 12,0%; 5ª (Medicina Interna y Especialidades Médicas) 17,9%; y 6ª (Medicina Interna y Especialidades Médicas) 10,3%.

Distribución de la muestra en función de las sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Con sugerencia	73	57,5	58,4	58,4
Sin sugerencia	52	40,9	41,6	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 58,4% de los participantes encuestados ha realizado alguna sugerencia.



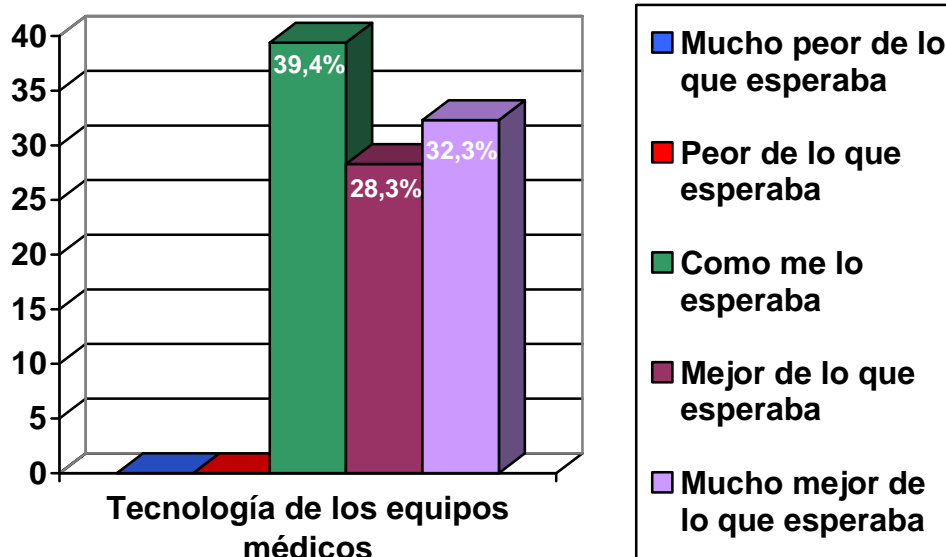
### III. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

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. Veremos en primer lugar las **frecuencias** y en segundo lugar la distribución de las puntuaciones **medias**.

#### A.-FRECUENCIAS

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

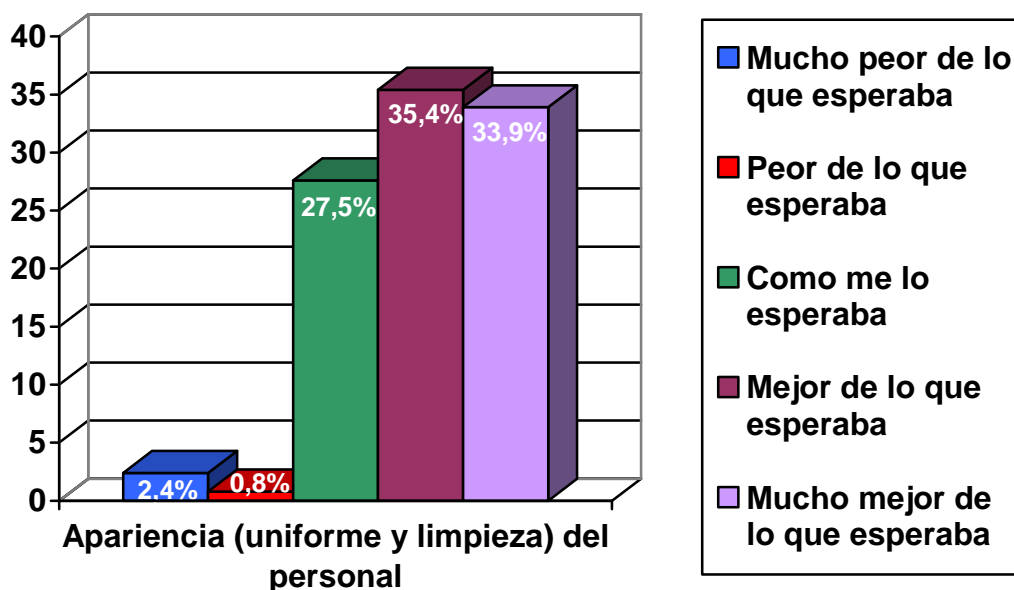
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba				
Peor de lo que esperaba				
Como me lo esperaba	50	39,4	39,4	39,4
Mejor de lo que esperaba	36	28,3	28,3	67,7
Mucho mejor de lo que esperaba	41	32,3	32,3	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 100% de los encuestados considera mejor, mucho mejor y como esperaba la tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamiento.

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

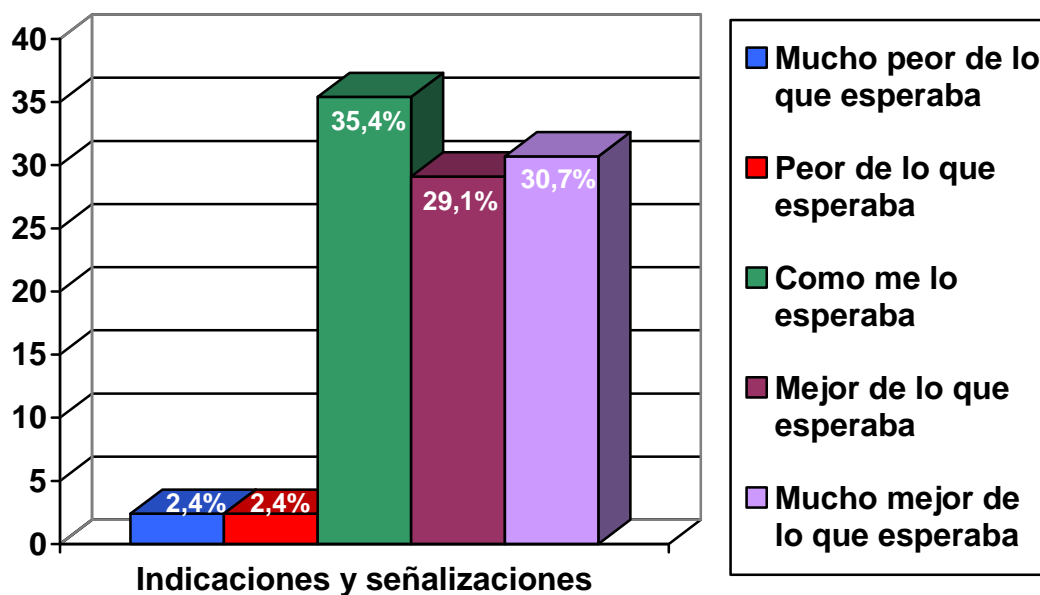
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	1	0,8	0,8	3,1
Como me lo esperaba	35	27,5	27,5	30,7
Mejor de lo que esperaba	45	35,4	35,4	66,1
Mucho mejor de lo que esperaba	43	33,9	33,9	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 96,9% considera como mejor de lo que esperaba, mucho 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

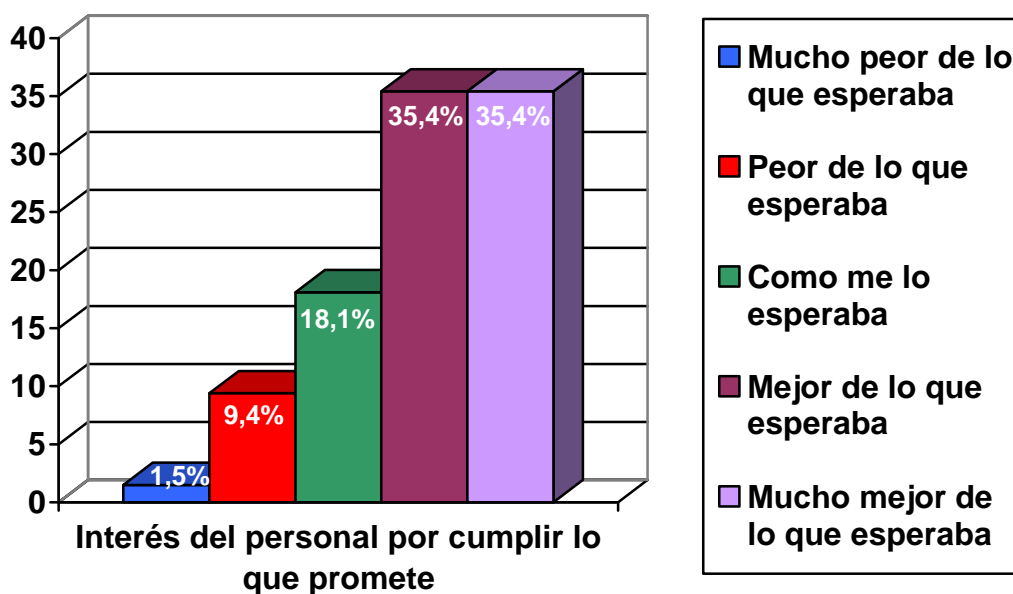
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	4,7
Como me lo esperaba	45	35,4	35,4	40,2
Mejor de lo que esperaba	37	29,1	29,1	69,3
Mucho mejor de lo que esperaba	39	30,7	30,7	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 95,2% de los encuestados considera las indicaciones y señalizaciones mejor, mucho mejor y como se esperaba, pero casi el 5% considera las indicaciones y señalizaciones mucho peor de lo que esperaba.

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

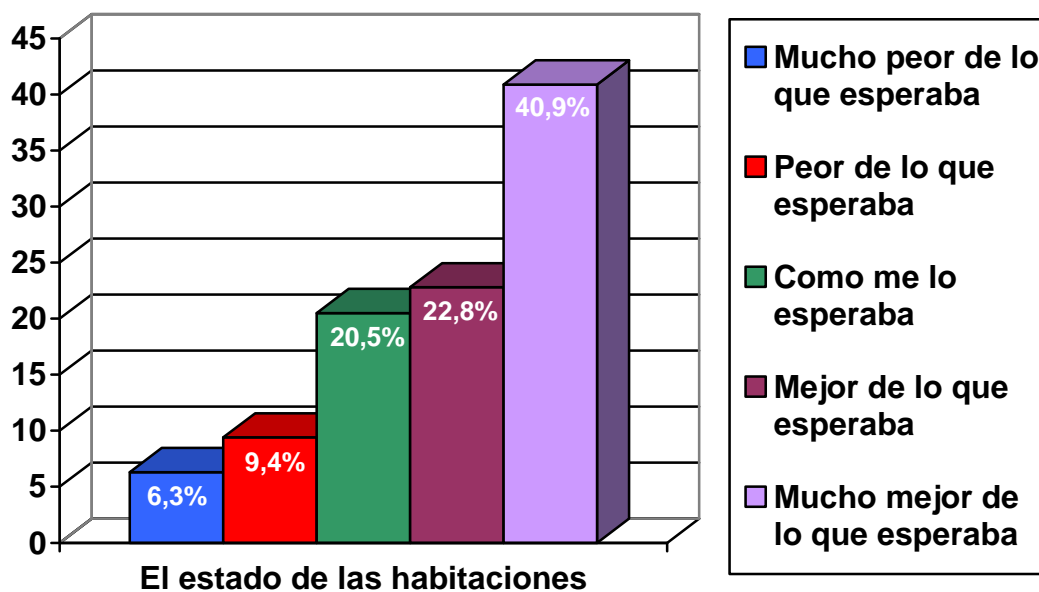
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	2	1,5	1,5	1,5
Peor de lo que esperaba	12	9,4	9,4	10,9
Como me lo esperaba	23	18,1	18,1	29,1
Mejor de lo que esperaba	45	35,4	35,4	64,6
Mucho mejor de lo que esperaba	45	35,4	35,4	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 89% considera el interés del personal por cumplir lo que promete, mejor, mucho mejor y como esperaba y el 11% opina lo contrario.

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

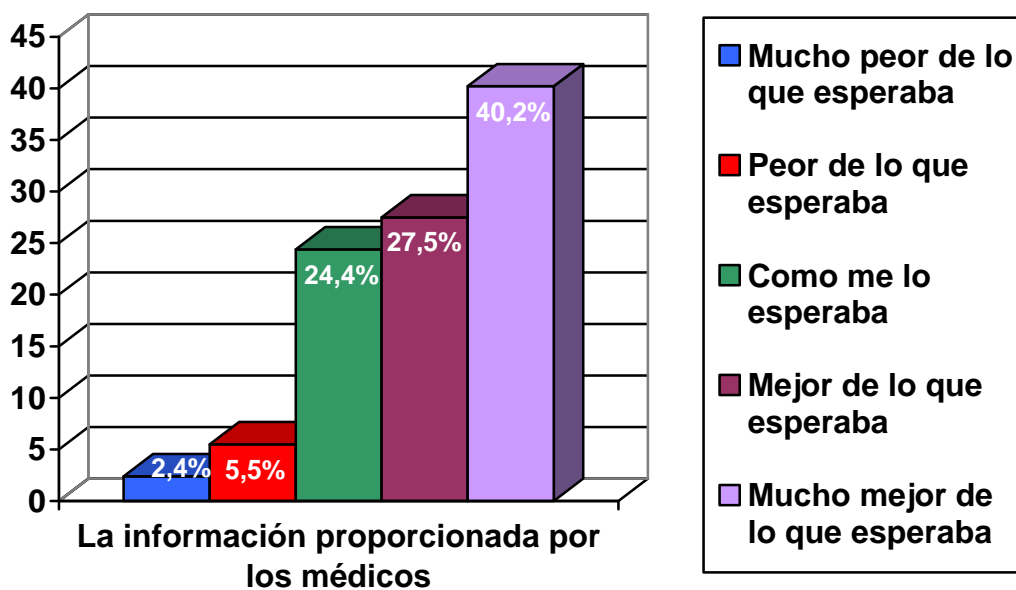
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	8	6,4	6,4	6,4
Peor de lo que esperaba	12	9,4	9,4	15,7
Como me lo esperaba	26	20,5	20,5	36,2
Mejor de lo que esperaba	29	22,8	22,8	59,1
Mucho mejor de lo que esperaba	52	40,9	40,9	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Más del 15% considera que el estado de las habitaciones (comodidad y apariencia) es peor y mucho peor de lo que esperaba y el 84,2% de los participantes lo considera mejor, mucho mejor y como esperaba.

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

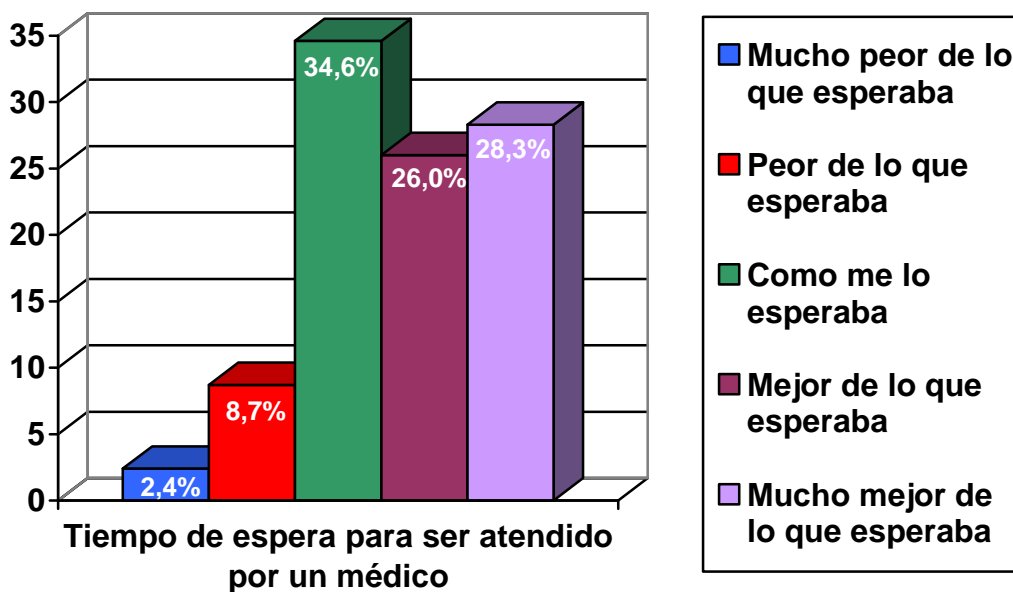
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	7	5,5	5,5	7,9
Como me lo esperaba	31	24,4	24,4	32,3
Mejor de lo que esperaba	35	27,5	27,5	59,8
Mucho mejor de lo que esperaba	51	40,2	40,2	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Casi el 8% considera que la información que proporcionan los médicos es peor y mucho peor de lo que esperaba y el 92,1% opina lo contrario.

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

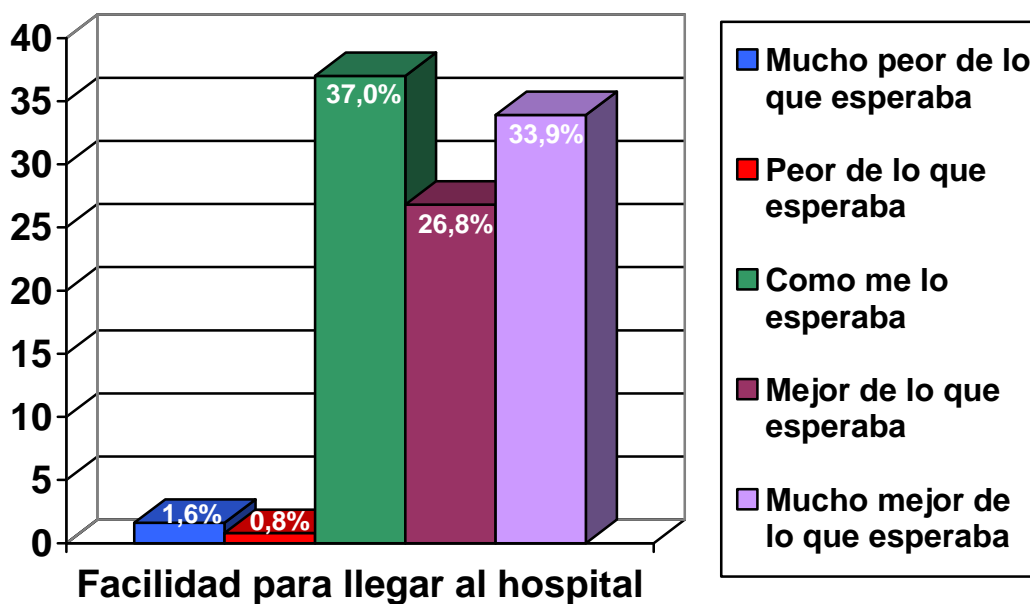
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	11	8,7	8,7	11,0
Como me lo esperaba	44	34,6	34,6	45,7
Mejor de lo que esperaba	33	26,0	26,0	71,7
Mucho mejor de lo que esperaba	36	28,3	28,3	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 11% opina que ha esperado demasiado para ser atendido por un médico y el 89% 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	2	1,6	1,6	1,6
Peor de lo que esperaba	1	0,8	0,8	2,4
Como me lo esperaba	47	37,0	37,0	39,4
Mejor de lo que esperaba	34	26,8	26,8	66,1
Mucho mejor de lo que esperaba	43	33,9	33,9	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		

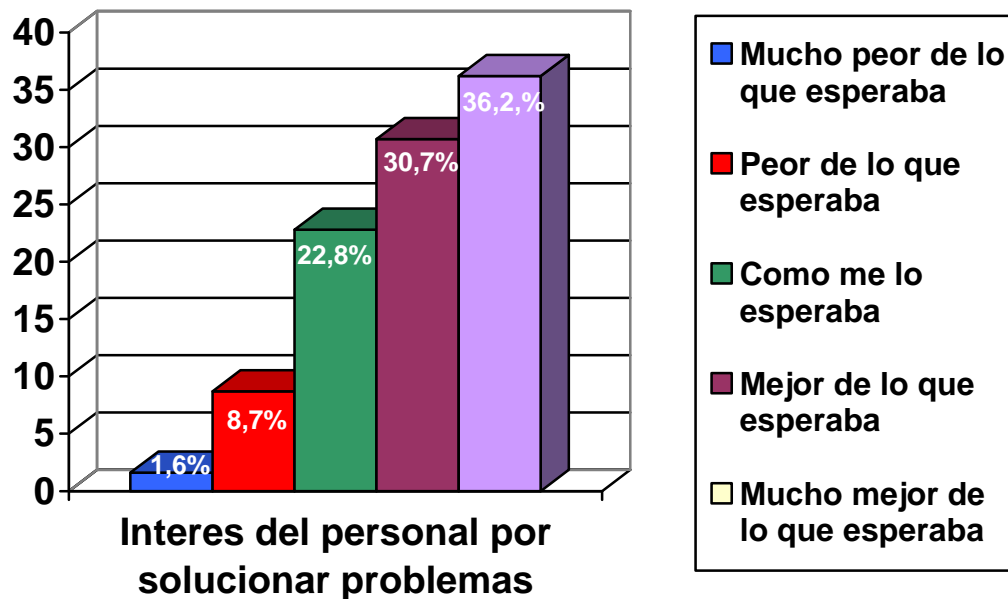


Más del 97% considera que la facilidad para llegar al hospital es como esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba.



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

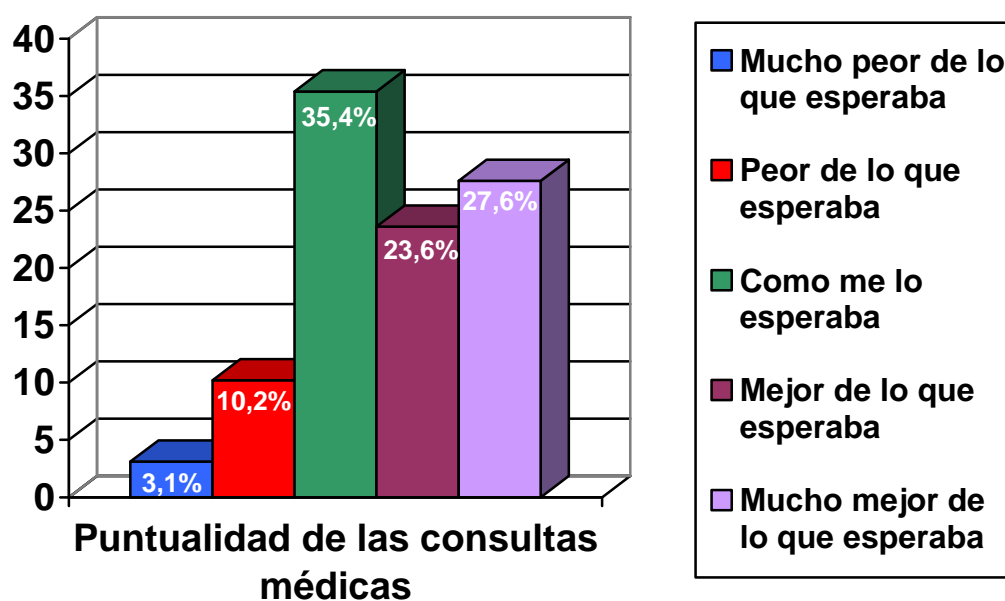
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	2	1,6	1,6	1,6
Peor de lo que esperaba	11	8,7	8,7	10,3
Como me lo esperaba	29	22,8	22,8	33,1
Mejor de lo que esperaba	39	30,7	30,7	63,8
Mucho mejor de lo que esperaba	46	36,2	36,2	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 10,3% de los pacientes manifiestan insatisfactorio el interés por solucionar sus problemas; mientras que el 89,7% 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

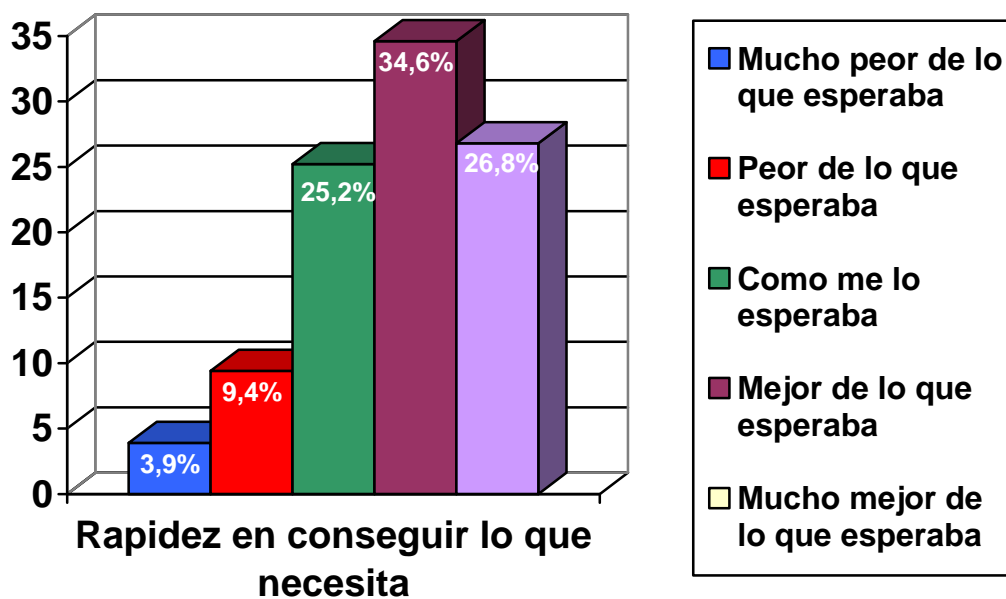
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	4	3,1	3,1	3,1
Peor de lo que esperaba	13	10,2	10,2	13,3
Como me lo esperaba	45	35,4	35,4	48,8
Mejor de lo que esperaba	30	23,6	23,6	72,4
Mucho mejor de lo que esperaba	35	27,6	27,6	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 13,3% declara no adecuada la puntualidad en las consultas médicas; mientras que cerca del 90% 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

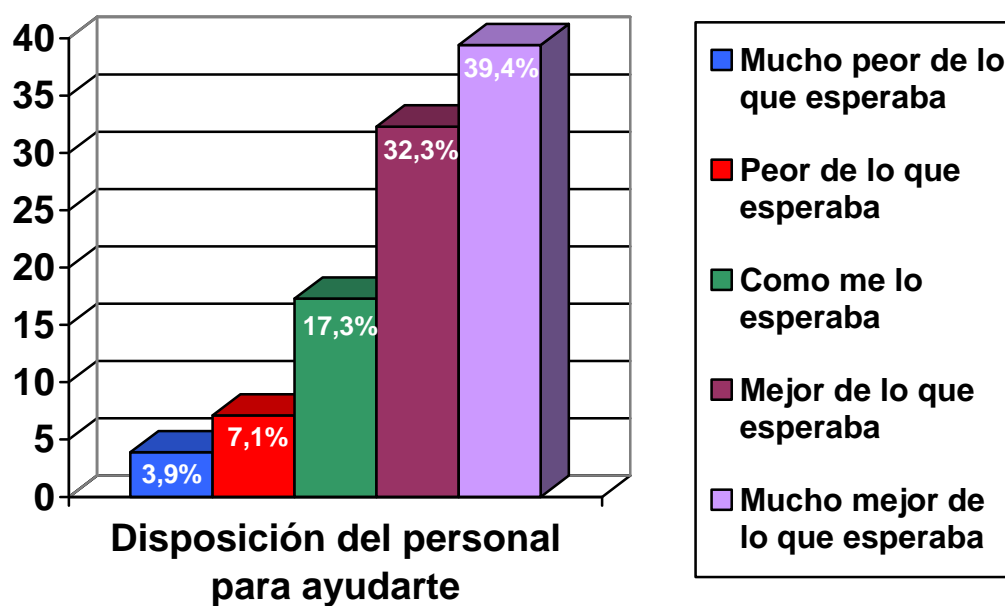
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	5	3,9	3,9	3,9
Peor de lo que esperaba	12	9,4	9,4	13,3
Como me lo esperaba	32	25,3	25,3	38,6
Mejor de lo que esperaba	44	34,6	34,6	73,2
Mucho mejor de lo que esperaba	34	26,8	26,8	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 13,3% ve deficiente la rapidez en conseguir lo que necesita. Para el 86,7% 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

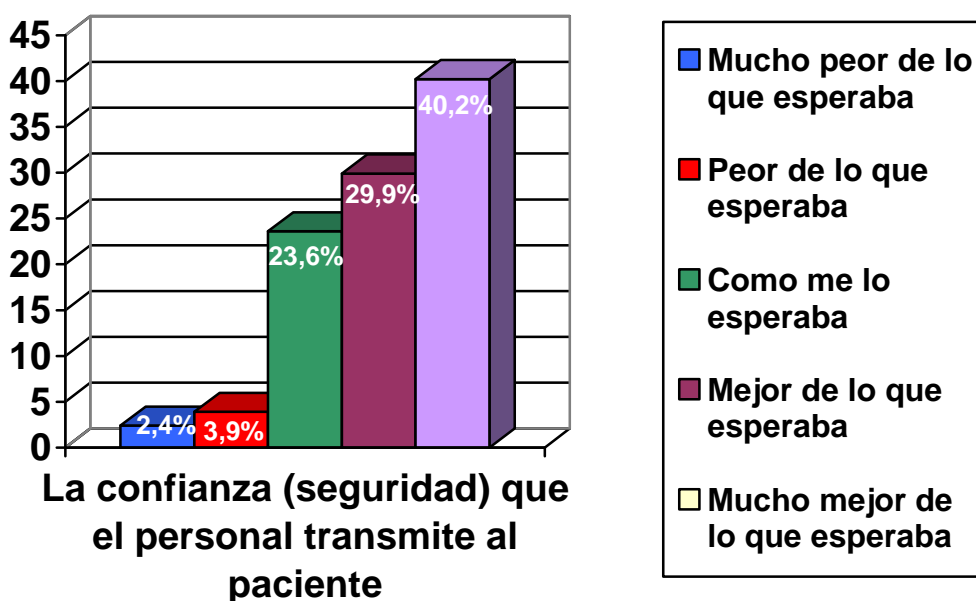
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	5	3,9	3,9	3,9
Peor de lo que esperaba	9	7,1	7,1	11,0
Como me lo esperaba	22	17,3	17,3	28,3
Mejor de lo que esperaba	41	32,3	32,3	60,6
Mucho mejor de lo que esperaba	50	39,4	39,4	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</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**

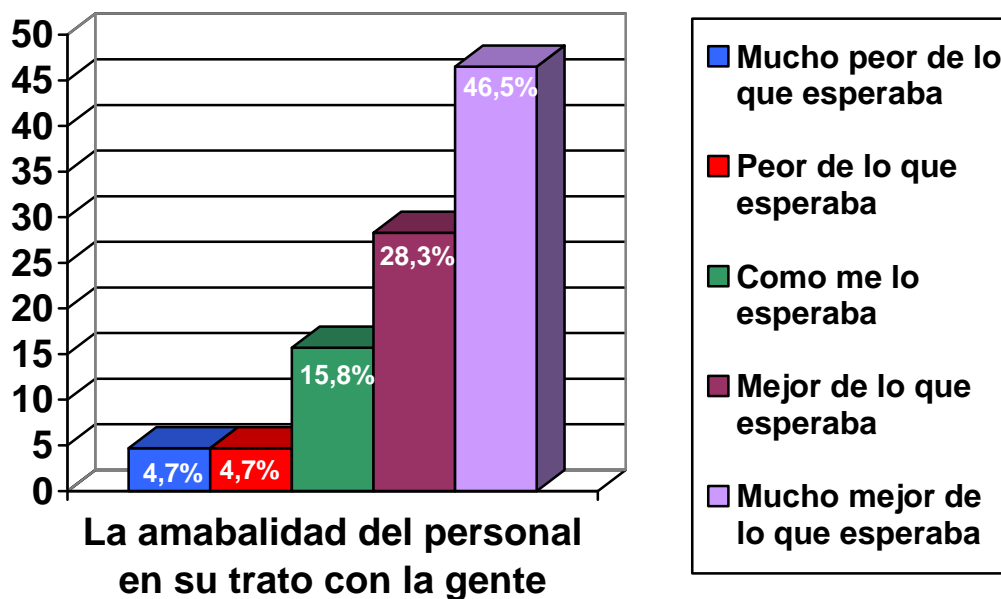
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	5	3,9	3,9	6,3
Como me lo esperaba	30	23,6	23,6	29,9
Mejor de lo que esperaba	38	29,9	29,9	59,8
Mucho mejor de lo que esperaba	51	40,2	40,2	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Más del 93% considera que la confianza que el personal transmite al paciente es como esperaba, mejor y mucho mejor de lo que esperaba; pero el 6,3 % la considera insuficiente.

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

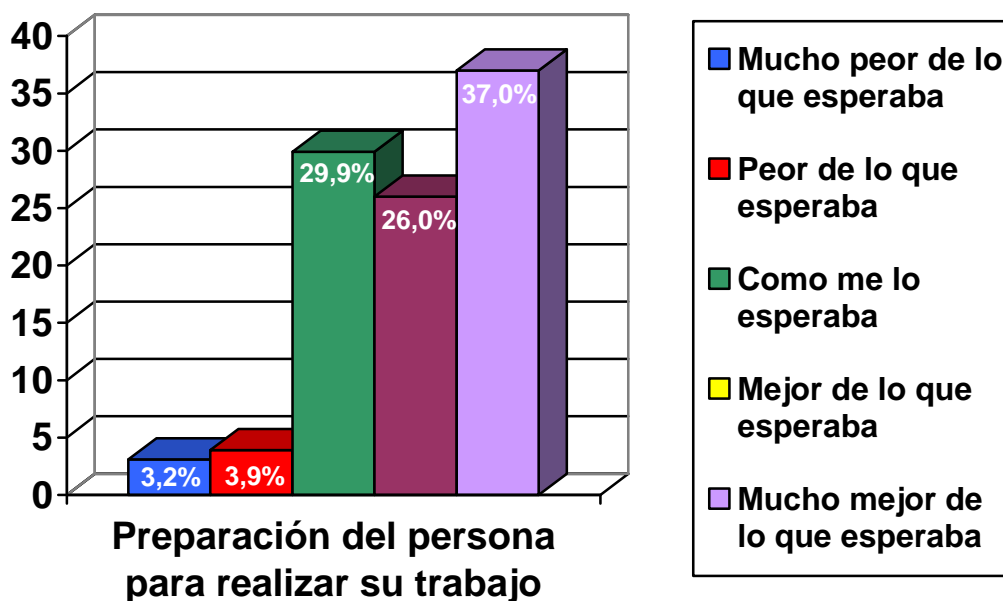
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	6	4,7	4,7	4,7
Peor de lo que esperaba	6	4,7	4,7	9,4
Como me lo esperaba	20	15,8	15,8	25,2
Mejor de lo que esperaba	36	28,3	28,3	53,5
Mucho mejor de lo que esperaba	59	46,5	46,5	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Más del 90,6% manifiesta que la amabilidad del personal en el trato con la gente es como esperaba, mejor o mucho mejor y casi el 9,4% ve dicha amabilidad peor y mucho peor de lo que esperaba.

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

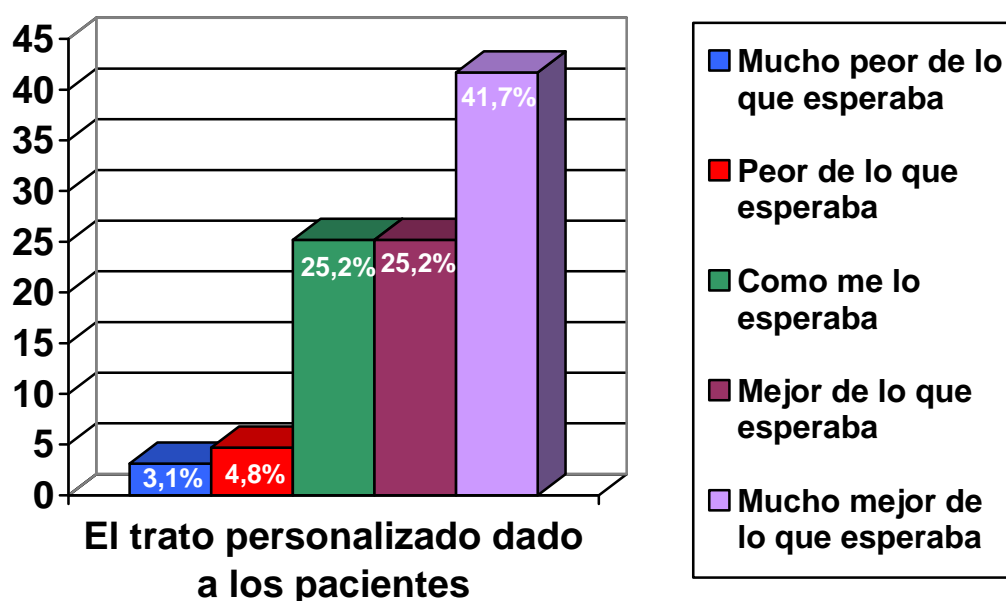
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	4	3,2	3,2	3,2
Peor de lo que esperaba	5	3,9	3,9	7,1
Como me lo esperaba	38	29,9	29,9	37,0
Mejor de lo que esperaba	33	26,0	26,0	63,0
Mucho mejor de lo que esperaba	47	37,0	37,0	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</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	4	3,1	3,1	3,1
Peor de lo que esperaba	6	4,8	4,8	7,9
Como me lo esperaba	32	25,2	25,2	33,1
Mejor de lo que esperaba	32	25,2	25,2	58,3
Mucho mejor de lo que esperaba	53	41,7	41,7	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		

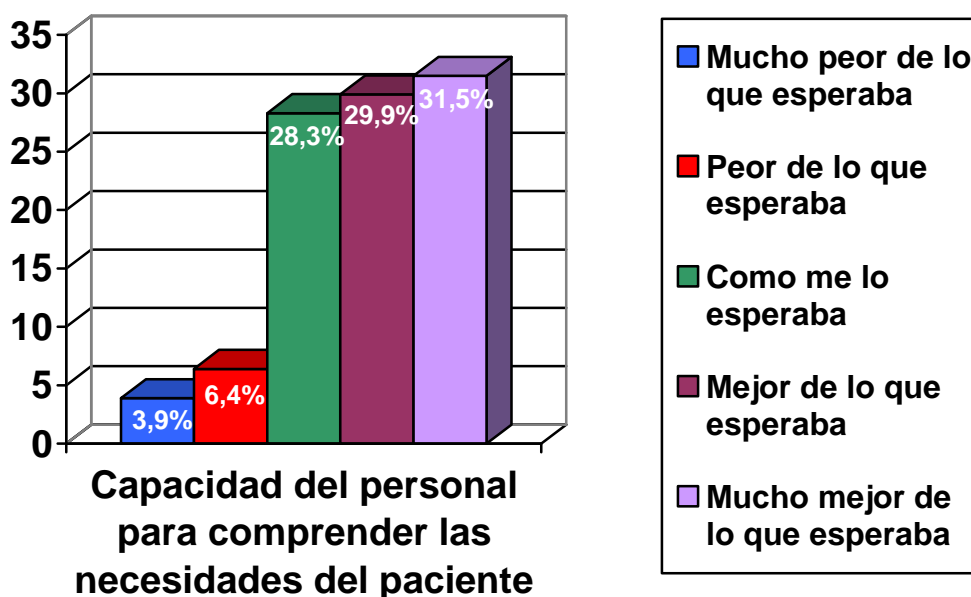


El 92% cree que el trato personalizado a los pacientes es como esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba y casi el 8% lo ve deficiente.



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

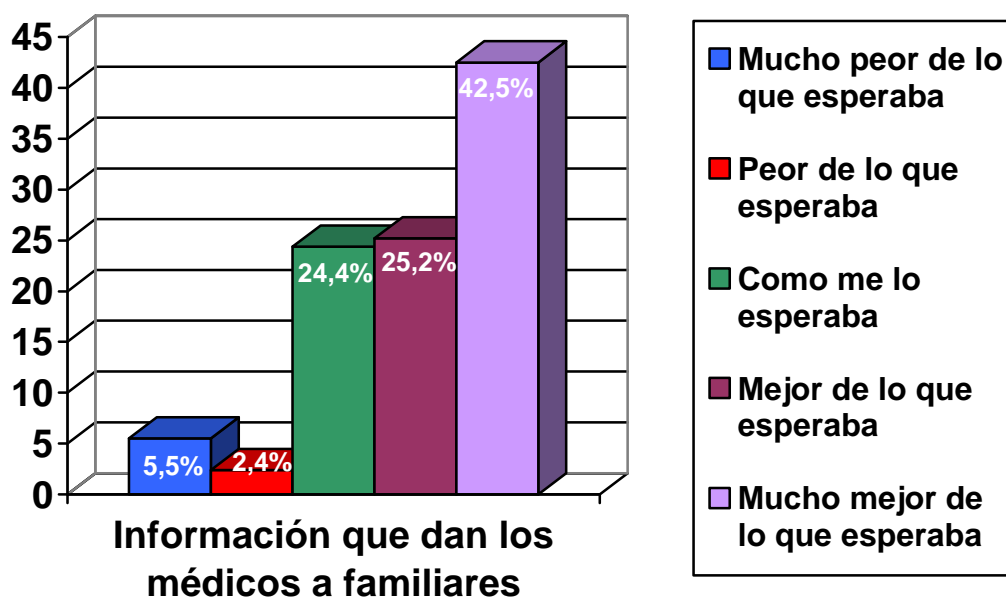
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	5	3,9	3,9	3,9
Peor de lo que esperaba	8	6,4	6,4	10,3
Como me lo esperaba	36	28,3	28,3	38,6
Mejor de lo que esperaba	38	29,9	29,9	68,5
Mucho mejor de lo que esperaba	40	31,5	31,5	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El usuario, en un 89,7%, ve la capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente como esperaba, mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba. El 10,3% restante la ve insuficiente.

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

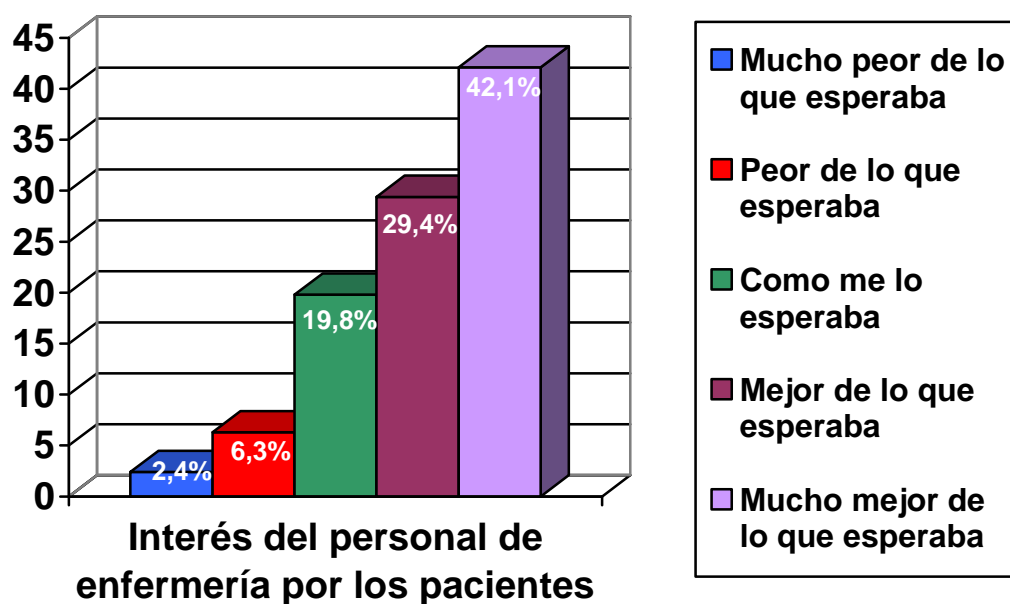
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	7	5,5	5,5	5,5
Peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	7,9
Como me lo esperaba	31	24,4	24,4	32,3
Mejor de lo que esperaba	32	25,2	25,2	57,5
Mucho mejor de lo que esperaba	54	42,5	42,5	100,0
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos				
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



Los pacientes creen que la información que dan los médicos es como esperaban, mejor y mucho mejor de lo que esperaban en un 92,1%. Sin embargo, a casi el 8% esta información no les parece adecuada.

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

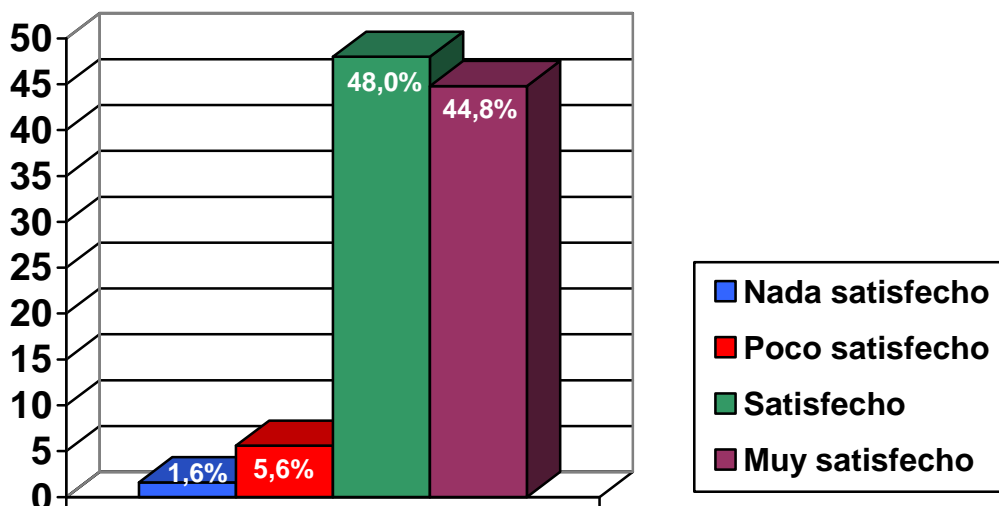
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	3	2,4	2,4	2,4
Peor de lo que esperaba	8	6,3	6,3	8,7
Como me lo esperaba	25	19,7	19,8	28,6
Mejor de lo que esperaba	37	29,1	29,4	57,9
Mucho mejor de lo que esperaba	53	41,7	42,1	100,0
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	1	0,8		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 91,3% 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 – ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	2	1,6	1,6	1,6
Poco satisfecho	7	5,5	5,6	7,2
Satisfecho	60	47,2	48,0	56,8
Muy satisfecho	56	44,1	44,8	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



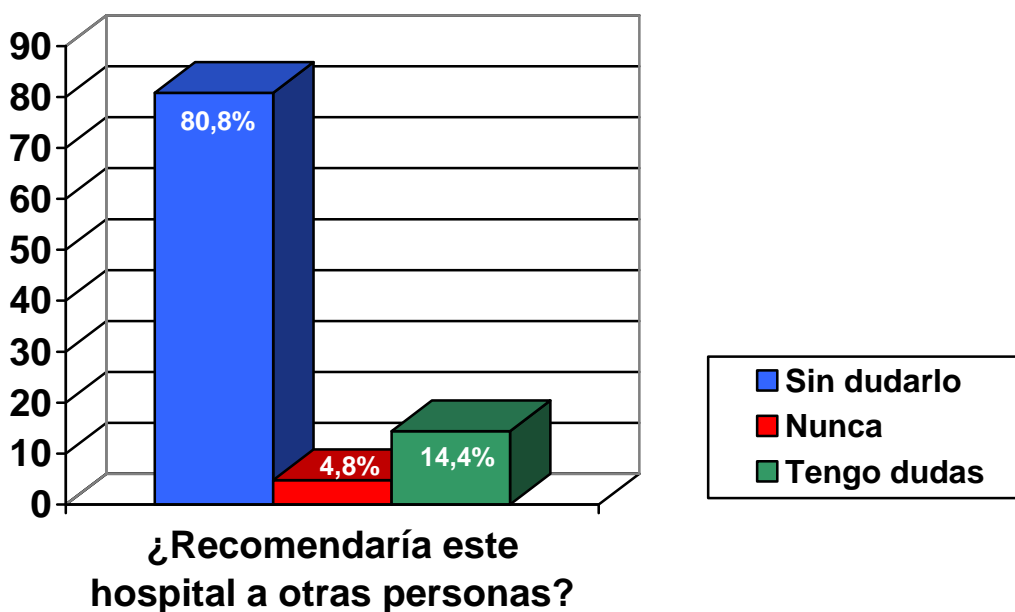
**Nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios**

El 92,8% 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 7,2% de los encuestados.

El **Índice de Satisfacción Global (ISG)** manifiesta el número de participantes que están satisfechos y muy satisfechos. Es un indicador directo del grado de satisfacción. Se obtiene con los participantes satisfechos y muy satisfecho entre el total:  $ISG = 116 / 125 \times 100 = 93\%$ .

## 21. ¿Recomendaría este hospital a otras personas? - INDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CENTRO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin dudarlo	101	79,5	80,8	80,8
Nunca	6	4,7	4,8	85,6
Tengo dudas	18	14,2	14,4	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



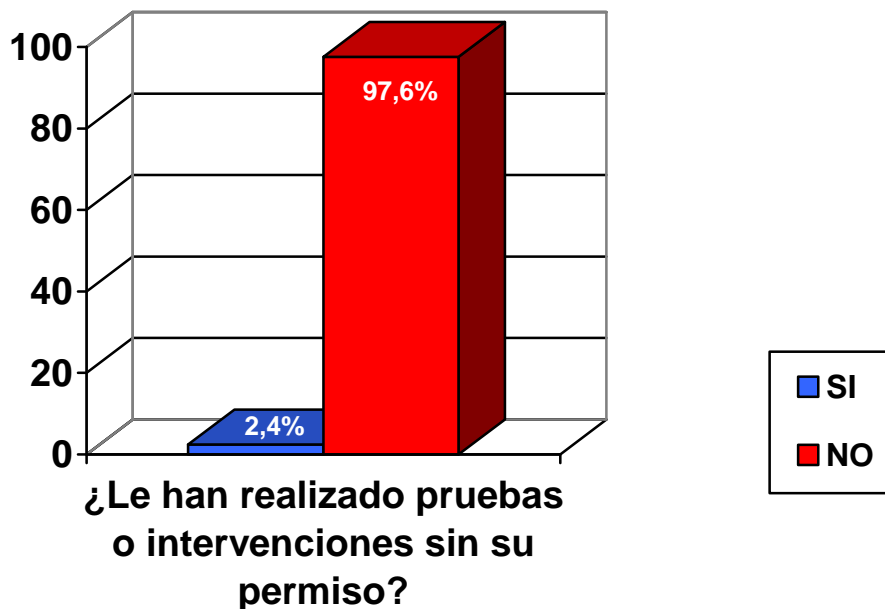
El 80,8% de los pacientes que han recibido asistencia en este hospital no dudaría en recomendarlo a otras personas, aunque hay un 14,4% que lo duda y un 4,8% que no lo haría.

El **Índice de Recomendación del Centro (IRC)** es muy importante porque muestra el porcentaje de personas que recomendaría el hospital a otros ciudadanos y es un indicador indirecto del nivel de satisfacción.

Se obtiene con los que recomiendan el centro sin dudarlo entre el total de los participantes: **IRC**  
 $= 101 / 125 \times 100 = 81\%$ .

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

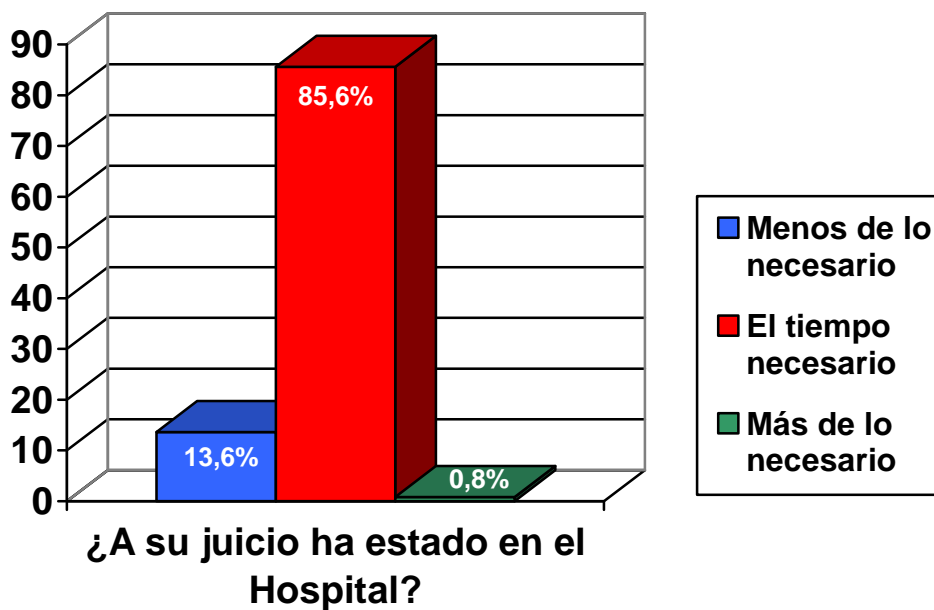
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	2,4	2,4	2,4
NO	122	96,1	97,6	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 2,4% 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?

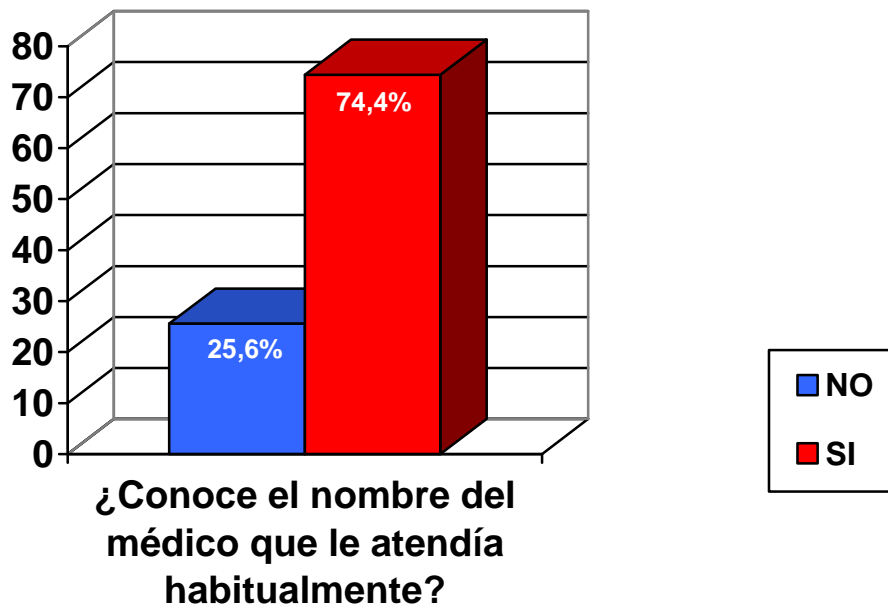
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de lo necesario	17	13,4	13,6	13,6
El tiempo necesario	107	84,3	85,6	99,2
Más de lo necesario	1	0,8	0,8	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 85,6% de los usuarios ha considerado haber estado ingresado el tiempo conveniente; pero, cerca del 14% cree que su estancia ha sido demasiado corta.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	32	25,2	25,6	25,6
Si	93	73,2	74,4	100,0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		

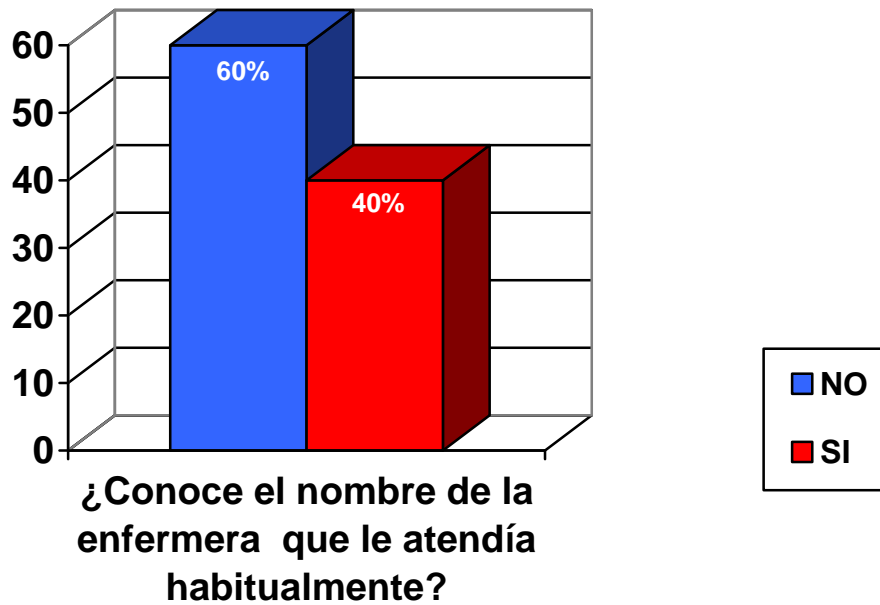


Más del 25% de los participantes manifiestan no conocer el nombre de su médico.



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

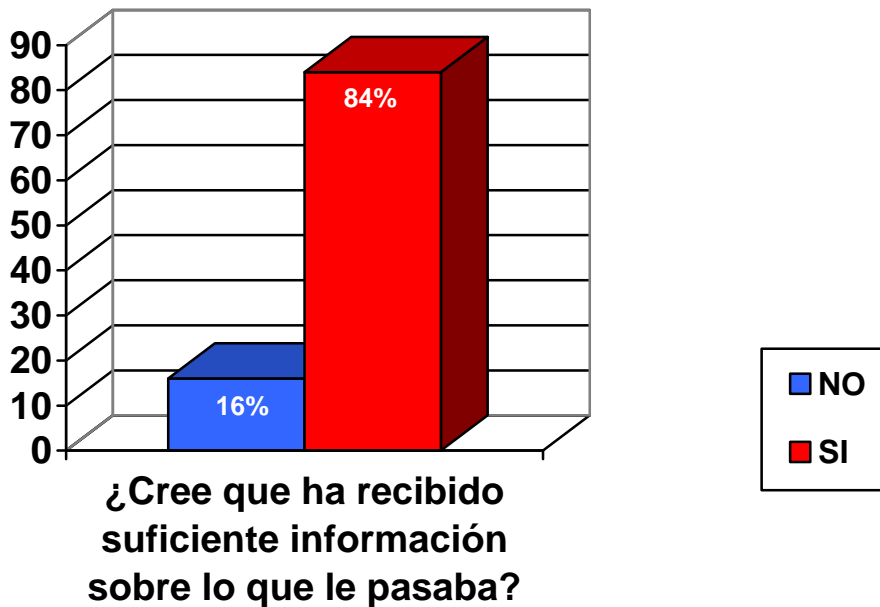
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	75	59,1	60	60
Si	50	39,4	40	100
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



El 60% de los encuestados afirman no conocer el nombre de la enfermera que les atendía habitualmente.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	105	82,7	84,0	84,0
No	20	15,7	16,0	100
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>98,4</b>	<b>100</b>	
Perdidos	2	1,6		
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>		



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

## A.-ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS

En el análisis descriptivo hemos considerado puntos débiles aquellos ítems cuyas respuestas negativas superen el 12%. Con respecto a la distribución de frecuencias, destacan como **PUNTOS**

### **DÉBILES:**

**El estado de las habitaciones (ítem 5), El tiempo de espera para ser atendido por un médico (ítem 76), La puntualidad de las consultas médicas (ítem 10), La rapidez con que se consigue lo que se necesita (ítem 11), haber estado ingresado menos de lo necesario (ítem 23), no conocer el nombre del médico (ítem 34) o de la enfermera (ítem 35) y no haber recibido suficiente información (ítem 36).**

*(Los puntos fuertes serán descritos en el análisis de excelencia)*

## B.-ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS PUNTUACIONES MEDIAS

Las puntuaciones medias las hemos obtenido transformando las variables cualitativas en cuantitativas con las siguientes equivalencias, del peor resultado al mejor: 0 - 2,5 - 5 - 7,5 - 10.

Con respecto a las **PUNTUACIONES MEDIAS**, como **puntos fuertes** destacan: **La satisfacción global (ítem 20), La amabilidad y cortesía del personal (ítem 14), El interés del personal de enfermería por los pacientes (ítem 19) y La confianza y seguridad que transmite el personal (ítem 13).**

El resto de los ítems demuestran una gran fortaleza ya que están por encima de 7 (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 12, 15, 16 y 18) ; o en otros casos se acercan al y están por encima del 6,5 (ítems 7, 10, 11, 13, 14 y 17).

## DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

	N	Bien y Muy Bien %	Mal y Muy Mal %
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	127	<b>100</b>	0
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	127	<b>96,9</b>	3,1
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	127	<b>95,3</b>	4,7
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	127	<b>89,1</b>	10,9
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	127	<b>84,3</b>	<b>15,7*</b>
6. La información que los médicos proporcionan	127	<b>92,1</b>	7,9
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	127	<b>89</b>	<b>11*</b>
8. La facilidad para llegar al hospital	127	<b>97,6</b>	2,4
9. El interés del personal por solucionar problemas	127	<b>89,7</b>	10,3
10. La puntualidad de las consultas médicas	127	<b>86,7</b>	<b>13,3*</b>
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	127	<b>86,7</b>	<b>13,3*</b>
12. La disposición del personal para ayudar	127	<b>89</b>	11
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	127	<b>93,7</b>	6,3
14. La amabilidad, cortesía del personal	127	<b>90,6</b>	9,4
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	127	<b>92,9</b>	7,1
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	127	<b>92,1</b>	7,9
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	127	<b>89,7</b>	10,3
18. La información que los médicos dan a los familiares	127	<b>92,1</b>	7,9
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	127	<b>91,3</b>	8,7
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	127	<b>92,8</b>	7,2

\* = [ Mb < (Mm+M) x 3 ]

Asterisco (\*) puntuaciones “Muy bien” no superan en 2/3 la suma de puntuaciones “Muy mal” y “mal”

[ Mb < (Mm+M) x 3 ]

### PUNTUACIONES MEDIAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

	N	IC 95% límite Inf	IC 95% límite Sup	Media	Desv. Típ.	Error
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	127	6,97	7,71	<b>7,34</b>	2,12	0,19
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	127	7,08	7,88	<b>7,48</b>	2,29	0,20
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	127	6,65	7,51	<b>7,08</b>	2,44	0,22
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	127	6,91	7,82	<b>7,36</b>	2,57	0,23
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	127	6,56	7,65	<b>7,10</b>	3,09	0,28
6. La información que los médicos proporcionan	127	6,98	7,90	<b>7,44</b>	2,62	0,23
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	127	6,28	7,21	<b>6,75</b>	2,63	0,23
8. La facilidad para llegar al hospital	127	6,85	7,68	<b>7,26</b>	2,35	0,21
9. El interés del personal por solucionar problemas	127	6,82	7,74	<b>7,28</b>	2,61	0,23
10. La puntualidad de las consultas médicas	127	6,09	7,05	<b>6,57</b>	2,73	0,24
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	127	6,29	7,25	<b>6,77</b>	2,72	0,24
12. La disposición del personal para ayudar	127	6,91	7,89	<b>7,40</b>	2,76	0,25
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	127	7,09	7,99	<b>7,54</b>	2,53	0,23
14. La amabilidad, cortesía del personal	127	7,21	8,19	<b>7,70</b>	2,79	0,25
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	127	6,80	7,73	<b>7,26</b>	2,63	0,23
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	127	6,99	7,93	<b>7,46</b>	2,68	0,24
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	127	6,51	7,46	<b>6,98</b>	2,71	0,24
18. La información que los médicos dan a los familiares	127	6,79	7,83	<b>7,31</b>	2,95	0,26
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	127	7,09	8,03	<b>7,56</b>	2,63	0,23
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	127	7,44	8,22	<b>7,83</b>	2,20	0,20

#### 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. La homogeneidad de las varianzas ha sido comprobada con el Estadístico de Levene, siendo en todos los casos comparables ( $p > 0,05$ ).

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

	V D	V I	M	DT	F (gl)	p
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Mujer Hombre		6,95 7,69	2,03 2,15	3,90(1-124)	0,050
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Mujer Hombre		7,03 7,87	2,30 2,23	4,32(1-124)	<b>0,040*</b>
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Mujer Hombre		6,65 7,46	2,61 2,24	3,52(1-124)	0,063
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Mujer Hombre		6,86 7,80	2,65 2,44	4,24(1-124)	<b>0,042*</b>
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Mujer Hombre		6,48 7,65	3,08 3,01	4,60(1-124)	<b>0,034*</b>
6. La información que los médicos proporcionan	Mujer Hombre		6,86 7,95	2,80 2,34	5,58(1-124)	<b>0,020*</b>
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Mujer Hombre		6,44 7,01	2,68 2,58	1,50(1-124)	0,223
8. La facilidad para llegar al hospital	Mujer Hombre		7,08 7,42	2,37 2,34	0,69(1-124)	0,408
9. El interés del personal por solucionar problemas	Mujer Hombre		6,74 7,76	2,76 2,39	4,99(1-124)	<b>0,027*</b>
10. La puntualidad de las consultas médicas	Mujer Hombre		6,31 6,79	2,68 2,78	0,96(1-124)	0,330
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Mujer Hombre		6,01 7,43	2,83 2,46	8,94(1-124)	<b>0,003*</b>
12. La disposición del personal para ayudar	Mujer Hombre		6,65 8,06	3,17 2,17	8,63(1-124)	<b>0,004*</b>
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Mujer Hombre		7,08 7,95	2,83 2,17	3,81(1-124)	0,053
14. La amabilidad, cortesía del personal	Mujer Hombre		6,90 8,39	3,23 2,12	9,58(1-124)	<b>0,002*</b>
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Mujer Hombre		6,65 7,80	2,92 2,24	6,18(1-124)	<b>0,014*</b>
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Mujer Hombre		6,65 8,17	3,10 2,02	10,85(1-124)	<b>0,001*</b>
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Mujer Hombre		6,23 7,65	2,99 2,26	9,20(1-124)	<b>0,003*</b>
18. La información que los médicos dan a los familiares	Mujer Hombre		6,83 7,73	3,14 2,72	3,01(1-124)	0,085
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Mujer Hombre		6,91 8,14	2,80 2,33	7,26(1-123)	<b>0,008*</b>
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Mujer Hombre		7,12 8,46	2,43 1,77	1,27(1-124)	<b>0,001*</b>

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 las mujeres son más críticas que los hombres con respecto a la percepción que tienen de la calidad asistencial, de forma generalizada. Comprobamos que hay diferencias estadísticamente significativas en 16 de los veinte ítems. Concluimos que el sexo condiciona la percepción de la calidad de la atención durante la hospitalización, teniendo peor percepción las mujeres que los hombres.

### 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 35 a 65 > 65	7,40 7,35 7,31	2,15 2,13 2,15	0,01(2-122)	0,986	
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	0 a 34 35 a 65 > 65	7,29 7,72 7,43	1,79 1,98 2,61	0,28 (2-122)	0,755	
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	0 a 34 35 a 65 > 65	6,88 7,43 7,01	2,12 2,50 2,55	0,44(2-122)	0,645	
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	0 a 34 35 a 65 > 65	7,19 7,35 7,43	2,80 2,61 2,54	0,07(2-122)	0,929	
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	0 a 34 35 a 65 > 65	6,46 7,43 7,16	3,21 3,11 3,07	0,71(2-122)	0,492	
6. La información que los médicos proporcionan	0 a 34 35 a 65 > 65	7,40 7,65 7,31	2,81 2,30 2,73	0,18(2-122)	0,834	
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	0 a 34 35 a 65 > 65	6,35 6,84 6,87	2,44 2,84 2,62	0,35(2-122)	0,706	
8. La facilidad para llegar al hospital	0 a 34 35 a 65 > 65	7,08 7,28 7,35	2,04 2,56 2,38	0,11(2-122)	0,894	
9. El interés del personal por solucionar problemas	0 a 34 35 a 65 > 65	7,08 7,35 7,35	2,82 2,61 2,57	0,10(2-122)	0,904	
10. La puntualidad de las consultas médicas	0 a 34 35 a 65 > 65	6,56 6,40 6,68	2,42 3,09 2,70	0,12(2-122)	0,889	
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	0 a 34 35 a 65 > 65	6,46 6,62 6,90	2,54 2,88 2,72	0,28(2-122)	0,756	
12. La disposición del personal para ayudar	0 a 34 35 a 65 > 65	6,98 7,72 7,35	3,13 2,70 2,68	0,51(2-122)	0,602	
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	0 a 34 35 a 65 > 65	6,87 7,79 7,65	2,88 2,20 2,58	1,06(2-122)	0,351	
14. La amabilidad, cortesía del personal	0 a 34 35 a 65 > 65	6,35 8,01 8,02	3,46 2,44 2,59	3,58(2-122)	<b>0,031*</b>	
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	0 a 34 35 a 65 > 65	6,35 7,42 7,46	2,95 2,50 2,56	1,70(2-122)	0,187	
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	0 a 34 35 a 65 > 65	6,87 7,50 7,65	3,32 2,54 2,53	0,73(2-122)	0,483	
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	0 a 34 35 a 65 > 65	6,46 7,28 7,01	3,61 2,41 2,51	0,65(2-122)	0,524	
18. La información que los médicos dan a los familiares	0 a 34 35 a 65 > 65	6,56 7,50 7,44	3,28 2,61 2,99	0,90(2-122)	0,410	



19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	<b>0 a 34</b>	9,67	3,01	1,76(2-121)	0,176
	<b>35 a 65</b>	7,87	2,23		
	<b>&gt; 65</b>	7,73	2,66		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	<b>0 a 34</b>	7,78	2,34	0,43(2-122)	0,654
	<b>35 a 65</b>	8,14	1,87		
	<b>&gt; 65</b>	7,71	2,34		

**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; excepto La amabilidad, cortesía del personal (ítem14), que es peor valorada por los jóvenes.

Es decir, prácticamente no hay diferencias estadísticamente significativas en cuanto al grupo de edad de los participantes, excepto en la amabilidad y cortesía. Concluimos que la edad no condiciona la percepción de la calidad de la atención durante la hospitalización, salvo que los más jóvenes valoran peor la amabilidad y la cortesía del personal.

ANOVA del factor estudios

V D	V I	M	DT	F (gl)	P
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Sin estudios	6,80	2,20	1,21(3-110)	0,308
	Primarios	7,50	2,00		
	Bachiller	6,83	1,76		
	Universitarios	7,73	2,36		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Sin estudios	6,86	2,89	2,68(3-110)	0,50
	Primarios	8,06	1,59		
	Bachiller	6,67	1,81		
	Universitarios	7,05	2,18		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Sin estudios	6,51	2,62	3,66(3-110)	<b>0,015*</b>
	Primarios	7,88	2,19		
	Bachiller	6,50	1,84		
	Universitarios	6,14	1,72		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Sin estudios	6,86	2,84	1,77(3-110)	0,157
	Primarios	7,78	2,21		
	Bachiller	6,33	2,81		
	Universitarios	6,59	2,31		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Sin estudios	6,16	3,59	3,02(3-110)	<b>0,033*</b>
	Primarios	8,00	2,30		
	Bachiller	6,33	3,52		
	Universitarios	6,59	2,57		
6. La información que los médicos proporcionan	Sin estudios	7,03	2,69	1,26(3-110)	0,291
	Primarios	7,83	2,59		
	Bachiller	6,50	2,46		
	Universitarios	7,27	2,36		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Sin estudios	6,34	3,10	1,35(3-110)	0,261
	Primarios	7,28	2,43		
	Bachiller	6,00	1,84		
	Universitarios	6,82	2,26		
8. La facilidad para llegar al hospital	Sin estudios	7,21	2,33	0,83(3-110)	0,482
	Primarios	7,50	2,44		
	Bachiller	6,50	1,84		
	Universitarios	6,82	1,97		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Sin estudios	6,57	2,84	1,71 (3-110)	0,168
	Primarios	7,72	2,25		
	Bachiller	6,83	2,91		
	Universitarios	7,27	2,36		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Sin estudios	5,99	3,04	1,94(3-110)	0,130
	Primarios	7,00	2,53		
	Bachiller	5,33	2,28		
	Universitarios	6,81	2,52		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Sin estudios	5,87	3,03	3,16(3-110)	<b>0,028*</b>
	Primarios	7,50	2,38		
	Bachiller	5,83	2,78		
	Universitarios	6,82	2,26		
12. La disposición del personal para ayudar	Sin estudios	6,22	2,85	3,96(3-110)	<b>0,010*</b>
	Primarios	8,11	2,27		
	Bachiller	7,33	2,75		
	Universitarios	7,72	2,84		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Sin estudios	7,09	2,72	1,84(3-110)	0,143
	Primarios	7,94	2,28		
	Bachiller	6,50	2,96		
	Universitarios	8,18	2,26		

14. La amabilidad, cortesía del personal	<b>Sin estudios</b>	7,33	2,91	1,00 (3-110)	0,397
	<b>Primarios</b>	8,00	2,99		
	<b>Bachiller</b>	6,83	3,47		
	<b>Universitarios</b>	8,18	2,98		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	<b>Sin estudios</b>	6,80	2,63	1,74(3-110)	0,163
	<b>Primarios</b>	7,72	2,55		
	<b>Bachiller</b>	6,33	2,81		
	<b>Universitarios</b>	6,36	2,59		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	<b>Sin estudios</b>	6,74	2,59	2,25(3-110)	0,086
	<b>Primarios</b>	7,83	2,48		
	<b>Bachiller</b>	6,33	3,11		
	<b>Universitarios</b>	8,18	3,18		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	<b>Sin estudios</b>	6,28	2,75	2,09(3-110)	0,106
	<b>Primarios</b>	7,44	2,53		
	<b>Bachiller</b>	6,00	3,11		
	<b>Universitarios</b>	7,50	2,50		
18. La información que los médicos dan a los familiares	<b>Sin estudios</b>	6,87	2,92	1,10(3-110)	0,351
	<b>Primarios</b>	7,72	2,95		
	<b>Bachiller</b>	6,33	3,26		
	<b>Universitarios</b>	7,27	2,36		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	<b>Sin estudios</b>	6,55	2,81	3,09(3-109)	<b>0,030*</b>
	<b>Primarios</b>	8,17	2,16		
	<b>Bachiller</b>	7,50	2,31		
	<b>Universitarios</b>	7,73	2,84		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	<b>Sin estudios</b>	7,29	2,55	1,52(3-110)	0,214
	<b>Primarios</b>	8,15	1,95		
	<b>Bachiller</b>	7,78	2,06		
	<b>Universitarios</b>	8,48	1,74		

**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 tendencia a presentar un mayor grado de satisfacción en los participantes con estudios primarios, llegando a ser significativo en los ítems 3, 5, 11, 12 y 19.

ANOVA del factor actividad

V D	V I	M	DT	F (gl)	P
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Jubilado	7,55	2,12	0,66(3-109)	0,578
	En paro	6,82	2,26		
	Trabajando	7,00	2,04		
	Ama de casa	7,50	2,04		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Jubilado	7,82	2,04	1,49(3-109)	0,222
	En paro	7,73	1,75		
	Trabajando	6,70	1,87		
	Ama de casa	7,50	3,09		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Jubilado	7,45	2,28	1,45(3-109)	0,233
	En paro	7,50	2,24		
	Trabajando	6,50	2,04		
	Ama de casa	6,48	3,24		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Jubilado	7,82	2,21	2,06(3-109)	0,110
	En paro	7,27	2,61		
	Trabajando	6,30	2,81		
	Ama de casa	7,39	2,94		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Jubilado	7,91	2,58	3,66(3-109)	<b>0,015*</b>
	En paro	7,73	2,36		
	Trabajando	5,70	3,35		
	Ama de casa	6,59	3,50		
6. La información que los médicos proporcionan	Jubilado	7,95	2,16	1,08(3-109)	0,360
	En paro	7,50	2,50		
	Trabajando	6,90	2,53		
	Ama de casa	7,50	2,99		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Jubilado	7,27	2,37	1,10(3-109)	0,354
	En paro	5,90	2,80		
	Trabajando	6,50	2,50		
	Ama de casa	6,82	3,20		
8. La facilidad para llegar al hospital	Jubilado	7,32	2,40	0,15(3-109)	0,931
	En paro	7,05	2,18		
	Trabajando	7,10	2,25		
	Ama de casa	7,50	2,67		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Jubilado	7,68	2,20	1,61(3-109)	0,190
	En paro	7,73	2,36		
	Trabajando	6,40	2,80		
	Ama de casa	7,05	3,15		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Jubilado	7,05	2,50	1,48(3-109)	0,225
	En paro	5,91	3,22		
	Trabajando	5,80	2,47		
	Ama de casa	6,82	3,29		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Jubilado	7,18	2,55	1,86(3-109)	0,140
	En paro	6,59	2,80		
	Trabajando	5,80	2,77		
	Ama de casa	7,39	2,94		
12. La disposición del personal para ayudar	Sin estudios	7,82	2,46	0,82(3-109)	0,488
	Primarios	7,50	1,94		
	Bachiller	6,80	3,19		
	Universitarios	7,50	2,99		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Jubilado	8,18	2,79	2,42(3-109)	0,070
	En paro	7,50	1,94		
	Trabajando	6,60	2,78		
	Ama de casa	7,27	3,35		

14. La amabilidad, cortesía del personal	Jubilado	8,50	2,13	3,20(3-109)	<b>0,026*</b>
	En paro	8,18	1,62		
	Trabajando	6,60	3,45		
	Ama de casa	7,39	3,23		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Jubilado	7,77	2,24	2,98(3-109)	<b>0,035*</b>
	En paro	7,27	2,36		
	Trabajando	5,90	3,05		
	Ama de casa	7,39	3,04		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Jubilado	8,05	2,08	2,23(3-109)	0,088
	En paro	7,27	2,61		
	Trabajando	6,40	3,23		
	Ama de casa	7,39	3,23		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Jubilado	7,27	2,32	1,46(3-109)	0,229
	En paro	7,50	2,50		
	Trabajando	6,00	2,98		
	Ama de casa	6,82	3,29		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Jubilado	7,83	2,64	1,37(3-109)	0,255
	En paro	7,05	2,92		
	Trabajando	6,50	2,89		
	Ama de casa	7,61	3,13		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Jubilado	8,15	2,29	1,38(3-108)	0,253
	En paro	7,72	2,08		
	Trabajando	7,00	2,50		
	Ama de casa	7,27	3,35		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Jubilado	8,24	2,01	2,34(3-109)	0,078
	En paro	8,18	1,74		
	Trabajando	7,73	2,09		
	Ama de casa	6,82	2,81		

**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 hay una tendencia a presentar una mejor percepción en los participantes que están jubilados. Así pues, la jubilación parece condicionar positivamente la percepción que estos pacientes hospitalizados tienen sobre la calidad de la atención; llegando a ser significativa en los ítems 5, 14 y 15.

ANOVA del factor localidad

	<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	Plasencia	7,57	2,09		0,61(1-117)	0,436
	Comarca	7,24	2,15			
	Otros	-	-			
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Plasencia	7,21	2,36		0,47(1-117)	0,493
	Comarca	7,53	2,30			
	Otros	-	-			
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Plasencia	7,13	2,14		0,04(1-117)	0,839
	Comarca	7,03	2,54			
	Otros	-	-			
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Plasencia	7,28	2,49		0,01(1-117)	0,978
	Comarca	7,29	2,65			
	Otros	-	-			
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Plasencia	7,28	3,22		0,16(1-117)	0,693
	Comarca	7,03	3,07			
	Otros	-	-			
6. La información que los médicos proporcionan	Plasencia	7,79	2,59		0,97(1-117)	0,326
	Comarca	7,26	2,66			
	Otros	-	-			
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Plasencia	6,69	2,59		0,00(1-117)	0,978
	Comarca	6,68	2,65			
	Otros	-	-			
8. La facilidad para llegar al hospital	Plasencia	7,35	2,21		0,06(1-117)	0,808
	Comarca	7,24	2,44			
	Otros	-	-			
9. El interés del personal por solucionar problemas	Plasencia	7,57	2,42		1,04(1-117)	0,311
	Comarca	7,03	2,71			
	Otros	-	-			
10. La puntualidad de las consultas médicas	Plasencia	6,10	2,70		0,86(1-117)	0,355
	Comarca	6,62	2,75			
	Otros	-	-			
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Plasencia	7,35	2,53		2,81(1-117)	0,097
	Comarca	6,44	2,74			
	Otros	-	-			
12. La disposición del personal para ayudar	Plasencia	8,16	2,33		3,84(1-117)	0,052
	Comarca	7,09	2,83			
	Otros	-	-			
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Plasencia	8,08	2,22		2,71(1-117)	0,103
	Comarca	7,24	2,67			
	Otros	-	-			
14. La amabilidad, cortesía del personal	Plasencia	7,87	2,62		0,29(1-117)	0,595
	Comarca	7,56	2,94			
	Otros	-	-			
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Plasencia	7,50	2,30		0,50(1-117)	0,481
	Comarca	7,12	2,80			
	Otros	-	-			
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Plasencia	7,94	2,57		1,95(1-117)	0,166
	Comarca	7,18	2,75			
	Otros	-	-			
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	Plasencia	7,28	2,64		0,68(1-117)	0,412
	Comarca	6,82	2,73			
	Otros	-	-			
18. La información que los médicos dan a los familiares	Plasencia	7,74	3,06		1,36(1-117)	0,247
	Comarca	7,03	2,94			
	Otros	-	-			

19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	<b>Plasencia</b>	8,33	2,13	4,38(1-116)	<b>0,039*</b>
	<b>Comarca</b>	7,21	2,79		
	<b>Otros</b>	-	-		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	<b>Plasencia</b>	8,04	2,03	0,363(1-117)	0,548
	<b>Comarca</b>	7,76	2,32		
	<b>Otros</b>	-	-		

**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, en la mayoría de los ítems los usuarios que viven en la ciudad tienen una mejor percepción que los que viven en los pueblos, llegando a haber diferencias estadísticamente significativas en el ítem 19.

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 1ª	8,18	2,26	0,60(5-111)	0,699
	Planta 2ª	7,12	1,96		
	Planta 3ª	7,27	2,20		
	Planta 4ª	7,86	2,16		
	Planta 5ª	7,26	2,08		
	Planta 6ª	7,08	2,34		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Planta 1ª	7,95	3,13	0,76(5-111)	0,579
	Planta 2ª	6,83	1,67		
	Planta 3ª	7,88	2,08		
	Planta 4ª	7,68	1,83		
	Planta 5ª	7,26	3,15		
	Planta 6ª	7,29	2,25		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Planta 1ª	7,72	2,36	0,84(5-111)	0,526
	Planta 2ª	6,35	2,37		
	Planta 3ª	7,50	2,07		
	Planta 4ª	7,14	2,57		
	Planta 5ª	6,90	3,15		
	Planta 6ª	7,08	2,09		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Planta 1ª	8,41	2,31	1,50(5-111)	0,194
	Planta 2ª	6,44	2,26		
	Planta 3ª	7,50	2,25		
	Planta 4ª	7,32	3,17		
	Planta 5ª	6,90	3,53		
	Planta 6ª	8,33	1,23		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Planta 1ª	7,73	2,36	3,79(5-111)	<b>0,003*</b>
	Planta 2ª	5,77	3,06		
	Planta 3ª	8,03	2,40		
	Planta 4ª	5,54	3,94		
	Planta 5ª	7,02	3,59		
	Planta 6ª	9,17	1,63		
6. La información que los médicos proporcionan	Planta 1ª	7,95	3,13	0,96(5-111)	0,447
	Planta 2ª	6,73	2,62		
	Planta 3ª	7,80	2,40		
	Planta 4ª	7,50	2,40		
	Planta 5ª	7,02	3,32		
	Planta 6ª	8,33	1,63		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Planta 1ª	6,36	3,42	1,38(5-111)	0,236
	Planta 2ª	6,44	2,26		
	Planta 3ª	6,81	2,67		
	Planta 4ª	6,96	2,00		
	Planta 5ª	5,95	3,11		
	Planta 6ª	8,33	2,22		
8. La facilidad para llegar al hospital	Planta 1ª	7,50	2,24	0,58(5-111)	0,715
	Planta 2ª	6,63	2,44		
	Planta 3ª	7,42	2,30		
	Planta 4ª	7,32	2,29		
	Planta 5ª	7,62	2,79		
	Planta 6ª	7,71	1,98		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Planta 1ª	7,50	2,74	1,1 (15-111)	0,356
	Planta 2ª	6,35	2,76		
	Planta 3ª	7,88	2,18		
	Planta 4ª	6,79	3,01		
	Planta 5ª	7,02	3,01		
	Planta 6ª	7,50	3,22		



	<b>Planta 1ª</b>	7,27	2,36		
	<b>Planta 2ª</b>	5,87	2,44		
10. La puntualidad de las consultas médicas	<b>Planta 3ª</b>	6,52	2,72	0,84(15-111)	0,522
	<b>Planta 4ª</b>	6,25	2,90		
	<b>Planta 5ª</b>	6,19	3,23		
	<b>Planta 6ª</b>	7,50	2,61		
	<b>Planta 1ª</b>	7,50	1,58		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	<b>Planta 2ª</b>	5,87	2,73	0,84(15-111)	0,522
	<b>Planta 3ª</b>	6,89	2,42		
	<b>Planta 4ª</b>	7,14	3,52		
	<b>Planta 5ª</b>	6,55	3,21		
	<b>Planta 6ª</b>	7,08	2,34		
	<b>Planta 1ª</b>	7,27	3,25		
12. La disposición del personal para ayudar	<b>Planta 2ª</b>	7,12	2,89	0,31(15-111)	0,909
	<b>Planta 3ª</b>	7,80	2,14		
	<b>Planta 4ª</b>	7,50	3,10		
	<b>Planta 5ª</b>	7,02	3,41		
	<b>Planta 6ª</b>	7,70	1,98		
	<b>Planta 1ª</b>	7,50	2,50		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	<b>Planta 2ª</b>	6,92	2,58	1,37(15-111)	0,242
	<b>Planta 3ª</b>	7,88	2,08		
	<b>Planta 4ª</b>	7,86	2,75		
	<b>Planta 5ª</b>	6,78	3,37		
	<b>Planta 6ª</b>	8,75	1,69		
	<b>Planta 1ª</b>	6,82	3,18		
14. La amabilidad, cortesía del personal	<b>Planta 2ª</b>	6,73	3,06	1,87(15-111)	0,106
	<b>Planta 3ª</b>	8,33	2,13		
	<b>Planta 4ª</b>	7,68	2,85		
	<b>Planta 5ª</b>	7,50	3,62		
	<b>Planta 6ª</b>	9,17	1,23		
	<b>Planta 1ª</b>	7,95	2,18		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	<b>Planta 2ª</b>	6,06	2,66	2,05(15-111)	0,077
	<b>Planta 3ª</b>	7,80	2,23		
	<b>Planta 4ª</b>	7,86	2,75		
	<b>Planta 5ª</b>	6,66	3,39		
	<b>Planta 6ª</b>	7,91	2,09		
	<b>Planta 1ª</b>	7,95	2,45		
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	<b>Planta 2ª</b>	6,73	3,14	0,69(15-111)	0,635
	<b>Planta 3ª</b>	7,95	2,21		
	<b>Planta 4ª</b>	7,32	2,68		
	<b>Planta 5ª</b>	7,26	3,53		
	<b>Planta 6ª</b>	7,50	1,51		
	<b>Planta 1ª</b>	7,05	3,50		
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	<b>Planta 2ª</b>	6,15	3,02	1,17 (5-111)	0,330
	<b>Planta 3ª</b>	7,58	2,12		
	<b>Planta 4ª</b>	7,50	2,94		
	<b>Planta 5ª</b>	6,31	3,02		
	<b>Planta 6ª</b>	7,29	1,98		
	<b>Planta 1ª</b>	7,50	2,96		
18. La información que los médicos dan a los familiares	<b>Planta 2ª</b>	6,25	3,02	1,03(15-111)	0,406
	<b>Planta 3ª</b>	7,50	2,86		
	<b>Planta 4ª</b>	7,68	2,29		
	<b>Planta 5ª</b>	7,06	3,86		
	<b>Planta 6ª</b>	8,33	2,22		

19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	<b>Planta 1<sup>a</sup></b>	6,14	3,42	1,12(5-110)	0,353
	<b>Planta 2<sup>a</sup></b>	7,12	2,42		
	<b>Planta 3<sup>a</sup></b>	8,11	2,26		
	<b>Planta 4<sup>a</sup></b>	7,68	2,85		
	<b>Planta 5<sup>a</sup></b>	7,75	3,23		
	<b>Planta 6<sup>a</sup></b>	7,92	2,09		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	<b>Planta 1<sup>a</sup></b>	7,88	2,70	0,38(5-111)	0,859
	<b>Planta 2<sup>a</sup></b>	7,69	1,83		
	<b>Planta 3<sup>a</sup></b>	7,98	2,03		
	<b>Planta 4<sup>a</sup></b>	7,62	2,04		
	<b>Planta 5<sup>a</sup></b>	7,62	3,19		
	<b>Planta 6<sup>a</sup></b>	8,61	1,72		

**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 que prácticamente no hay diferencias de calidad entre ellas, exceptuando el ítem 5, en el que los participantes tienen una peor percepción del estado de las habitaciones en la 2<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> plantas. Pero, por regla general, la calidad de la atención es percibida de manera similar por los usuarios ingresados independiente de la planta donde hayan sido hospitalizados.

ANOVA del factor servicio

V D	V I	M	DT	F (gl)	P
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	Neonatos Pediatría	8,00	2,74	0,70(6-98)	0,653
	Especialidades	7,50	2,31		
	Maternidad Tocogine.	6,75	1,83		
	Cirugía	7,50	2,09		
	Traumatología	7,29	2,25		
	Medicina Interna.	6,50	1,84		
	Otro servicio	7,38	2,16		
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	Neonatos Pediatría	7,50	4,30	1,82(6-98)	0,102
	Especialidades	7,50	1,89		
	Maternidad Tocogine.	6,50	1,50		
	Cirugía	8,23	2,02		
	Traumatología	7,29	1,98		
	Medicina Interna.	6,17	3,26		
	Otro servicio	7,74	2,08		
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	Neonatos Pediatría	8,00	2,74	1,44(6-98)	0,208
	Especialidades	6,56	1,86		
	Maternidad Tocogine.	6,63	2,19		
	Cirugía	7,92	1,90		
	Traumatología	7,29	2,25		
	Medicina Interna.	6,00	3,25		
	Otro servicio.	7,02	2,03		
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	Neonatos Pediatría	8,50	3,35	0,94(6-98)	0,468
	Especialidades	6,56	2,29		
	Maternidad Tocogine.	6,63	2,33		
	Cirugía	7,91	2,04		
	Traumatología	7,08	2,57		
	Medicina Interna.	6,67	3,62		
	Otro servicio	7,50	2,24		
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	Neonatos Pediatría	8,00	3,26	2,02(6-98)	0,070
	Especialidades	6,88	3,95		
	Maternidad Tocogine.	5,63	2,67		
	Cirugía	8,23	2,02		
	Traumatología	5,63	3,39		
	Medicina Interna.	6,67	4,00		
	Otro servicio	7,50	2,74		
6. La información que los médicos proporcionan	Neonatos Pediatría	7,00	4,11	1,51(6-98)	0,181
	Especialidades	8,44	2,65		
	Maternidad Tocogine.	6,38	2,50		
	Cirugía	8,13	2,00		
	Traumatología	7,50	2,38		
	Medicina Interna.	6,50	3,25		
	Otro servicio	7,74	2,08		
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	Neonatos Pediatría	5,50	3,26	0,54(6-98)	0,775
	Especialidades	6,56	2,97		
	Maternidad Tocogine.	6,38	2,22		
	Cirugía	7,19	2,37		
	Traumatología	6,46	1,98		
	Medicina Interna.	5,83	3,62		
	Otro servicio	6,66	2,89		

	Neonatos	8,00	2,09		
	Pediatría	7,19	2,48		
	Especialidades	6,75	2,00		
8. La facilidad para llegar al hospital	Maternidad Tocogine.	7,60	2,27	0,50(6-98)	0,809
	Cirugía	6,67	2,89		
	Traumatología	7,50	2,11		
	Medicina Interna.	7,26	2,36		
	Otro servicio	8,50	3,35		
	Neonatos	7,19	2,81		
	Pediatría	6,50	2,62		
9. El interés del personal por solucionar problemas	Maternidad Tocogine.	8,23	2,15	1,45(6-98)	0,202
	Cirugía	7,71	2,49		
	Traumatología	6,33	3,11		
	Medicina Interna.	7,14	2,28		
	Otro servicio	6,50	2,85		
	Neonatos	5,63	2,91		
	Pediatría	5,75	2,31		
10. La puntualidad de las consultas médicas	Maternidad Tocogine.	6,56	2,84	1,36(6-98)	0,238
	Cirugía	7,29	2,49		
	Traumatología	5,00	3,41		
	Medicina Interna.	7,02	2,32		
	Otro servicio	7,50	1,77		
	Neonatos	7,19	2,09		
	Pediatría	5,38	2,96		
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	Maternidad Tocogine.	7,08	2,41	1,27(6-98)	0,279
	Cirugía	7,08	3,34		
	Traumatología	6,00	3,25		
	Medicina Interna.	7,14	2,41		
	Otro servicio	7,00	4,47		
	Neonatos	7,81	2,47		
	Pediatría	6,75	2,94		
12. La disposición del personal para ayudar	Maternidad Tocogine.	7,92	2,04	1,09(6-98)	0,375
	Cirugía	7,92	2,79		
	Traumatología	6,00	3,38		
	Medicina Interna.	7,50	2,24		
	Otro servicio	8,50	2,24		
	Neonatos	7,19	2,09		
	Pediatría	7,00	2,76		
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	Maternidad Tocogine.	7,92	2,04	0,87(6-98)	0,520
	Cirugía	8,13	2,41		
	Traumatología	6,50	3,51		
	Medicina Interna.	7,38	2,43		
	Otro servicio	6,50	4,18		
	Neonatos	7,50	2,67		
	Pediatría	6,75	3,25		
14. La amabilidad, cortesía del personal	Maternidad Tocogine.	8,44	2,19	0,93 (6-98)	0,481
	Cirugía	7,71	2,49		
	Traumatología	7,00	3,92		
	Medicina Interna.	7,98	2,18		
	Otro servicio	8,50	2,24		
	Neonatos	7,19	2,09		
	Pediatría	5,75	2,70		
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	Maternidad Tocogine.	8,02	2,33	2,69(6-98)	<b>0,018*</b>
	Cirugía	8,33	2,22		
	Traumatología	6,00	3,51		
	Medicina Interna.	7,26	2,08		
	Otro servicio				

16. El trato personalizado que se da a los pacientes	Neonatos	9,00	2,24	1,39(6-98)	0,228
	Pediatría	7,81	3,12		
	Especialidades	6,63	3,17		
	Maternidad Tocogine.	7,92	2,17		
	Cirugía	7,29	2,71		
	Traumatología	6,00	3,51		
17. Compresión por el personal de las necesidades del paciente	Medicina Interna.	7,62	2,16	2,17(6-98)	0,052
	Otro servicio	9,00	2,24		
	Neonatos	6,88	2,91		
	Pediatría	6,00	3,08		
	Especialidades	7,81	2,13		
	Maternidad Tocogine.	7,50	2,38		
18. La información que los médicos dan a los familiares	Cirugía	5,50	2,71	1,20(6-98)	0,313
	Traumatología	6,79	2,87		
	Medicina Interna.	7,00	4,47		
	Otro servicio	6,88	3,47		
	Neonatos	6,00	2,86		
	Pediatría	8,02	2,66		
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	Especialidades	7,91	2,09	1,12(6-97)	0,354
	Maternidad Tocogine.	6,66	3,49		
	Cirugía	7,64	2,49		
	Traumatología	6,50	4,18		
	Medicina Interna.	8,44	2,29		
	Otro servicio	6,88	2,42		
20. Nivel de satisfacción global por cuidados sanitarios	Neonatos	8,23	2,27	0,90(6-97)	0,502
	Pediatría	8,13	2,17		
	Especialidades	6,83	3,34		
	Maternidad Tocogine.	7,13	2,60		
	Cirugía	8,00	2,98		
	Traumatología	7,92	1,73		
	Medicina Interna.	7,83	1,96		
	Otro servicio	7,78	2,12		
	Neonatos	7,50	2,07		
	Pediatría	6,67	3,33		
	Especialidades	8,41	2,01		

**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 que no hay diferencia de calidad percibida entre los pacientes atendidos en dichos servicios, excepto con el ítem 15 que demuestra una peor percepción por parte de los pacientes de maternidad y medicina interna. Por consiguiente, 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 .....	80 .....	100,00 %
▪ FELICITACIONES .....	25 .....	31,25 %
▪ SUGERENCIAS DE MEJORA .....	52 .....	65,00 %
▪ DESESTIMADAS .....	3 .....	3,75 %

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 .....	17 .....	32,7 %
○ Organización.....	14 .....	26,9 %
○ Instalaciones .....	11 .....	21,2 %
○ Información.....	3 .....	5,8 %
○ Espera.....	3 .....	5,8 %
○ Comidas .....	2 .....	3,9 %
○ Organización de visitas .....	1 .....	1,9 %
○ Otros.....	1 .....	1,9 %

Es preciso prestar mayor atención a la organización del centro y a las instalaciones y mejorar ciertos aspectos relacionados con la amabilidad y el trato.

## VI.- ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN

En primer lugar, hemos de conocer cuales 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 <u>indicador de priorización</u> *	puntuación media	Indicador de mejora
14. La amabilidad, cortesía del personal	1	<b>66,60</b>	7,68	8,67
12. La disposición del personal para ayudar	2	<b>66,30</b>	7,40	8,96
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	3	<b>65,00</b>	7,44	8,74
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	4	<b>63,50</b>	7,54	8,42
17. Comprensión por el personal de las necesidades del paciente	5	<b>62,80</b>	6,97	9,01
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	6	<b>62,40</b>	7,56	8,25
9. El interés del personal por solucionar problemas	7	<b>58,80</b>	7,28	8,08
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	8	<b>52,30</b>	7,34	7,13
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	9	<b>49,70</b>	7,24	6,86
6. La información que los médicos proporcionan	10	<b>46,10</b>	7,44	6,20
18. La información que los médicos dan a los familiares	11	<b>44,60</b>	7,31	6,10
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	12	<b>44,00</b>	7,44	5,91
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	13	<b>43,30</b>	6,77	6,40
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	14	<b>38,80</b>	7,09	5,47
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	15	<b>37,50</b>	7,07	5,30
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	16	<b>37,50</b>	6,73	5,57
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	17	<b>31,50</b>	7,32	4,30
10. La puntualidad de las consultas médicas	18	<b>28,60</b>	6,56	4,36
8. La facilidad para llegar al hospital	19	<b>20,80</b>	7,26	2,87

\* : 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: La amabilidad y cortesía del personal --  $r = 66,6$  -- (14), La disposición del personal para ayudar --  $r = 66,3$  -- (12), El trato personalizado que se da a los pacientes --  $r = 65$  -- (16), La confianza, seguridad, que transmite el personal --  $r = 63,5$  -- (13), Comprensión por el personal de las necesidades del paciente --  $r = 62,8$  -- (17), El interés del personal de enfermería por los pacientes --  $r = 62,4$  -- (19).



## Tabla PROPUESTA DE ACTUACIÓN

	<u>orden de actuación</u>	correlación con la satisfacción global o <u>indicador de priorización</u>	puntuación media	<u>indicador de mejora y porcentaje de importancia para la actuación</u>	
<b>20. Satisfacción global o respuesta estándar</b>	<b>Referencia</b>	<b>99,99</b>	<b>* 7,85</b>	<b>12,74</b>	<b>100%</b>
17. Compresión por el personal de las necesidades del paciente	1	62,8	7,0	<b>8,97</b>	70,4
12. La disposición del personal para ayudar	2	66,3	7,4	<b>8,96</b>	70,3
16. El trato personalizado que se da a los pacientes	3	65,0	7,4	<b>8,78</b>	68,9
14. La amabilidad, cortesía del personal	4	66,6	7,7	<b>8,65</b>	67,9
13. La confianza, seguridad, que transmite el personal	5	63,5	7,5	<b>8,47</b>	66,5
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes	6	62,4	7,6	<b>8,21</b>	64,4
9. El interés del personal por solucionar problemas	7	58,8	7,3	<b>8,05</b>	63,2
4. El interés del personal por cumplir lo que promete	8	52,3	7,3	<b>7,16</b>	56,2
15. La preparación del personal para realizar su trabajo	9	49,7	7,2	<b>6,90</b>	54,2
11. La rapidez con que se consigue lo que se necesita	10	43,3	6,8	<b>6,38</b>	50,8
6. La información que los médicos proporcionan	11	46,1	7,4	<b>6,23</b>	48,9
18. La información que los médicos dan a los familiares	12	44,6	7,3	<b>6,11</b>	48
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	13	44,0	7,4	<b>5,95</b>	46,7
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico	14	37,5	6,7	<b>5,60</b>	44,0
3. Las indicaciones (señalizaciones) para saber donde ir	15	38,8	7,1	<b>5,46</b>	42,9
5. El estado de las habitaciones, apariencia, comodidad	16	37,5	7,1	<b>5,28</b>	41,4
10. La puntualidad de las consultas médicas	17	28,6	6,6	<b>4,33</b>	34,0
1. La tecnología de los equipos médicos de diagnóstico	18	31,5	7,3	<b>4,32</b>	33,9
8. La facilidad para llegar al hospital	19	20,8	7,3	<b>2,85</b>	22,4

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 12,74 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 aquellas 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), La disposición del personal para ayudar (12), El trato personalizado que se da a los pacientes (16), La amabilidad, cortesía del personal (14), La confianza, seguridad, que transmite el personal (13), El interés del personal de enfermería por los pacientes (19), El interés del personal por solucionar problemas (9), 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; estas 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” [ $Mb > (Mm+M) \times 3$ ]; 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 7,5 +/- 0,3, dentro del análisis de priorización.

1.- Con respecto al análisis descriptivo del nivel de satisfacción, las **áreas de excelencia** están generalizadas en casi todos los ítems; esto es, 16 de los 20 ítems tienen una frecuencia de presentación excelente. Destacan, además, el Índice de Satisfacción Global y el Índice de Recomendación del Centro.

2.- De acuerdo al análisis de sugerencias, las **áreas de excelencia** se extraen de las felicitaciones y se relacionan con el *trato* y con la *atención general*. El 31% 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** están generalizadas, excepto en la *puntualidad de las consultas médicas*, la *rapidez con lo que se consigue lo que se necesita*, la *comprensión por el personal de las necesidades del paciente*, el *acceso al hospital*, y el *estado de las habitaciones*, donde las puntuaciones son ligeramente inferiores.

## 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, “Muy bien” debe ser inferior en 2/3 a la suma de puntuaciones “Muy mal” y “mal” [  $Mb < (Mm+M) \times 3$  ] y se centran en: ***El estado de las habitaciones, La puntualidad de las consultas médicas, La rapidez con que se consigue lo que se necesita, El tiempo de espera para ser atendido por un médico***; y en aquellos casos en los que las respuestas negativas superan el 12%: ***haber estado ingresado menos de lo necesario, no conocer el nombre del médico o de la enfermera y no haber recibido suficiente información sobre lo que le pasaba.***

2.- Con respecto al análisis inferencial de la satisfacción en función del perfil del paciente, las **áreas de mejora** son fáciles de discernir. Esto es: el *sexo femenino tiene una actitud más crítica con respecto a todos los aspectos de la calidad asistencial*; la *edad más joven valora peor la amabilidad y cortesía*; con respecto a la *actividad los jubilados tienen una mejor percepción de la atención*; de acuerdo al *lugar de residencia los que viven en la ciudad perciben una mejor atención*; y, *la planta o el servicio de ingreso, muestran una percepción de la calidad asistencial similar* por parte de los pacientes; lo cual indica homogeneidad en la atención de hospitalización.

Aunque haya participantes que manifiesten un mayor nivel de expectativas y, por consiguiente, de exigencias en materia de calidad asistencial, expresadas por una significativa peor percepción; esta circunstancia 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 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, disposición, trato, amabilidad, confianza, interés
- Tiempo de espera para ser atendido por un médico y la información proporcionada

**ASÍ PUES, EN RESUMEN,**

*1º.- es preciso mantener la modificación la cultura de la organización iniciada en años anteriores, favoreciendo los aspectos organizativos,*

*2º.- siguiendo mejorando los aspectos relacionales de los trabajadores, en general, con los pacientes lo cual evidencia el alto grado de humanización asistencial y*

*3º.- seguir favoreciendo el tiempo de respuesta de la atención médica y*

*4º.- la correspondiente información que se proporciona.*

## IX.- CONCLUSIONES

- ***El Índice de Satisfacción Global es del 92%***
- ***La media de satisfacción es superior al 6,5 sobre 10, superando en la mayoría de los casos el 7 sobre 10***
- ***El índice de Recomendación del Centro es del 81%***
- ***El desconocimiento del nombre del médico es del 26%***
- ***El desconocimiento del nombre de la enfermera es del 60%***
- ***El 84% reconoce haber recibido suficiente información sobre su proceso***
- ***El buen nivel de las relaciones de los trabajadores con los pacientes revela un alto grado de humanización asistencial***

## IX.- FELICITACIÓN A LAS ÁREAS ASISTENCIALES IMPLICADAS

*Transmitimos a las Unidades de Hospitalización*

- Personal de enfermería
- Facultativos
- Personal subalterno y resto de trabajadores que trabajan en las plantas de hospitalización

***nuestra más justificada felicitación***

- por el alto nivel de calidad asistencial demostrado en su quehacer cotidiano
- por acrecentar la humanización de la asistencia demostrada en la elevada calidad del trato a los pacientes
- por contribuir a la buena imagen del hospital ante la sociedad

La Unidad de Calidad trabaja desde 2010 en el Desarrollo de un Programa específico de Fomento y Reconocimiento del Desempeño (Actividad) Laboral (PRAL), recogiendo la visión que expone la Unidad de Calidad en la web "...Y todo ello en un marco de optimización de la calidad laboral de los trabajadores del área, desde la perspectiva de la colaboración, la promoción y el bienestar, tanto individual como colectivo." (<http://www.areasaludplasencia.es/wasp/1/p161.php>). Para ello, tiene en cuenta la necesidad de una política de reconocimiento y promoción del desempeño laboral, que encuentra una excelente fuente de información en las encuestas de satisfacción; promoviendo, tanto una felicitación directa en los resultados de la encuesta, como una felicitación posterior al análisis de dicha encuesta.



Plasencia, Octubre de 2013  
Unidad de Calidad del Área 7