

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS
DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE
EXTREMADURA (SSPE)**

AÑO 2018



JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

**©JUNTA DE EXTREMADURA
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SISTEMA
SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA**

Edita:

Consejería de Sanidad y Políticas Sociales
Dirección General de Planificación, Formación y Calidad Sanitarias y Sociosanitarias
Servicio de Autorización, Acreditación, Evaluación y Calidad

Coordinadores:

Luis Tobajas Belvís
M^a Yolanda Anes del Amo

Autores:

Luis Tobajas Belvís
M^a Yolanda Anes del Amo
M^o José Sánchez Pablos
M^o Carmen Castelao Caldera
Ana M^o Calle Gómez

Colaboradores:

Francisco Javier Felix Redondo

Enlace a documento completo en: <https://saludextremadura.ses.es>

PRESENTACIÓN.

La satisfacción es una de las dimensiones de la calidad, por lo que conocer el grado de satisfacción de los pacientes es un indicador de resultado de la calidad de los servicios sanitarios y de la atención que reciben los pacientes, convirtiéndose en un medio de valoración general de la asistencia sanitaria.

Desde la Dirección General de Planificación, Formación y Calidad Sanitarias y Sociosanitarias de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, hemos trabajado durante meses en la elaboración de los “Estudios de Satisfacción de Pacientes del Sistema Sanitario Público de Extremadura”. El histórico de los Estudios de Satisfacción en la Comunidad Autónoma se remonta al año 2003.

Los sistemas sanitarios precisan, para su correcto funcionamiento, de la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad: intrínseca (en el diseño, la ejecución y la evaluación de procesos) y percibida (dirigidos a la evaluación y la satisfacción de las expectativas de los usuarios y usuarias).

La satisfacción percibida por los pacientes está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables socio-demográficas (edad, sexo, nivel cultural y educativo,...), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera.

Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente. Así, se define la satisfacción de los pacientes como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido. Por lo tanto, la salud percibida, recoge la preocupación de los ciudadanos y las ciudadanas por su salud.

Como responsable de su elaboración, agradezco la magnífica y generosa participación de todos los profesionales tanto de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, del Servicio Extremeño de Salud, como de las Gerencias de las distintivas Áreas de Salud que lo han hecho posible. Todos y cada uno de los profesionales que han trabajado en su gestación y preparación, han trabajado de forma límpida, transparente, sensata, responsable, rigurosa, participativa, colaborativa y consensuada.

Luis Tobajas Belvis

Director General de Planificación,

Formación y Calidad Sanitarias y Sociosanitarias

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. METODOLOGÍA.....	5
3. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN EL CONJUNTO DE EXTREMADURA	7
3.1 DATOS GENERALES	7
3.2 INGRESO.....	11
3.3 HABITACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN	14
3.4: PROFESIONALES SANITARIOS	19
3.5 RÉGIMEN DE VISITAS	25
3. 6 ASPECTOS GENERALES.....	27
3. 7 SATISFACCIÓN GENERAL.....	30
4. CONCLUSIONES.....	31
5. COMPARATIVA POR HOSPITALES	32
5.1 INGRESO.....	32
5.2 HABITACIÓN Y SERVICIO DE RESTAURACIÓN	34
5.3 PROFESIONALES SANITARIOS	36
5.4 REGIMEN DE VISITAS	39
5.5. ASPECTOS GENERALES.....	39
5.6 SATISFACCIÓN GENERAL.....	42
6. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS.....	44
7. ANEXO.....	50

1. INTRODUCCIÓN:

En toda gestión sanitaria se debe conocer qué logros se están consiguiendo en relación a la satisfacción de los usuarios, y en este caso de los pacientes. Dentro de los métodos directos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de nuestro Sistema Sanitario, y el más usual, es la realización de encuestas de satisfacción.

El objeto de conocer la satisfacción de los usuarios, no es otro que el de la mejora continua de la calidad en la atención sanitaria prestada, teniendo muy en cuenta la opinión de todas aquellas personas que utilizan nuestros servicios sanitarios.

Tanto en el Plan de Salud de Extremadura 2013-2020, como en el Plan Estratégico de Calidad del SSPE 2015-2021, y en nuestro Modelo de Calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios, se contempla la necesidad de realización de encuestas para conocer la satisfacción de los pacientes y usuarios. La evaluación de dichas encuestas nos va a permitir detectar aquellos aspectos deficitarios que tendremos que mejorar, y aquellos puntos fuertes que habrá que seguir potenciando en la consecución de la mejora en la atención recibida, teniendo muy presente el papel activo del paciente en la toma de decisiones respecto a su salud.

Por todo ello, desde el Servicio de Autorización, Acreditación, Evaluación y Calidad de la Dirección General de Planificación, Formación y Calidad Sanitarias y Sociosanitarias se ha decidido, en el año 2018, la realización de encuestas en dos ámbitos, como son el de Atención Primaria y el de Hospitalización.

Dichas encuestas se realizaron mediante un cuestionario que consta de 50 preguntas, divididas en 7 bloques, que hacen referencia a: 1) datos personales; 2) ingreso hospitalario, 3) habitación y servicio de restauración; 4) profesionales sanitarios; 5) régimen de visitas; 6) aspectos generales del hospital y 7) satisfacción general. Se añade una pregunta de respuesta libre para poder expresar sugerencias y comentarios.

2. METODOLOGÍA:

La metodología que se ha utilizado para la realización de estas encuestas, se ha desarrollado en una serie de fases que se exponen a continuación:

1º) Diseño de la encuesta: Para esta fase, se creó un grupo de trabajo que diseñó los ítems fijados para evaluar los objetivos. Se procedió a la redacción de los mismos, consensuando hasta considerarlos definitivos, teniendo en cuenta que las preguntas fueran vinculantes, de fácil lectura y respuesta, y concisas. La determinación de preguntas a incluir ha sido otro aspecto importante a tener en cuenta, porque estudios realizados recientes, demuestran que un número amplio de preguntas no ofrecen un resultado

amplio de respuestas. Se realizó el test de Cronbah para evaluar la fiabilidad de la escala de medida elegida.

2º) Validación: El proceso de validación se realizó en tres fases. En primer lugar se realizó una validez de contenido por parte de un grupo de expertos que valoró si las preguntas estaban redactadas de forma lo suficientemente clara y concisa, si alguna de ellas daba lugar a confusión y si era fácil de cumplimentar. Posteriormente se realizó la validez de criterio estudiando las correlaciones de cada uno de los ítems con factores internos y externos a la encuesta. Por último se realizó la validez de constructo mediante un análisis factorial, de esta forma averiguamos que la encuesta realmente mide el objeto del estudio. Una vez disponibles los modelos de encuestas validados, se puso en marcha la realización del estudio piloto para poder conocer la tasa de respuesta de los usuarios, y el funcionamiento de la metodología elegida.

3º) Estudio piloto: Se realiza el estudio piloto en el Hospital de Mérida, perteneciente al Área de salud de Mérida, siendo enviadas un total de 30 encuestas distribuidas proporcionalmente entre todos los servicios con hospitalización. Se llevó a cabo entre los días 26 de junio y 2 de julio de 2018. La tasa de respuesta del estudio piloto en el hospital de Mérida fue del 100%.

4º) Muestreo: La selección de un diseño de muestreo adecuado para poder seleccionar una muestra representativa, es el paso más importante de este proceso, ya que de ello depende la fiabilidad del estudio. El proceso de muestreo que se ha seguido en este caso ha sido de tipo estratificado, considerando como estratos a las 8 áreas de salud. En total se han enviado 1532 encuestas, el error muestral ha sido del 2.5%. Estas encuestas fueron repartidas proporcionalmente entre las 8 áreas de salud, y dentro de cada área en función del número de camas de cada hospital.

5º) Distribución de encuestas: El envío fue realizado en dos fases. El primer envío se realizó con fecha 31 de octubre de 2018, y el segundo con fecha 5 de diciembre del mismo año. Como respuesta, se recibieron 445 encuestas de las cuales son válidas 413. Esto supone una tasa de respuesta del 30%. Las encuestas fueron entregadas y distribuidas por los diferentes servicios de hospitalización, según las indicaciones recibidas y de forma proporcional. La entrega de la encuesta a los pacientes se realizó de forma aleatoria, adjunta al informe de alta hospitalaria del paciente, y acompañada de una carta informativa firmada por el Director General de Planificación, Formación y Calidad Sanitarias y Sociosanitarias, así como de un sobre prefranqueado para el envío de la misma una vez cumplimentada por el usuario.

6º) Recogida de información y análisis de los resultados de las encuestas: Las encuestas fueron enviadas a la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales por los usuarios participantes, dentro de los sobres prefranqueados entregados para ello, y recogidas durante un periodo de tiempo estimado y consensuado suficiente, para reunir el mayor porcentaje de respuestas posible.

Para una mayor rapidez en la lectura de las encuestas, se utilizó un software de lectura automatizada de datos.

Para el análisis de los datos y resultados, se ha utilizado uno de los softwares estadísticos existentes en el mercado, gracias al que se ha podido valorar la atención prestada en el ámbito de la Atención Primaria, destacando sus puntos fuertes y débiles, y posibilitando la inclusión de mejoras que aumenten la calidad en la atención que se preste a nuestros pacientes.

La realización de este informe final, con los estudios realizados, nos permite detallar aquellos resultados más importantes, estableciendo comparaciones entre unos centros y otros, ilustrándolo con tablas y gráficos para una mayor comprensión, y resaltando aspectos de interés con el objetivo de mejorar la atención prestada por el Sistema Sanitario Público Extremeño.

3. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN EL CONJUNTO DE EXTREMADURA

3.1. DATOS GENERALES:

De las 413 encuestas válidas contabilizadas, el 30% corresponden al Hospital de Mérida, siendo éste el que ha obtenido una mayor tasa de respuesta. Del Hospital Siberia Serena y del Hospital Campo Arañuelo solamente se ha recibido una encuesta válida de cada uno de ellos.

En la tabla 1 y el gráfico 1, se muestran resumidos los resultados obtenidos relativos al **hospital** en el que estuvieron ingresados los pacientes. En la tabla 2, se muestran los diferentes **servicios hospitalarios** en los que estuvieron ingresados los pacientes encuestados.

Tabla 1: Pacientes ingresados por hospital.

Hospital	Frecuencia	Porcentaje
Campo-Arañuelo	1	0,2
Ciudad de Coria	17	4,1
Don Benito-Villanueva	28	6,8
Universitario de Badajoz	53	12,8
Llerena	52	12,6
Matemo-Infantil	28	6,8
Mérida	124	30,0
Nuestra Señora de la Montaña	6	1,5
Perpetuo Socorro	26	6,3
San Pedro de Alcántara	19	4,6
Siberia-Serena	1	0,2
Tierra de Barros	8	1,9
Virgen del Puerto	27	6,5
Zafra	23	5,6
TOTAL	413	100,0

Gráfico 1: Porcentaje de pacientes ingresados por hospital.

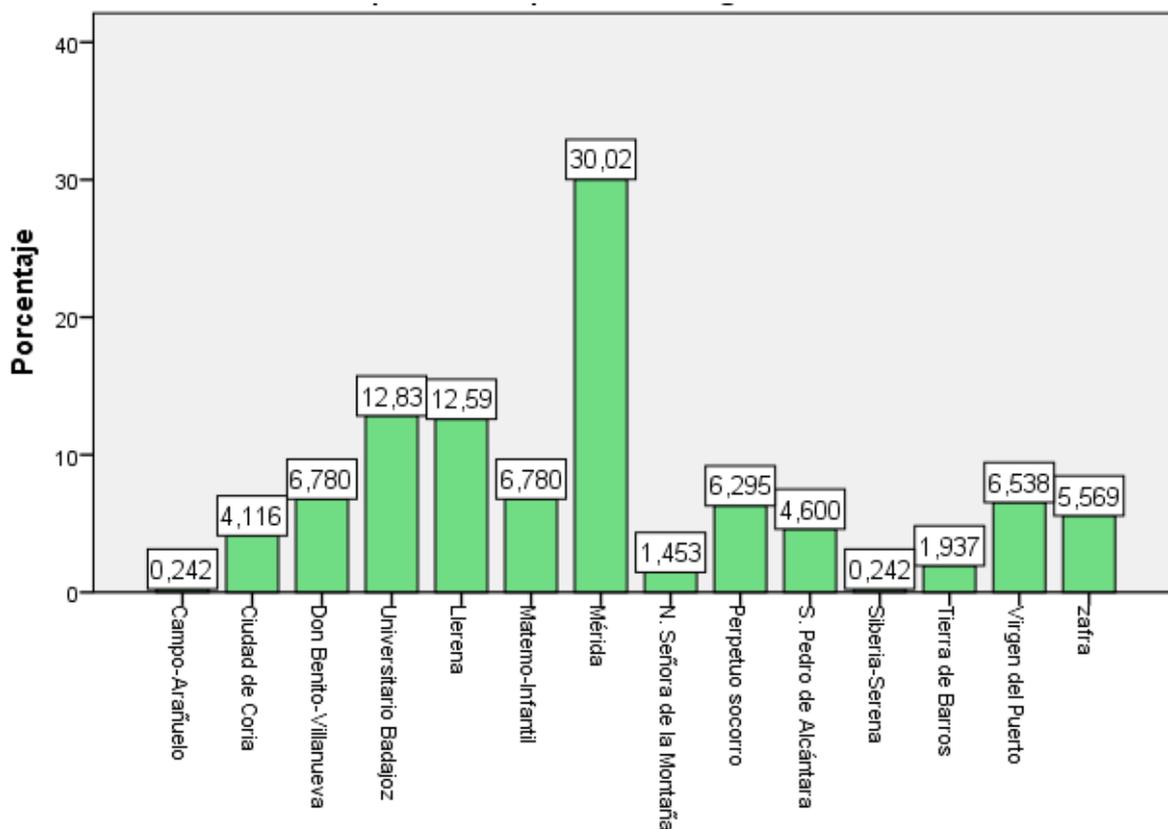


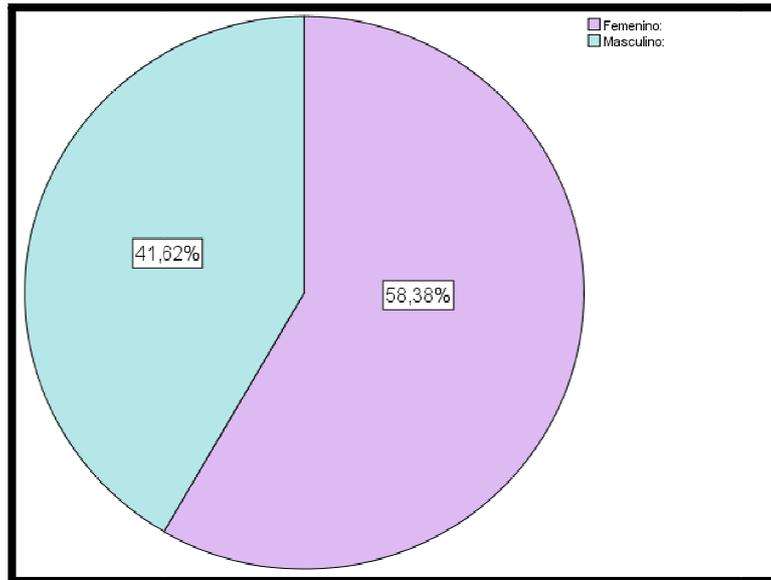
Tabla 2: Servicios en los que estuvieron ingresados los pacientes.

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRAUMATOLOGIA	34	8,2	NEUMOLOGÍA	15	3,6
CARDIOLOGIA	18	4,4	NEUROCIURGÍA	4	1
CIRUGÍA GENERAL	45	10,9	NEUROLOGÍA	4	1
DIGESTIVO	12	2,9	OBSTETRICIA	16	2,1
ESPECIALIZADES	2	0,5	OFTALMOLOGÍA	2	0,4
GERIATRÍA	5	1,2	ONCOLOGÍA	4	0,9
GINECOLOGÍA	14	3,4	OTORRINOLARINGOLOGO	9	2,2
MEDICINA INTERNA	77	18,6	PARITORIO	1	0,2
HEMATOLOGIA	2	0,5	PATOLOGÍA	1	0,2
MATERNIDAD	33	8	PEDIATRIA	7	1,7
NEFROLOGÍA	6	1,5	PSIQUIATRÍA	1	1,9
MAXILOFACIAL	1	0,2	UCI	1	4,4
UROLOGÍA	18	4,4	NO CONTESTA	78	18,5
NEONATOS	3	0,7			

Del total de las personas que respondieron las encuestas, podemos comprobar que el 50% de ellas fueron pacientes; el 37,8% fue un familiar del paciente; un 6.8% fueron el padre/madre o tutor; y el porcentaje restante ha manifestado ser otro diferente a los anteriormente mencionados.

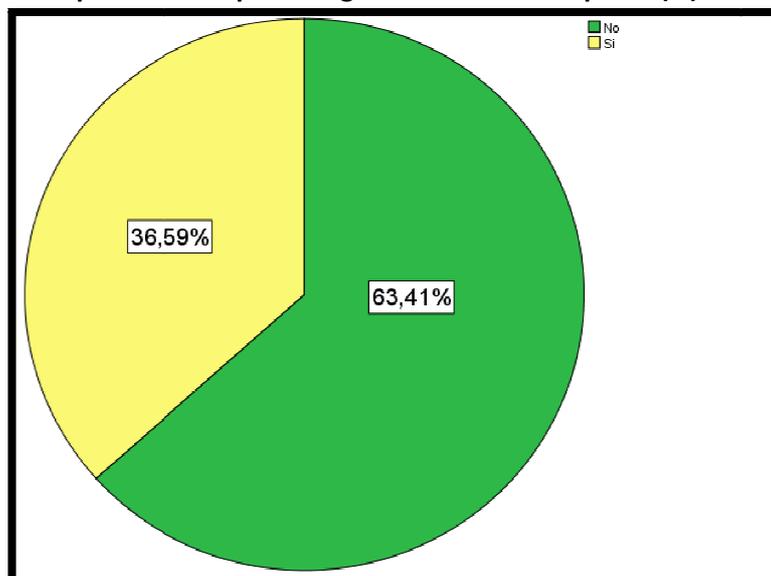
El 95% de los encuestados tienen **nacionalidad española**. En cuanto a la distribución por **sexo** es la siguiente: el 58% de la población encuestada corresponde al sexo femenino, y el 42% al masculino. (Gráfico 2)

Gráfico 2: Distribución por sexo (%).



El 36.5% de los encuestados señaló que era la **primera vez que estuvieron ingresados** en el hospital (Gráfico 3), y una vez calculada la media de días de ingreso hospitalario de los pacientes, fue de 8 días.

Gráfico 3: Respuestas afirmativas y negativas a la pregunta: ¿Es la primera vez que ha ingresado en este hospital? (%)



El **estado civil** de más de la mitad de los encuestados, se corresponde con estar casado (Gráfico 4). Respecto a **nivel de estudios** señalado por los encuestados, cabe decir que, el 31,5% de ellos tiene estudios primarios; el 25,9% tiene estudios secundarios; el 24,2% estudios superiores, y el 14,8% refiere no tiene estudios (Gráfico 5).

Gráfico 4: Estado civil de los encuestados (%).

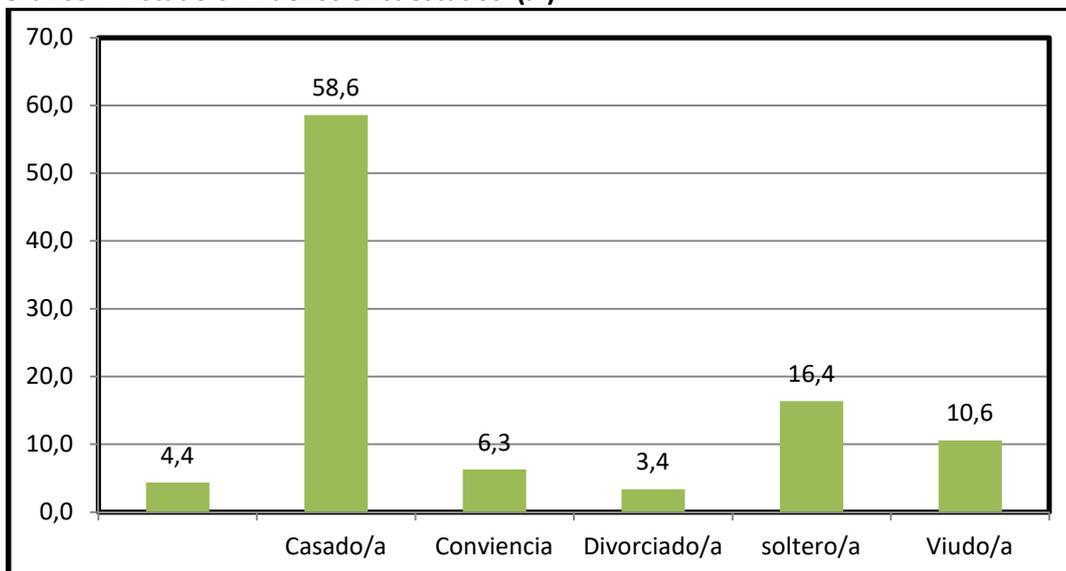
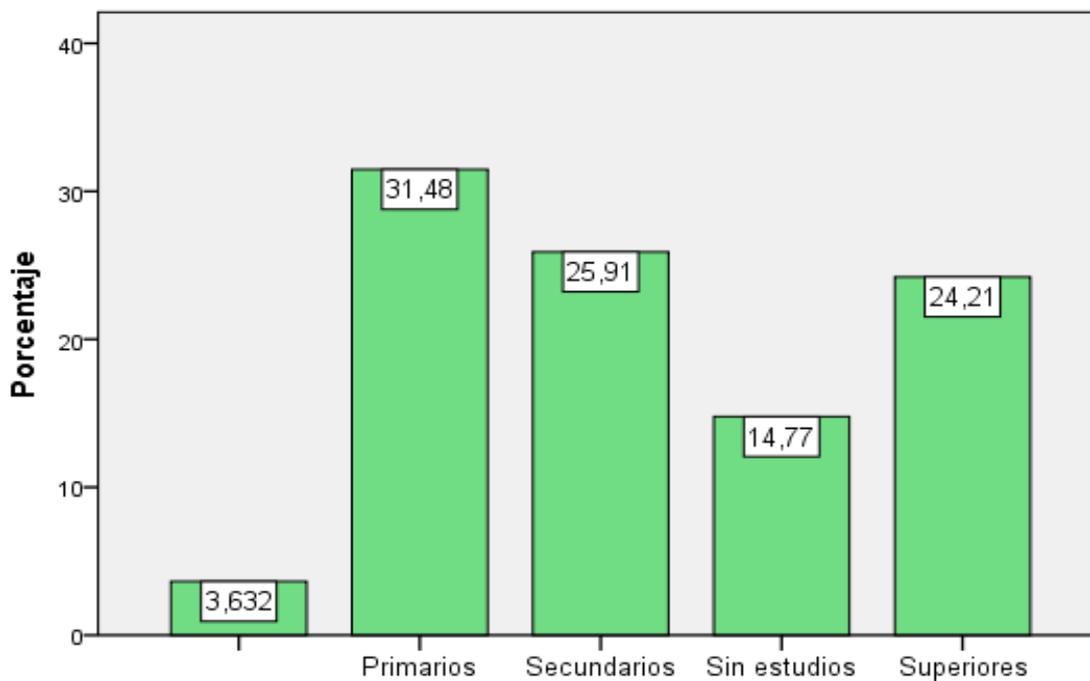
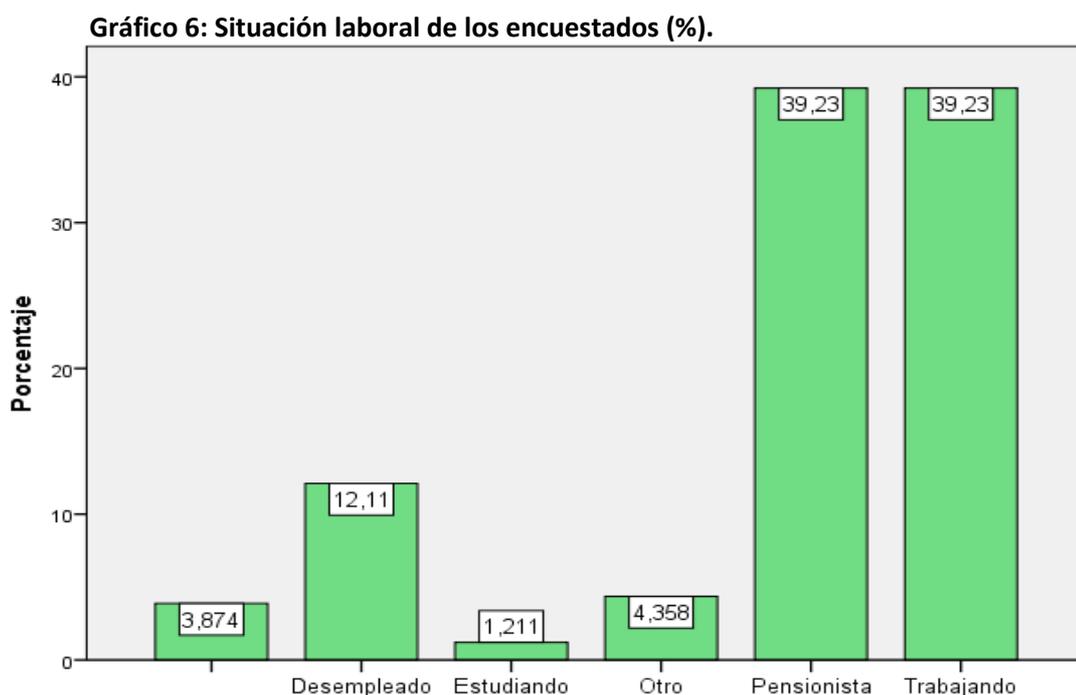


Gráfico 5: Nivel de estudios de los encuestados (%).



La **situación laboral** de los encuestados queda resumida en el gráfico 6. Expresado en porcentajes, podemos comprobar que el 39,2% de ellos manifiesta que se encuentra trabajando; el mismo porcentaje se corresponde con ser pensionistas; y el 12% de los mismos se encuentra en situación de desempleo.



3.2. INGRESO:

En este bloque se intentan valorar aspectos importantes relacionados con el ingreso hospitalario de los pacientes, tales como: la **información** proporcionada a los pacientes relacionada con las **instalaciones y servicios del hospital**, sus **derechos y deberes**; la **amabilidad del personal** que les atendió hasta su ingreso en la planta del hospital, y la **rapidez para realizar su ingreso** desde el Servicio de Urgencias.

En los gráficos 7, 8, 9 y 10, se muestran los resultados obtenidos en relación con estos aspectos

Gráfico 7: Satisfacción en relación a la información sobre instalaciones y servicios del hospital (%).

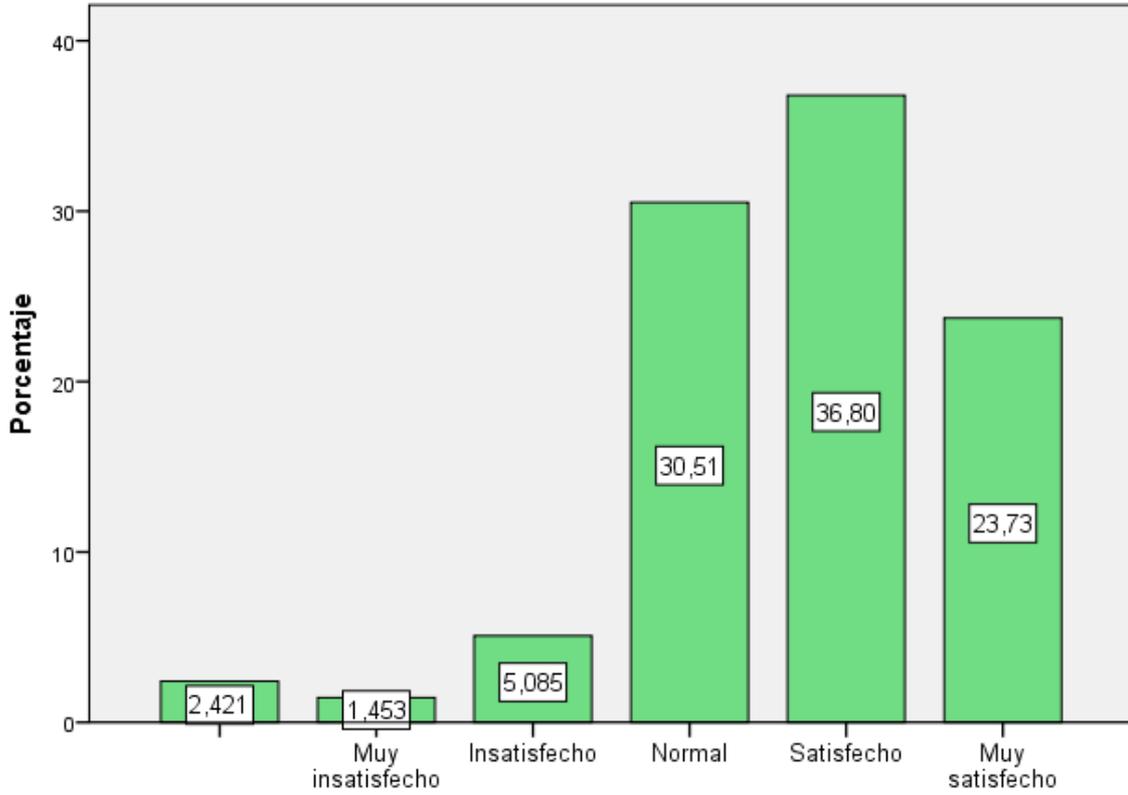


Gráfico 8: Satisfacción en relación a la información sobre derechos y deberes de los pacientes (%).

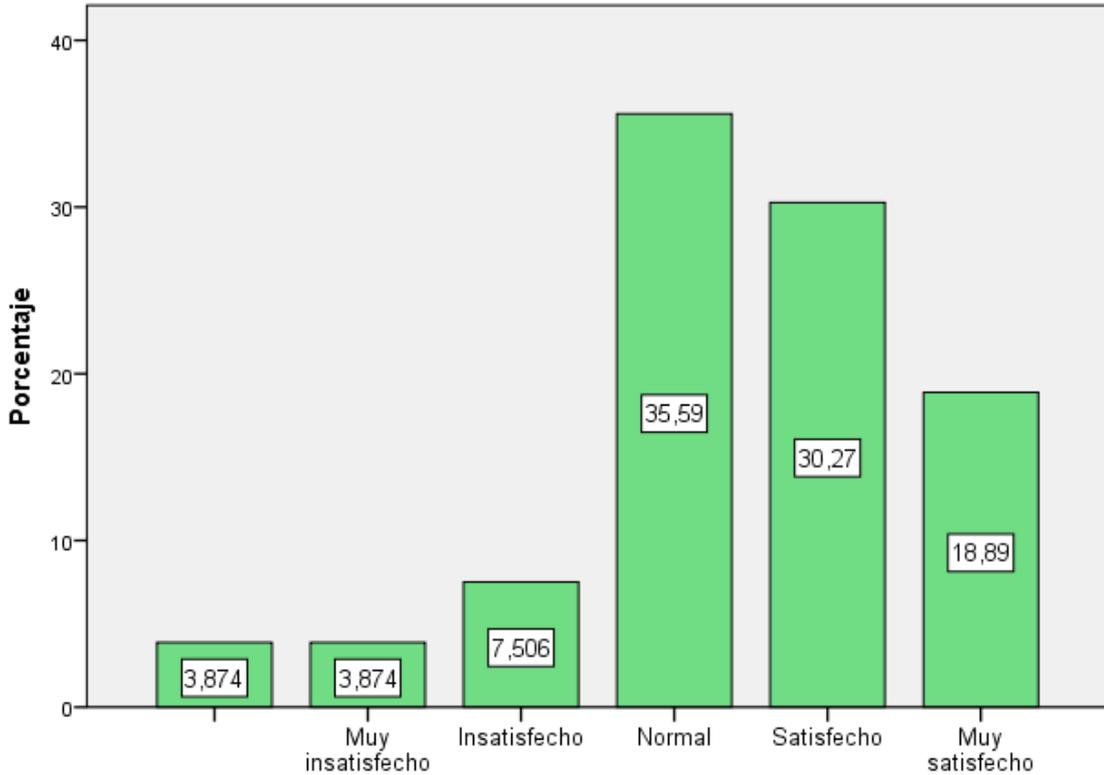


Gráfico 9: Satisfacción sobre la rapidez del ingreso desde S. de Urgencias (%).

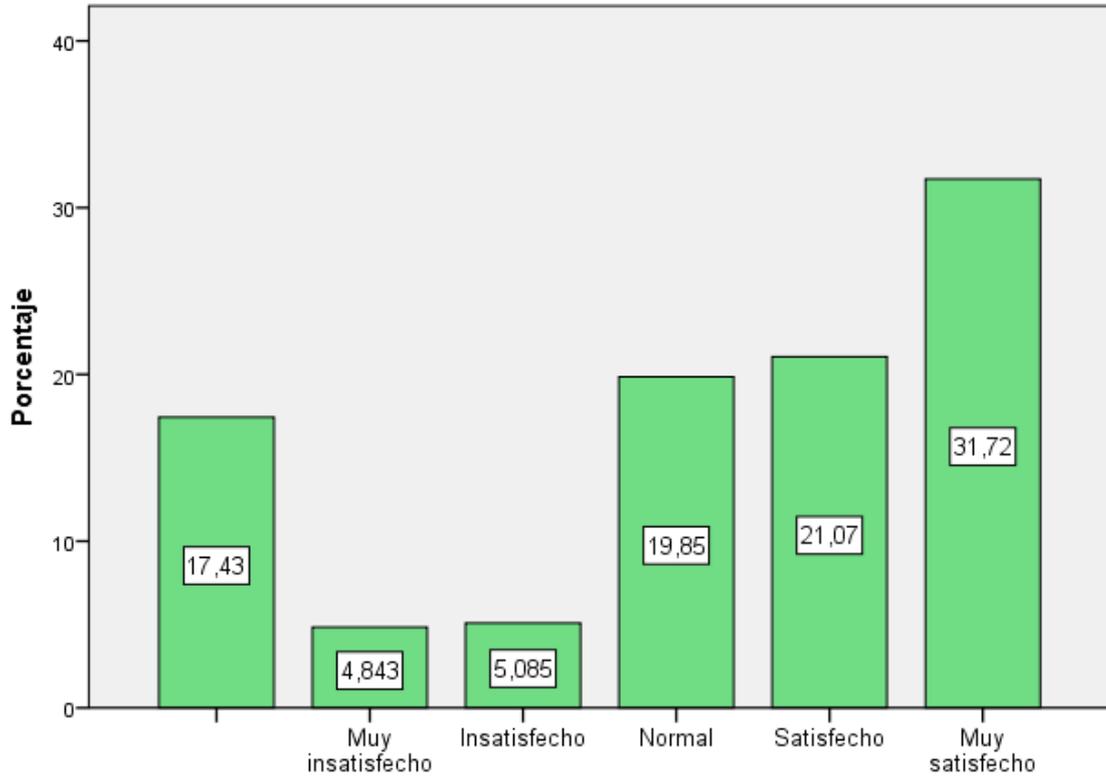
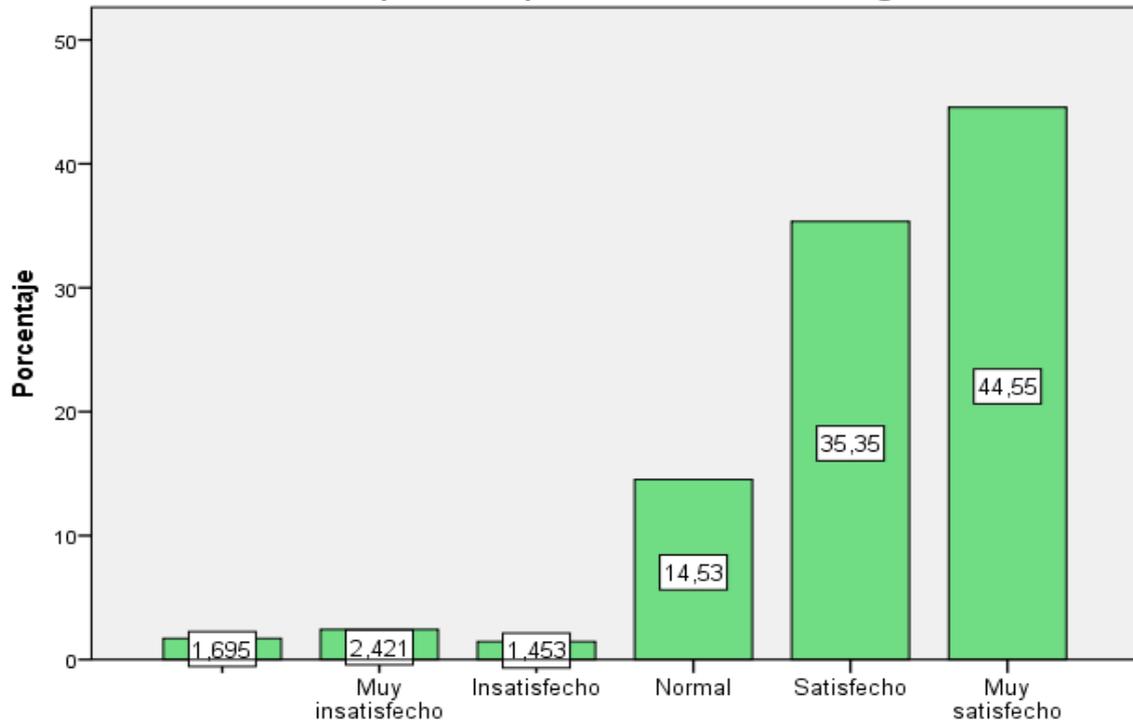


Gráfico 10: Satisfacción sobre la amabilidad del personal que le atendió hasta su ingreso (%).



Las conclusiones extraídas de los gráficos anteriores son las siguientes:

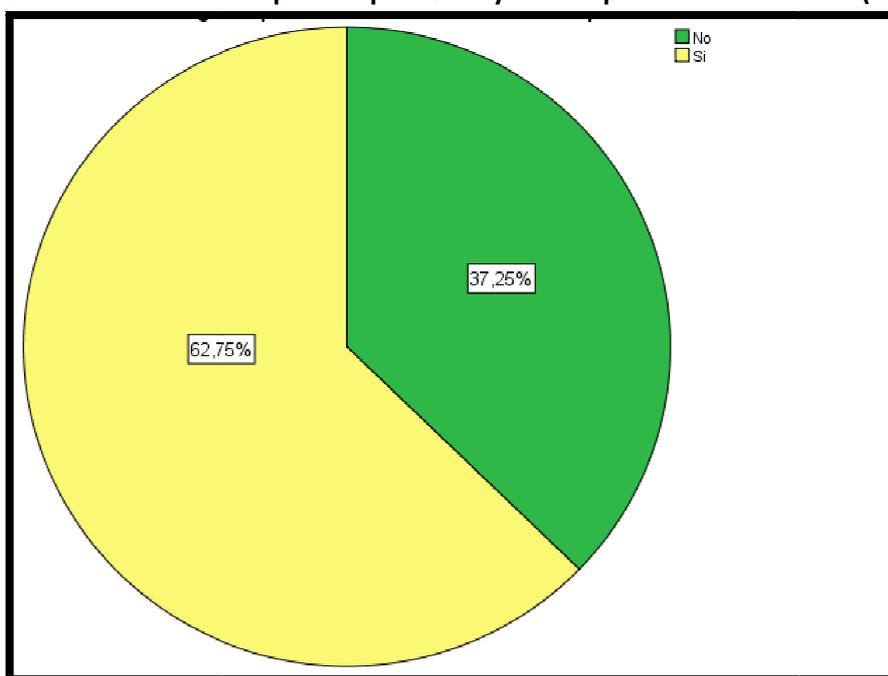
- La información facilitada sobre las instalaciones y servicios, ha obtenido mejor valoración que la relacionada con los derechos y deberes de los pacientes.
- Más del 70% por ciento de los encuestados manifiestan estar satisfechos con la rapidez para realizar el ingreso.
- El porcentaje de encuestados que han manifestado estar muy satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió hasta que se realizó el ingreso, es de un 44,6%, siendo los porcentajes de insatisfechos y muy insatisfechos, bastante bajos.

3.3. HABITACIÓN Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN:

En este bloque, se abordan cuestiones relacionadas con la comodidad y limpieza de la habitación, las instalaciones de la misma, y aspectos relacionados con el servicio de restauración.

Como se puede comprobar en el siguiente diagrama de sectores (Gráfico 11), más del 60% de los encuestados, **compartió la habitación** con otros pacientes.

Gráfico 11: Pacientes que compartieron y no compartieron habitación (%).



De total de pacientes que compartieron su habitación, el 13,5% manifestaron estar insatisfechos, o muy insatisfechos con respecto a la **comodidad de la habitación**. Sin embargo, sólo el 8% de los que no compartieron su habitación manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con la comodidad de la misma (Tabla 3).

Tabla 3: Relación entre compartir o no habitación /Comodidad de la habitación.

Resultados		COMODIDAD DE LA HABITACIÓN						TOTAL
		No contesta	Insatis- fecho	Muy insa- tisfecho	Muy satisfecho	Normal	Satis- fecho	
¿Compartió su habitación con otros pacientes?	No contesta	3	1	0	2	6	1	13
	No	1	7	6	45	31	59	149
	Sí	8	23	11	30	97	82	251
TOTAL		12	31	17	77	134	142	413

Como es de esperar, también se han obtenido mejores resultados en relación a la **tranquilidad para descansar** en los pacientes que no compartieron su habitación. Aunque las respuestas, de estos pacientes tanto si compartieron habitación como si no, han sido en positivo.

Del total de los que compartieron habitación, han manifestado estar satisfechos un 80%, frente al 90% de satisfechos del total de los que no la compartieron. En la tabla 4, se muestran estos resultados.

		Tabla 4: Relación entre compartir o no habitación /Tranquilidad para descansar						
Resultados		TRANQUILIDAD PARA DESCANSAR						TOTAL
		No contesta	Insatis- fecho	Muy insa- tisfecho	Normal	satisfecho	Muy satisfecho	
¿Compartió su habitación con otros pacientes?	No contesta	3	0	1	6	1	2	13
	No	2	5	4	34	50	54	149
	Sí	12	30	8	91	79	31	251
TOTAL		17	35	13	131	130	87	413

Los aspectos relacionados con la **limpieza e higiene** de la habitación y el baño, el **funcionamiento de las instalaciones** de la habitación, y la **lencería** suministrada a los pacientes, también han sido valorados en este bloque, y en respuesta a las preguntas planteadas en la encuesta sobre ello, se han obtenido resultados bastante buenos que se muestran en los gráficos 12,13 y 14.

Gráfico 12: Satisfacción sobre la limpieza e higiene de la habitación (%)

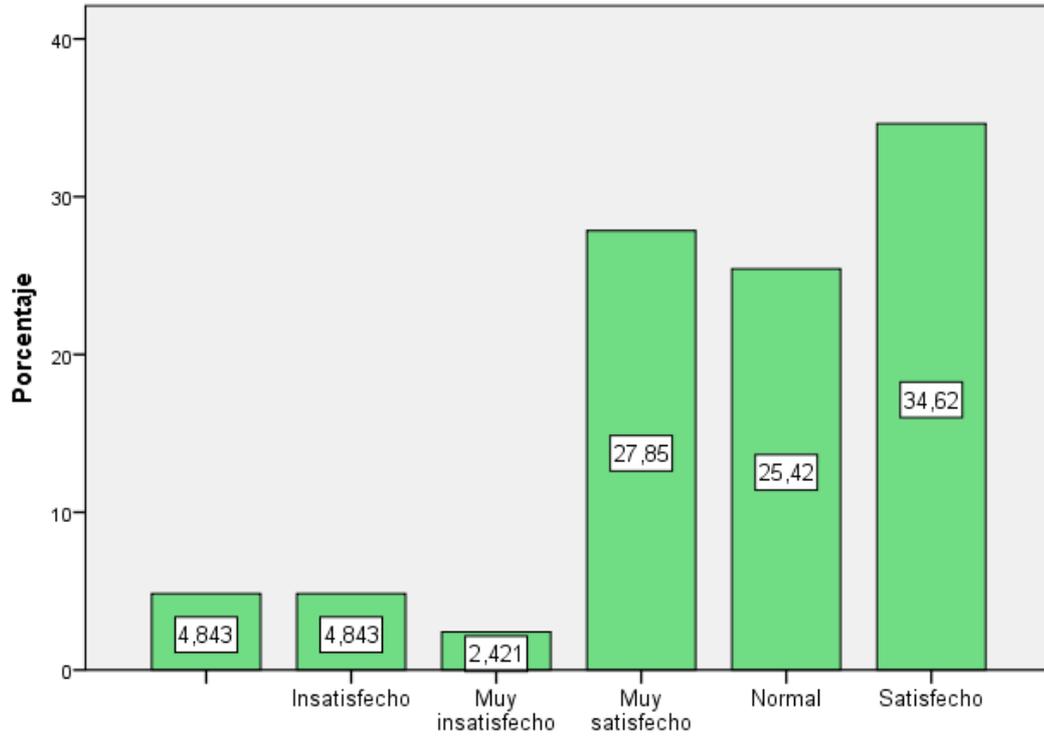


Gráfico 13: Satisfacción sobre el funcionamiento de las instalaciones (camas, timbres, luces...)(%).

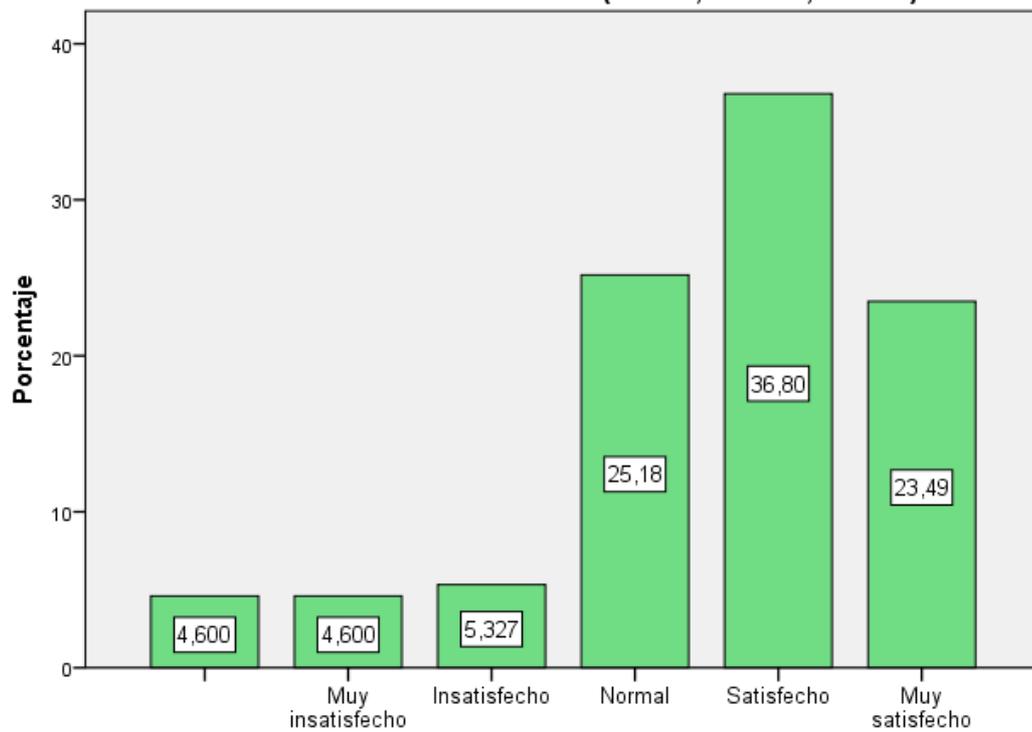
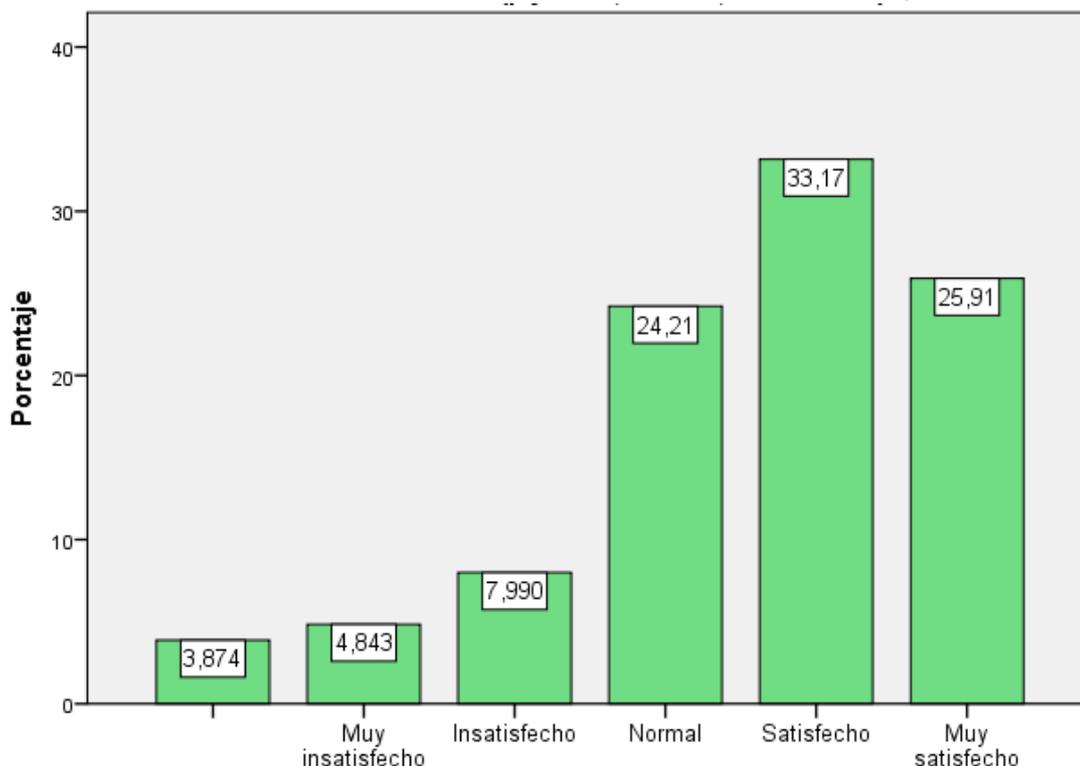


Gráfico 14: Satisfacción en relación a la lencería suministrada a los pacientes (%).



En relación al **servicio de restauración**, se preguntó por varios aspectos como la calidad de las comidas, el horario de las mismas, y la amabilidad del personal que las repartía.

Hay que destacar, que sólo el 8,5% de los encuestados han manifestado estar insatisfecho o muy insatisfechos con la **calidad de las comidas**. Los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5: Calidad de las comidas.

CALIDAD DE LAS COMIDAS			
Resultados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	14	3,40%	3,40%
Insatisfecho	21	5,10%	8,50%
Normal	134	32,40%	40,90%
Satisfecho	141	34,10%	75,00%
Muy satisfecho	90	21,80%	96,80%

Respecto al **horario de las mismas y la amabilidad del personal** que repartía las comidas, también se han obtenido buenos resultados.

Menos del 5% de los encuestados han manifestado estar insatisfechos o muy insatisfechos con el **horario**, y el 3% de ellos han manifestado estar insatisfechos o muy insatisfechos con la **amabilidad** del personal que las repartía. Por tanto, las valoraciones

“normal”, “satisfecho” y “muy satisfecho” constituyen el mayor porcentaje de las respuestas.

En los gráficos 15y 16, se muestran los resultados obtenidos.

Gráfico 15: Satisfacción en relación al horario de las comidas (%).

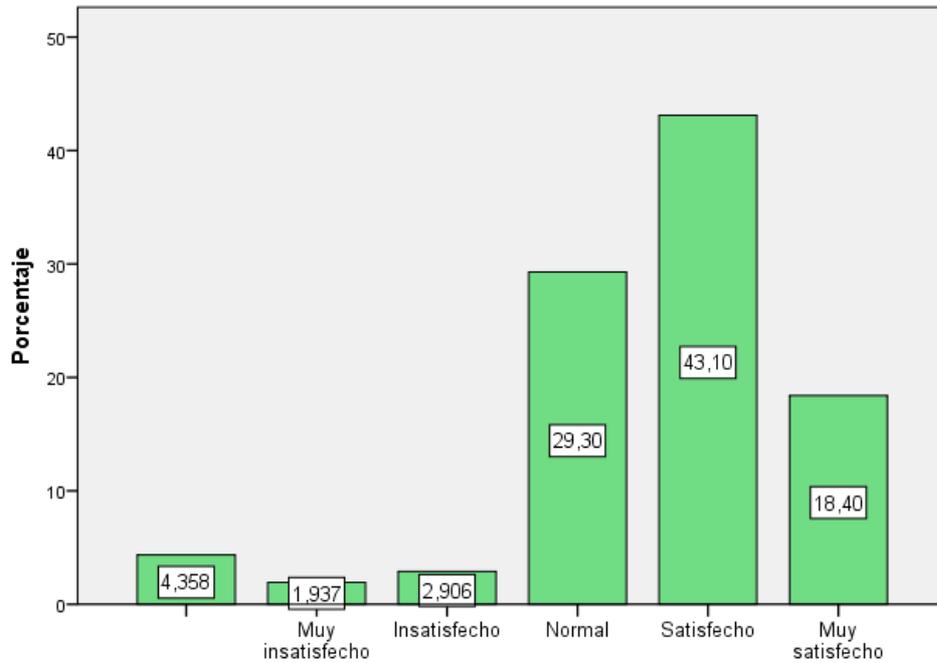
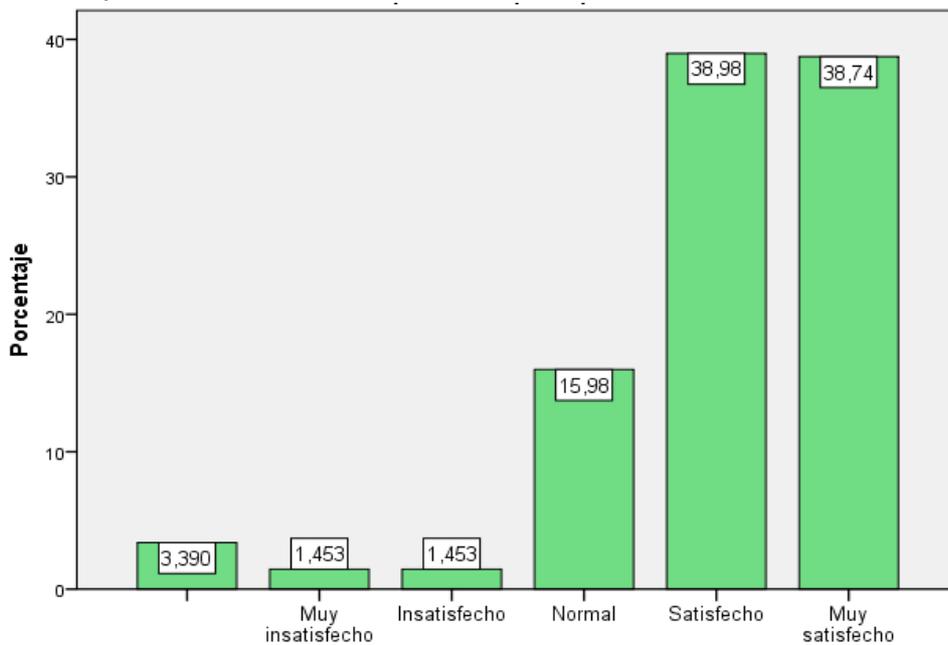


Gráfico 16: Satisfacción en relación a la amabilidad del personal que repartía las comidas: (%).



Las mejoras propuestas por los pacientes encuestados respecto a las comida, la mayoría, señala que debía mejorar el sabor de las mismas, y en segundo lugar la temperatura.

3.4. PROFESIONALES SANITARIOS.

En dicho bloque, se pretende obtener una valoración, tanto del personal médico, del personal de enfermería, y del personal auxiliar de enfermería del hospital donde estuvo ingresado el paciente, y por el que fue atendido durante su ingreso.

En primer lugar, se han realizado tres preguntas acerca de si los encuestados **conocían el nombre** de los profesionales sanitarios que les atendieron durante su ingreso. Los resultados se muestran en los gráficos 17,18,19.

Como se puede observar, la mayoría de ellos conocía el nombre de su médico, no ocurriendo o mismo con el personal de enfermería y de auxiliar de enfermería.

Gráfico 17: Pacientes que conocían y no conocían el nombre del personal médico que le atendió (%).

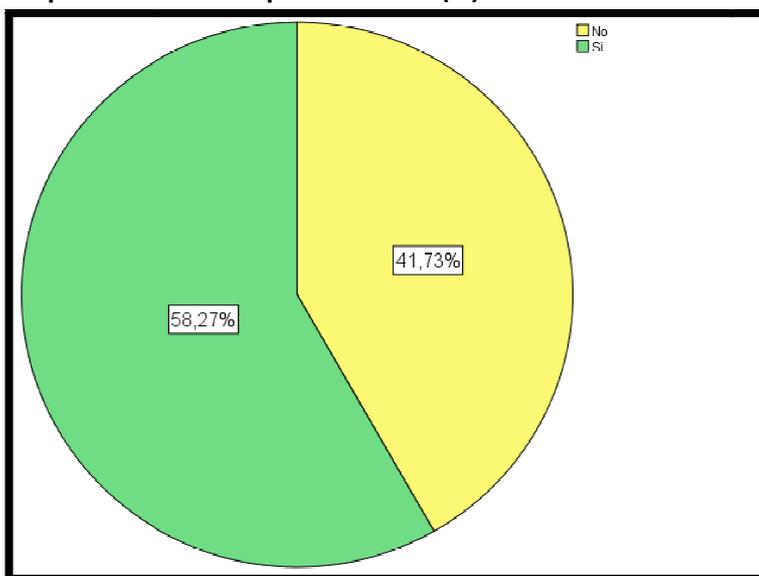


Gráfico 18: Pacientes que conocían y no conocían al personal de enfermería (%).

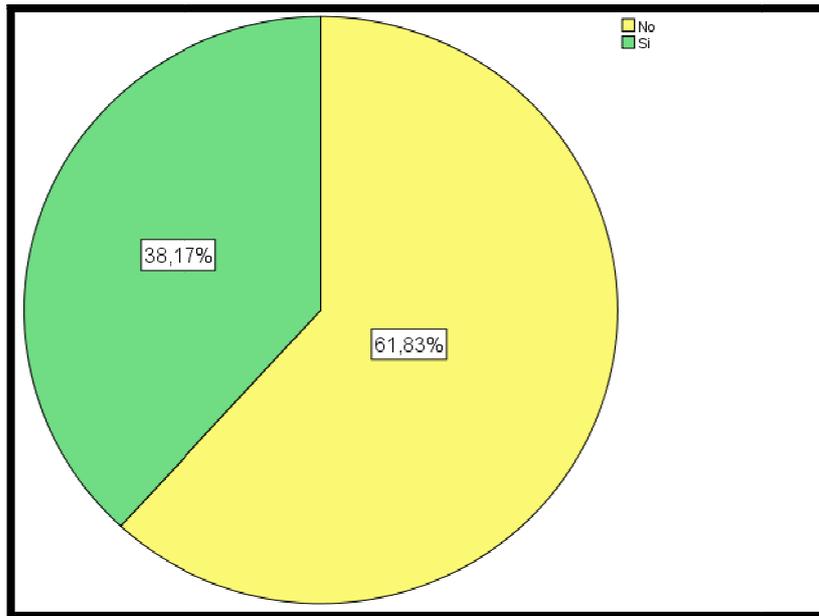
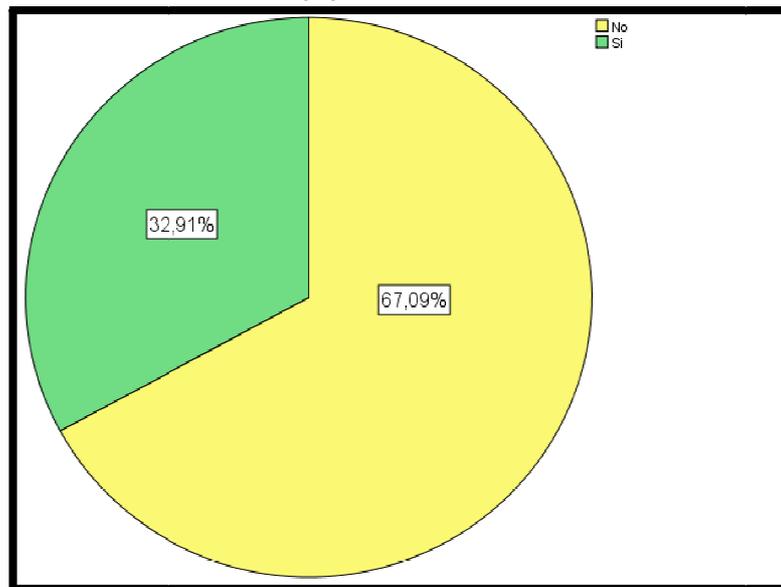


Gráfico 19: Pacientes que conocían y no conocían al personal auxiliar de enfermería (%).



También se pretende valorar la **amabilidad y trato** del personal médico y personal de enfermería que les atendió. El 48,4% de las respuestas se corresponden con estar muy satisfechos con la amabilidad y trato del personal de enfermería, estando satisfechos un 34,1%. Respecto a la amabilidad y trato del personal médico, han manifestado estar muy satisfechos un 54%, y satisfechos un 30%. (Gráfico 20 y 21)

Gráfico 20: Satisfacción en relación a la amabilidad y trato recibido por el personal de enfermería (%).

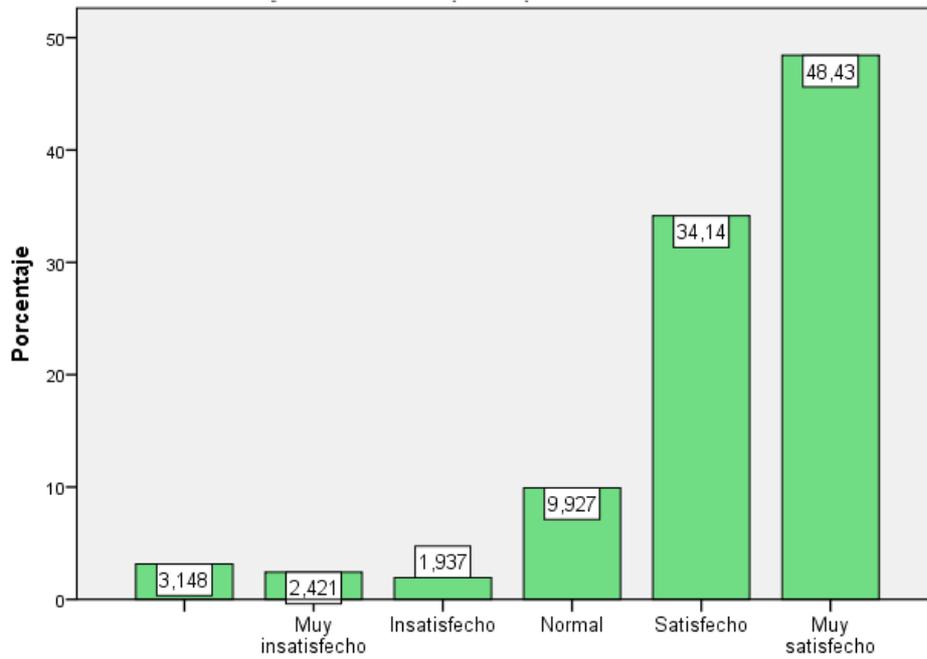
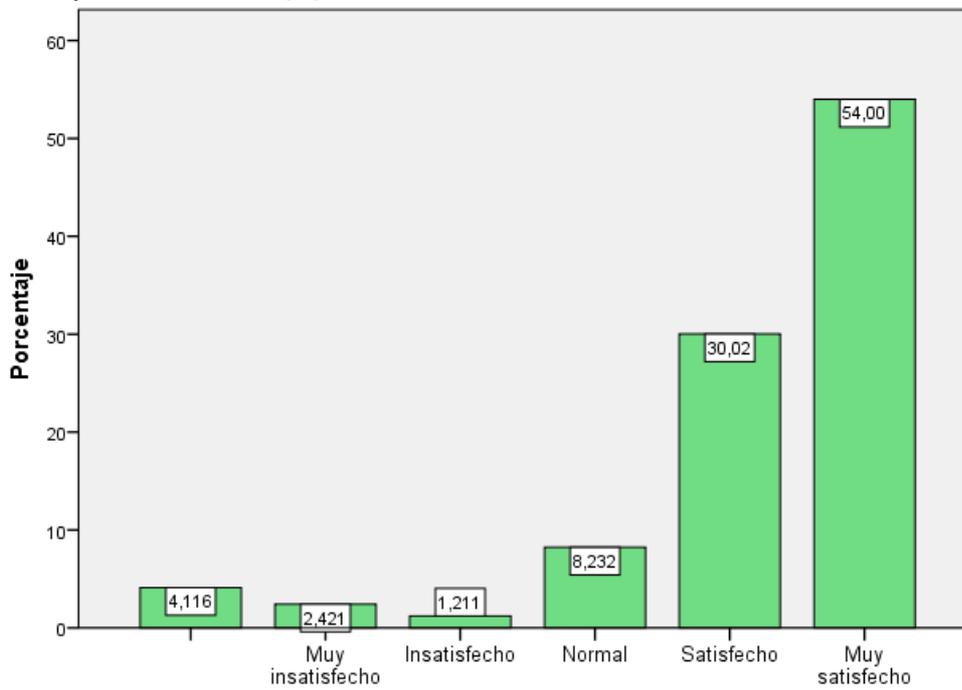
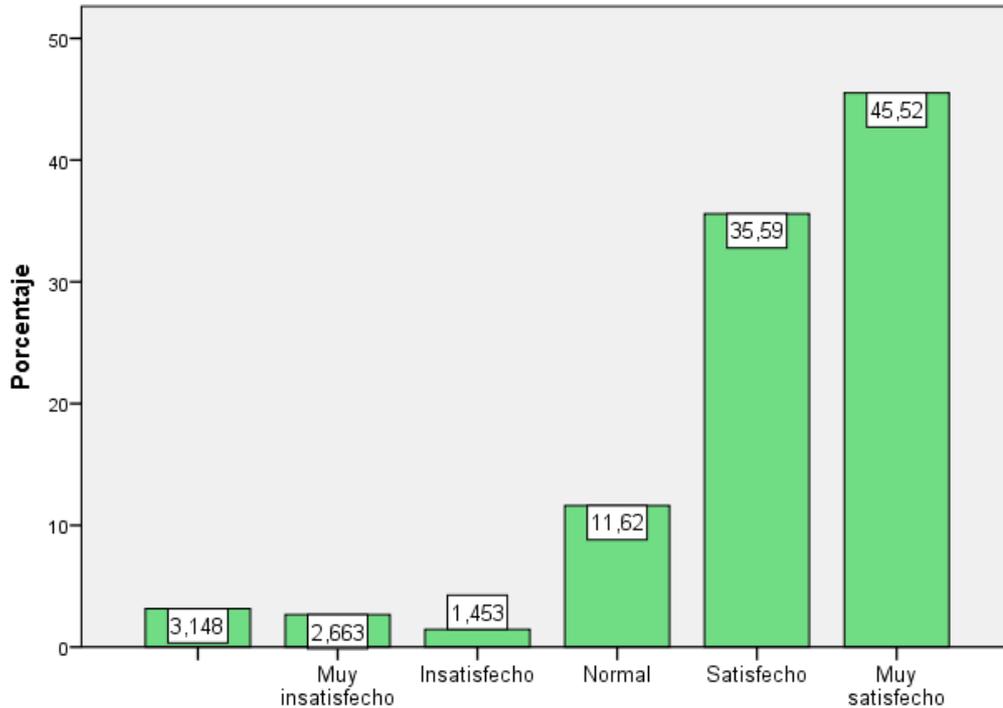


Gráfico 21: Satisfacción en relación a la amabilidad y trato recibido por el personal médico (%).



La amabilidad del personal de auxiliar de enfermería ha obtenido también muy buenos resultados con respecto a la amabilidad y trato recibido, estando satisfecho un 35.6% y muy satisfecho un 45.5% de los pacientes (Gráfico 22).

Gráfico 22: Satisfacción en relación a la amabilidad y trato del personal de auxiliar de enfermería (%).



Con la siguiente pregunta respecto a los profesionales médicos, de enfermería y auxiliares de enfermería, se busca la valoración de la **confianza, seguridad y conocimiento** en relación a su problema de salud, que han transmitido a los pacientes, y los resultados obtenidos se muestran en las tablas 6, 7 y 8.

Tabla 6: Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud, del personal de enfermería.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	1,7
Insatisfecho	18	4,4
Normal	53	12,8
Satisfecho	154	37,3
Muy satisfecho	165	40,0
TOTAL	413	100,0

Tabla 7: Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud, del personal médico.

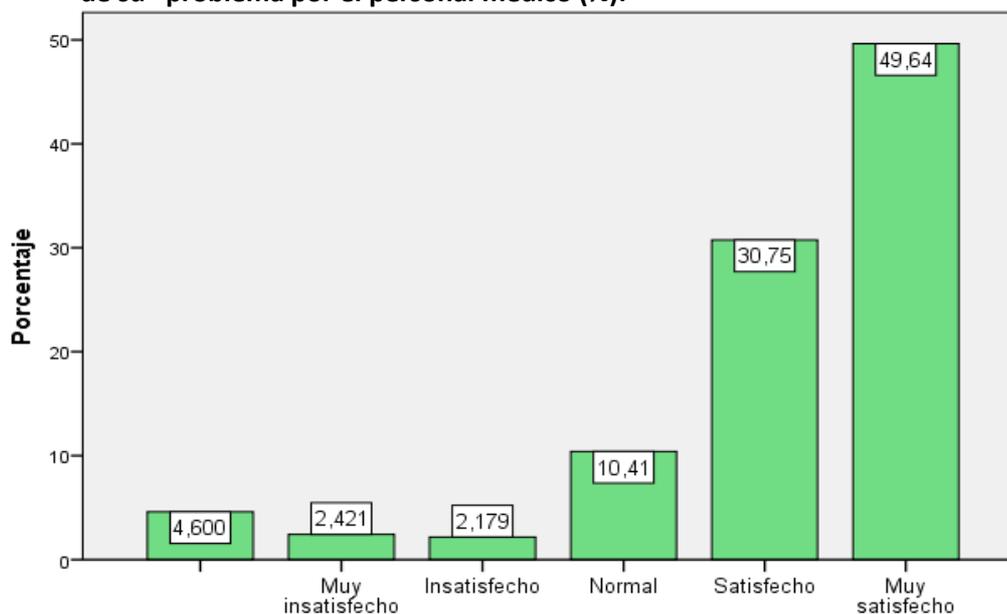
Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	2,2
Muy insatisfecho	10	2,4
Muy satisfecho	205	49,6
Normal	43	10,4
Satisfecho	127	30,8
Total	413	100,0

Tabla 8: Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud, del personal auxiliar de enfermería.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	2,4
Muy insatisfecho	8	1,9
Muy satisfecho	162	39,2
Normal	66	16,0
Satisfecho	150	36,3
TOTAL	413	100,0

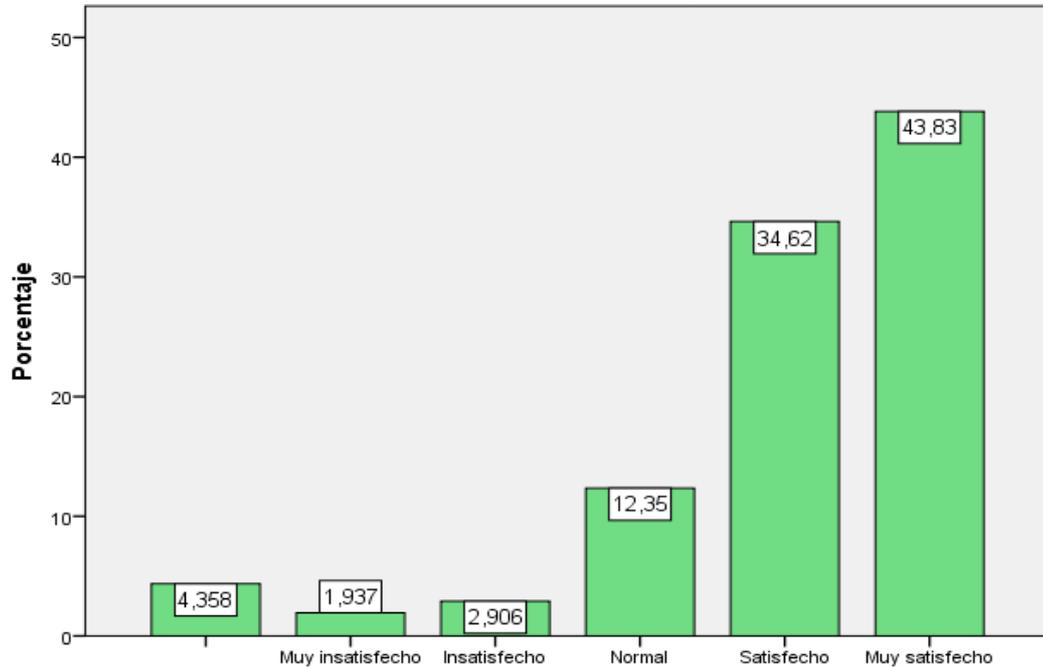
Como se puede comprobar en las tablas anteriores, el número de pacientes “muy satisfechos”, es superior cuando se valora al personal médico (Gráfico 23), en relación a los otros profesionales, aunque en todos ellos el porcentaje de la suma de pacientes satisfechos y muy satisfechos es superior al 60%.

Gráfico 23: Satisfacción en relación a la confianza, seguridad y conocimiento de su problema por el personal médico (%).



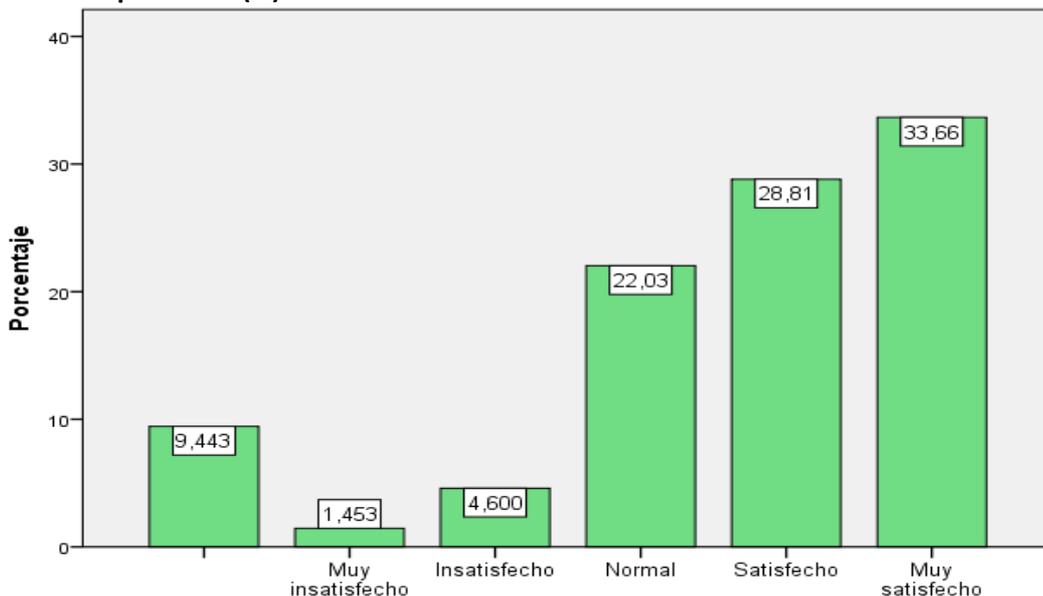
En la pregunta referente a la valoración de la información proporcionada sobre su diagnóstico, un 48,3% manifiestan estar “muy satisfechos” y un 34,6% “satisfechos” con la que les facilitaron los médicos. Los resultados se muestran en el gráfico 24.

Gráfico 24: Satisfacción sobre la información facilitada sobre su diagnóstico (%).



Para finalizar este bloque, se realizó una pregunta con el fin de valorar el tiempo que tardaron en proporcionarles el **informe de alta** hospitalaria a los pacientes ingresados, obteniendo unos resultados realmente buenos. Alrededor del 6% de los encuestados han manifestado estar disconformes con el tiempo que tardaron en la planta del hospital en facilitarle su informe de alta (Gráfico 25).

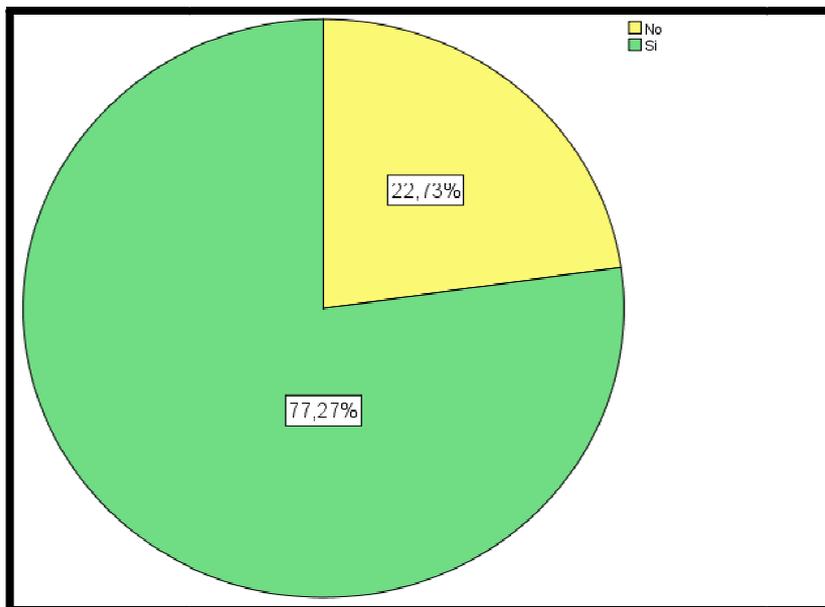
Gráfico 25: Satisfacción sobre el tiempo que tardaron en darle el informe de alta a los pacientes (%).



3.5. RÉGIMEN DE VISITAS:

De las preguntas formuladas para tratar de valorar diferentes aspectos sobre el **régimen de visitas**, en la primera de ellas se pretendía conocer si se les había informado sobre ello, y un 77% de las respuestas señaladas fueron afirmativas (Gráfico 26).

Gráfico 26: Satisfacción sobre la información del horario de visitas (%).



A continuación, se les preguntó si consideraban adecuado el **número de acompañantes** de los pacientes ingresados, el horario de visitas y la comodidad de las habitaciones (Tablas 9, 10 y 11).

Tabla 9: Satisfacción sobre el número de acompañantes del paciente.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	1,5
Insatisfecho	15	3,6
Normal	113	27,4
Satisfecho	151	36,6
Muy satisfecho	115	27,8
TOTAL	400	96.9

Tabla 10: Satisfacción sobre comodidad para los acompañantes.

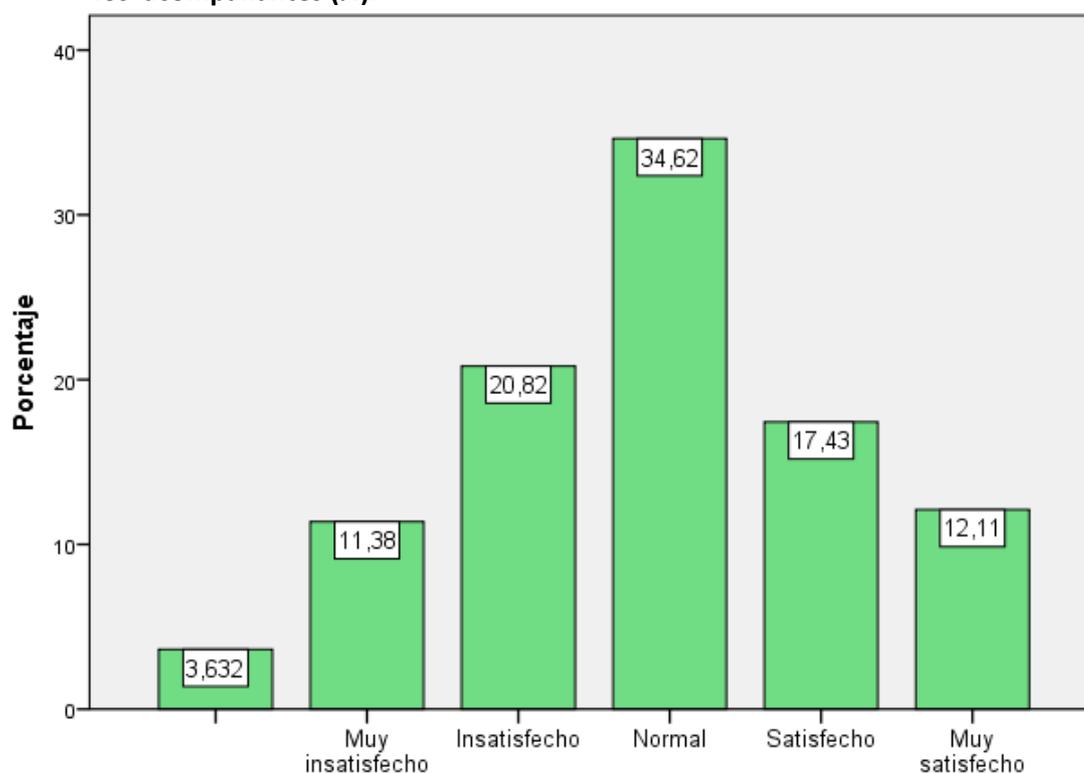
Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	47	12.1
Insatisfecho	86	20.8
Normal	143	34.6
Satisfecho	72	17,4
Muy satisfecho	50	12.1
TOTAL	398	96.3

Tabla 11: Satisfacción sobre el horario de visitas.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	6	1,5
Insatisfecho	20	4,8
Normal	138	33,4
Satisfecho	155	37,5
Muy satisfecho	77	18,6
TOTAL	396	96.2

Como se puede observar en las tablas anteriores, los encuestados están satisfechos con el número de acompañantes y el horario de visitas, pero a la pregunta acerca de la **comodidad de las instalaciones para los acompañantes**, corresponden los peores resultados. En el gráfico 27, se puede comprobar, que se encuentran “muy insatisfechos” el 11,4% de los pacientes, e “insatisfechos” el 20,8%, resultando estos porcentajes de insatisfacción mayores que en otras cuestiones planteadas.

Gráfico 27: Satisfacción en relación a la comodidad de las habitaciones para los acompañantes (%).



Es interesante la valoración de los resultados obtenidos sobre la comodidad de las instalaciones, relacionados con la premisa de compartir o no la habitación. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos sobre ello. (Tabla 12)

Tabla 12: Relación entre compartir o no habitación y la comodidad de las instalaciones para los acompañantes (%).

Resultados		¿RESULTAN CÓMODAS LAS INSTALACIONES PARA LOS ACOMPAÑANTES?						TOTAL
		En blanco	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Normal	Satisfecho	
¿Compartió su habitación con otros pacientes?	En blanco	3	3	0	3	4	0	13
	No	4	24	19	26	41	35	149
	Si	8	59	28	21	98	37	251
TOTAL		15	86	47	50	143	72	413

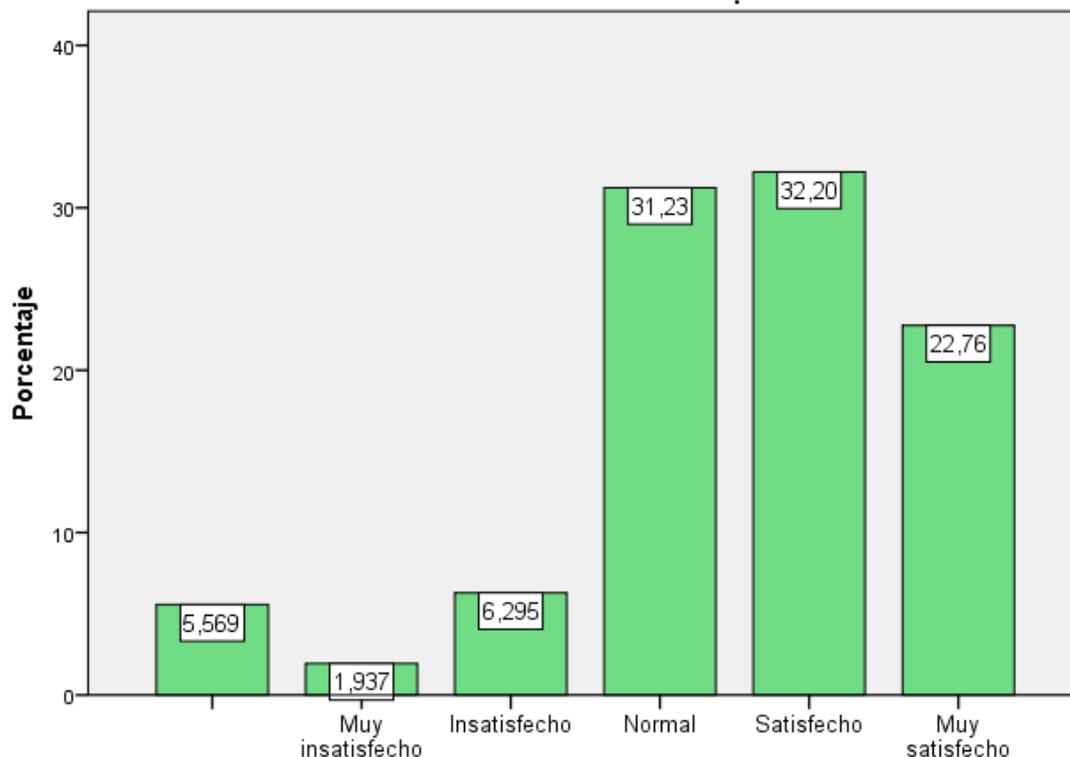
Como se puede observar en la tabla anterior, 43 de los encuestados que **no** compartieron habitación, manifiestan estar insatisfechos o muy insatisfechos con la comodidad de las instalaciones para los acompañantes, y 47 de los encuestados que **sí** compartieron la habitación, manifiestan estar insatisfechos o muy insatisfechos, siendo las cifras de insatisfacción en los pacientes que compartieron la habitación superiores a los que no lo hicieron.

3.6. ASPECTOS GENERALES:

En este apartado de la encuesta, las preguntas formuladas tratan de valorar **aspectos generales del hospital** en el que estuvieron ingresados los pacientes encuestados, concretamente la identificación del personal del hospital, las condiciones del centro para garantizar la intimidad entre otros, el equipamiento y medios tecnológicos, la limpieza, la señalización interior del hospital y la disponibilidad de aparcamiento.

La **identificación del personal** ha obtenido resultados satisfactorios, y en el gráfico 28 se puede comprobar que la mayoría de los pacientes han señalado como respuestas, “normal” y “satisfecho”, seguidas de “muy satisfecho”.

Gráfico 28: Satisfacción en relación a la Identificación del personal del hospital (%).



Una pregunta muy interesante es la que trata de conocer la opinión de los pacientes, sobre las condiciones que ofrece el centro hospitalario para **garantizar su intimidad**. Como se puede observar en la tabla 13, los encuestados que han manifestado respuestas positivas con respecto a esta cuestión ha sido del 82.1% y los que han manifestado respuestas negativas han sido 11.32%. A la vista queda que en esta cuestión se han obtenido resultados algo menos satisfactorios que en el resto de las cuestiones de la encuesta.

Tabla 13: Condiciones del hospital para garantizar la intimidad.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	1,9
Insatisfecho	39	9,4
Normal	141	34,1
Satisfecho	127	30,8
Muy satisfecho	71	17,2
TOTAL	386	93.4

Los resultados obtenidos al preguntar sobre los **equipamientos y medios tecnológicos, señalización interior y limpieza** del hospital, en un porcentaje menor del 10% han manifestado estar insatisfechos con estas cuestiones. Los resultados se plasman en las tablas 14, 15 y 16.

Tabla 14: Equipamientos y medios tecnológicos.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	3,1
Insatisfecho	21	5,1
Normal	111	26,9
Satisfecho	167	40,4
Muy satisfecho	81	19,6
TOTAL	393	95.1

Tabla 15: Limpieza del hospital.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	1,2
Insatisfecho	25	6,1
Normal	114	27,6
Satisfecho	145	35,1
Muy satisfecho	110	26,6
TOTAL	399	96.6

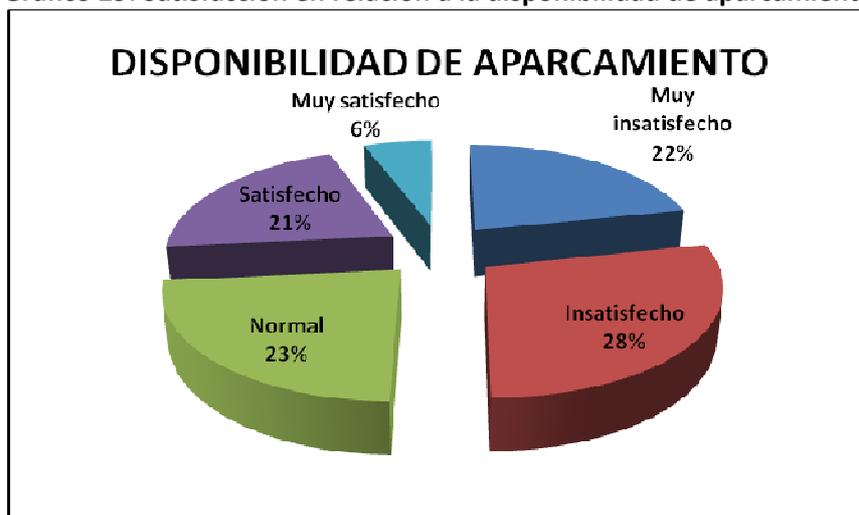
Tabla 16: Señalización del interior del hospital.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	1,0
Insatisfecho	17	4,1
Normal	109	26,4
Satisfecho	169	40,9
Muy satisfecho	96	23,2
TOTAL	395	95.6

El aspecto peor valorado de todos, es la disponibilidad de aparcamiento. En primer lugar se preguntó al paciente cómo accedió al hospital. De los encuestados, más del 60% accedió en transporte privado.

Teniendo en cuenta el medio de transporte en el que llegaron los encuestados al centro hospitalario y, del total de ellos, contabilizando solamente los que utilizaron el transporte privado para acceder al mismo, la valoración que han realizado los pacientes sobre la disponibilidad de aparcamiento ha sido la que queda resumida en el gráfico 29.

Gráfico 29: Satisfacción en relación a la disponibilidad de aparcamiento (%).



Como se puede comprobar, sólo el 6% de los encuestados manifiestan estar muy satisfechos con la disponibilidad de aparcamiento en el entorno del centro hospitalario, frente al 22% que manifiestan estar muy insatisfechos.

3.7. SATISFACCIÓN GENERAL:

La valoración que se ha obtenido al preguntar acerca de la **satisfacción general** de los pacientes, es muy positiva. Más de un 90% de los encuestados, recomendaría su hospital a amigos y familiares (Gráfico 30). La satisfacción general relacionada con la atención recibida por los pacientes ha obtenido un 39% de “satisfechos” e igual porcentaje de “muy satisfechos”. Sólo en un 4,6% manifiestan estar “insatisfechos” o “muy insatisfechos”(Gráfico 31). La nota media resultante, calculada sobre diez puntos, y que ha sido asignada a los hospitales según los resultados obtenidos ha sido de **8.28**.

Gráfico 30: Pacientes que recomendaría o no recomendarían el hospital a amigos y familiares (%).

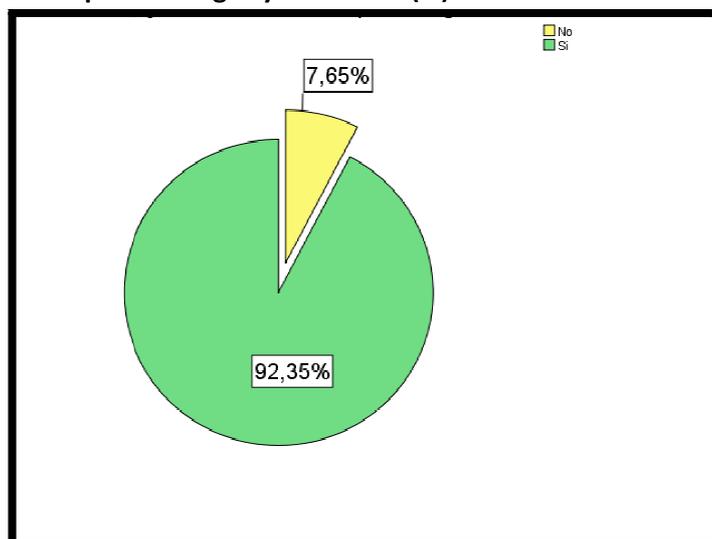
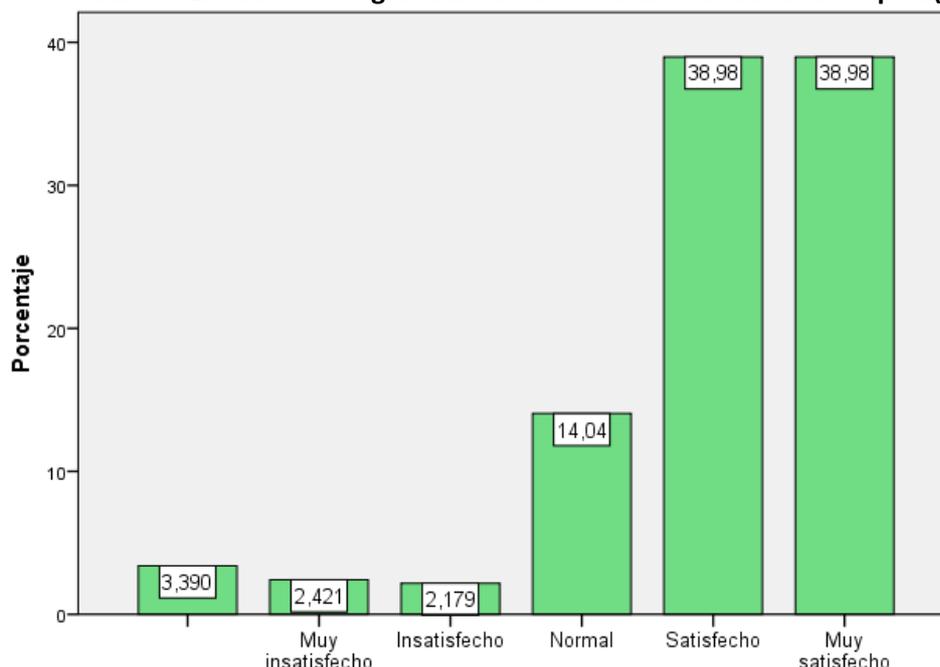


Gráfico 31: Satisfacción general con la atención recibida en el hospital(%).



4. CONCLUSIONES:

En términos generales, las conclusiones a destacar sobre los resultados obtenidos en el global de Extremadura son las siguientes:

En lo relacionado con su **ingreso** hospitalario, los pacientes se encuentran más satisfechos con la **información** facilitada sobre instalaciones y servicios del hospital, que sobre la facilitada sobre sus derechos y deberes. Igualmente, se encuentran satisfechos con la **rapidez** en ingresar en planta de hospitalización desde el servicio de urgencias, y con la **amabilidad** del personal que les atendió.

La mayoría de los encuestados compartieron habitación en el hospital donde estuvieron ingresados y en cuanto a la **comodidad** de la habitación, un 48% de ellos se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. Esto puede estar relacionado, probablemente, con la premisa de compartirla. La **tranquilidad** para descansar ha obtenido resultados algo mejores, tanto si compartieron habitación, como si no. La **limpieza e higiene** de la misma, el funcionamiento de sus **instalaciones** y la **lencería** suministrada, en general reciben buenos resultados.

La calidad de las **comidas** obtiene buenos resultados salvo en un pequeño porcentaje, así como su horario y la **amabilidad** del personal que las reparte. Los aspectos que consideran mejorables son el sabor y la temperatura de la misma.

Los pacientes ingresados afirman identificar a la mayoría del personal médico que les atendió y en menor medida, al personal de enfermería y auxiliares. La **amabilidad** del personal médico está algo mejor valorada, aunque enfermería y auxiliar de enfermería también son bien valorados. Igualmente ocurre cuando valoran la **confianza, seguridad y**

conocimiento del problema de salud del paciente. La mayoría de los pacientes están satisfechos con el tiempo de espera para la obtención de su **informe de alta**.

En general, los pacientes ingresados se encuentran satisfechos con el **régimen de visitas**, aunque consideran mejorable la comodidad de las instalaciones para los acompañantes. Un aspecto a tener en cuenta, cuando valoran las condiciones del hospital para **garantizar su intimidad**, es que un porcentaje de ellos afirma encontrarse insatisfecho y muy insatisfecho al respecto. Las valoraciones que realizan sobre el **equipamiento y medios tecnológicos, limpieza y señalización** del interior del hospital, obtienen resultados en mayor medida satisfactorios.

Un aspecto a mejorar sería la **disponibilidad de aparcamiento** en torno al centro hospitalario ya que la mitad de los pacientes que accedieron al hospital por transporte privado, señalan estar insatisfechos o muy insatisfechos con el aparcamiento disponible.

La **satisfacción general** de los pacientes ingresados ha sido bastante bien valorada en este estudio.

5. COMPARATIVA POR HOSPITALES:

A continuación, se exponen los resultados que se han obtenido al realizar la comparación entre todos los hospitales del Sistema Sanitario Público de Extremadura, teniendo en cuenta los aspectos más importantes que han sido valorados en las encuestas.

5.1. INGRESO:

En primer lugar, y respecto al **ingreso del paciente**, se ha comparado la rapidez en el ingreso cuando se accedió desde el Servicio de Urgencias en los diferentes hospitales; así como la amabilidad y el trato del personal que les atendió hasta su ingreso en planta. Los resultados se muestran en las tablas 17 y 18.

Tabla 17: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado el paciente y la información dada sobre derechos y deberes de los pacientes.

Hospital	INFORMACIÓN DADA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES					TOTAL
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
Campo-Arañuelo	0	0	1	0	0	1
Ciudad de Coria	1	0	8	3	5	17
Don Benito-Villanueva	1	4	12	8	1	28
Universitario de Badajoz	3	4	23	13	9	53
Llerena	2	0	11	20	14	52
Materno-Infantil	1	2	11	5	8	28
Mérida	2	6	46	46	21	124
N. Señora de la Montaña	0	1	4	1	0	6
Perpetuo Socorro	1	1	9	8	7	26
San Pedro de Alcántara	2	4	3	6	2	19
Siberia-Serena	0	0	1	0	0	1
Tierra de Barros	0	0	4	4	0	8
Virgen del Puerto	3	3	6	8	5	27
Zafra	0	6	8	3	6	23
TOTAL	16	31	147	125	78	413

Tabla 18: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado y la rapidez para realizar el ingreso desde el Servicio de Urgencias:

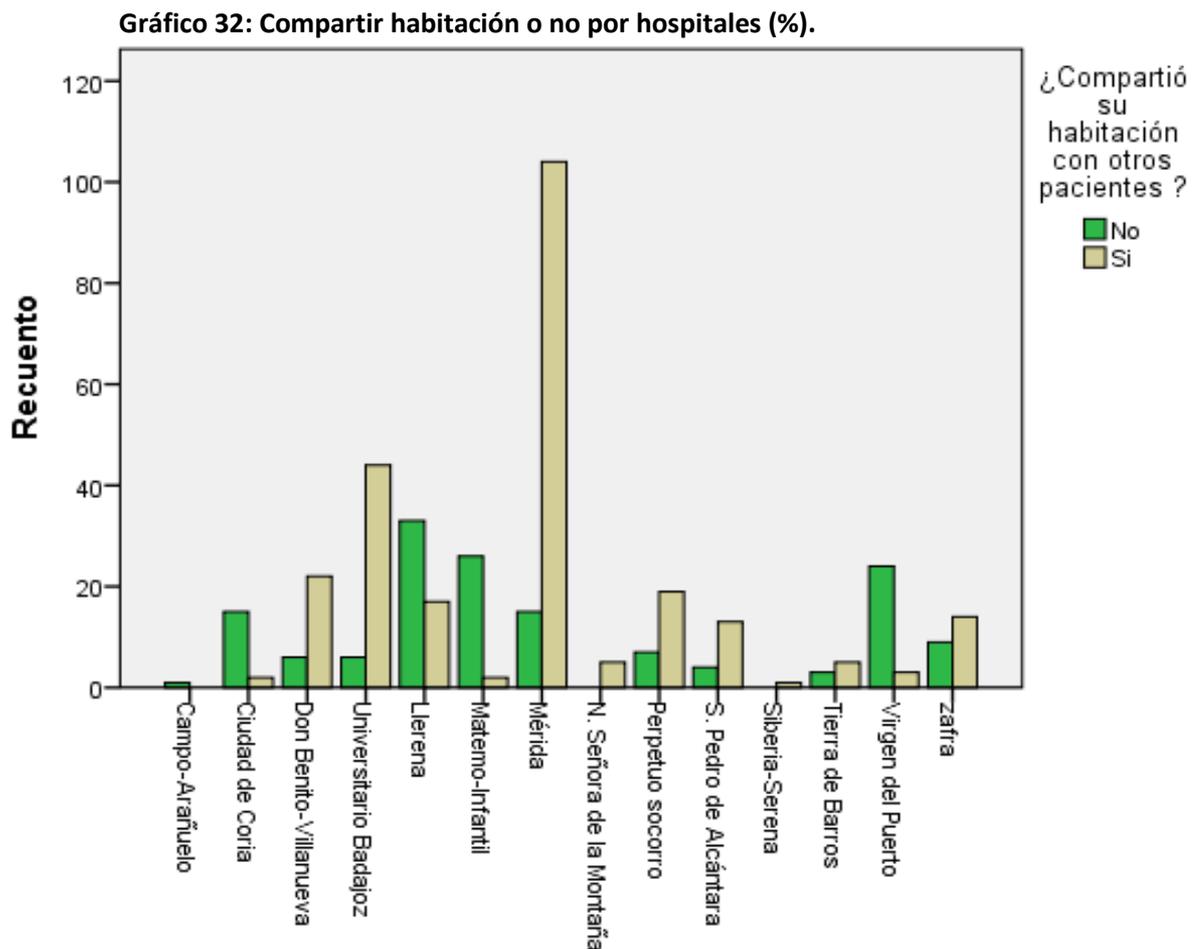
HOSPITAL	DESDE URGENCIAS, RAPIDEZ PARA REALIZAR EL INGRESO					TOTAL
	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
Campo-Arañuelo	0	0	0	0	1	1
Ciudad de Coria	0	1	3	5	3	17
Don Benito-Villanueva	0	2	8	5	9	28
Universitario de Badajoz	3	4	8	11	16	53
Llerena	1	2	8	9	25	52
Materno-Infantil	0	1	3	9	12	28
Mérida	9	2	25	28	37	124
N. Señora de la Montaña	0	1	3	1	1	6
Perpetuo Socorro	0	2	5	5	10	26
San Pedro de Alcántara	3	2	4	2	2	19
Siberia-Serena	0	0	1	0	0	1
Tierra de Barros	2	0	1	3	2	8
Virgen del Puerto	2	2	8	6	6	27
Zafra	1	1	5	3	7	23
TOTAL	21	20	82	87	131	413

De estos resultados, se ha realizado una comparativa entre los porcentajes de pacientes que manifiestan estar muy insatisfechos. En primer lugar, a la pregunta formulada sobre la **información facilitada a los pacientes, sobre sus derechos y deberes**, el hospital que ha obtenido mayor porcentaje de resultados catalogados “muy insatisfechos”, ha sido el Hospital Virgen del Puerto, seguido de un 26% de “insatisfechos”.

A la pregunta realizada sobre la **rapidez en el ingreso en planta**, el mejor valorado ha sido el Hospital de Mérida.

5.2. HABITACIÓN Y SERVICIO DE RESTAURACIÓN:

Con respecto a si el paciente compartió su habitación o no con otros pacientes, en el gráfico 32, se muestran los resultados obtenidos distribuidos por hospital. Cabe decir que el Hospital de Coria, el Hospital de Llerena, el Hospital Materno Infantil y el Hospital Virgen del Puerto, son en los que menos pacientes compartieron su habitación comparados con los que sí la compartieron. En todos los demás centros, la mayoría de los pacientes compartieron su habitación.



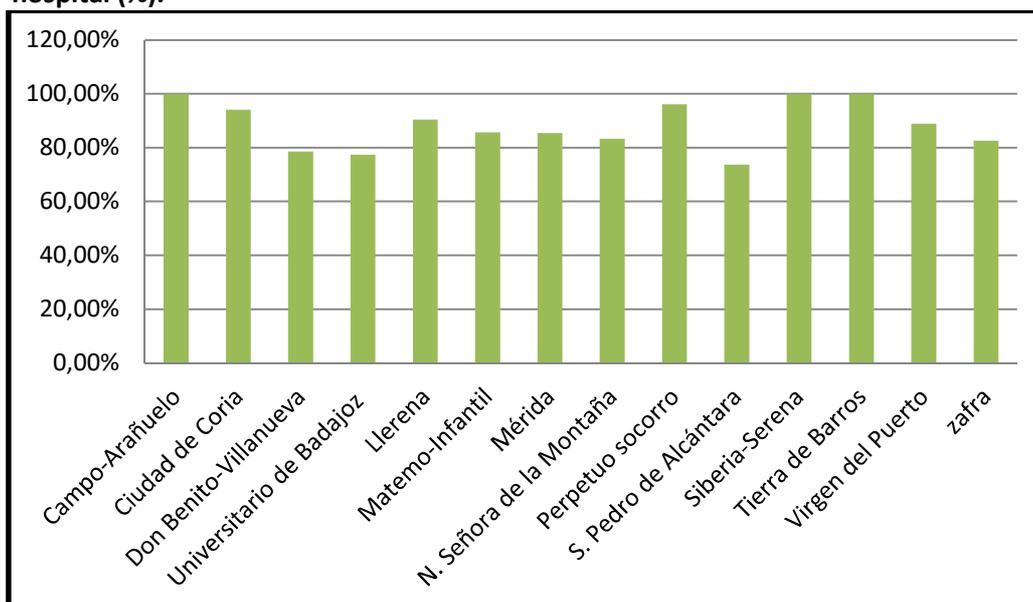
En la tabla 19, se muestra en porcentajes, la valoración de la **comodidad de la habitación** comparando los resultados de todos los hospitales.

Tabla 19: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado y la comodidad de la habitación.

HOSPITAL	COMODIDAD DE LA HABITACIÓN				
	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Normal	Satisfecho
Campo-Arañuelo	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Ciudad de Coria	0,00%	5,88%	23,53%	23,53%	47,06%
Don Benito-Villanueva	17,86%	3,57%	10,71%	42,86%	25,00%
Universitario de Badajoz	9,43%	9,43%	16,98%	33,96%	26,42%
Llerena	3,85%	3,85%	28,85%	15,38%	46,15%
Materno-Infantil	3,57%	7,14%	21,43%	32,14%	32,14%
Mérida	8,06%	1,61%	13,71%	40,32%	31,45%
N. Señora de la Montaña	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%	33,33%
Perpetuo Socorro	0,00%	3,85%	23,08%	19,23%	53,85%
San Pedro de Alcántara	10,53%	5,26%	10,53%	42,11%	21,05%
Siberia-Serena	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Tierra de Barros	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Virgen del Puerto	7,41%	3,70%	29,63%	11,11%	48,15%
Zafra	13,04%	4,35%	26,09%	39,13%	17,39%

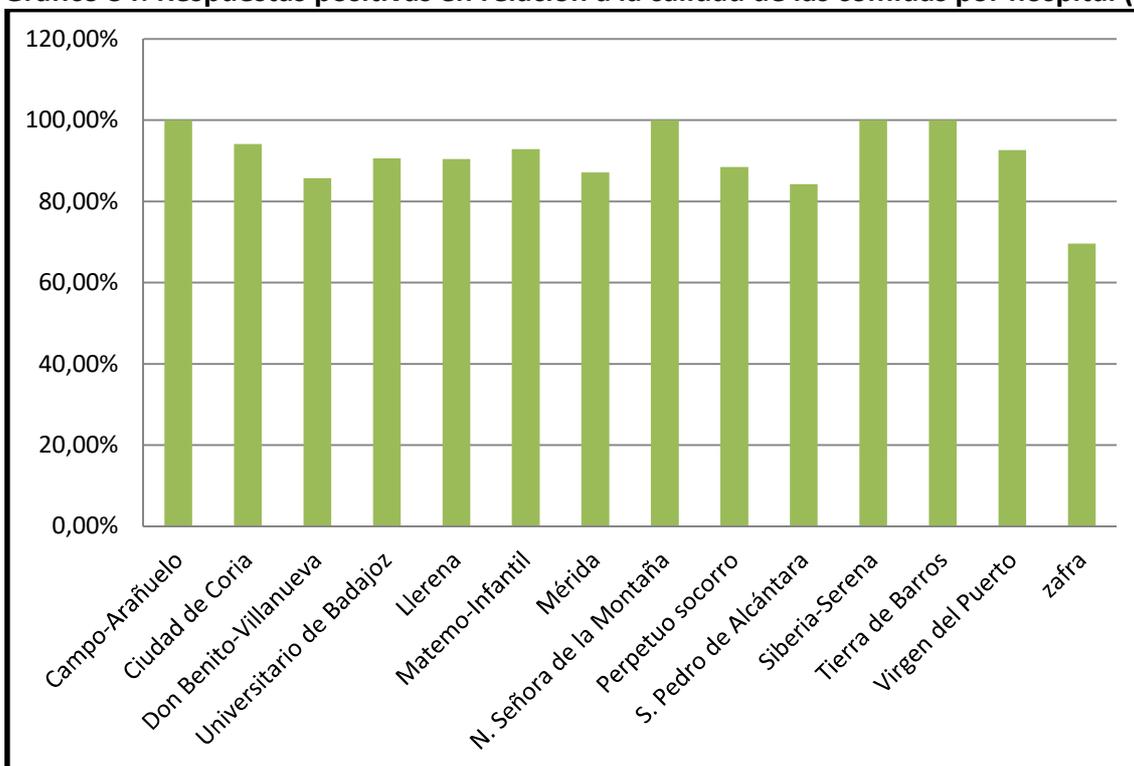
En el gráfico 33 se muestran los porcentajes de pacientes de cada hospital que han mostrado respuestas positivas (normal, satisfechos y muy satisfechos) con respecto a la comodidad de la habitación. La mayoría de ellas están por encima del 80%.

Gráfico 33: Respuestas positivas en relación a la comodidad de la habitación por hospital (%).



En todos los hospitales de Extremadura, excepto en el Hospital de Zafra, más del 80% de los encuestados ha manifestado estar “satisfecho”, “normal”, o “muy satisfecho” con la **calidad de las comidas** (Gráfico 34).

Gráfico 34: Respuestas positivas en relación a la calidad de las comidas por hospital (%)



5.3. PROFESIONALES SANITARIOS:

En la tabla 20, se muestran los resultados de la valoración en términos de satisfacción, que los pacientes han otorgado a la **confianza, seguridad y conocimiento** por parte del personal médico, en relación a su problema de salud.

Se puede comprobar que, los hospitales con mayores porcentajes de muy satisfechos, corresponden al hospital Universitario de Badajoz y al Perpetuo Socorro, ambos del área de salud de Badajoz.

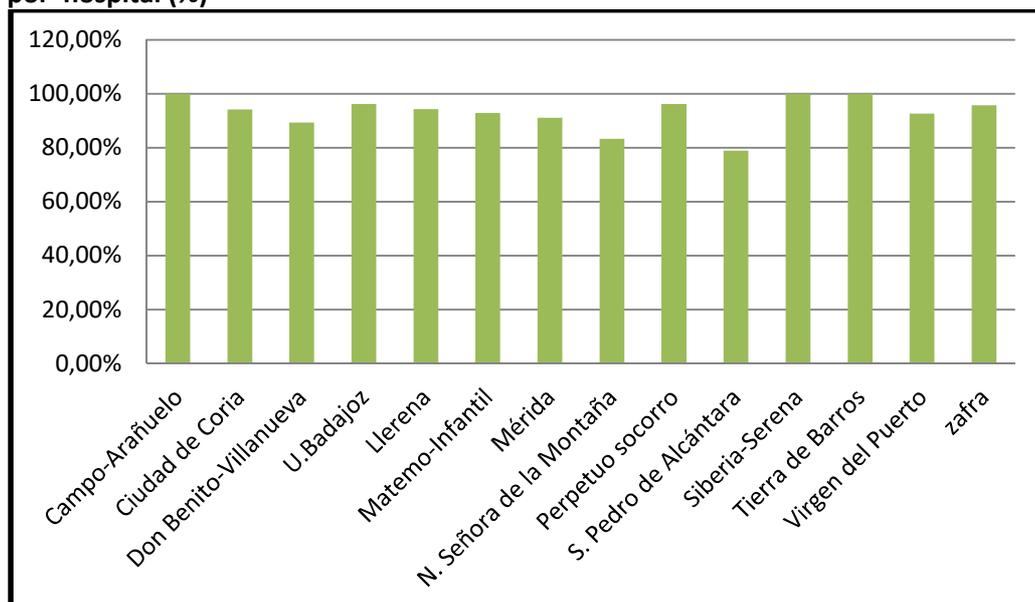
Tabla 20: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado y la confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud del personal médico.

OSPITAL	CONFIANZA, SEGURIDAD Y CONOCIMIENTO EN RELACIÓN A SU PROBLEMA DE SALUD DEL PERSONAL MÉDICO				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satis-fecho
Campo-Arañuelo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Ciudad de Coria	0,00%	0,00%	35,29%	17,65%	41,18%
Don Benito-Villanueva	3,57%	7,14%	3,57%	42,86%	39,29%
Universitario Badajoz	1,89%	1,89%	7,55%	26,42%	60,38%
Llerena	1,92%	0,00%	5,77%	36,54%	53,85%
Materno-Infantil	0,00%	3,57%	7,14%	32,14%	53,57%
Mérida	1,61%	0,81%	12,10%	29,03%	50,00%
N. Señora de la Montaña	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	50,00%
Perpetuo Socorro	3,85%	0,00%	0,00%	26,92%	61,54%
San Pedro de Alcántara	5,26%	5,26%	10,53%	36,84%	31,58%
Siberia-Serena	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Tierra de Barros	0,00%	12,50%	12,50%	50,00%	25,00%
Virgen del Puerto	3,70%	7,41%	18,52%	22,22%	40,74%
Zafra	8,70%	0,00%	8,70%	34,78%	47,83%

En el gráfico 35, se muestra el porcentaje de encuestados que han proporcionado respuestas: “normal”, “satisfecho”, o “muy satisfecho”, respecto a la amabilidad del personal de enfermería, en todos los hospitales.

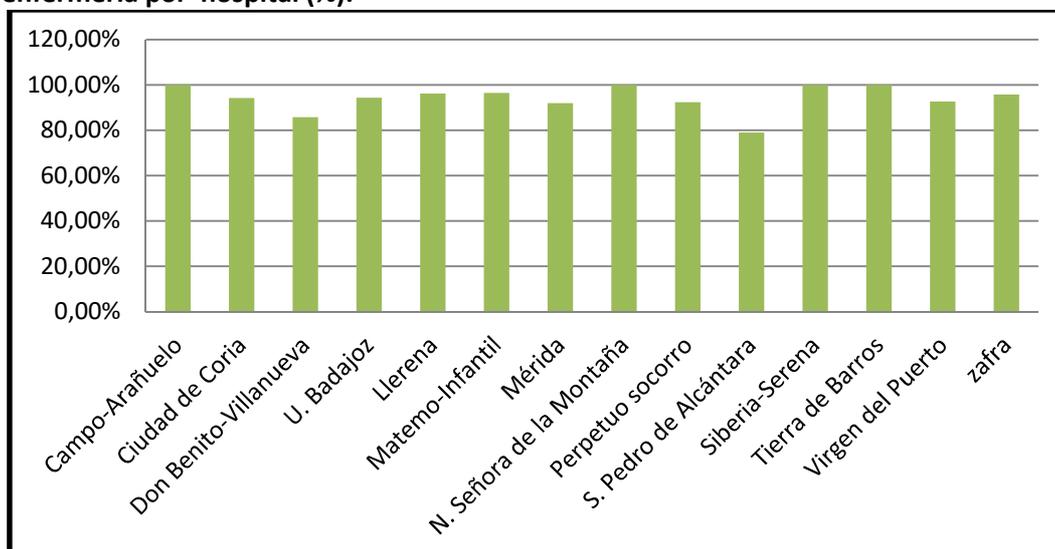
Se puede comprobar en el gráfico que, todos los hospitales excepto tienen como resultado un porcentaje de satisfechos superior al 75%.

Gráfico 35: Respuestas positivas en relación a la amabilidad del personal de enfermería por hospital (%)



A continuación, se resumen los resultados obtenidos en la pregunta igual que la anteriormente comentada, pero referida al personal auxiliar de enfermería. Se obtienen prácticamente los mismos resultados que en el caso del personal de enfermería. (gráfico 36)

Gráfico 36: Respuestas positivas en relación a la amabilidad del personal auxiliar de enfermería por hospital (%).



En lo referente a la **información facilitada a los pacientes sobre su diagnóstico**, ha obtenido muy buenos resultados en todos los hospitales. En la tabla 21, se muestran los resultados que se han obtenido.

Tabla 21: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado y la Información facilitada sobre su diagnóstico:

HOSPITAL	INFORMACIÓN FACILITADA SOBRE SU DIAGNÓSTICO				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
Campo-Arañuelo	0	0	0	0	1
Ciudad de Coria	0	0	6	5	6
Don Benito-Villanueva	0	1	3	10	12
Universitario de Badajoz	2	2	11	13	24
Llerena	1	1	2	20	24
Materno-Infantil	0	0	2	11	13
Mérida	1	3	12	44	57
N. Señora de la Montaña	0	0	2	1	3
Perpetuo Socorro	0	2	2	8	14
San Pedro de Alcántara	1	1	2	7	6
Siberia-Serena	0	0	0	1	0
Tierra de Barros	0	0	1	5	2
Virgen del Puerto	2	1	5	10	9
Zafra	1	1	3	8	10
TOTAL	12	8	181	51	143

5.4. REGIMEN DE VISITAS:

Del bloque correspondiente al **régimen de visitas**, se ha realizado una comparación de los resultados en cuanto a la satisfacción que se ha obtenido, con el número de acompañantes de los pacientes permitidos en los centros hospitalarios.

Se puede comprobar en la tabla 22, el Hospital de Mérida es el mejor valorado, con un número de muy satisfechos de 37.

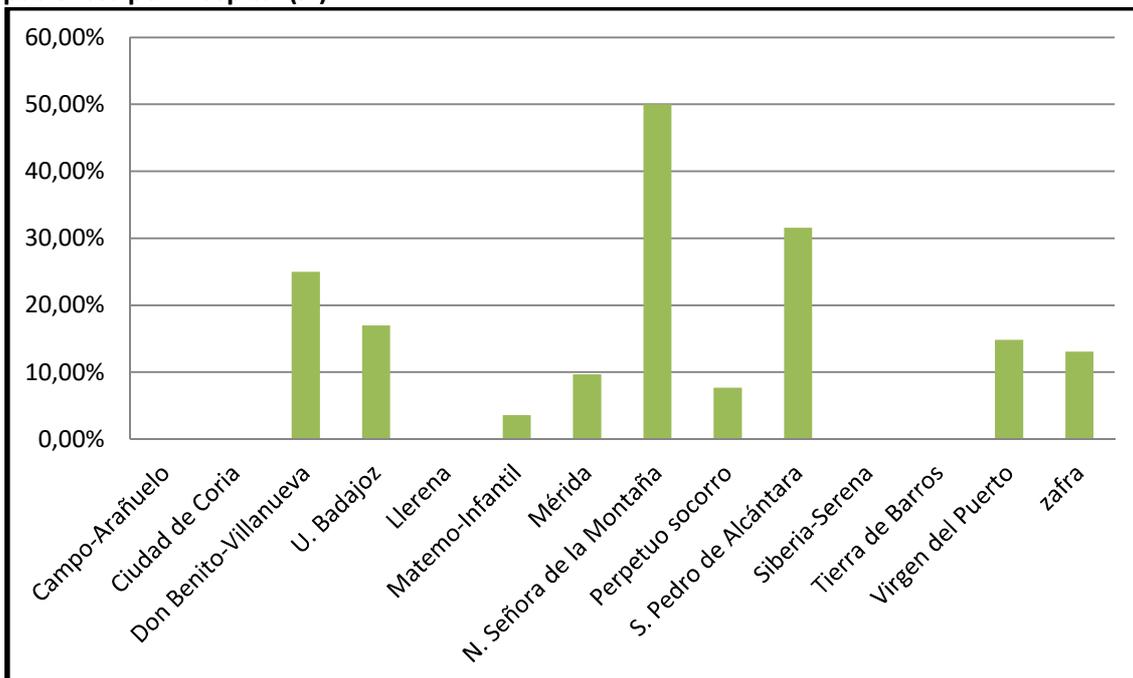
Tabla 22: Relación entre el hospital en el que estuvo ingresado y el número de acompañantes que se permiten.

HOSPITAL	¿ES ADECUADO EL NÚMERO DE ACOMPAÑANTES QUE SE LE PERMITE?				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
Campo-Arañuelo	0	0	0	1	0
Ciudad de Coria	0	1	4	9	3
Don Benito-Villanueva	0	1	11	10	4
Universitario de Badajoz	0	3	17	18	11
Llerena	1	0	11	19	17
Materno-Infantil	1	2	6	10	9
Mérida	1	5	35	44	37
N. Señora de la Montaña	0	1	1	3	1
Perpetuo Socorro	1	1	4	9	11
San Pedro de Alcántara	1	1	4	9	3
Siberia-Serena	0	0	0	1	0
Tierra de Barros	0	0	2	4	2
Virgen del Puerto	1	0	11	7	8
Zafra	0	0	7	7	9
TOTAL	15	6	115	113	151

5.5. ASPECTOS GENERALES:

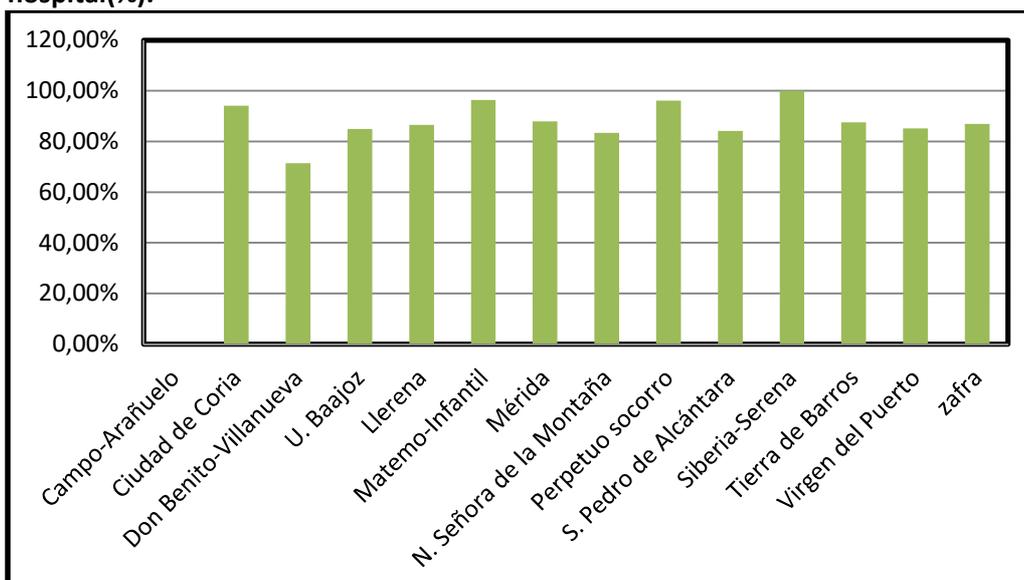
En relación con el porcentaje de “insatisfechos” o “muy insatisfechos”, resultado de la valoración de las **condiciones para garantizar la intimidad de los pacientes** en el centro hospitalario, cabe destacar que el Hospital Nuestra Señora de la Montaña de Cáceres, ha obtenido el mayor número de respuestas negativas, a continuación le sigue el Hospital San Pedro de Alcántara, posteriormente le siguen el Hospital Don Benito Villanueva y de cerca el Hospital Universitario de Badajoz (Gráfico 37).

Gráfico 37: Satisfechos y muy insatisfechos en relación a la garantía de la intimidad de los pacientes por hospital (%).



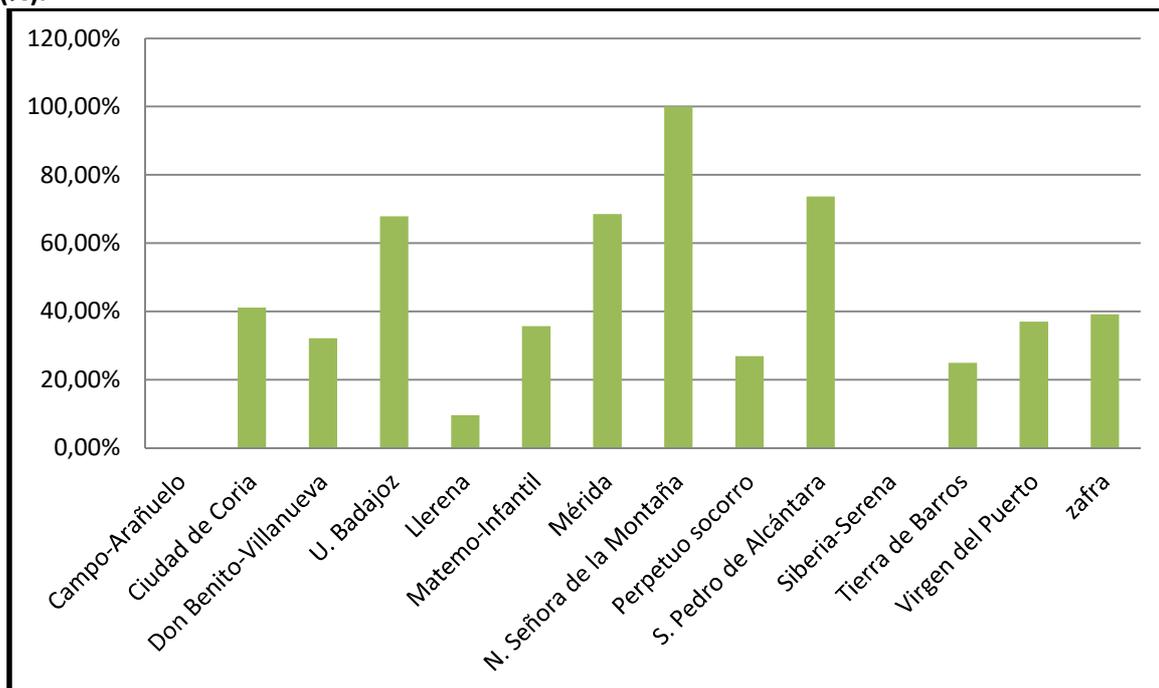
A continuación, en el gráfico 38, se representan los porcentajes de pacientes que han manifestado estar “normal”, “satisfechos” o “muy satisfechos” con el **equipamiento y medios tecnológicos** disponibles en el hospital. Todos los hospitales han obtenido un porcentaje superior al 60%.

Gráfico 38: Respuestas positivas respecto al equipamiento y medios tecnológicos por hospital(%).



Los peores resultados se obtienen en respuesta a la pregunta formulada relacionada con la **disponibilidad de aparcamiento** en el entorno del hospital. En el gráfico 39, queda representada la suma de los encuestados que manifiestan estar “insatisfechos” y “muy insatisfecho” con respecto a esta cuestión por hospital.

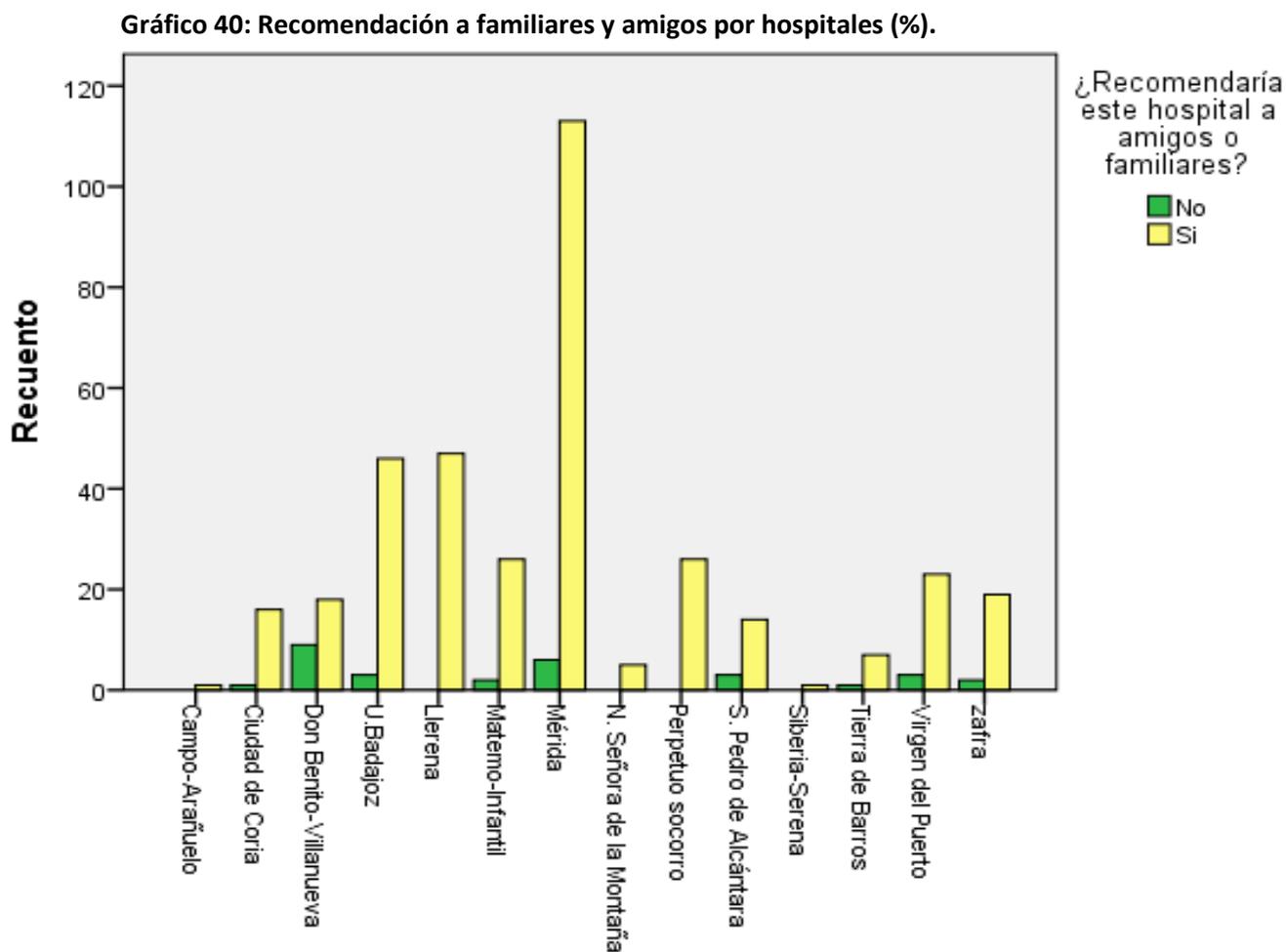
Gráfico 39: Respuestas negativas en relación a la disponibilidad de aparcamiento por hospital (%).



Como se puede comprobar, todos los hospitales han obtenido porcentajes altos de insatisfacción en este tema, aunque el Hospital Nuestra Señora de la Montaña ha obtenido el mayor porcentaje. Este porcentaje, probablemente sea consecuencia de que este centro hospitalario se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Cáceres.

5.6. SATISFACCIÓN GENERAL:

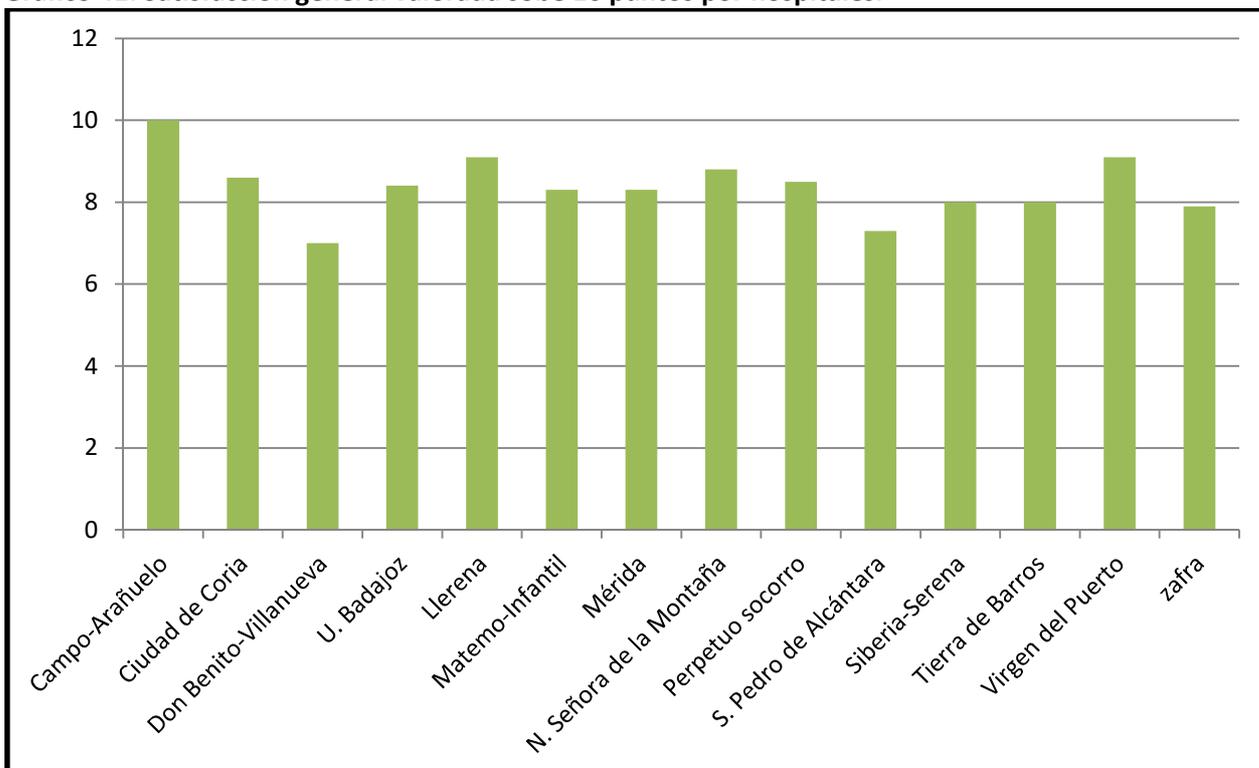
En el bloque de preguntas que pretenden valorar la satisfacción general del paciente respecto al hospital en el que estuvo ingresado, se han comprobado las respuestas en cuanto a la **recomendación del hospital a sus amigos o familiares**, y los resultados se representan en el gráfico 40.



Como se puede observar, en todos los hospitales, la mayoría de los encuestados ha respondido afirmativamente a dicha pregunta, es decir, que sí recomendaría dicho hospital. Dentro de los que obtiene resultados más altos se encuentra el Hospital Mérida.

En último lugar, se ha realizado una comparación de las notas sobre la **satisfacción general** de los pacientes encuestados, y que han asignado a cada uno de los hospitales del Sistema Sanitario Público de Extremadura. El Hospital Don Benito Villanueva, seguido en segundo lugar por el Hospital San Pedro de Alcántara son los que obtienen las notas algo más bajas dentro del conjunto de los hospitales de Extremadura, aunque como se puede observar en el gráfico 41, de **todos los hospitales han sido valorados con notas iguales o superiores a 7 puntos, tres de ellos y el resto superan los 8 puntos sobre 10.**

Gráfico 41: Satisfacción general valorada sobre 10 puntos por hospitales.



6. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS:

A continuación, se exponen los comentarios expresados literalmente por los pacientes encuestados en los hospitales de Extremadura, en respuesta al último apartado de la encuesta en el que se les solicita sus aportaciones sobre los aspectos generales del hospital que les gustaría que fueran mejorados:

Hospital Tierra de Barros:

- “Sillón más cómodo para los acompañantes.”
- “En la comida.”
- “Limpieza bandeja, limpieza paredes, sala de espera en la calle, no te dejan pasar la noche en urgencias con el enfermo.”

Hospital de Zafra:

- “Los primeros días no funcionó la calefacción y pasamos mucho frío, a pesar de decirlo desde el primer momento.”
- “Servicio de ambulancias, muy mal.”
- “Habitación individual necesaria para el descanso y la intimidad del paciente. Muy insatisfecho por haber habitaciones libres y compartir con otros pacientes.”
- “Lo único malo del hospital es la comida para los enfermos y la cafetería.”
- “Habitación para dos personas incomodo para los acompañantes.”
- “Las habitaciones están un poco demacradas, en aspecto pinturas etc.”
- “Mejorar la calidad de las comidas. No se puede comer.”
- “Retirar bañeras y poner duchas.”
- “Insonorización, climatización, sillón acompañante, olor wc.”

Hospital de Llerena:

- “Nada, todo bien.”
- “Limpieza de la habitación: la mujer que venía todos los días, satisfecho. La que estuvo el día festivo, insatisfecho.”
- “Doctor cordial. Ha sido un gran profesional. Algunos enfermeros se han portado muy bien.”
- “Regular nada más. Estamos en Extremadura. Nos tienen abandonados pero bueno, que le vamos a hacer.”
- “Poner una UCI.”
- “Muy buen trato con los profesionales.”
- “Hace mucho frío por la noche, y los asientos de los acompañantes son incómodos.”
- “Son necesarias habitaciones separadas.”
- “La máquina de electro va mal.”

- “Dispensación de la medicación que toman los pacientes en sus casas, deberían también proporcionarla cuando están ingresados.”
- “Inversión en camas y colchones, colchones y almohadas malas.”
- “Poner sillones más cómodos.”

Hospital Universitario de Badajoz:

- “La gente fuma por los pasillos, lo que sería necesario tenerlo más controlado. No procede aparcar en un territorio lleno de charcos, y tener que pagar cada vez que vas.”
- “Saturación del sistema sanitario.”
- “Sala privada (no compartida) para pacientes y familiares muy graves o en fase terminal.”
- “Habitaciones pequeñas, menús repetitivos sin mucha elaboración, necesidad de reforma, cambio de sillones, están rotos. Ropa de cama escasa. Aparcamientos gratuitos.”
- “Los ascensores no funcionan bien.”
- “Mejoras en el funcionamiento de las instalaciones. Los ascensores, ya que siempre hay alguno estropeado. Mejoras en el aparcamientos, podría mejorarse el acceso y asfaltarse.”
- “Me parece lamentable que en la sección de urología haya solo una ducha para todos los pacientes, y esté en condiciones lamentables de limpieza, conservación, con moho en la ducha, azulejos y techo rotos. Todo en un estado deplorable y tercer-mundista. Podría adjuntar fotos.”
- “No todos los enfermos necesitan las mismas atenciones, ya que cada uno tiene sus necesidades. Por lo que los horarios de levantarlos etc no pueden ser tan estrictos. Pocos celadores para mover a los enfermos.”
- “Tardan mucho desde el preoperatorio hasta la operación.”
- “Las butacas para dormir son demoledoras, por favor pongan algo más cómodo.”
- “Podrían mejorar los sillones donde tienen que descansar los familiares. Son muy incómodos.”
- “Que se dote a los familiares de tres tarjetas de distintos colores para efectuar los relevos de los acompañantes.”
- “Los sillones de los pacientes son incómodos.”
- “Del aseo del paciente debería encargarse personal cualificado, y no los familiares.”
- “Mayor control de visitantes por habitación y por pacientes.”
- “Los cuartos de baño de las habitaciones no me parecen nada aptos para un hospital.”
- “Limpieza de las habitaciones y los baños.”

Hospital Perpetuo Socorro:

- “La limpieza del baño y de la habitación debería mejorar. Los pañales sucios mucho tiempo en el baño. Mobiliario baño muy estropeado. Sillón del acompañante muy incomodo.”
- “Lo peor de la habitación es para los acompañantes. Los sillones son muy incómodos.”
- “Los sillones un poco más cómodos y la comida un poco menos sosa.”

Hospital Materno Infantil:

- “En la sala de espera de urgencias del Hospital Materno Infantil no deben coincidir los familiares que esperan noticias sobre el nacimiento de un niño con las de pacientes que van a urgencias, por ejemplo, con amenaza de aborto.”
- “Es necesario una mejora de las instalaciones debido a su antigüedad y uso.”
- “Posibilidad de regular la temperatura de la habitación. Falta profesionalidad del personal y empatía con el usuario. No comer pipas en el puesto, ver Gran Hermano o gala Halloween en sala de reanimación.”
- “Se necesita personal más cualificado y una sala para padres más acondicionada tanto para pacientes de UCI como de neonatos.”
- “La falta de silencio en la zona de reanimación por parte del personal de enfermería. En el primer turno de la mañana, hablaban de aspectos personales a voces y el malestar del personal de planta por haberme subido. Según ellos, a mala hora, faltando media hora para finalizar su turno.”
- “Más auxiliares y enfermeros como los que nos atendido.”
- “La calefacción muy agobiante.”
- “Sillones para acompañantes un poco más cómodos, el aire acondicionado no funcionaba bien.”

Hospital Nuestra Señora de la Montaña:

- “El trato de esas personas que incluso si te encuentras muy mal te hablan tan desagradable que solo te entran ganas de insultarlas. Yo tan solo les decía que me hablaran correctamente. Había compañeros que tenían miedo de ir a pedir o consultar alguna cosa, según quien estuviera.”
- “Realmente es una pena que por parte del personal no se esté a gusto, porque hay personas realmente maravillosas que se comportan genial, se implican, ayudan e incluso reconfortan.”
- “Pero hay un buen número de ellas, celadores, auxiliares y enfermeros que son o se comportan de manera despectiva, prepotente, antipática, desagradable hablando en tono alto e incluso llegando a tocar la dignidad y faltando al respeto.”
- “Esto, aunque sea psiquiatría, no debería ocurrir, porque la dignidad de las personas en general, debería ser intocable y aquí no se respeta muchas veces a las personas que están ingresadas, se nos trata despectivamente, con mala cara y la

verdad que no sé qué pensar sobre esto. No debería permitirse. Muchas gracias por facilitar que me exprese. Saludos cordiales.”

- “No me gusta que cuando estemos comiendo nos estén vigilando. Tener una sala para poder estar con los familiares y un teléfono para poder comunicarte con ellos.”

Hospital San Pedro de Alcántara:

- “No puede ser que vaya uno a las dos y media de la madrugada y no haya nadie en control, haya un mueble atravesado para que no pase nadie porque el personal está durmiendo. Tienen que mejorar muchas cosas, pero “se lo digan al Sr. Vergeles que es el listo”.
- “En el cuarto de baño, tazas muy bajas para personas mayores.”
- “Más rapidez en el servicio de urgencias. Necesitan más personal, la espera es eterna.”
- “Más intimidad. Personal más preparado que sepan que atienden a humanos. Reformar el total de las instalaciones.”
- “Sillón del acompañante para dormir más ancho, más limpieza.”
- “En relación con la atención recibida, en el turno de noche del día dos de noviembre no fue la más adecuada para estar de parto. En cambio en el turno de la mañana con la matrona Doña Macarena, fue la mejor.”
- “La celadora de la planta (urología) podría ser un parquito más amable. Hay personas que necesitan estar con los enfermos y los echa sin importarle nada.”
- “Mi experiencia en este hospital no ha sido nada agradable. En general en un hospital se debería guardar un mínimo de silencio y de respeto, tanto por los familiares que visitan, como por el personal que trabaja (como es mi caso), máxime cuando el servicio en el que estaba ingresado es el de otorrino. El personal entraba y salía de la habitación dando voces y sin ningún cuidado a la hora de abrir y cerrar puertas, (golpes, ruidos, voces...) mis oídos no lo aguantaban más. Falta de respeto total. Silencio por parte de los auxiliares, enfermeras, en las habitaciones operados de oídos. Otra queja más son los horarios de visitas. Están puesto como para funcionarios. Los que salen de trabajar a las ocho de la tarde no pueden visitar a sus enfermos. Muchas gracias.”
- “No pueden atender mejor por falta de personal, aún así muy contentos.”

Hospital Don Benito – Villanueva de la Serena:

- “Las habitaciones son muy antiguas, se necesita reformar o hacer el nuevo hospital ya.”
- “Las instalaciones, en general la limpieza.”
- “Gran parte de personal muy desmotivado y sin ganas de trabajar. La coordinación en cirugía es nefasta. No hay comunicación. No hay confianza en gran de la plantilla de médicos. Instalaciones muy mejorables, en algunos casos del tercer mundo. Mucho personal arisco. No informan a los familiares ni dan explicaciones.

Hay que asaltar por los pasillos al médico para que te informe de la situación. El peor hospital que he conocido.”

- “Es un hospital muy viejo, no funcionan las televisiones en ninguna habitación. Mucha carga de trabajo para todos los profesionales. Muchas carencias.”
- “Intimidad de los pacientes por parte del personal sanitaria, entran y salen de las habitaciones muy bruscamente. Televisión de habitaciones no funciona bien, sobre todo en pediatría, es muy triste que los niños no puedan ver ni dibujos estando allí encerrados.”
- “Ingresamos cuatro días, nos dan el alta y a las cinco horas tenemos que volver, nos vuelven a ingresar siete días, ya que la niña aún no estaba recuperada seguía con fiebre cuando nos dieron el alta.”
- “Las instalaciones muy antiguas, se necesita reformas o hacer ya el nuevo hospital. Por lo general el personal bien.”
- “Falta lencería. Pocas bolsas de basura. Laminas y ventanas rotas y pasa la claridad y entra aire por las juntas.”
- “Mismos sistemas de suero para pacientes durante muchos días. Mala visión de la tv en las habitaciones.”
- “Señalización, identificación de profesionales.”
- “Debería haber dos asientos por pacientes, si el paciente está sentado el acompañante no puede estarlo.”
- “Hospital de guerra, saturado y básicamente apto para urgencias, haría falta una criba para diferenciar quien está solo por la plaza fija y quien tiene algo de vocación. 80% de personal de enfermería y auxiliar de enfermería quemado, deshumanizado, sin vocación y causante de negligencias serias. Las auxiliares entran sin conocer el historial. Falta de atención y vigilancia que provocan complicaciones serias de paciente, goteros que no han funcionado durante toda la noche, enemas que causan daños, burlas y movimientos bruscos innecesarios mientras cambian pañales a una anciana sola entre otras cosas, como intentar poner cuña a pacientes inmovilizadas por vértebras lumbares rotas.”
- “Poner sillones más cómodos, poner sillas para visitas, mandos de tv colgados con cangados para evitar robos.”
- “Habitaciones con tres enfermos que más que ayudar a la recuperación la dificultan, condiciones del tercer mundo. Hospital nuevo en Don Benito Villanueva Ya.”
- “Televisiones en pésimo estado.”

Hospital Campo Arañuelo (Navalmoral de la Mata):

- “Necesidad de más medios tecnológicos y equipamiento, personal sanitario por planta, mejorar las instalaciones para los acompañantes.”
- “Muchos pacientes no se pueden comer las comidas que ponen por fuertes o duras, muchos necesitan comidas blandas o purés.”

Hospital de Coria:

- “Más aparcamientos y equipos más actuales.”

- “Los sillones de los acompañantes muy incómodos.”
- “Deberían proporcionar n sillón más cómodo para los acompañantes que tienen que pasar las noches.”
- “Los sillones de operaciones de caderas están mal, sería conveniente buscar otros más cómodos.”
- “Habiendo tan solo dos niños ingresados en toda la planta, hubiera sido conveniente no compartir habitación. Los dos niños, muy pequeños, y uno de ellos con mayor gravedad, no paró de llorar en toda la noche, interrumpió el servicio y el descanso del otro paciente. También sería de agradecer que se le diera comida al acompañante de los pacientes que son niños, es inevitable dejar solo a un niño enfermo de una año o dos años para bajar a comer si no viene ninguna visita, la mamá o el papá no come.”

Hospital Siberia Serena:

- “Es un lujo este hospital, hacen falta más especialidades.”

Hospital de Mérida:

- “El personal es encantador, un 90 por ciento del mobiliario da pena, las toallas son transparentes y los pijamas de cuando abrieron el hospital. el personal es muy amable y tiene mucho mérito ya que están desbordados. Los fines de semana esto es una casa de p..., sin doctores y sin limpieza. Nada que ver con los hospitales que conozco.”
- “Soy andaluza, pero me quedo más satisfecha con la rapidez y el trato en el ingreso de los pacientes. Gracias por todo.”
- “El trato de algunos médicos de urgencias debería ser mejor y tratar a los pacientes como es debido y ponerse en su lugar, no faltar al respeto, educación ante todo.”
- “Camas y mobiliario muy viejos.”
- “Agradecer el trato recibido.”
- “Aparcamientos.”
- “Una semana comentando al médico el porqué sólo purés en las dietas y el médico contestando que él no tenía eso prescrito, y sin que hayan dado solución. No lo entendemos.”
- “Mejorar algunas auxiliares.”
- “Cambiar los sillones para los acompañantes, y las camas que se puedan articular con mandos o con otro estilo. Gracias.”
- “A ser posible habitación individual.”
- “Colchones, comida y espacio habitación.”
- “La comida.”
- “Al limpiar las habitaciones, no dejar el suelo empapado.”
- “Mejora en la calidad de los productos que se utilizan en la comida.”
- “Trato personal con enfermeros más amabilidad porque estamos con enfermos no de vacaciones y mejorar trato cuando le pregunte que te hable con amabilidad.”

Este es un trabajo y si están muy ocupadas yo no tengo que pagar las consecuencias. Más amabilidad personal enfermero. Médico, muy satisfecha. Satisfecha con el servicio de restauración.”

- “Todo el personal debería llevar una placa con su nombre.”
- “Bajar las temperaturas de las habitaciones son insoportables.”
- “En urgencias se debería mejorar la atención médica.”
- “Al menos en el caso de nacimientos, dejar visitas de menores para que puedan ver a su madre y hermanos pequeños.”
- “El sistema de calefacción o regulación de la temperatura de las habitaciones. Comodidad de las habitaciones para los acompañantes.
- Hay problemas para aparcar.”
- “Poco personal de auxiliar de enfermería, limpieza, mejorar la comida, trato más humano.”
- “Los sillones de los acompañantes deberían ser más cómodos y renovarse”.
- “Mobiliario: está algo deteriorado y escaso, informar con más asiduidad el estado del paciente en urgencias.”
- “La comida muy salada.”
- “Mejorar los sillones y colchones.”

Hospital Virgen del Puerto:

- “Considero excesivo el tiempo para entregar los informes de alta y se respete el horario de visitas.”
- “Más control de las visitas, control del ruido de los pasillos derivados de las visitas.”
- “Renovación y revisión de los aseos de las habitaciones. Los sumideros no tragaban bien y la ducha estaba rota. Por lo demás muy contenta. El personal de 10.”
- “El horario de visitas no se cumple, puede molestar a los pacientes.”
- “Escasa disponibilidad de aparcamiento. Identificación del personal inexistente.”
- “Las comidas del área de urgencias deberían estar apartados y no delante de toda la gente que se encuentra en dicho lugar.”
- “Servicio de UCI nocturno nada profesional, cotorreo, hablando de temas sindicales sin bajar la voz importándoles un pepino la situación de los pacientes en este sector.”
- “Me gustaría que cambiaran los sillones de los acompañantes, están muy viejos y rotos.”
- “Las conversaciones en voz alta de las visitas en los pasillos.”
- “Las habitaciones deberían ser individuales, el informe de alta debería ser más detallado.”

7. ANEXO: Modelo de Encuesta de Satisfacción en pacientes hospitalizados del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

INSTRUCCIONES

- Por favor, señale con una **x** la calificación que mejor describa su experiencia con el hospital.
- En las casillas a rellenar, deberá utilizar **letras mayúsculas** y poner en cada casilla una letra.
- Una vez cumplimentado el cuestionario, por favor, envíelo por correo en el sobre que se acompaña. **NO es necesario sello.**
- La encuesta es **anónima**.
- La cumplimentación de este cuestionario sólo les llevará unos minutos.
- La información obtenida será de gran ayuda para conseguir una mayor calidad en la atención sanitaria prestada.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DEL PACIENTE

1. Hospital en el que estuvo ingresado :

Infanta Cristina Perpetuo Socorro Materno-Infantil S. Pedro de Alcántara
 Nª Señora de la Montaña Ciudad de Coria Don Benito-Villanueva Siberia-Serena
 Llerena Zafra Mérida Tierra de Barros Campo-Arañuelo Virgen del Puerto

2. Servicio en el que estuvo ingresado :

3. Sexo del paciente: Masculino: Femenino: **4. N° de días de ingreso:**

5. Fecha del ingreso : / /

6. ¿Es la primera vez que estuvo ingresado en este hospital? Si No

7. Persona que cumplimenta el cuestionario: Paciente Padre/Madre/Tutor Familiar Otros

8. Estado civil : Soltero/a Casado/a Convivencia Divorciado/a / Separado/a Viudo/a

9. Nivel de estudios : Sin estudios Primarios Secundarios Superiores

10. Situación laboral : Trabajando Pensionista Desempleado Estudiando Otro

11. Nacionalidad : Española Otra :

INGRESO : Opinión sobre el ingreso en el hospital.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
12. Amabilidad del personal que le atendió hasta su ingreso	<input type="checkbox"/>				
13. ¿Cómo valora la información dada sobre las instalaciones y servicios?	<input type="checkbox"/>				
14. ¿Y la información dada sobre derechos y deberes de los pacientes?	<input type="checkbox"/>				
15. Si accedió desde urgencias, rapidez para realizar el ingreso	<input type="checkbox"/>				

HABITACIÓN : Opinión sobre las habitaciones y el servicio de restauración del hospital

	SI	NO
16. ¿Compartió su habitación con otros pacientes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
17. Comodidad de la habitación	<input type="checkbox"/>				
18. Tranquilidad para descansar	<input type="checkbox"/>				
19. Limpieza e higiene de la habitación y baño.	<input type="checkbox"/>				
20. Funcionamiento de las instalaciones (camas, timbres, luces...)	<input type="checkbox"/>				
21. Lencería suministrada (pijamas, toallas, sábanas....)	<input type="checkbox"/>				
22. Calidad de las comidas.	<input type="checkbox"/>				
23. Horario de las comidas.	<input type="checkbox"/>				
24. La amabilidad del personal que repartía la comida	<input type="checkbox"/>				

25. Aspectos a mejorar de la comida :

Presentación Temperatura Sabor Cantidad

PROFESIONALES SANITARIOS : Opinión sobre los profesionales sanitarios

	SI	NO
26. ¿Conocía el nombre del personal médico que le atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. ¿Conocía el nombre del personal de enfermería que le atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ¿Conocía el nombre del personal auxiliar de enfermería que le atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
29. Amabilidad y trato recibido por el personal de enfermería	<input type="checkbox"/>				
30. Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud del personal de enfermería	<input type="checkbox"/>				
31. Amabilidad y trato del personal médico	<input type="checkbox"/>				
32. Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud del personal médico	<input type="checkbox"/>				
33. Amabilidad y trato del personal auxiliar enfermería	<input type="checkbox"/>				
34. Confianza, seguridad y conocimiento en relación a su problema de salud del personal auxiliar de enfermería	<input type="checkbox"/>				
35. Información facilitada sobre su diagnóstico	<input type="checkbox"/>				
36. Tiempo que tardaron en darle el informe de alta	<input type="checkbox"/>				

VISITAS : Opinión sobre el régimen de visitas en las habitaciones del hospital.

	SI	NO
37. ¿Le han informado sobre el régimen de visitas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
38. ¿Es adecuado el número de acompañantes que se le permite?	<input type="checkbox"/>				
39. ¿Resultan cómodas las instalaciones para los acompañantes?	<input type="checkbox"/>				
40. ¿Le parece adecuado el horario de visitas?	<input type="checkbox"/>				

HOSPITAL : Opinión sobre aspectos generales

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
41. Identificación del personal del hospital	<input type="checkbox"/>				
42. Condiciones del hospital para garantizar la intimidad	<input type="checkbox"/>				
43. Instalaciones generales del hospital (menos su habitación)	<input type="checkbox"/>				
44. Equipamientos y medios tecnológicos	<input type="checkbox"/>				
45. Limpieza del hospital	<input type="checkbox"/>				
46. Señalización del interior del hospital	<input type="checkbox"/>				

47. ¿Cómo accedió al centro de salud ? A pie Transporte público Transporte privado

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
48. Valore la disponibilidad de aparcamiento	<input type="checkbox"/>				

SATISFACCIÓN GENERAL

	SI	NO
49. ¿Recomendaría este hospital a amigos o familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
50. Satisfacción general con la atención recibida en el hospital	<input type="checkbox"/>				

SUGERENCIAS/COMENTARIOS Indique aspectos a mejorar del hospital