

Universidad de Oviedo

Centro Internacional de Postgrado

Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos

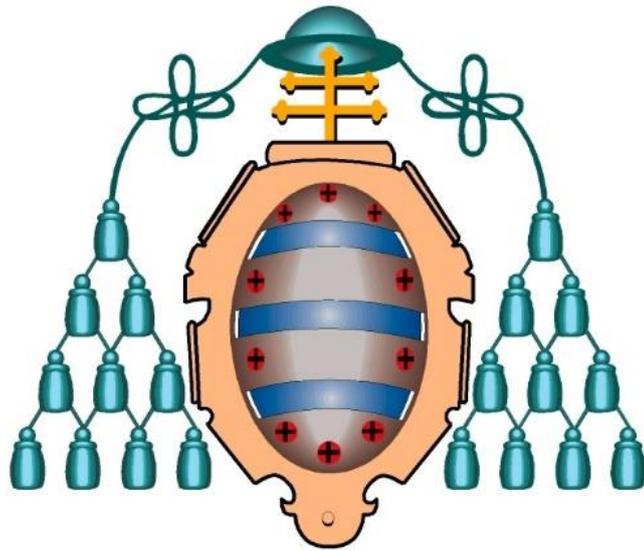
**“Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben  
tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital  
Universitario Central de Asturias”**

Jennifer Fernández Álvarez

Mayo 2016

Trabajo Fin de Máster





Universidad de Oviedo

Centro Internacional de Postgrado

Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados Críticos

**“Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben  
tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital  
Universitario Central de Asturias”**

Autora: Jennifer Fernández Álvarez

Tutor: Germán Morís de la Tassa

## AGRADECIMIENTOS

A mi tutor, el Dr. Germán Morís de la Tassa, por haber aceptado tutorizarme y por sus sugerencias y recomendaciones.

A Paula, supervisora del Hospital de Día Médico, por su cercanía y colaboración; y a todo el personal que allí trabaja por facilitarme la labor de recogida de datos.

A todos los pacientes que colaboraron, sin los cuales este trabajo no hubiera sido posible.

Y por último, a mi familia, por su apoyo incondicional y su confianza en mí.

# ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Hospital de Día.....	3
1.2 Satisfacción de los pacientes.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo principal.....	8
3.2 Objetivos secundarios.....	8
4. METODOLOGÍA.....	9
4.1 Diseño de estudio.....	9
4.2 Lugar de estudio.....	9
4.3 Población a estudio.....	10
4.3.1 Criterios de inclusión.....	10
4.3.2 Criterios de exclusión.....	10
4.4 Periodo de estudio.....	10
4.5 Recogida de datos.....	11
4.6 Análisis de datos.....	12
4.7 Variables del estudio.....	12
4.8 Limitaciones del estudio.....	15
5. RESULTADOS.....	16
6. DISCUSIÓN.....	42
7. CONCLUSIONES.....	49
8. BIBLIOGRAFÍA.....	50

9. ANEXOS..... 52

## 1. Introducción

### 1.1 Hospital de Día

Se entiende como *Hospitalización de día* la asistencia en el hospital durante unas horas, ya sea para diagnósticos, investigaciones clínicas y/o exploraciones múltiples, así como para tratamientos que no pueden hacerse en la consulta externa, pero que no justifican la estancia completa en el hospital.<sup>1</sup>

El hospital de día (HD) persigue mantener al paciente en su entorno habitual, prevenir las complicaciones de la hospitalización prolongada y reducir gastos, evitando que un buen número de pacientes sean ingresados para estudio y/o tratamiento.<sup>2-3</sup> En un trabajo encontrado sobre la eficiencia y calidad de un hospital de día médico polivalente, como alternativa a la hospitalización convencional, se menciona una reducción del 16,8% de los ingresos hospitalarios, una disminución de ingresos inadecuados y de reingresos, junto con una elevada satisfacción de los pacientes y los profesionales.<sup>4</sup>

Esta estructura supone una alternativa asistencial eficiente a la hospitalización convencional, sus beneficios clínicos y su rentabilidad social, al mejorar la calidad de vida del paciente y disminuir los costes económicos propios de la estancia hospitalaria tradicional.<sup>5</sup>

Existen diferentes tipos: monográficos de especialidades (como por ejemplo los onco-hematológicos), o bien mixtos o polivalentes, que atienden de una forma conjunta a enfermos de distintas especialidades (como es el caso del hospital objeto de la investigación). En el 50% de los casos son polivalentes.<sup>5</sup>

En general las ventajas que aporta esta forma de hospitalización son las siguientes:

– Disminución de la presión en el área de hospitalización.

- Disminución del gasto global de la atención hospitalaria.
- Minimización del aislamiento social y familiar asociado a hospitalización.
- Compatibilización, en bastantes ocasiones, con las actividades laborales del paciente.

El objetivo esencial del HD es ofrecer una asistencia sanitaria especializada y técnicamente cualificada, en régimen ambulatorio, y evitar la estancia hospitalaria en régimen de internado. También puede utilizarse para realizar procedimientos diagnósticos especiales, consultas a demanda, información y educación sanitaria, apoyo psicológico-social y realización de ensayos clínicos.<sup>5</sup>

El HD requiere un espacio físico diferenciado; debe disponer de unas condiciones mínimas de espacio, funcionalidad y bienestar. Su mejor ubicación es un área hospitalaria, bien en consultas externas o en área de ingresos, de fácil acceso para la persona responsable de ésta.

### ***1.2 Satisfacción de los pacientes***

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, la opinión de estos ha pasado a ser vista como un resultado de la asistencia sanitaria que merece la pena escuchar para incrementar la calidad de la prestación sanitaria y mejorar los tratamientos que venimos aplicando, se considera pues un instrumento útil para valorar el resultado del proceso asistencial y por lo tanto se puede incorporar como medida de mejora de la calidad.<sup>6</sup>

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mensurable de la intervención clínica.<sup>6</sup> Por ello, se han desarrollado escalas específicas para determinadas patologías, normalmente centradas en valoraciones de: empatía, información, competencia profesional, capacidad de respuesta, accesibilidad y confort.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Se ha asociado con aspectos relacionados con la salud, tan importantes como la adherencia al tratamiento y las recomendaciones de los profesionales.<sup>7-8</sup>

De esta forma, el ciudadano se convierte en motor y centro del sistema sanitario, las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios.<sup>9</sup>

La calidad total se basa en un concepto multidimensional y cuyos componentes varían en función del enfoque adoptado, apuntando a su vez tres grupos implicados en la asistencia: los profesionales, los usuarios y la administración. De estos grupos, la valoración de los pacientes es el principal factor para medir la calidad en la asistencia sanitaria.<sup>10-11</sup>

Medir los niveles de satisfacción de la atención de los pacientes durante su hospitalización nos permitirá corregir lo defectuoso en ella, lo que conlleva un mayor bienestar para el paciente y calidad de la atención. Para ello se han elaborado instrumentos para evaluar la satisfacción de los pacientes. El más utilizado en nuestro medio son las encuestas de satisfacción, se basan en una estructura de respuesta tipo Likert que permite establecer niveles de peor a mejor percepción.<sup>9</sup>

Entre estas encuestas el más completo por estar basado en una teoría sobre calidad y satisfacción es el SERVQUAL (Service Quality).<sup>12</sup>

Una adaptación de éste al ámbito hospitalario y en nuestro idioma es SERVQHOS. Es la herramienta utilizada en nuestro estudio y la más utilizada en España, nos permite discriminar entre pacientes satisfechos e insatisfechos y permitir identificar oportunidades de mejora. Las puntuaciones de SERVQHOS han demostrado suficiente interrelación con una medida global de la satisfacción del paciente.<sup>13</sup>

Estos instrumentos están basados en el llamado “paradigma de la desconfirmación”.<sup>14-16</sup> Según lo cual, en la satisfacción del paciente intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario. En ambos factores influyen los valores que tenga cada individuo. De esta manera el paciente valorara de manera negativa resultados peores de los esperados (desconfirmación negativa) y de manera positiva aquello que ha sido mejor de lo esperado o que ha superado sus expectativas (desconfirmación positiva), de este modo una puntuación mayor se corresponde con un mayor nivel de calidad percibida.<sup>17-18</sup>

El cuestionario SERVQHOS nos permite valorar dos dimensiones de la calidad: la calidad subjetiva (en la que se valoran ítems que hacen referencia a aspectos subjetivos para el paciente, y por tanto difíciles de comprobar externamente, como la amabilidad o el interés del personal) y la calidad objetiva (que incluye ítems relacionados con aspectos que se pueden comprobar u observar, como por ejemplo de estado de las habitaciones o la información recibida).<sup>19</sup>

## 2. Justificación

Durante los últimos años existe una tendencia de la asistencia sanitaria a utilizar unidades asistenciales ambulatorias, como el Hospital de Día Médico, diferentes a las plantas de hospitalización clásicas con el fin de mejorar el servicio sanitario a los pacientes y reducir el gasto sanitario, sumado a que la salud y la sanidad están en continuo cambio. Para poder alcanzar la mejora esperada, es importante buscar la excelencia clínica para así ser capaces de satisfacer a los pacientes atendidos en el sistema sanitario e intentar conseguir la mejor calidad asistencial posible, objetivo primordial de cualquier centro hospitalario.

Por estos motivos, se propone realizar este estudio en el Hospital de Día Médico, ya que hasta la fecha no existía ninguna evaluación de la calidad percibida por los pacientes de esta área, que a su vez abarca distintos servicios; por lo que se plantea realizar este estudio para conocer la opinión de los pacientes, ver el grado de satisfacción de los mismos y detectar situaciones de mejora.

### 3. Objetivos

#### **3.1 Principal**

- Evaluar el grado de satisfacción percibida por los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias según el cuestionario SERVQHOS.

#### **3.2 Secundarios**

- Identificar los ítems mejor y peor valorados en el cuestionario SERVQHOS, para así poder detectar áreas potenciales de mejora.
- Recoger los comentarios y sugerencias aportados por los pacientes en el cuestionario SERVQHOS.
- Describir el nivel de satisfacción relacionado con las características socio – demográficas y sanitarias de los pacientes.

## 4. Metodología

### **4.1 Diseño del estudio**

Se trata de un estudio descriptivo transversal prospectivo.

### **4.2 Lugar del estudio**

El estudio se ha realizado en el Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA) a los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico.

El Hospital de Día Médico (HDM) del HUCA, a donde el paciente acude para recibir el tratamiento y los cuidados que comporte, y regresa de nuevo a su domicilio, está situado en el bloque A de la planta 0 del edificio de consultas externas. Es una unidad que presta cuidados a pacientes enviados desde cualquier Servicio médico del hospital para recibir tratamientos endovenosos, en horario de 8 a 17 horas, de lunes a viernes.

La atención de enfermería se desarrolla cumpliendo los protocolos de enfermería elaborados para cada tratamiento, realizados a partir de la ficha técnica de farmacia, del protocolo médico y de las evidencias científicas de enfermería, estando en formato papel en el HDM en Protocolos de Cuidados de Enfermería. También se realizan procedimientos y técnicas de enfermería unificadas y disponibles en el Manual de Técnicas y Procedimientos de Enfermería, que también podemos encontrar en la unidad.

La plantilla se compone de 1 supervisora, 4 enfermeras y 3 auxiliares de enfermería. Cuenta con ocho salas, cada una con 4 sillones y una novena sala con 4 camas. La asignación de pacientes a cada enfermera se realiza por salas.

### **4.3 Población a estudio**

La población a estudio la constituyen los pacientes que reciben tratamiento en el HDM del HUCA.

#### **4.3.1 Criterios de inclusión**

Pacientes que:

- Tengan 18 o más años de edad.
- Reciban tratamiento en el HDM, sin importar el servicio al que pertenezca ni tipo el tratamiento que reciba.
- Quieran participar en el estudio, tras haber firmado el consentimiento informado.

#### **4.3.2 Criterios de exclusión**

- Pacientes con algún tipo de incapacidad psíquica o física que le impida responder el cuestionario.

### **4.4 Periodo de estudio**

Las encuestas se hicieron durante los meses de marzo y abril de 2016. En horario de 8 a 17 de lunes a viernes.

Se realizó un pilotaje durante los tres primeros días como entrenamiento para la realización de las encuestas y como validación de algún ítem añadido en la encuesta. Las encuestas realizadas en esos días no se incluyen en el estudio.

#### **4.5 Recogida de datos**

La recogida de datos se realizó con el cuestionario SEVQHOS, una adaptación de la encuesta SERVQUAL al ámbito español, a la que se añadió algún ítem comprobando que era fácil de entender durante el pilotaje. La encuesta se divide en 3 partes: una primera parte que consta de 21 preguntas, 10 de las cuales valoran la calidad subjetiva y 11 la calidad objetiva. Para responderlas el paciente puntúa cada una de las preguntas en una escala de Likert del 1 al 5, donde el 1 se corresponde con “mucho peor de lo que esperaba” y el 5 con “mucho mejor de lo que esperaba”. Una segunda parte compuesta por 7 cuestiones adicionales llamadas criterios de referencia, para contrastar la puntuación SERVQHOS. La tercera parte son preguntas relacionadas con características sociodemográficas (edad, sexo, estudios concluidos, ocupación actual y número de veces que ha estado en el hospital de día médico del nuevo HUCA), a la que se añadieron tres cuestiones sanitarias: diagnóstico, tratamiento y servicio médico al que pertenece. Finalmente aparece un apartado de respuesta abierta para sugerencias de mejora que quieran aportar los pacientes tras su experiencia.

El cuestionario fue realizado en el periodo que el paciente permaneció en el HDM administrándose el tratamiento. Los pacientes que decidieron participar, firmaron antes de comenzar la encuesta un consentimiento informado. En todo momento se respetó con estricta confidencialidad la información obtenida en este estudio, dándole mucha importancia a la lectura, comprensión y firma del consentimiento informado.

#### **4.6 Análisis de datos**

Una vez recogidos los datos, se introdujeron en una base de datos creada en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Los datos cualitativos se expresan en forma de porcentajes y los cuantitativos como medias  $\pm$  desviaciones típicas.

Después se calcula la media aritmética de las puntuaciones de las preguntas y la media entre ellos para así obtener la puntuación SERVQHOS o satisfacción global.

#### **4.7 Variables del estudio**

Tenemos 21 variables que hacen referencia a la calidad asistencial, son variables cualitativas ordinales puntuadas de 1 a 5, de “mucho peor de lo que esperaba” a “mucho mejor de lo que esperaba”. Estas variables son las siguientes:

- Tecnología de los equipos para los tratamientos.
- Aspecto (limpieza y uniforme) del personal.
- Señalización intrahospitalaria.
- Interés del personal por cumplir promesas.
- Estado de las salas/boxes.
- Información proporcionada por los médicos.
- Tiempo de espera en la sala.
- Señalización extra hospitalaria.
- Puntualidad de las consultas.

- Rapidez en conseguir lo que necesitas.
- Disposición del personal.
- Confianza y seguridad.
- Amabilidad del personal.
- Preparación del personal.
- Trato personalizado.
- Comprensión de las necesidades.
- Información médico – familia.
- Interés del personal de enfermería.
- Hora de visita para recibir el tratamiento.
- Tiempo de espera para que le dieran cita.

Otras variables específicas, cualitativas ordinales, en forma de cuestión son:

- Satisfacción global, con cuatro opciones de respuesta: “Muy satisfecho”, “Satisfecho”, “Poco satisfecho”, “Nada satisfecho”.
- Recomendación del hospital de día a otras personas, con tres opciones de respuesta: “Sin dudarlo”, “Tengo dudas”, “Nunca”.

El cuestionario también recoge cinco variables cualitativas dicotómicas con categoría de respuesta SI/No.

- Realización de pruebas o intervenciones sin permiso.
- Conocimiento del nombre del médico responsable de su caso.
- Conocimiento del nombre de la enfermera que le atiende habitualmente.
- Suficiente información acerca de lo que le pasa.
- Preferencia por haber ingresado para recibir el tratamiento.

#### Las variables sociodemográficas

- Edad: variable cuantitativa continua, recogida en años.
- Sexo: variable cualitativa, medida mediante escala nominal, dicotómica. Categorías:  
Hombre/Mujer
- Estudios concluidos: variable cualitativa, medida en escala nominal, politómica, con cuatro opciones de respuesta: "Sin estudios", "Primarios", "Bachiller", "Universitarios"
- Ocupación laboral actual: variable cualitativa medida mediante escala nominal, con seis opciones de respuesta: "Prejubilado", "Jubilado", "En paro", "Trabajando", "Amo/a de casa", "Estudiante"
- Número de veces que ha estado en el HDM: variable cuantitativa, recogida en días.

#### Variables añadidas:

- Indicar diagnóstico
- Indicar tratamiento que recibe
- Indicar servicio médico que le lleva

#### ***4.8 Limitaciones del estudio***

La encuesta se realizaba en el periodo de tiempo durante el cual el paciente estaba recibiendo el tratamiento. Era presencial y anónima. Puede existir la posibilidad de que los pacientes se vean influidos y no digan la verdad o den puntuaciones elevadas.

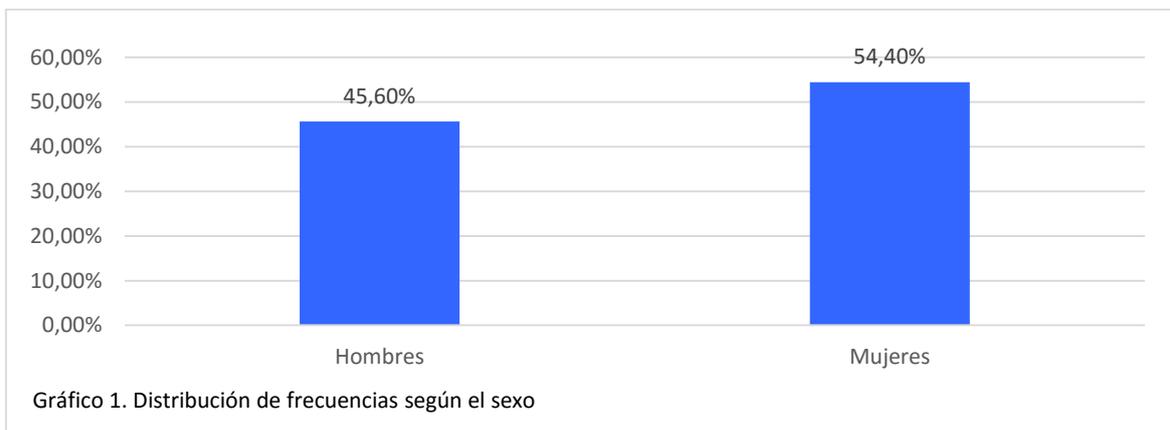
No se pudo entrevistar a todos los pacientes citados diariamente por no cumplir con los criterios de inclusión, por no estar la investigadora presente o por negación del paciente a realizar la encuesta.

## 5. Resultados

Durante el periodo de estudio se encuestaron a 255 pacientes, de los cuales 5 no aceptaron colaborar. Por lo que el tamaño de nuestra muestra son 250 pacientes, todos ellos reciben tratamiento en el hospital de día médico y manifestaron su acuerdo en la participación.

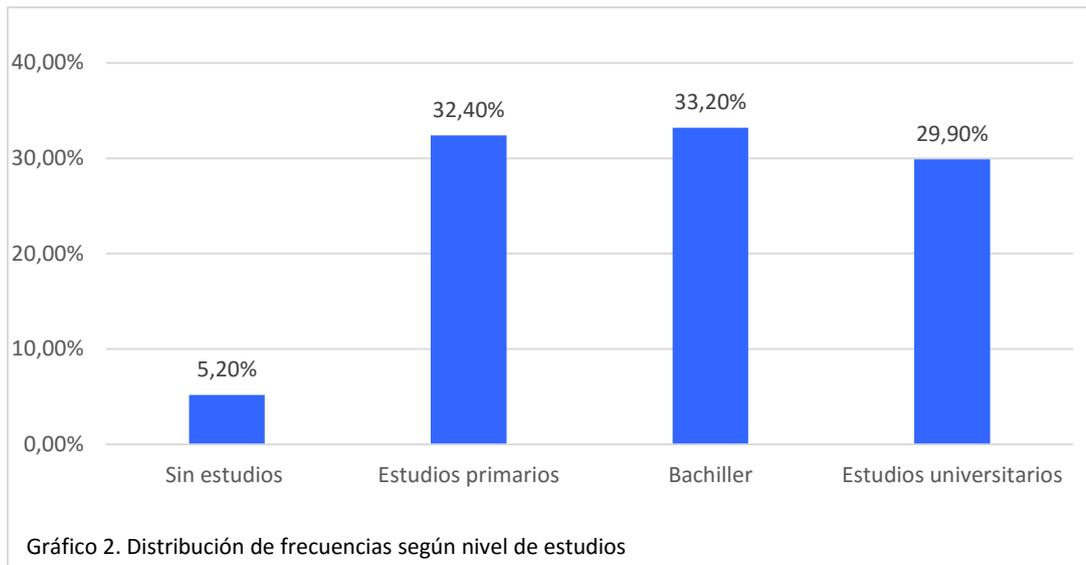
- **Variables sociodemográficas**

La población entrevistada se compone de 114 hombres (45,6%) y 136 mujeres (54,4%) (Gráfico 1)

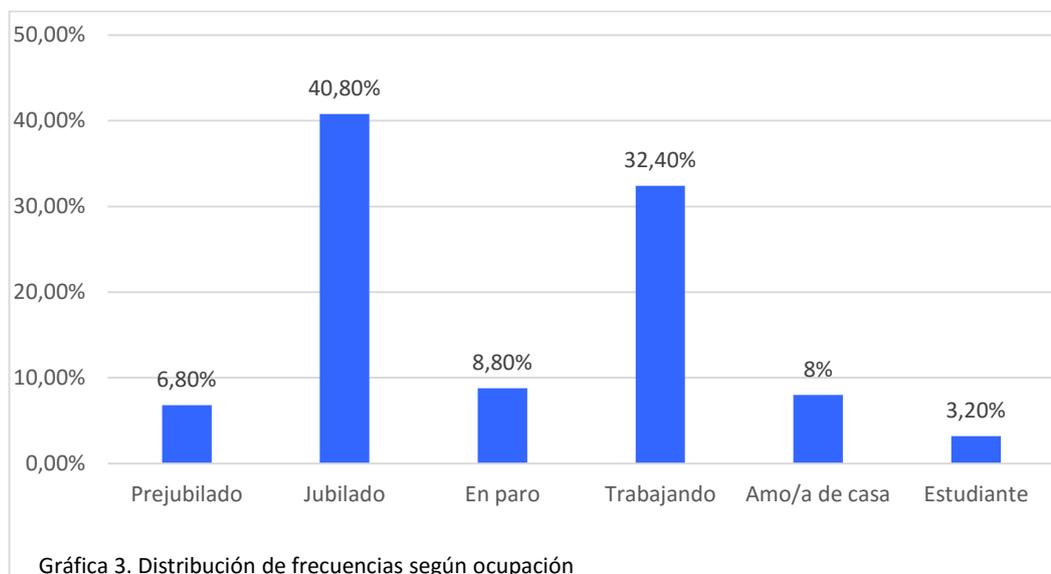


La edad media de los pacientes entrevistados es de 50,59 años, con una desviación estándar (DE) de  $\pm 15,136$

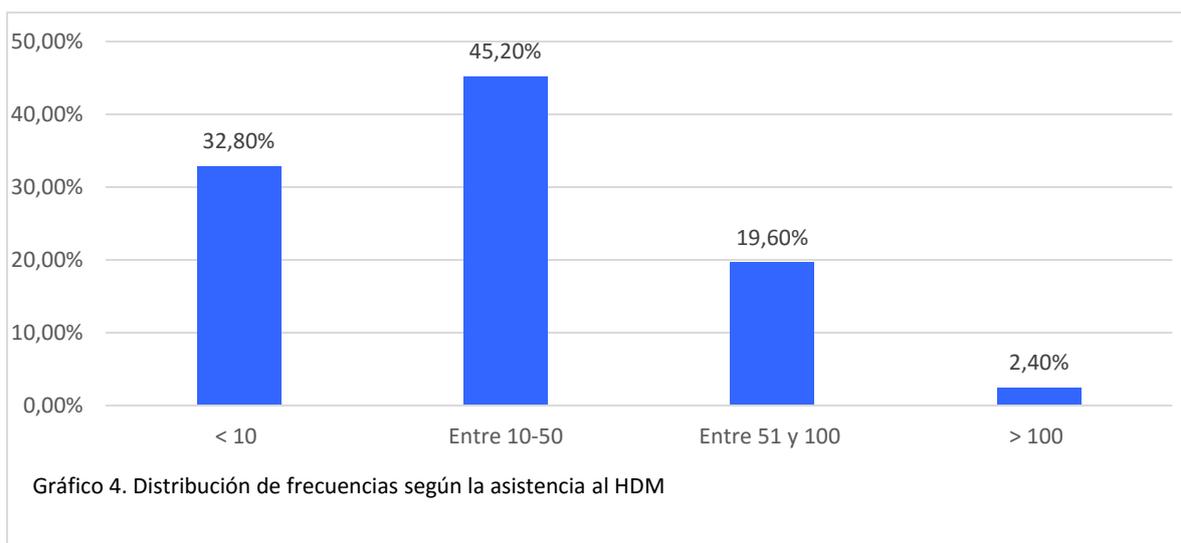
En cuanto al nivel de estudios, 13 de los pacientes (5,2%) no tienen estudios, 81 (32,4%) tienen estudios primarios, 83 (33,2%) tienen bachiller y 73 de ellos (29,9%) tiene estudios universitarios. (Gráfico 2)



En lo concerniente a la situación laboral, 17 de los pacientes entrevistados (6,8%) están prejubilados, 102 (40,8%) están jubilados, 22 (8,8%) están en paro, 81 (32,4%) están trabajando, 20 (8%) son amos/as de casa, y 8 de ellos (3,2%) son estudiantes. (Gráfico 3)

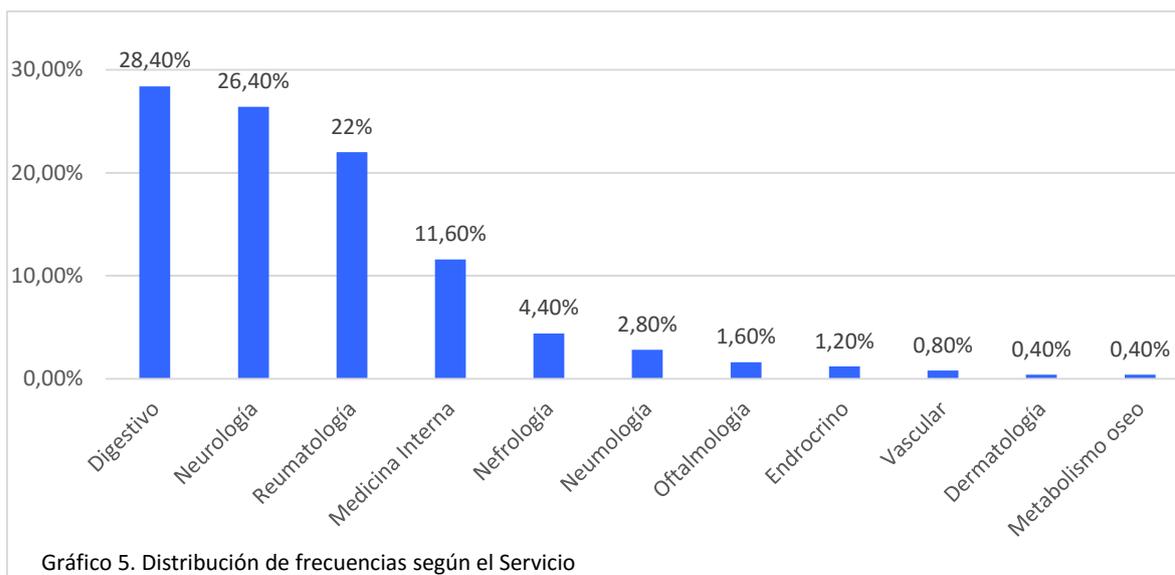


En cuanto al número de veces que habían acudido al HDM del nuevo HUCA a recibir tratamiento, 82 pacientes (32,8%) habían estado menos de diez veces, 113 (45,2%) entre diez y cincuenta veces, 49 (19,6%) entre cincuenta y uno y cien veces, y 6 de ellos habían estado más de cien veces (2,4%). Siendo la media de 29,76 días. (Gráfico 4)

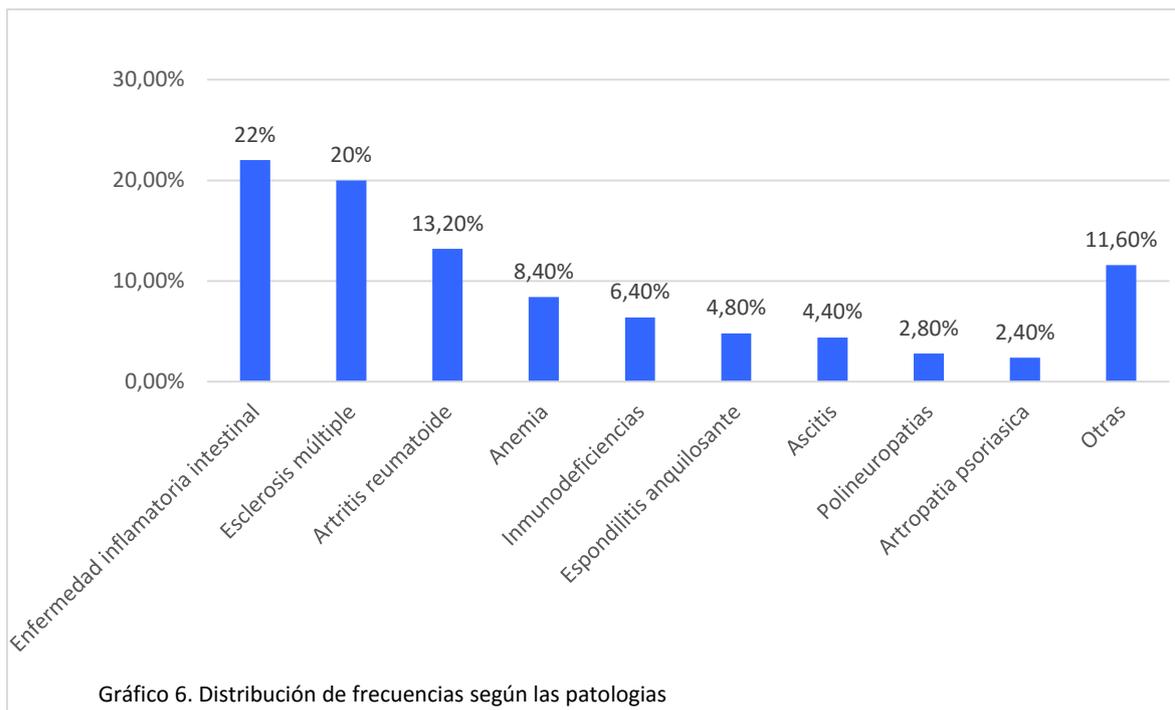


- **Variables añadidas**

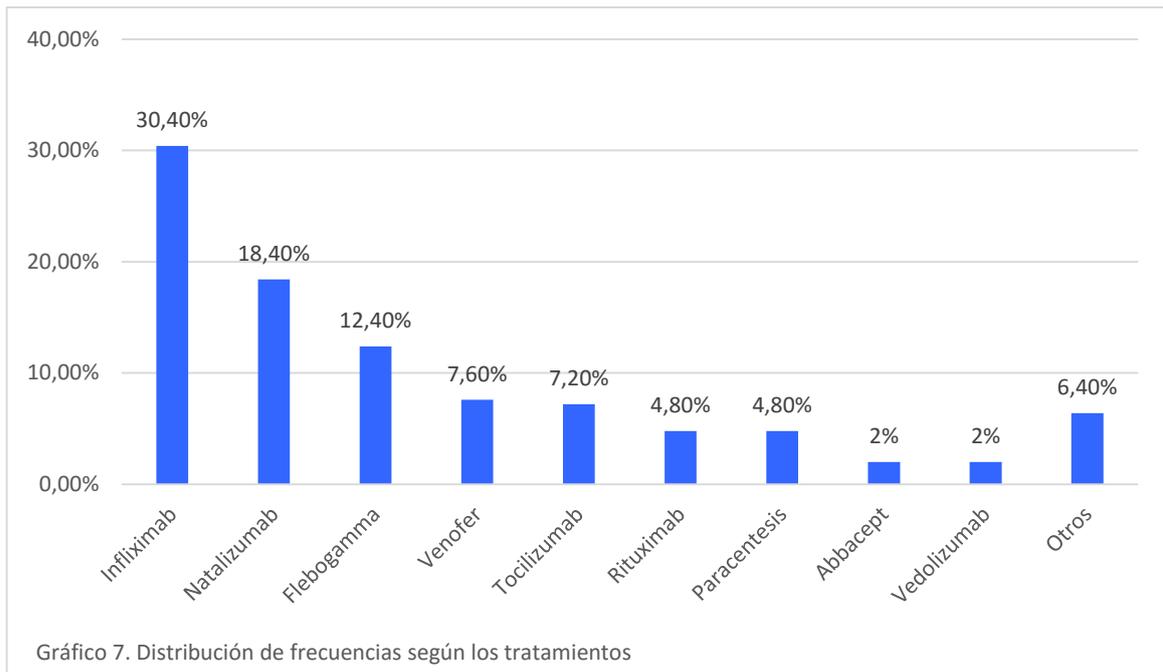
En lo referente al servicio al que pertenece cada paciente que responde la encuesta, 71 pacientes (28,4%) pertenecen al Servicio de Digestivo, 66 (26,4%) pertenecen a Neurología, 55 (22%) a Reumatología, 29 (11,6%) pacientes son de Medicina Interna, 11 (4,4%) de Nefrología, 7 (2,8%) pertenecen al Servicio de Neumología, 4 de ellos (1,6%) a Oftalmología, 3 (1,2%) a Endocrino, 2 pacientes (0,8%) a Vascular, 1 (0,4%) a Dermatología y 1 (0,4%) a Metabolismo Óseo. (Gráfico 5)



En cuanto a las patologías que padecen los pacientes de nuestro estudio, 55 pacientes (22%) padecen de enfermedad inflamatoria intestinal (EII)(enfermedad de Crohn y/o colitis ulcerosa) 50 de ellos (20%) tienen esclerosis múltiple, 33 (13,2%) tienen artritis reumatoide, 21 (8,4%) padecen algún tipo de anemia, 16 (6,4%) presentan inmunodeficiencias, 12 (4,8%) espondilitis anquilosante, 11 (4,4%) acuden por ascitis, 7 pacientes (2,8%) tienen algún tipo de polineuropatía, 6 (2,4%) tienen artropatía psoriásica y 29 (11,6%) presentan otro tipo de enfermedades menos frecuentes entre los pacientes encuestados [Orbitopatía tiroidea 4 pacientes (1,6%) Lupus eritematoso 3 (1,2%), Enfermedad de Fabry 3 pacientes (1,2%), Enfermedad de Bechet 2 (0,8%), otros 2 pacientes (0,8%), Síndrome de Guillain Barre, Síndrome de Gintelman 1 paciente (0,4%) , Síndrome de Raynaud 1 (0,4%), insuficiencia venosa crónica 2 pacientes (0,8%), miopatía 2 pacientes (0,8%), osteoporosis 2 pacientes (0,8%), enfisema pulmonar 2 pacientes (0,8%), Enfermedad de Pompe 1 paciente (0,4%), pseudotumor inflamatorio arbitrario 1 paciente (0,4%), hemocromatosis 1 paciente (0,4%), 1 (0,4%) con plexopatía autoinmune, hipogammaglobulinemia 1 paciente (0,4%) etc] (Gráfico 6)



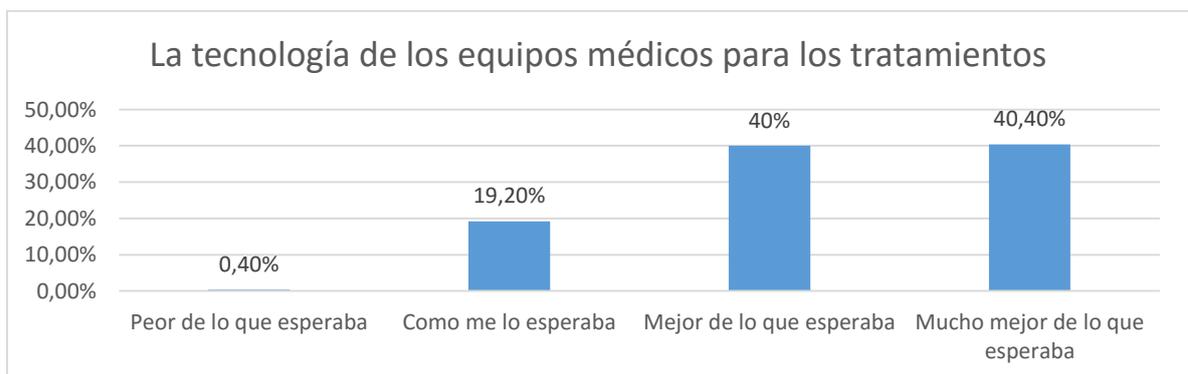
En lo referente a los tratamientos que reciben los pacientes, 76 de ellos reciben infliximab (30,4%), 46 (18,4) natalizumab, 31 (12,4%) flebogamma, 19 (7,6%) venofer, 18 (7,2%) tocilizumab, 12 (4,8%) rituximab, otros 12 (4,8%) acuden a realizarse paracentesis evacuadoras, 5 pacientes (2%) reciben abbaccept, otros 5 (2%) vedolizumab, y el resto, 16 (6,4%) reciben otro tipo de tratamientos menos frecuentes en los pacientes encuestados, como 4 (1,6%) alfa antitripsina, 3 (1,2%) metilprednisolona, otros 3 (1,2%) ciclofosfamida, 2 (0,8%) trasfusiones de plaquetas, 2 (0,8%) alglucosidasa  $\alpha$ , 2 agalsidasa  $\alpha$  (0,8%), otros 2 (0,8%) alprostadilo, a 1 (0,4%) se le realizo una sangría, 1 (0,4%) CLK, 1 (0,4%) belimumab, y otro (0,4%) ácido zoledronico. (Gráfico 7)



- **Satisfacción de cada ítem en la escala Likert**

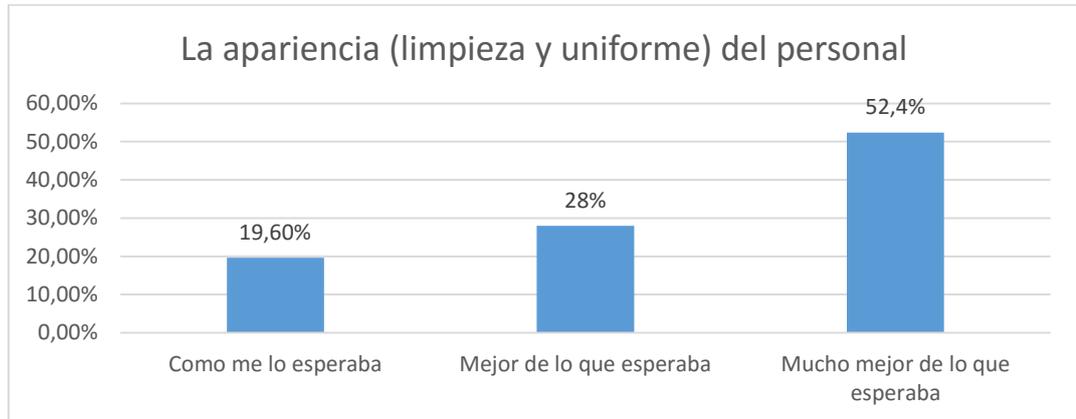
A continuación, se muestran las respuestas de los pacientes a cada ítem en forma de gráfico:

1. La tecnología de los equipos médicos para los tratamientos ha sido:



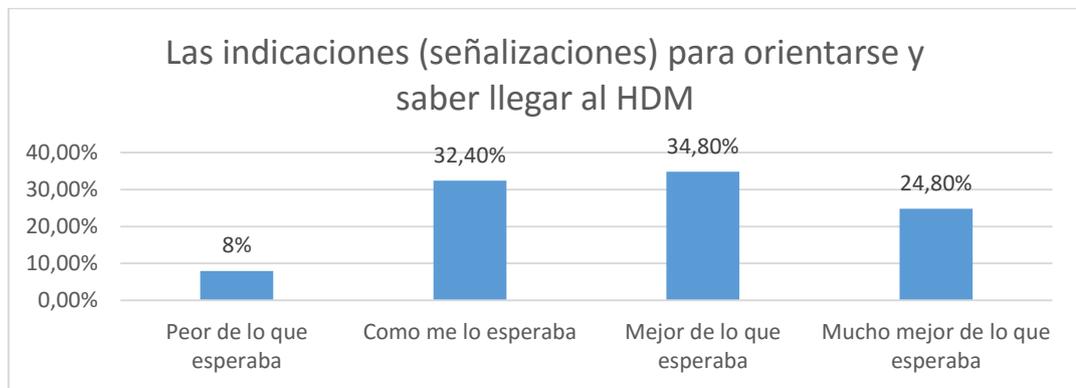
1 paciente contestó “peor de lo que esperaba”, 48 “como me lo esperaba”, 100 “mejor de lo que esperaba” y 101 pacientes contestaron “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



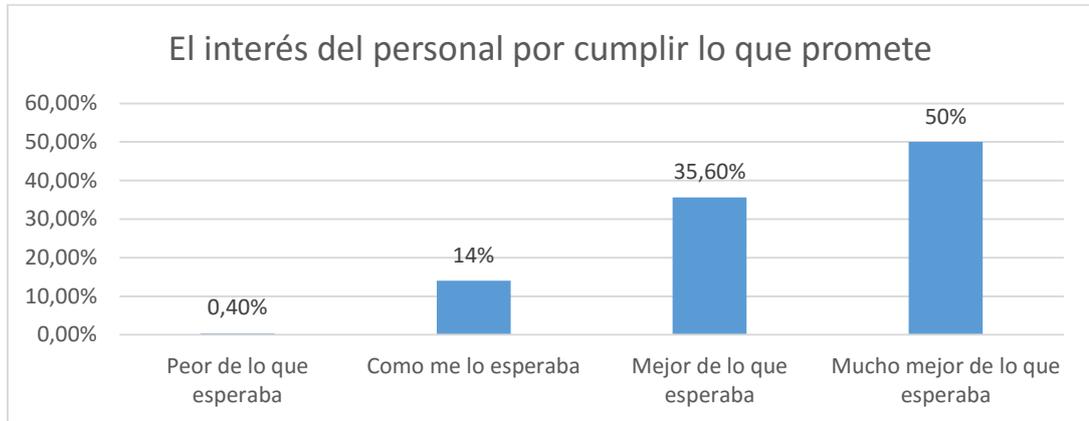
49 pacientes manifestaron “como me lo esperaba”, 70 “mejor de lo que esperaba” y 131 pacientes contestaron “mucho mejor de lo que esperaba”.

3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber llegar al Hospital de Día Médico ha sido:



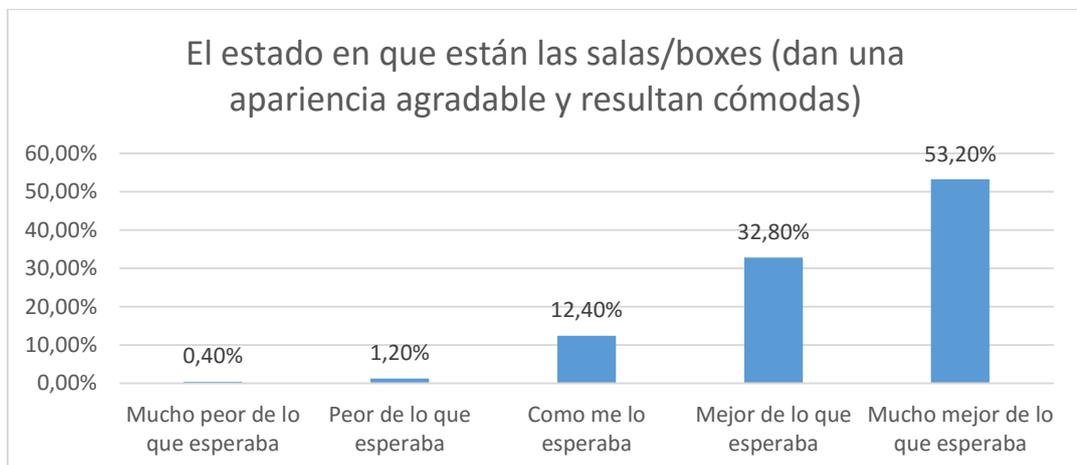
20 pacientes han respondido “peor de lo que esperaba”, 81 indicaron “como me lo esperaba”, 87 pacientes respondieron “mejor de lo que esperaba” y 62 de ellos “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



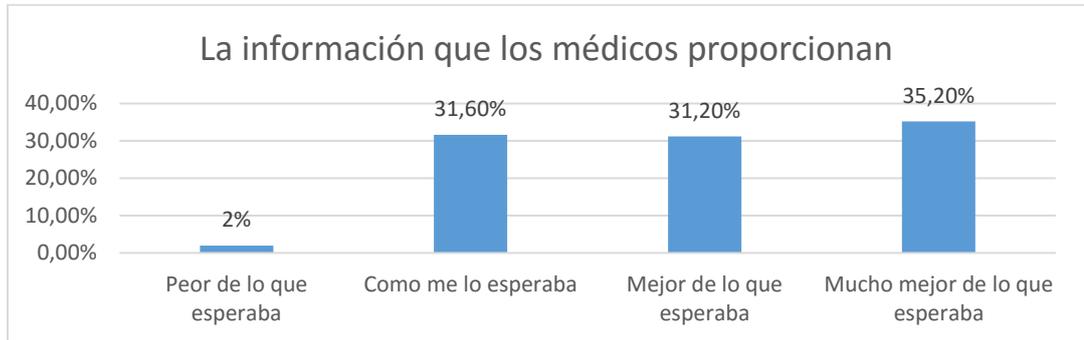
1 paciente indico "peor de lo que esperaba", 35 de ellos contestaron "como me lo esperaba", 89 "mejor de lo que esperaba" y 125 pacientes respondieron "mucho mejor de lo que esperaba".

5. El estado en que están las salas/boxes del HDM (dan una apariencia agradable y resultan cómodas) ha sido:



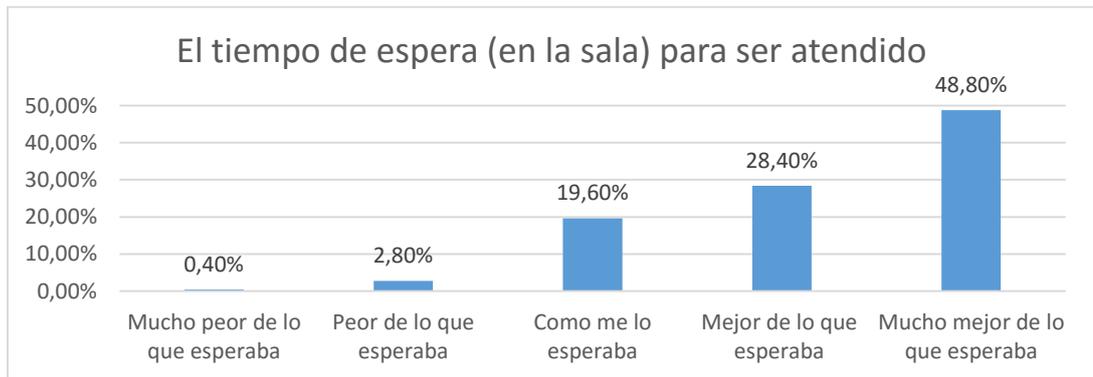
En este ítem 1 paciente ha contestado "mucho peor de lo que esperaba", 3 pacientes indican que "peor de lo que esperaba", 31 "como me lo esperaba", 82 han contestado "mejor de lo que esperaba" y 133 piensa que son "mucho mejor de lo que esperaba".

6. La información que los médicos proporcionan ha sido:



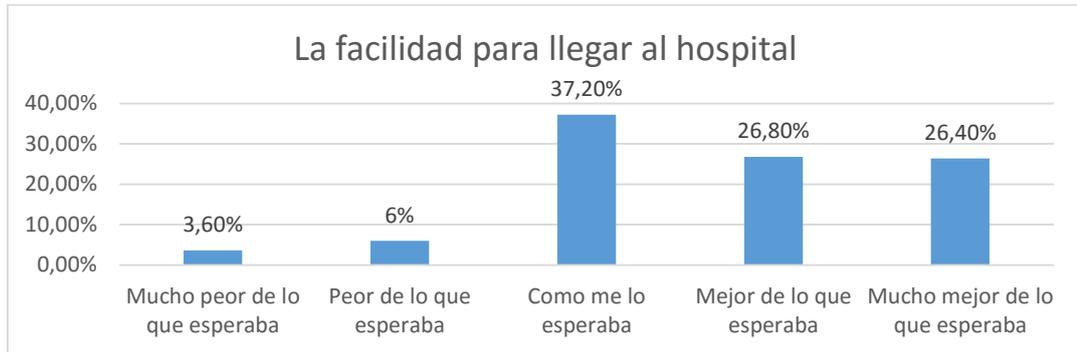
La puntuación obtenida fue la siguiente, 5 pacientes han respondido “peor de lo que esperaba”, 79 “como me lo esperaba”, 78 “mejor de lo que esperaba” y 88 de ellos han contestado “mucho mejor de lo que esperaba”.

7. El tiempo de espera (en la sala) para ser atendido ha sido:



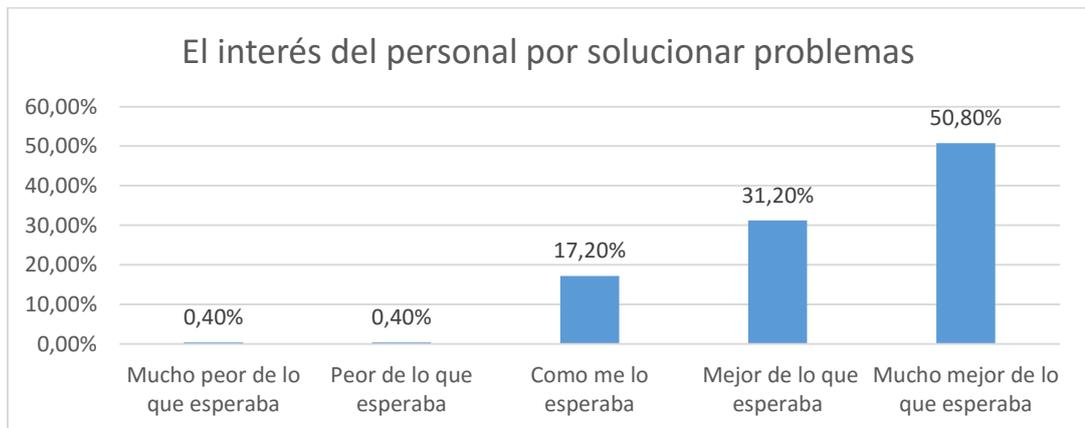
En este ítem 1 paciente ha contestado “mucho peor de lo que esperaba”, 7 “peor de lo que esperaba”, 49 han respondido “como me lo esperaba”, 71 “mejor de lo que esperaba” y 122 han indicado “mucho mejor de lo que esperaba”.

8. La facilidad para llegar al hospital ha sido:



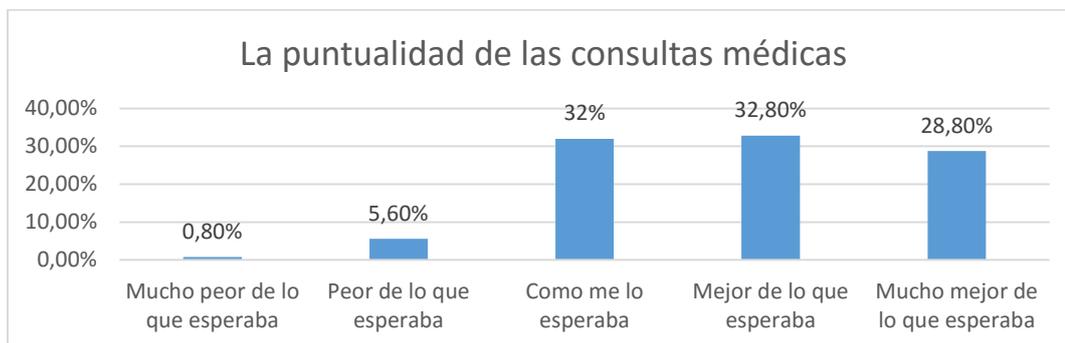
9 pacientes han contestado "mucho peor de lo que esperaba", 15 de ellos "peor de lo que esperaba", 93 "como me lo esperaba", 67 han respondido "mejor de lo que esperaba" y 66 pacientes han indicado "mucho mejor de lo que esperaba".

9. El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes ha sido:



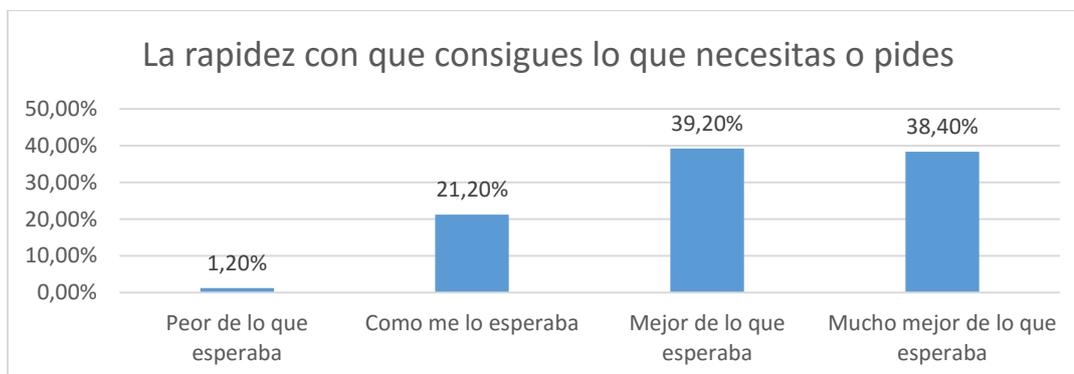
1 paciente ha respondido "mucho peor de lo que esperaba", 1 paciente ha contestado "peor de lo que esperaba", 43 "como me lo esperaba", 78 pacientes "mejor de lo que esperaba" y 127 de ellos indican "mucho mejor de lo que esperaba".

10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido:



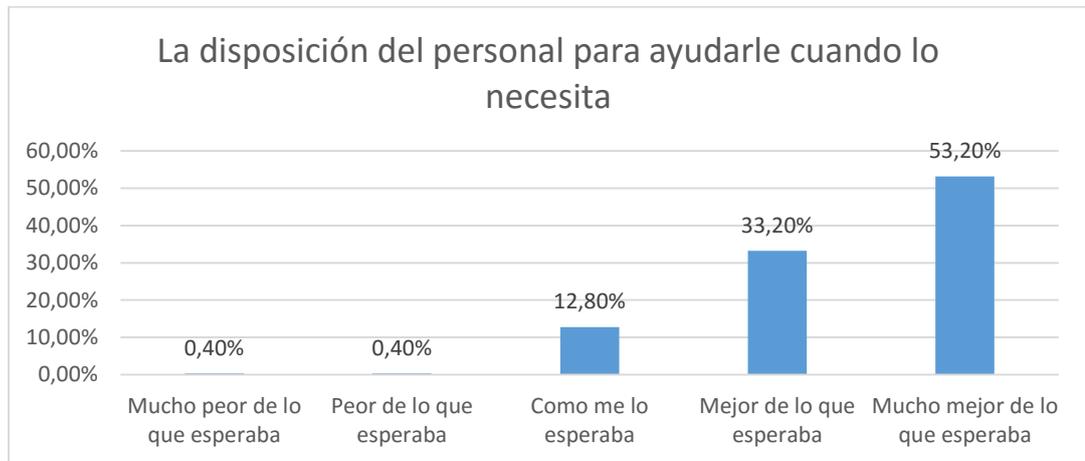
Las respuestas en este caso fueron, 2 pacientes respondieron “mucho peor de lo que esperaba”, 14 “peor de lo que esperaba”, 80 pacientes han contestado “como me lo esperaba”, 82 “mejor de lo que esperaba” y 72 de ellos han indicado “mucho mejor de lo que esperaba”.

11. La rapidez con que consigues lo que necesita o pide ha sido:



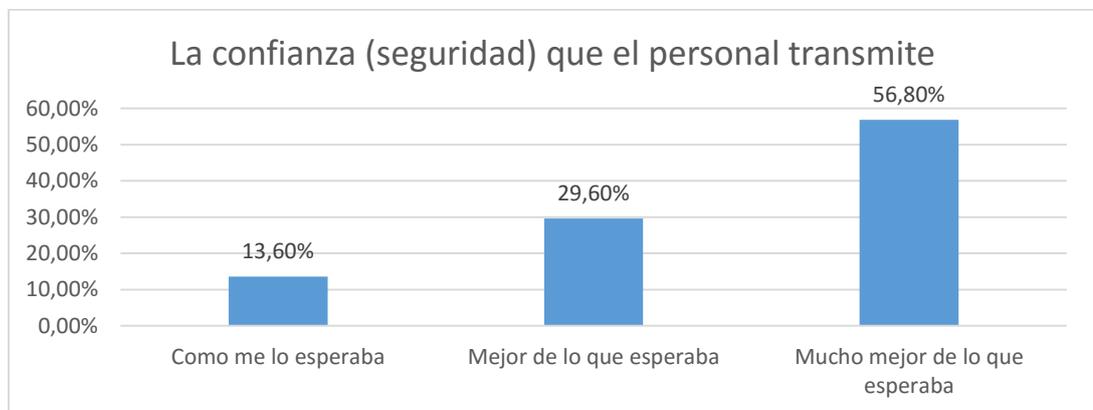
3 pacientes han contestado “peor de lo que esperaba”, 53 “como me lo esperaba”, 98 “mejor de lo que esperaba” y 96 pacientes han respondido “mucho mejor de lo que esperaba”.

12. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido:



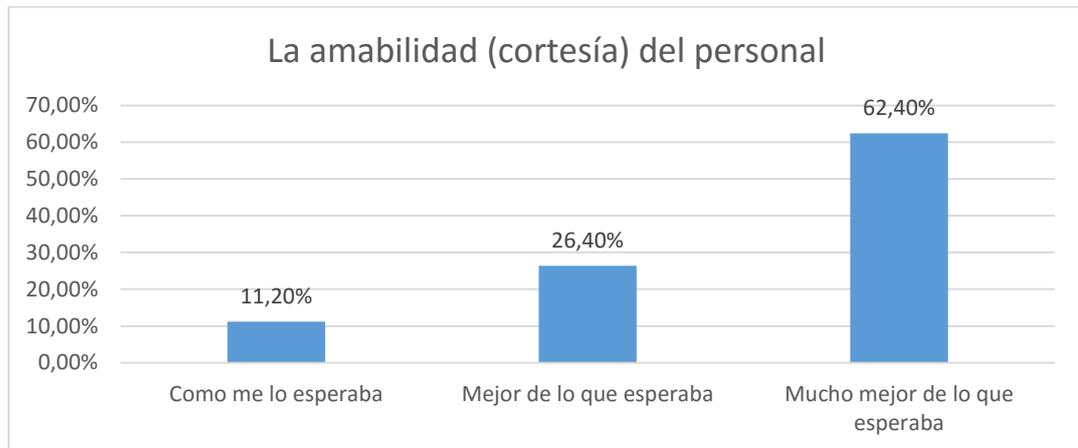
1 paciente ha contestado “mucho peor de lo que esperaba”, 1 “peor de lo que esperaba”, 32 pacientes indican “como me lo esperaba”, 83 “mejor de lo que esperaba” y 133 de ellos “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



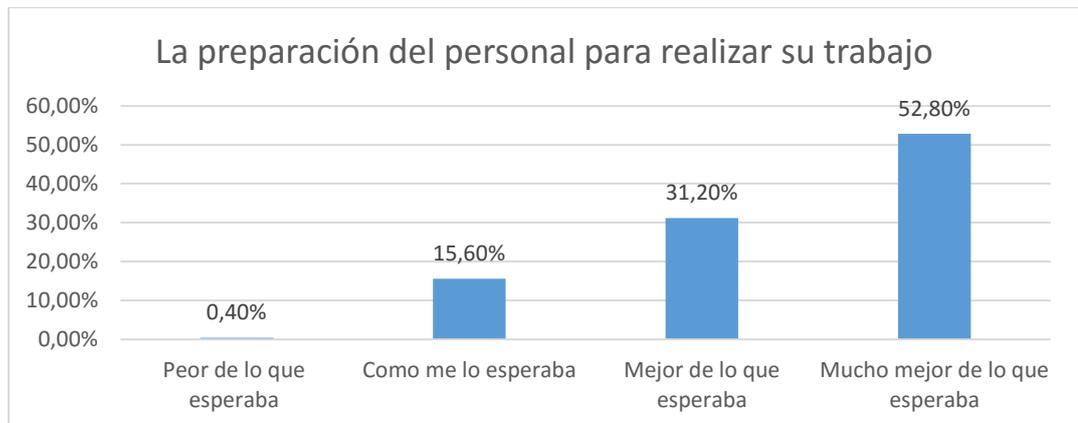
34 pacientes han contestado “como me lo esperaba”, 74 “mejor de lo que esperaba” y 142 pacientes han respondido “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



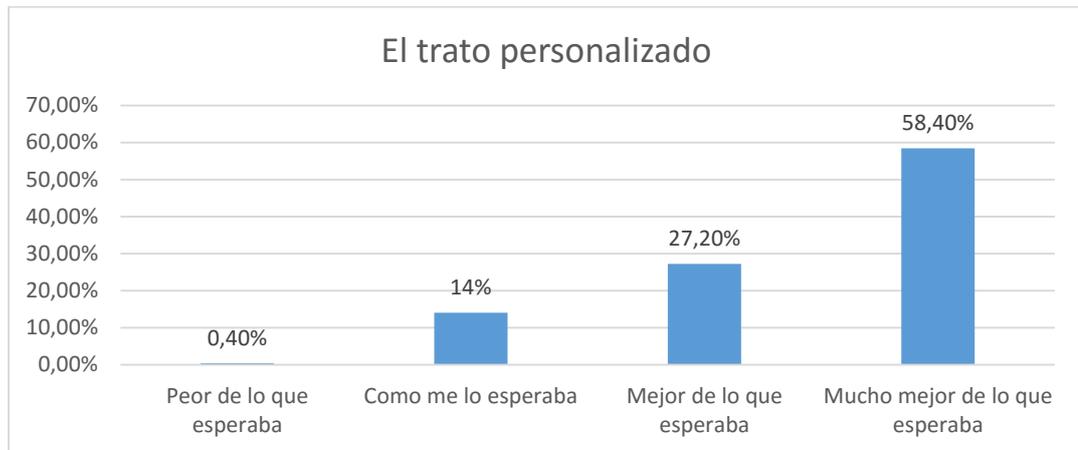
28 pacientes han respondido “como me lo esperaba”, 66 “mejor de lo que esperaba” y 156 han contestado “mucho mejor de lo que esperaba”.

15. La preparación del personal para realizar su trabajo ha sido:



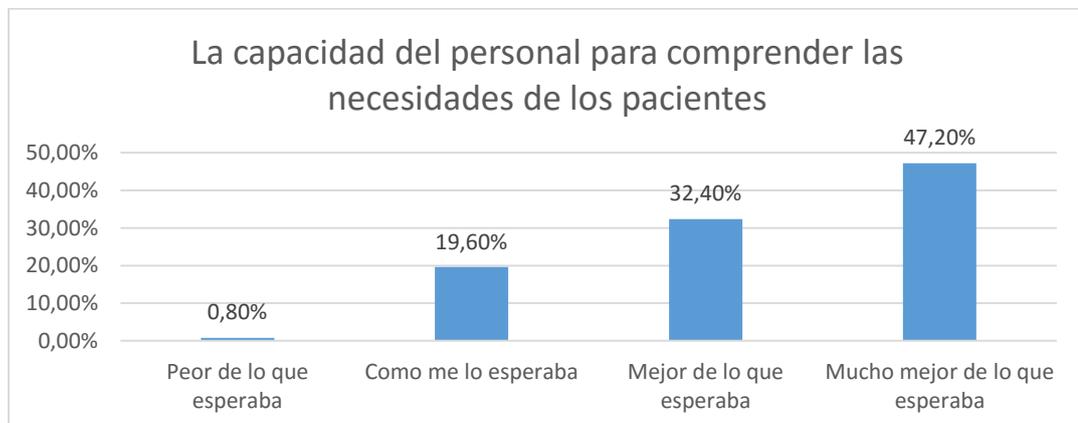
1 paciente ha respondido “peor de lo que esperaba”, 39 “como me lo esperaba”, 78 ha contestado “mejor de lo que esperaba” y 132 ha indicado “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



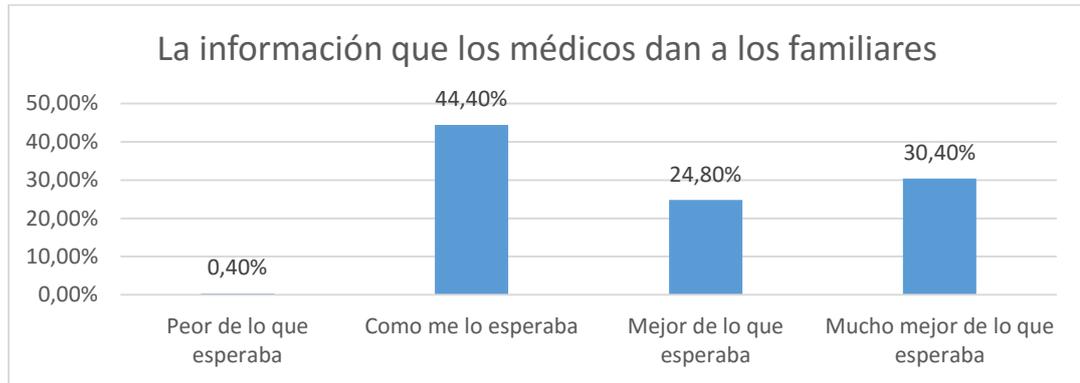
En este apartado las respuestas obtenidas son las siguientes, 1 paciente ha respondido “peor de lo que esperaba”, 35 “como me lo esperaba”, 68 pacientes han contestado “mejor de lo que esperaba” y 146 han indicado “mucho mejor de lo que esperaba”

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



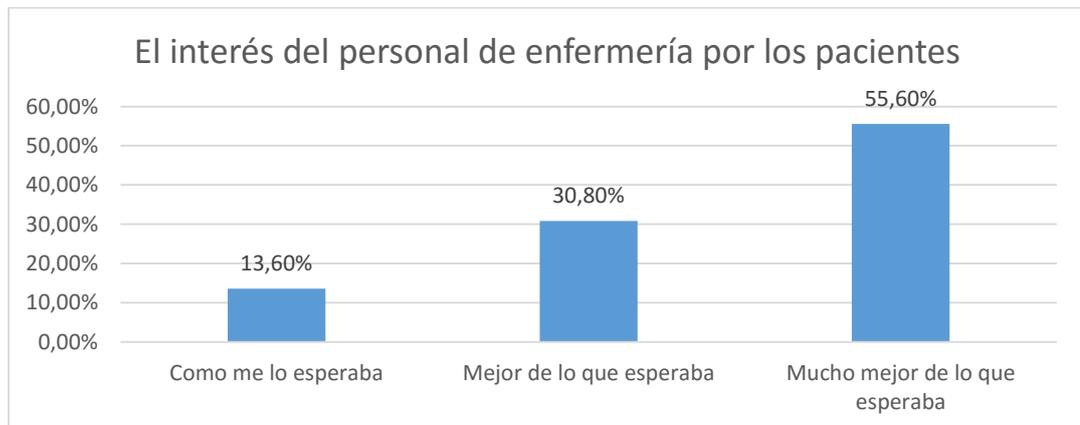
2 pacientes han contestado “peor de lo que esperaba”, 49 “como me lo esperaba”, 81 pacientes han indicado “mejor de lo que esperaba” y 118 de ellos “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



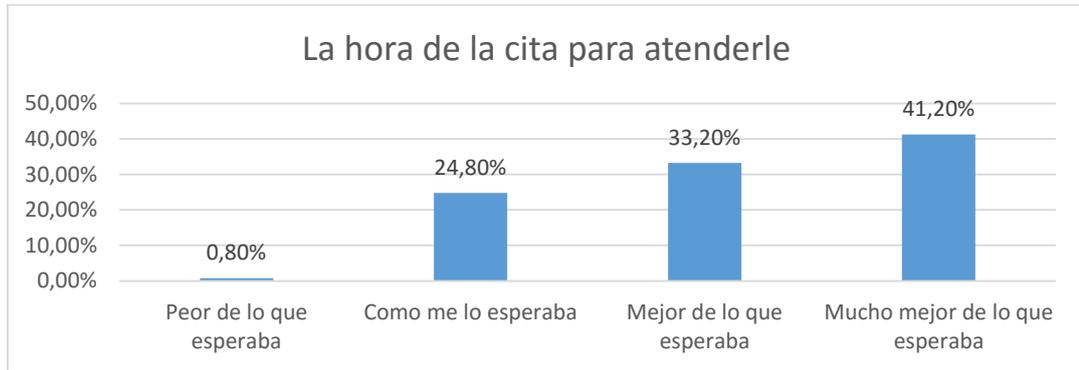
En este caso 1 paciente ha indicado “peor de lo que esperaba”, 111 pacientes han contestado “como me lo esperaba”, 62 “mejor de lo que esperaba” y 76 pacientes han respondido “mucho mejor de lo que esperaba”.

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



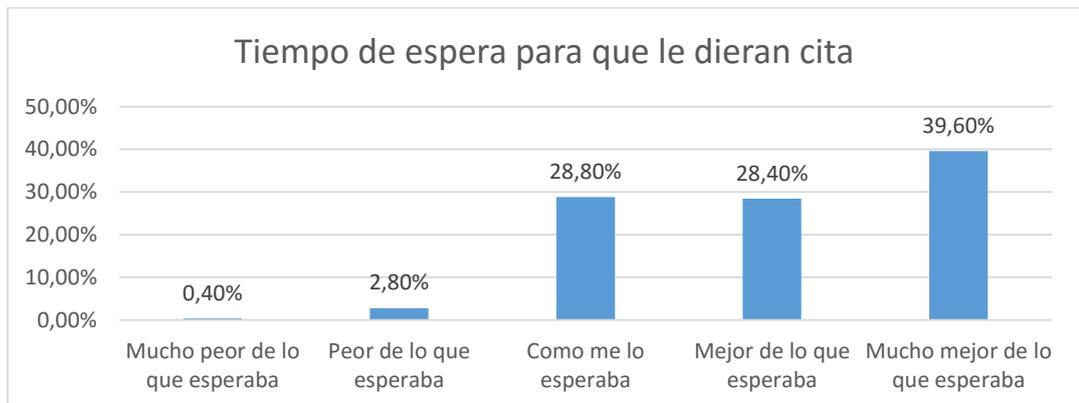
A esta pregunta 34 pacientes han contestado “como me lo esperaba”, 77 “mejor de lo que esperaba” y 139 pacientes han indicado “mucho mejor de lo que esperaba”.

20. La hora de la cita para atenderle en el hospital de día ha sido:



2 pacientes (0,8%) han respondido “peor de lo que esperaba”, 62 “como me lo esperaba”, 83 pacientes han contestado “mejor de lo que esperaba” y 103 “mucho mejor de lo que esperaba”.

21. Los días que tuvo que esperar para que le atendieran en el hospital de día ha sido:



En el último ítem de la escala 1 paciente ha indicado “mucho peor de lo que esperaba”, 7 “peor de lo que esperaba”, 72 pacientes han respondido “como me lo esperaba”, 71 “mejor de lo que esperaba” y 99 “mucho mejor de lo que esperaba”.

En el siguiente gráfico se muestran todos los ítems en orden descendente según las puntuaciones medias de satisfacción obtenidas de cada uno de ellos. (Gráfico 8)

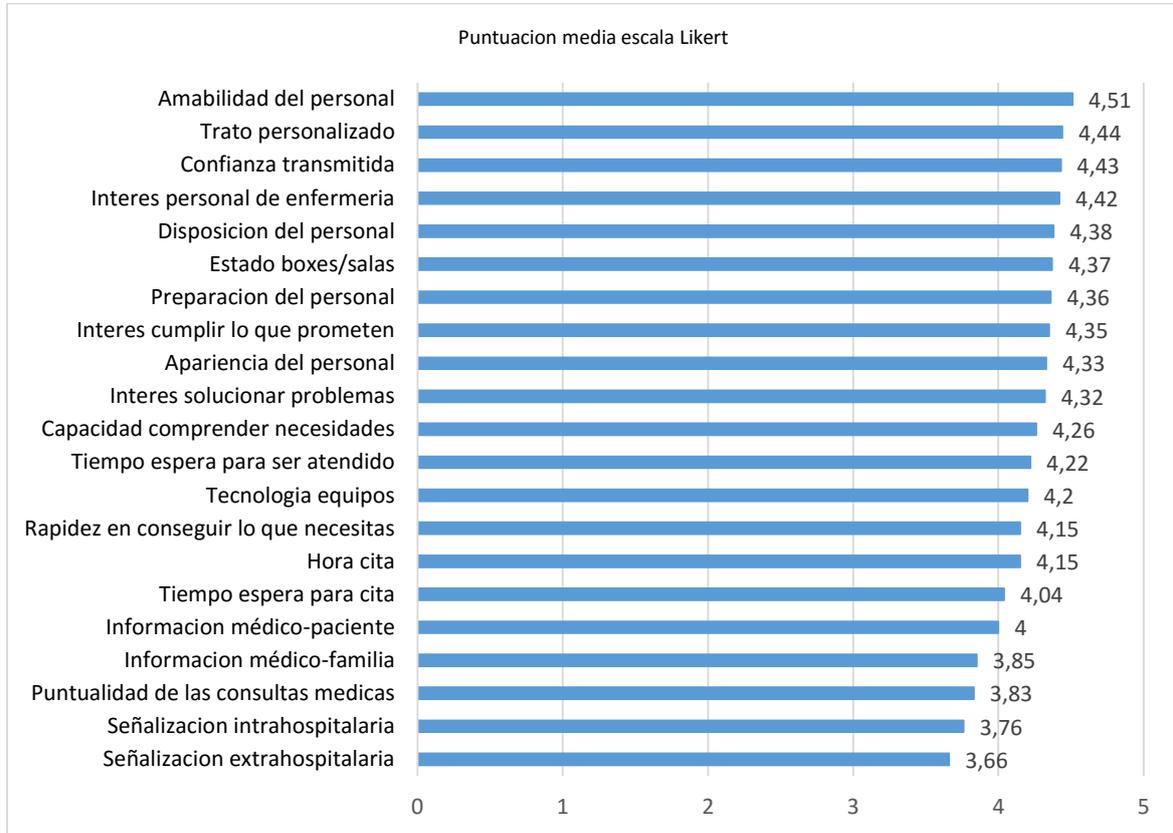


Gráfico 8. Ítems de la escala Likert ordenados según la puntuación media de satisfacción.

La satisfacción global de la población estudiada, hallada con la media de la puntuación obtenida entre los 21 ítems de la escala Likert es de 4,19 sobre 5 puntos.

- ***Criterios de referencia***

-Criterio 1: Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital de Día Médico. 66 pacientes (26,4%) dijeron sentirse “satisfechos” y 184 (73,6%) “muy satisfechos”.

-Criterio 2: Recomendaría el servicio recibido en el Hospital de Día a otras personas. Solamente 1 paciente (0,4%) indico “tengo dudas” y 249 pacientes (99,6%) han contestado “sin dudarlo”.

-Criterio 3: ¿Le han realizado en el Hospital de Día pruebas o intervenciones sin pedir su permiso? 3 pacientes (1,2%) han contestado “sí”, y 247 pacientes (98,8) han respondido “no”.

-Criterio 4: ¿Conoce el nombre del médico que se hizo cargo de su caso? 21 pacientes (8,4%) marcaron la opción “no” y 229 pacientes (91,6%) indicaron “sí”.

-Criterio 5: ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente? 58 pacientes (23,2%) han contestado “no” y 192 (76,8%) han respondido “sí”.

-Criterio 6: ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba? 11 pacientes (4,4%) han marcado “no” y 239 (95,6%) han indicado “sí”.

-Criterio 7: ¿Hubiera preferido quedarse ingresado/a en el hospital para recibir el tratamiento? 5 pacientes (2%) han respondido “sí” y 245 (98%) han marcado “no”.

- ***Apartado para respuestas abiertas: sugerencias de los pacientes.***

En este estudio, consistente en la evaluación de la satisfacción de los pacientes, de las 250 encuestas obtenidas, en 59 de ellas (23,6%) los pacientes aportaron alguna sugerencia (alguno de ellos realizo más de una aportación).

Las sugerencias de mejora reflejadas, se muestran en la tabla 1.

<i>Frecuencia</i>	<i>Sugerencias aportadas por los pacientes</i>
25 personas	Acceso a internet (WIFI) para los pacientes.
8 personas	Que se pueda hacer uso de los televisores que existen en los boxes.
6 personas	Aparcamiento gratuito.
4 personas	Los sillones donde nos acomodan durante el tratamiento son muy incómodos.
3 personas	Más plazas de aparcamiento gratuitas para las personas con discapacidad/minusvalía.
3 personas	Que el médico te vea más a menudo durante los ciclos de tratamiento.
2 personas	Más flexibilidad horaria.
2 personas	La temperatura de los boxes podría mejorarse.
2 personas	La planta de la entrada principal debería ser la 0, no la -1, esto da lugar a errores.
2 personas	Más información médica.
2 personas	Mejor cobertura móvil.
2 personas	Mucho tiempo de espera hasta que se hace un diagnóstico, te ve un especialista o para las revisiones.
1 persona	La puntualidad de las consultas médicas debe mejorar.
1 persona	Más rapidez para conseguir la cita.
1 persona	Que se realicen analíticas de revisión antes del año.
1 persona	Mejor sistema de red de datos clínicos, entre el HUCA y otros hospitales de la región.
1 persona	Música ambiente en los boxes.
1 persona	La máquina expendedora de tickets de citas, tiene la hora adelantada unos 11 minutos, por lo que aunque llegues puntual, deja registrado que llegas tarde.
1 persona	Mejorar el acceso y los equipos informáticos.
1 persona	En algunas áreas del hospital falta personal sanitario (especialmente en urgencias)

Tabla 1. Sugerencias aportadas por los pacientes.

- **Satisfacción en función de las características socio-demográficas y sanitarias.**

En las siguientes tablas se muestran las medias y las desviaciones estándar de cada ítem en función de las características socio-demográficas y sanitarias.

**Edad:** dividida en rangos y medida en años (Tabla 2)

	≤65	65-75	>75
Tecnología equipos	4,22±0,771	4,28±0,678	3,89±0,658
Apariencia del personal	4,31±0,815	4,56±0,651	4,21±0,535
Señalización intrahospitalaria	3,76±0,935	3,88±0,881	3,63±0,761
Interés cumplir lo que prometen	4,35±0,756	4,40±0,577	4,26±0,653
Estado boxes/salas	4,36±0,814	4,48±0,586	4,32±0,582
Información médico-paciente	4,02±0,883	3,96±0,790	3,79±0,787
Tiempo espera para ser atendido	4,18±0,897	4,48±0,770	4,32±0,885
Señalización extra hospitalaria	3,68±1,037	3,64±1,186	3,47±0,964
Interés solucionar problemas	4,31±0,833	4,44±0,651	4,21±0,535
Puntualidad consultas médicas	3,87±0,920	3,80±1,080	3,47±,905
Rapidez conseguir lo que necesitas	4,14±,803	4,24±0,879	4,16±0,501
Disposición del personal	4,41±0,765	4,36±0,700	4,11±0,658
Confianza transmitida	4,41±0,745	4,60±0,645	4,42±0,507
Amabilidad del personal	4,49±0,717	4,68±0,557	4,53±0,713
Preparación del personal	4,35±0,774	4,48±0,714	4,37±0,59+7
Trato personalizado	4,43±0,767	4,60±0,557	4,26±0,653
Capacidad comprender necesidades	4,24±0,814	4,48±0,714	4,16±0,688
Información médico-familia	3,84±0,877	4,08±0,812	3,68±0,749
Interés personal enfermería	4,4±0,738	4,6±0,645	4,37±0,597
Hora cita	4,13±0,829	4,32±0,802	4,16±0,765
Tiempo espera para cita	4,01±0,892	4,28±,0980	4,00±1,054
<b>MEDIA</b>	<b>4,19</b>	<b>4,32</b>	<b>4,08</b>

Tabla 2. Puntuaciones medias y DE para cada ítem en función de rangos de edad.

**Sexo** (Tabla 3)

	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Tecnología equipos	4,15±0,767	4,25±0,748
Apariencia del personal	4,25±0,762	4,39±0,800
Señalización intrahospitalaria	3,60±0,859	3,90±0,942
Interés cumplir lo que prometen	4,23±0,753	4,46±0,698
Estado boxes/salas	4,26±0,831	4,46±0,719
Información médico-paciente	3,93±0,838	4,05±0,889
Tiempo espera para ser atendido	4,18±0,885	4,26±0,888
Señalización extra hospitalaria	3,49±0,989	3,81±1,072
Interés solucionar problemas	4,26±0,788	4,36±0,804
Puntualidad consultas médicas	3,83±1,012	3,83±0,874
Rapidez conseguir lo que necesitas	4,14±0,763	4,15±0,815
Disposición del personal	4,32±0,779	4,44±0,728
Confianza transmitida	4,39±0,710	4,47±0,730
Amabilidad del personal	4,46±0,706	4,55±0,676
Preparación del personal	4,31±0,754	4,41±0,755
Trato personalizado	4,37±0,744	4,49±0,740
Capacidad comprender necesidades	4,19±0,774	4,32±0,814
Información médico-familia	3,82±0,844	3,88±0,881
Interés personal enfermería	4,36±0,742	4,47±0,699
Hora cita	4,15±0,778	4,15±0,857
Tiempo espera para cita	3,96±0,911	4,10±0,913
<b>MEDIA</b>	<b>4,13</b>	<b>4,25</b>

Tabla 3. Puntuaciones medias y DE para cada ítem en función del sexo.

Nivel de estudios (Tabla 4)

	<i>Sin estudios</i>	<i>Estudios primarios</i>	<i>Bachiller</i>	<i>Estudios universitarios</i>
Tecnología equipos	3,85±0,555	4,28±0,711	4,28±0,770	4,10±0,802
Apariencia del personal	4,23±0,599	4,48±0,709	4,30±0,777	4,21±0,881
Señalización intrahospitalaria	3,38±0,506	3,91±0,911	3,83±0,922	3,59±0,940
Interés cumplir lo que prometen	4,15±0,376	4,48±,673	4,34±0,703	4,26±0,850
Estado boxes/salas	4,31±0,480	4,53±0,634	4,34±0,901	4,25±0,795
Información médico-paciente	3,69±0,751	4,15±0,823	3,94±0,902	3,95±0,880
Tiempo espera para ser atendido	4,23±0,927	4,37±0,843	4,25±0,853	4,03±0,942
Señalización extra hospitalaria	3,38±1,044	3,78±1,025	3,64±1,089	3,62±1,022
Interés solucionar problemas	4,15±0,376	4,31±0,785	4,34±0,785	4,33±0,883
Puntualidad consultas médicas	3,15±0,689	3,91±0,938	3,89±0,937	3,79±0,942
Rapidez conseguir lo que necesitas	3,92±0,494	4,26±0,738	4,11±0,856	4,11±0,809
Disposición del personal	3,85±0,555	4,43±0,724	4,40±0,780	4,41±0,761
Confianza transmitida	4,31±0,630	4,47±0,691	4,55±0,630	4,27±0,838
Amabilidad del personal	4,38±0,650	4,58±0,630	4,51±0,687	4,47±0,765
Preparación del personal	4,31±0,630	4,52±0,673	4,40±0,732	4,16±0,850
Trato personalizado	4,23±0,599	4,48±0,743	4,49±0,687	4,36±0,823
Capacidad comprender necesidades	4,15±0,689	4,40±0,719	4,24±0,790	4,15±0,892
Información médico-familia	3,46±0,660	3,98±0,836	3,87±0,866	3,77±0,906
Interés personal enfermería	4,38±0,650	4,48±0,673	4,42±0,701	4,36±0,806
Hora cita	3,85±0,899	4,33±0,707	4,18±0,829	3,96±0,873
Tiempo espera para cita	4,00±0,707	4,09±0,951	4,12±0,903	3,90±0,915
<b>MEDIA</b>	<b>3,97</b>	<b>4,30</b>	<b>4,21</b>	<b>4,10</b>

Tabla 4. Puntuaciones medias y DE para cada ítem en función del nivel de estudios.

Ocupación (Tabla 5)

	<i>Prejubila- dos</i>	<i>Jubilados</i>	<i>En paro</i>	<i>Trabajando</i>	<i>Amos/as casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Tecnología equipos	4,00±0,791	4,23±0,730	4,27±0,883	4,22±0,707	3,95±0,887	4,63±0,744
Apariencia del personal	4,18±0,883	4,49±0,656	4,18±0,795	4,21±0,847	4,10±0,912	4,75±0,707
Señalización intrahospitalaria	3,71±0,772	3,80±0,901	3,64±0,953	3,84±0,941	3,55±0,999	3,50±0,926
Interés cumplir lo que prometen	4,18±0,883	4,38±0,676	4,27±0,827	4,32±0,755	4,45±0,759	4,63±0,518
Estado boxes/salas	4,24±0,831	4,38±0,732	4,23±1,020	4,35±0,793	4,55±0,686	4,75±0,463
Información médico-paciente	3,65±0,931	4,01±0,826	3,64±0,953	4,14±0,833	3,90±0,912	4,38±0,916
Tiempo espera para ser atendido	3,59±1,064	4,35±0,828	4,14±0,941	4,22±0,880	4,20±0,894	4,25±0,707
Señalización extra hospitalaria	3,59±1,004	3,67±1,047	3,27±1,241	3,75±0,942	3,80±1,240	3,63±1,061
Interés solucionar problemas	3,65±0,996	4,42±0,681	4,23±1,020	4,33±0,775	4,30±0,801	4,50±0,756
Puntualidad consultas médicas	3,35±1,115	3,88±0,957	3,64±0,953	3,93±0,905	3,85±0,745	3,75±0,886
Rapidez conseguir lo que necesitas	3,94±0,827	4,26±0,717	4,23±0,813	4,14±0,853	4,20±0,696	4,25±0,707
Disposición del personal	4,12±1,166	4,39±0,677	3,73±0,935	4,43±0,724	4,40±0,821	4,75±0,463
Confianza transmitida	4,24±0,831	4,48±0,656	4,50±0,598	4,37±0,798	4,40±0,821	4,40±0,821
Amabilidad del personal	4,24±0,752	4,57±0,653	4,45±0,739	4,49±0,691	4,55±0,759	4,63±0,744
Preparación del personal	4,24±0,831	4,45±0,654	4,36±0,727	4,27±0,806	4,45±0,826	4,25±1,165
Trato personalizado	4,35±0,786	4,51±0,671	4,18±0,853	4,40±0,801	4,50±0,688	4,63±0,744
Capacidad comprender necesidades	3,76±0,903	4,43±0,682	4,05±0,785	4,21±0,817	4,15±0,988	4,50±0,756
Información médico-familia	3,82±0,883	3,86±0,845	3,77±0,869	3,89±0,894	3,65±0,875	4,13±0,835
Interés personal enfermería	4,06±0,827	4,06±0,827	4,41±0,666	4,32±0,788	4,45±0,759	4,63±0,518
Hora cita	4,06±0,827	4,30±0,728	3,82±0,795	4,16±0,858	3,95±0,999	3,63±0,744
Tiempo espera para cita	3,82±1,015	4,21±0,871	3,86±0,941	4,00±0,894	3,75±1,020	4,00±0,926
<b>MEDIA</b>	<b>3,94</b>	<b>4,24</b>	<b>4,04</b>	<b>4,19</b>	<b>4,15</b>	<b>4,31</b>

Tabla 5. Puntuaciones medias y DE para cada ítem en función de la ocupación.

Número de días que ha estado en el hospital de día médico del nuevo HUCA: dividido en rangos y medido en días (Tabla 6)

	<10	10-50	51-100	>100
Tecnología equipos	4,12±0,727	4,27±0,747	4,24±0,751	3,67±1,211
Apariencia del personal	4,23±0,790	4,42±0,765	4,27±0,811	4,33±0,816
Señalización intrahospitalaria	3,66±0,820	3,89±0,939	3,67±0,944	3,50±1,378
Interés cumplir lo que prometen	4,35±0,674	4,40±0,726	4,29±0,791	4,00±1,095
Estado boxes/salas	4,40±0,682	4,46±0,682	4,22±0,963	3,50±1,378
Información médico-paciente	3,90±0,855	4,14±0,875	3,88±0,832	3,50±0,837
Tiempo espera para ser atendido	4,30±0,856	4,28±0,861	4,06±0,876	3,33±1,366
Señalización extra hospitalaria	3,54±0,971	3,80±1,036	3,67±1,068	2,83±1,602
Interés solucionar problemas	4,30±0,796	4,39±0,773	4,24±0,804	3,67±1,033
Puntualidad consultas médicas	3,63±0,923	4,04±0,915	3,73±0,930	3,50±1,049
Rapidez conseguir lo que necesitas	4,13±0,766	4,21±0,796	4,02±0,829	4,17±0,753
Disposición del personal	4,38±0,731	4,46±0,768	4,24±0,723	4,17±0,983
Confianza transmitida	4,50±0,671	4,42±0,730	4,35±0,779	4,33±0,816
Amabilidad del personal	4,55±0,651	4,58±0,666	4,35±0,779	4,17±0,753
Preparación del personal	4,37±0,712	4,45±0,756	4,24±0,778	3,67±0,816
Trato personalizado	4,35±0,760	4,54±0,708	4,39±0,759	4,00±0,894
Capacidad comprender necesidades	4,20±0,777	4,32±0,805	4,31±0,742	3,67±1,211
Información médico-familia	3,80±0,881	3,89±0,838	3,86±0,866	3,67±1,211
Interés personal enfermería	4,43±0,721	4,48±0,721	4,33±0,718	4,00±0,632
Hora cita	4,23±0,742	4,16±0,851	4,02±0,829	3,83±1,169
Tiempo espera para cita	4,01±0,923	4,12±0,894	3,96±0,912	3,67±1,211
<b>MEDIA</b>	<b>4,16</b>	<b>4,27</b>	<b>4,11</b>	<b>3,77</b>

Tabla 6. Puntuaciones medias y DE para cada ítem en función del rango de asistencia al HDM.

Servicio (Tablas 7 y 8)

	<i>Neurología</i>	<i>Digestivo</i>	<i>Medicina interna</i>	<i>Reumato- logía</i>	<i>Nefrología</i>
Tecnología equipos	4,12±0,814	4,32±0,671	4,34±0,721	4,04±0,816	4,27±0,647
Apariencia del personal	4,24±0,824	4,27±0,810	4,55±0,632	4,31±0,791	4,55±0,820
Señalización intrahospitalaria	3,71±0,957	3,72±0,897	3,86±0,833	3,78±0,917	3,82±1,168
Interés cumplir lo que prometen	4,32±0,747	4,37±0,741	4,34±0,769	4,38±0,733	4,36±0,674
Estado boxes/salas	4,24±0,860	4,46±0,629	4,45±0,736	4,33±0,883	4,73±0,647
Información médico-paciente	3,82±0,858	4,11±0,838	3,97±0,944	4,09±0,845	4,09±0,831
Tiempo espera para ser atendido	4,03±0,944	4,27±0,861	4,24±0,951	4,22±0,875	4,64±0,505
Señalización extra hospitalaria	3,65±1,074	3,62±0,962	3,97±0,865	3,75±1,092	3,45±1,440
Interés solucionar problemas	4,27±0,814	4,39±0,801	4,17±0,928	4,29±0,762	4,27±0,647
Puntualidad consultas médicas	3,59±0,894	3,92±0,906	3,79±1,048	3,89±0,936	4,09±1,044
Rapidez conseguir lo que necesitas	4,02±0,813	4,18±0,723	4,14±0,833	4,16±0,834	4,27±0,647
Disposición del personal	4,41±0,679	4,44±0,823	4,34±0,769	4,31±0,767	4,27±0,647
Confianza transmitida	4,32±0,768	4,49±0,652	4,55±0,686	4,36±0,754	4,73±0,467
Amabilidad del personal	4,42±0,725	4,56±0,626	4,59±0,682	4,51±0,690	4,73±0,467
Preparación del personal	4,20±0,749	4,56±0,626	4,28±0,922	4,27±0,757 )	4,64±0,505
Trato personalizado	4,42±0,725	4,45±0,733	4,41±0,825	4,40±0,760	4,55±0,688
Capacidad comprender necesidades	4,21±0,814	4,32±0,770	4,17±0,889	4,22±0,762	4,36±0,809
Información médico-familia	3,80±0,898	3,87±0,827	3,79±0,861	3,89±0,896	4,09±0,831
Interés personal enfermería	4,36±0,757	4,48±0,673	4,38±0,775	4,33±0,721	4,82±0,405
Hora cita	3,89±0,879	4,21±0,715	4,31±0,806	4,15±0,848	4,45±0,820
Tiempo espera para cita	3,83±1,017	4,11±0,820	4,03±0,865	4,02±0,913	4,36±0,809
<b>MEDIA</b>	<b>4,09</b>	<b>4,24</b>	<b>4,22</b>	<b>4,18</b>	<b>4,36</b>

Tabla 7. Puntuaciones media y DE para cada ítem en función del servicio.

	<i>Oftalmología</i>	<i>Neumología</i>	<i>Endocrino</i>	<i>Vascular</i>	<i>Metabolismo óseo</i>	<i>Dermatología</i>
Tecnología equipos	4,00±0,816	4,14±0,900	4,67±0,577	4,50±0,707	4	5
Apariencia del personal	4,00±0,816	4,29±0,756	4,67±0,577	5,00±0,000	5	5
Señalización intrahospitalaria	3,75±0,500	4,00±0,816	4,33±1,155	2,50±0,707	5	4
Interés cumplir lo que prometen	4,25±0,500	4,14±0,900	4,67±0,577	4,50±0,707	4	5
Estado boxes/salas	4,00±0,000	4,14±1,069	4,33±1,155	4,50±0,707	5	5
Información médico-paciente	3,50±0,577	3,86±1,215	4,00±1,000	3,50±0,707	5	5
Tiempo espera para ser atendido	4,50±1,000	4,29±0,951	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Señalización extra hospitalaria	3,00±0,816	3,86±0,690	3,33±1,528	2,50±0,707	1	4
Interés solucionar problemas	4,50±0,577	4,29±0,951	4,67±0,577	5,00±0,000	4	5
Puntualidad consultas médicas	4,25±0,957	4,29±0,756	3,33±1,528	4,00±0,000	4	5
Rapidez conseguir lo que necesitas	4,50±0,577	4,00±1,000	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Disposición del personal	4,50±0,577	4,29±0,951	4,33±1,155	5,00±0,000	4	5
Confianza transmitida	4,25±0,957	4,29±0,951	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Amabilidad del personal	4,25±0,957	4,14±1,069	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Preparación del personal	4,25±0,957	4,29±0,951	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Trato personalizado	4,25±0,957	4,29±0,951	4,67±0,577	5,00±0,000	5	5
Capacidad comprender necesidades	4,25±0,957	4,14±0,900	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Información médico-familia	3,50±1,000	4,00±0,816	3,67±1,155	3,00±0,000	5	4
Interés personal enfermería	4,25±0,957	4,43±0,787	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
Hora cita	4,50±0,577	4,29±0,951	4,00±1,000	4,50±0,707	5	5
Tiempo espera para cita	4,00±1,155	4,29±0,951	4,33±1,155	5,00±0,000	5	5
<b>MEDIA</b>	<b>4,11</b>	<b>4,18</b>	<b>4,25</b>	<b>4,21</b>	<b>4,57</b>	<b>4,86</b>

Tabla 8. Puntuaciones media y DE para cada ítem en función del servicio.

## 6. Discusión

Para la realización de este estudio hemos utilizado el cuestionario SERVQHOS el cual nos permite ponderar la calidad percibida por nuestra población a estudio gracias a la escala Likert. Se han analizado los 21 ítems de la escala por separado, obteniéndose medias de cada uno de ellos y hallándose luego la media de todos, obteniéndose así la satisfacción global de los pacientes que reciben tratamiento en el HDM del HUCA.

Se considera que el paciente está “Satisfecho” cuando la puntuación media obtenida es igual o superior a 3 y consideramos que el paciente está “Insatisfecho” cuando la puntuación media sea inferior a 3. El valor 3 de nuestro cuestionario se corresponde con la valoración “Como me lo esperaba”. Se ha tomado este valor como positivo ya que los pacientes no esperan recibir unos cuidados o tener un trato negativo dentro del ámbito hospitalario. De este modo el cumplimiento de sus expectativas (“como me lo esperaba”) y la superación de estas, serán sinónimo de un resultado positivo.

No se han encontrado publicados estudios de encuestas de satisfacción aplicadas al servicio de Hospital de Día Médico similar al de nuestro estudio, por lo que se dificulta establecer comparaciones.

En cuanto al grado de satisfacción global de nuestra población, la media obtenida entre todos fue de 4,19 sobre 5, por lo que podemos decir que los pacientes que participaron en nuestro estudio, están satisfechos con la atención recibida. Si utilizásemos el lenguaje de la escala Likert, los pacientes que reciben tratamiento en el HDM del HUCA consideran el servicio como “mejor de lo que esperaba” (media de 4).

Atendiendo a los criterios de referencia, en el apartado de satisfacción global más de tres cuartas partes de los pacientes (76,3%) indicaron sentirse “muy satisfechos”, y casi la totalidad de ellos (99,6%) recomendarían el HDM del HUCA a otras personas “Sin dudarlo”.

El 98,8% de la muestra declaró que siempre se le había pedido su permiso para la realización de pruebas o intervenciones por lo que casi en la totalidad de los casos los pacientes tienen la última palabra en la toma de decisiones sobre lo concerniente a su salud.

El 91,6% de la población de nuestro estudio conocía el nombre del médico que se hizo cargo de su caso y el 76,8% el de la enfermera que le atiende habitualmente, debemos de tener en cuenta que la enfermera que atiende al paciente no es siempre la misma y que en muchos casos lo que ocurre no es que la enfermera no se presente, sino que el paciente no recuerda los nombres. Aun así este es un aspecto en el que se puede mejorar, ya que con ello también mejoraría la relación de confianza entre paciente y personal sanitario, aunque tanto confianza como interés del personal de enfermería ya son dos de los ítems mejor valorados por los pacientes.

En cuanto a la información recibida, el 95,6% de los pacientes manifestaron haber recibido suficiente información sobre lo que les pasaba. Aun así la información que los médicos dan a los familiares ha sido uno de los ítems peor valorados en la escala de Likert, por lo tanto sería algo que se podría mejorar. Seguramente se trate de que los pacientes no entran acompañados de familiares para recibir el tratamiento, con lo cual en los casos en los que el médico visita al paciente en el HDM, los familiares no están presentes y por tanto no reciben información. De todos modos tanto la información que el médico da al paciente como la que da a la familia han sido valoradas con puntuaciones medias superiores a 3, con lo cual podemos deducir que los pacientes están satisfechos con la información que reciben.

Y un 98% de la muestra ha indicado que no hubiera preferido quedarse ingresado en el hospital para recibir el tratamiento, por lo que podemos determinar que la alternativa del HDM para la

aplicación de los tratamientos, además de prevenir las complicaciones de la hospitalización y reducir gastos, también satisface a los pacientes.

Los aspectos mejor valorados por nuestros pacientes, con mejores puntuaciones medias en la escala de Likert han sido: La amabilidad (cortesía) del personal, el trato personalizado que se da a los pacientes y la confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes, todos ellos superan las expectativas de los pacientes con puntuaciones medias superiores a 4 puntos sobre 5, lo que nos indican que estamos en el buen camino en cuanto a relación interpersonal y calidad del trato con el paciente.

Los ítems menos valorados han sido: La facilidad para llegar al hospital, las indicaciones (señalización) para orientarse y saber llegar al HDM, la puntualidad de las consultas médicas, y la información que los médicos dan a los familiares. Aunque las medias obtenidas en estos ítems sean menores, siguen siendo resultados positivos.

El resto de los ítems han sido valorados con una puntuación media de 4 puntos (“mejor de lo que esperaba” en la escala de Likert). Ningún ítem ha obtenido una puntuación media de 5 puntos (“mucho mejor de lo que esperaba”)

Estos resultados nos indican que los pacientes dieron mejores valoraciones a los ítems que se refieren al componente humano y peores valoraciones a los ítems relacionados con la infraestructura.

Tras analizar las respuestas dadas por los pacientes en función de sus características socio-demográficas y sanitarias, podemos deducir que a nivel general no hay diferencias significativas.

Por rangos de edad no hay gran diferencia, los más satisfechos son los pacientes con edades comprendidas entre 65 y 75 años. De tres rangos de edad evaluados ( $\leq 65$ , entre 65-75 y  $> 75$ ), el ítem mejor valorado para los tres es La amabilidad (cortesía) del personal. En cuanto al ítem peor

valorado los  $\leq$ de 65 años y los pacientes entre 65-75 coincidieron en que era La facilidad para llegar al hospital, mientras que los mayores de 75 indicaron como peores ítems La puntualidad de las consultas médicas y La facilidad para llegar al hospital con la misma puntuación media.

En cuanto al sexo, las mujeres han hecho una valoración ligeramente más alta que los hombres. Ambos coinciden en que el ítem mejor valorado es La amabilidad (cortesía) del personal y el peor valorado La facilidad para llegar al hospital.

En función al nivel de estudios, se observa una ligera menor satisfacción en pacientes sin estudios, aun así la media de satisfacción global de este grupo roza casi los 4 puntos (3,97 sobre 5) y una mayor satisfacción en pacientes con estudios primarios. Para los pacientes sin estudios los ítems mejor valorados son La amabilidad (cortesía) del personal y El interés del personal de enfermería, ambos con una puntuación media de 4,38 puntos y el ítem peor valorado es La puntualidad de las consultas médicas. En el caso de los pacientes con estudios primarios y los pacientes con estudios universitarios, ambos grupos coinciden en que el ítem mejor valorado es La amabilidad (cortesía) del personal y el peor valorado es La facilidad para llegar al hospital. Y por último el grupo de pacientes con bachiller piensa que lo mejor es La confianza (seguridad) que el personal transmite y lo peor La facilidad para llegar al hospital.

En cuanto a la situación laboral se observa que los menos satisfechos son los pacientes prejubilados, seguidos de los que están al paro, los amos/as de casa, los que están trabajando, los jubilados y los estudiantes. En el caso del ítem peor valorado, los jubilados, los pacientes al paro y los pacientes que se encuentran trabajando coinciden en que se trata de La facilidad para llegar al hospital, mientras que los prejubilados piensan que es La puntualidad de las consultas médicas y amos/ de casa y estudiantes coinciden en que se trata de Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber llegar al HDM. Como ítem mejor valorado: jubilados, pacientes trabajando y amos/as de casa se decantan por La amabilidad (cortesía) del personal; los prejubilados opinan que es El trato

personalizado que se da a los pacientes; los pacientes en paro se decantan por La confianza (seguridad) que el personal transmite y los estudiantes consideran que Apariencia (limpieza y uniforme) del personal, El estado en que están las salas/boxes y la Disposición del personal para ayudarle se encuentran en el mismo nivel, con una puntuación media cercana a los 5 puntos (4,75).

En lo concerniente al número de días que ha estado en el HDM, dividido en intervalos (>10 días, entre 10-50, entre 51-100 y > 101 días) se observa que los pacientes más satisfechos son los que han acudido entre 10 y 50 veces, seguido de los que han estado <10 veces, los que han estado entre 51-100 y por último los que han estado más de 101 días. El ítem que más variabilidad de respuesta obtuvo entre los grupos fue La facilidad para llegar al hospital, siendo mejor valorada por los pacientes que acudieron entre 10 y 50 veces (3,80), seguidos de los pacientes entre 51-100 veces (3,67 este grupo también valoro con la misma puntuación Las indicaciones para saber orientarse y llegar al HDM), los pacientes que recibieron tratamiento menos de 10 días (3,54) y los pacientes que acudieron más de 101 días que son los que peor puntuación dieron a este ítem, calificándolo de “Peor de lo que esperaba” con una media de 2,83. En cuanto a ítems mejor valorados los pacientes que acudieron más de 101 veces han indicado La confianza (seguridad) que el personal transmite, los pacientes que han estado en el HDM entre 51-100 veces han indicado El trato personalizado que se da a los pacientes; y para los pacientes que han estado entre 10 y 50 veces y menos de 10 veces consideran que lo mejor es La amabilidad (cortesía) del personal.

En función del servicio al que cada paciente pertenece se puede observar que las medias de satisfacción global más elevadas son las de Dermatología (4,86) y las de Metabolismo óseo (4,57), pero cabe destacar que solamente hubo una persona de cada uno de estos servicios, por lo cual solo hay una opinión, y no hay posibilidad de hacer media. Del resto de servicios los más satisfechos son los pacientes pertenecientes al servicio de Nefrología (4,36), seguido de los de Endocrino (4,25), Digestivo (4,24), Medicina interna (4,22), Vascular (4,21), Neumología y Reumatología (4,18),

Oftalmología (4,11) y por último los menos satisfechos, los pacientes del servicio de Neurología (4,09), aun así con una puntuación positiva (“mejor de lo que esperaba”).

Los pacientes de los distintos servicios coinciden que entre los ítems mejor valorados se encuentran la amabilidad (cortesía) del personal, el trato personalizado, la preparación del personal para realizar su trabajo, el interés del personal de enfermería y la confianza que el personal transmite a los pacientes, todos ellos ítems que valoran la calidad subjetiva, aunque pacientes de los servicios de Nefrología y Endocrino también valoran con más puntuación aspectos relacionados con la calidad objetiva, como son el estado de las salas/boxes donde reciben el tratamiento y la tecnología de los equipos, respectivamente. En cuanto a los ítems peor valorados, al igual que en otras categorías, coinciden en que se tratan de la facilidad para llegar al hospital, las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber llegar al HDM, la puntualidad de las consultas médicas y la información que los médicos dan a los familiares.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital de Día Médico, es positivo, sobre todo en lo relacionado con el personal y el trato recibido. Llama la atención que a pesar de que el estudio se realiza en un hospital de reciente construcción, los ítems peor valorados están relacionados con la infraestructura y la organización del mismo, tratándose de algo que se podría modificar, con la consiguiente mejora de calidad percibida por el paciente.

Teniendo en cuenta las sugerencias aportadas por los pacientes, lo que más se repite es: acceso a internet (WIFI) para los pacientes, que se haga uso de los televisores disponibles en las salas/boxes, aparcamiento gratuito y sillones más cómodos. Algunas de las sugerencias son fáciles de modificar, como por ejemplo el acceso a internet (WIFI) para los pacientes, muchos de los pacientes permanecen en el HDM durante varias horas, en las cuales una forma de distraerse es con aparatos electrónicos que requieren para su mejor funcionamiento conexión a Internet. Sería algo fácilmente subsanable, proporcionándoles la contraseña de alguna de las redes disponibles, ya que la que

existe como “invitados”, según los pacientes no funciona. En cuanto a los televisores disponibles en las salas, también sería fácil de solucionar, aunque es cierto que algunos de los pacientes opinan que, aunque les gustaría poder disfrutar de ellos, podría ser una molestia para otros pacientes. Respecto a los sillones, coinciden en que para estar poco tiempo no resultan incómodos, pero si se trata de tratamientos largos, resultan “duros”. Otro de los aspectos que más sugieren los pacientes está relacionado con los aparcamientos gratuitos, ya que se trata de pacientes que reciben tratamientos crónicos y por lo tanto acuden al hospital, en muchas ocasiones, varias veces al mes y por periodos de tiempo prolongados.

Nuestro estudio demuestra que el papel de la enfermería en el buen funcionamiento del Hospital de Día es fundamental para lograr una buena satisfacción del paciente. Las enfermeras del HDM además de administrar los fármacos intravenosos, controlar las posibles reacciones adversas de éstos y dispensar los cuidados de enfermería necesarios también valoran las necesidades que puedan estar alteradas. Por lo que a la par que realiza su labor asistencial y debido al trato, la cercanía y la relación estrecha con los pacientes es permeable a las sugerencias de estos, con lo que se consigue una mayor satisfacción de los pacientes y por tanto una mejor calidad asistencial.

Sería positivo que se siga evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes de esta área, ya que su opinión y los resultados de esta evaluación son muy importantes para mejorar la calidad de los servicios ofertados.

## 7. Conclusiones

- Se obtuvo una puntuación media final de 4,19 sobre 5 puntos en el grado de satisfacción percibida por los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias según el cuestionario SERVQHOS.
- Esta valoración es muy positiva, ya que se han superado las expectativas de los pacientes.
- Los ítems mejor valorados están relacionados con el trato humano del personal de enfermería.
- Aunque no se han encontrado áreas con puntuaciones medias negativas, los ítems peor valorados con la infraestructura y las señalizaciones.
- En cuanto a las sugerencias aportadas por los pacientes, lo más demandado es acceso a internet inalámbrico, poder hacer uso de los televisores instalados en los boxes, aparcamiento gratuito y sillones más confortables.
- Tras el análisis de las características socio-demográficas y sanitarias, no se han encontrado diferencias significativas en relación con los ítems mejor y peor valorados.

## 8. Bibliografía

1. Terol-García E, Palanca-Sánchez I, coordinadores. Hospital de Día. Estándares y Recomendaciones. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; 2009
2. Torres Salinas M, Capdevila Morel JA, Armario García P, Montull Morer S, y grupo de trabajo de los Servicios de Medicina Interna de los Hospitales de Cataluña. Alternativas a la hospitalización convencional en Medicina Interna. *Med Clin (Barc)*. 2005; 124(16): 620-626
3. Casas Méndez LF, Montón Soler C, Baré Mañas M, Casabon Salas J, Pomares Amigó X, Aguirre Larracochea U. Hospital de día de enfermedades respiratorias: impacto sobre la tasa de ingresos hospitalarios por exacerbaciones de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica. *Med Clin (Barc)*. 2001; 136: 665-668
4. Escobar MA, García-Egido AA, Carmona R, Lucas A, Márquez C, Gómez F. Ingresos evitados por el hospital de día médico polivalente. *Rev Clin Esp*, 2012; 212: 63-74
5. Román-Ivorra JA, Chalmeta Verdejo C y Salvador G. Estado actual de los hospitales de día de reumatología en España. *Rev Esp Reumatol* 2004; 31(2): 87-94
6. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000; 114 (Supl 3): 26-33
7. Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de gestión* 1997; 3: 90-101.
8. Prieto MA, March JC, López F. Calidad percibida por usuarios de centros de salud y de aseguradoras privadas. *Aten primaria* 1999; 24: 259-266.
9. Sánchez Legrán F. La participación de los usuarios en la sanidad debe ser ya una realidad. *Rev SAS información* 2000; 4: 3

10. Villegas Periñan MM, Diaz IM. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección, organización y administración de empresas 2003; 29: 50-58
11. Donabedian A. La calidad de la asistencia ¿Cómo podría ser evaluada? JANO 1989; 864: 166-202
12. Mira JJ, Aranaz J, Lorenzo S, Rodriguez-Marín J, Moyano S. Evolucion de la calidad Percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. Psicothema 2001; 20(34): 237-258
13. Van Campen C, Sixma H, Friele RD, Kerssens JJ, Peters L. Quality of Care and Patient Satisfaction: A Review of Measuring Instruments. Medical Care Research and Review 1995; 52: 109-133
14. Rodriguez-Gonzalez D, Sanjuan-Hernández D. Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de la palma. Enferm Nefrol 2013; 16(2): 75-82
15. Oliver RL. A cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing 1980; 17: 460-469
16. Linder-Pelz S. Social Psychological determinants of patient satisfaction: a test of five hypotheses. Social Science Medicine 1982; 16: 583-589
17. Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med 1982; 16: 577-582
18. Mira JJ, Aranaz J, Rodriguez-Marín J, Bueil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; 4: 12-18
19. Díaz R. Satisfaccion del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de calidad asistencial 2002; 17: 22-29

## 9. Anexo

### Anexo 1. Permiso Comité de Ética.



SERVICIO DE SALUD  
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS

Comité de Ética de la Investigación del  
Principado de Asturias

C/ Celestino Villamil s/n  
33006-Oviedo  
Tfno: 985.10.79.27/985.10.80.28  
e-mail: [ceicr\\_asturias@hca.es](mailto:ceicr_asturias@hca.es)

Oviedo, 09 de Febrero de 2016

El Comité de Ética de la Investigación del Principado de Asturias ha evaluado el Estudio nº 37/16, titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE REIBEN TRATAMIENTO EN EL HOSPITAL DE DÍA MÉDICO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS". Investigadora Principal Dña. Jennifer Fernández Álvarez. Trabajo Fin de Master.

El Comité ha tomado el acuerdo de considerar que el citado estudio reúne las condiciones éticas necesarias para poder realizarse y, en consecuencia, emite su autorización.

Le recuerdo que deberá guardar la máxima confidencialidad de los datos utilizados en este estudio.

Le saluda atentamente.

Fdo: Eduardo Arnáez Moral  
Secretario del Comité de Ética de la Investigación  
del Principado de Asturias



## Anexo 2: Permiso Dirección de Enfermería



SERVICIO DE SALUD  
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

GERENCIA ÁREA SANITARIA IV

HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS  
DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA

Oviedo, 17 de febrero de 2016

**Asunto:** Respuesta a solicitud para realización trabajo de investigación.

D. Ramón Corral Santoveña, Director de Gestión de Cuidados y Enfermería del Área Sanitaria IV, autoriza a:

**D<sup>a</sup>. JÉNNIFER FERNÁNDEZ ÁLVAREZ**

Alumna del Máster en Enfermería a la recogida de datos destinados al trabajo Fin de Máster que lleva por título **“Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en el Hospital de Día Médico del Hospital Universitario Central de Asturias”**

Se recuerda a los solicitantes que en la utilización de estos datos debe mantenerse en todo momento la confidencialidad y privacidad de los mismos, tal como está previsto en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y del R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.

Asimismo le informamos que deberá de ponerse en contacto con el supervisor/a o responsable del servicio para presentarse y exponerle su proyecto.

Un saludo.



Fdo. Ramón Corral Santoveña  
Director de Gestión de Cuidados y Enfermería del Área IV

## Anexo 3. Consentimiento informado

---

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

#### **Título del estudio:**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO EN EL HOSPITAL DE DÍA MÉDICO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO CENTRAL DE ASTURIAS”

Investigadores principales: Jennifer Fernández Álvarez (estudiante de Master de enfermería de urgencias y cuidados críticos), Germán Morís de la Tassa (Servicio de Neurología, HUCA)

---

Nombre de la persona: \_\_\_\_\_

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación médica. Por favor, pregúntenos sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas sobre el mismo.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, se le pedirá que firme esta hoja de consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

#### **1. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Evaluar mediante una encuesta su nivel de satisfacción, en el Hospital de Día Médico en el que usted recibe algún tipo de tratamiento.

#### **2. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

Con este estudio se pretende conocer la calidad asistencial proporcionada por los profesionales sanitarios en el Hospital de Día Médico del HUCA.

#### **3. PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO**

En caso de aceptar participar en el estudio se le pedirá responder una encuesta. Esto le llevará

---

unos minutos, aunque las preguntas serán sencillas.

#### 4. ACLARACIONES

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- La información obtenida en este estudio, será mantenida con estricta confidencialidad por el grupo de investigadores.
- Los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines exclusivamente científicos.

#### 5. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. Convengo en participar en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_  
**Firma del participante**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Firma del investigador**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

**ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE DÍA MÉDICO**

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

Clave respuesta	La calidad de la asistencia sanitaria ha sido:				
	Mucho peor de lo que esperaba 1	peor de lo que esperaba 2	como me lo esperaba 3	mejor de lo que esperaba 4	mucho mejor de lo que esperaba 5
<b>En el Hospital de día médico</b>					
La tecnología de los equipos médicos para los tratamientos ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber llegar al hospital de día han sido					
El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
El estado en que están las salas/boxes del hospital de día (dan una apariencia agradable y resultan cómodas) ha sido					
La información que los médicos proporcionan ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido ha sido					
La facilidad para llegar al hospital ha sido					
El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes ha sido					
La puntualidad de las consultas médicas ha sido					
La rapidez con que consigues lo que necesitas o pide ha sido					
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido					
La amabilidad (cortesía) de personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación del personal para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido					
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					
La información que los médicos dan a los familiares ha sido					
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido					
La hora de visita que le dieron para atenderle en el hospital de día ha sido					
Los días que tuvo que esperar para atenderle en el hospital de día ha sido					

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

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

Muy satisfecho  Satisfecho  Poco satisfecho  Nada satisfecho   
Recomendaría el servicio recibido en el hospital de día a otras personas  
Sin dudarlo  Nunca  Tengo dudas  Sí  No

¿Le han realizado en el hospital de día pruebas o intervenciones sin pedir su permiso? Sí  No

¿Conoce el nombre del médico que se hizo cargo de su caso? 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

¿Hubiera preferido quedarse ingresado/a en el hospital? Sí  No

Edad \_\_\_\_\_ años

Sexo Hombre  Mujer

Diagnóstico \_\_\_\_\_

Tratamiento \_\_\_\_\_

Servicio \_\_\_\_\_

Estudios concluidos:

Sin estudios  Primarios  Bachiller  Universitarios

Actualmente está:

Prejubilado  Jubilado  En paro  Trabajando  Amo/a de casa  Estudiante

Número de veces que ha estado en el hospital de día médico \_\_\_\_\_

Después de su experiencia, ¿qué mejoraría en el hospital de día médico del HUCA?

Su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial. Le agradecemos sinceramente su atención respecto a nuestro trabajo.

**MUCHAS GRACIAS POR  
SU COLABORACIÓN**

