

# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SANTOS REYES

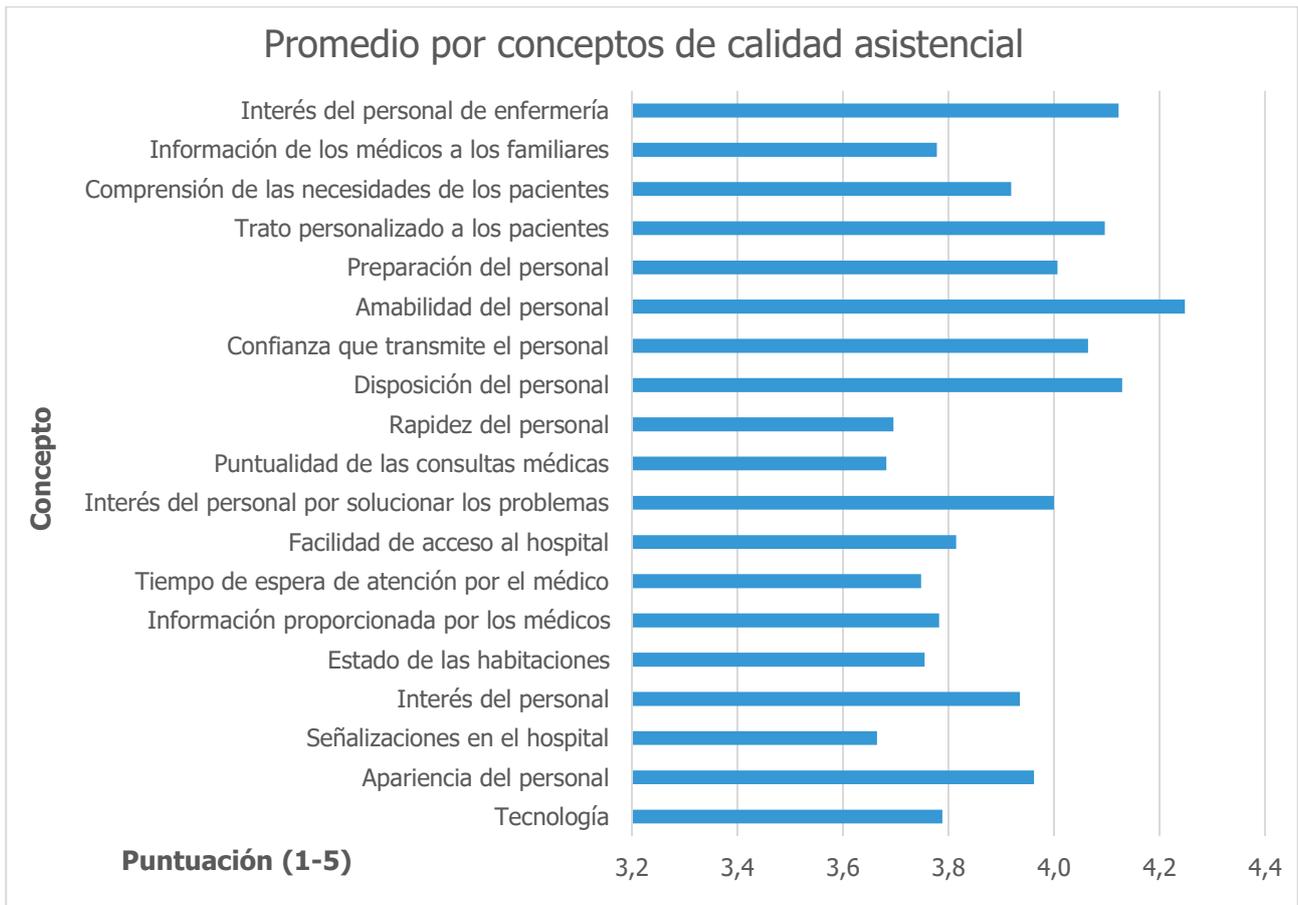
Servicio de Atención al Paciente

Año 2020

Aranda de Duero, 1 de junio de 2021

# CALIDAD ASISTENCIAL

Concepto	No contesta	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)	Promedio por conceptos	N.º total de encuestas
Tecnología	11	2	3	61	44	41	3,8	162
Apariencia del personal	3	1	2	49	57	50	4,0	162
Señalizaciones en el hospital	7	2	6	70	41	36	3,7	162
Interés del personal	8	2	7	42	51	52	3,9	162
Estado de las habitaciones	3	3	13	51	45	47	3,8	162
Información proporcionada por los médicos	6	6	8	48	46	48	3,8	162
Tiempo de espera de atención por el médico	7	5	16	42	42	50	3,7	162
Facilidad de acceso al hospital	11	1	5	64	32	49	3,8	162
Interés del personal por solucionar los problemas	6	2	6	42	46	60	4,0	162
Puntualidad de las consultas médicas	14	3	10	52	49	34	3,7	162
Rapidez del personal	11	6	13	41	52	39	3,7	162
Disposición del personal	7	3	5	27	54	66	4,1	162
Confianza que transmite el personal	7	2	4	37	51	61	4,1	162
Amabilidad del personal	5	2	2	30	44	79	4,2	162
Preparación del personal	9	2	4	42	48	57	4,0	162
Trato personalizado a los pacientes	6	2	6	31	53	64	4,1	162
Comprensión de las necesidades de los pacientes	14	4	5	44	41	54	3,9	162
Información de los médicos a los familiares	9	6	9	45	46	47	3,8	162
Interés del personal de enfermería	7	2	5	31	51	-	4,1	96
<b>N.º total por respuestas</b>	<b>151</b>	<b>56</b>	<b>129</b>	<b>849</b>	<b>893</b>	<b>934</b>	<b>-</b>	<b>3 012</b>
<b>Porcentaje sobre total de encuestas</b>	<b>5,01 %</b>	<b>1,86 %</b>	<b>4,28 %</b>	<b>28,19 %</b>	<b>29,65 %</b>	<b>31,01 %</b>	<b>3,9</b>	<b>100,00 %</b>



# CUIDADOS SANITARIOS

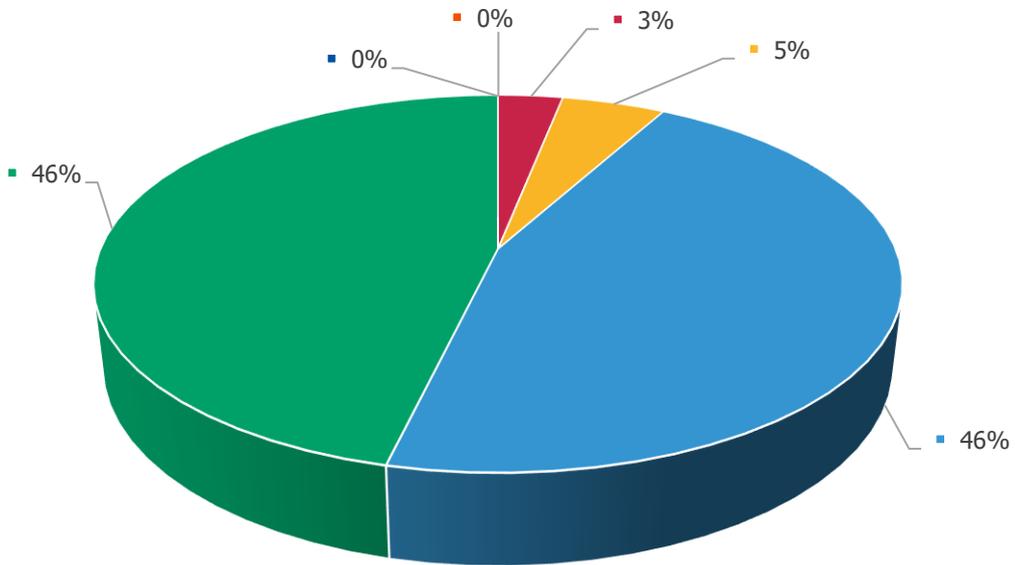
Concepto	Nulo	No contesta (0)	Nada satisfecho (4)	Poco satisfecho (3)	Satisfecho (2)	Muy satisfecho (1)	Promedio por conceptos	N.º total de encuestas
Satisfacción global	0	0	5	8	74	75	1,65	162
Porcentaje sobre total de encuestas	0,00 %	0,00 %	3,09 %	4,94 %	45,68 %	46,30 %	-	100,00 %

Concepto	Nulo	No contesta (0)	Tengo dudas (3)	Nunca (2)	Sin dudarlo (1)	Promedio por conceptos	N.º total de encuestas
Recomendación a otras personas	5	0	20	4	133	1,28	162
Porcentaje sobre total de encuestas	3,09 %	0,00 %	12,35 %	2,47 %	82,10 %	-	100,00 %

Concepto	Nulo	No contesta (0)	Más de lo necesario (3)	El tiempo necesario (2)	Menos de lo necesario (1)	Promedio por conceptos	N.º total de encuestas
Tiempo de ingreso	2	0	3	142	15	1,93	162
Porcentaje sobre total de encuestas	1,23 %	0,00 %	1,85 %	87,65 %	9,26 %	-	100,00 %

Concepto	Nulo	No contesta (0)	Sí (1)	No (2)	Promedio por conceptos	N.º total de encuestas
Intervenciones/pruebas sin pedir permiso	4	0	7	151	1,96	162
Conoce el nombre de los/as médicos	1	0	108	53	1,33	162
Conoce el nombre de los/as enfermeros/as	2	0	45	115	1,72	162
La información recibida es suficiente	1	0	140	21	1,13	162

### Satisfacción global



■ Nulo ■ No contesta (0) ■ Nada satisfecho (4) ■ Poco satisfecho (3) ■ Satisfecho (2) ■ Muy satisfecho (1)

# DATOS DEMOGRÁFICOS

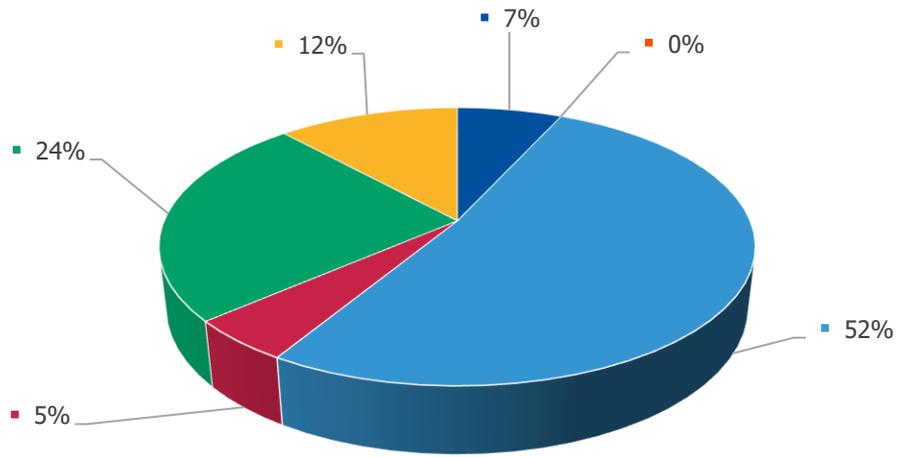
Concepto	Nulo	No contesta (0)	Jubilado (1)	En paro (2)	Trabajando (3)	Ama de casa (4)	N.º total de encuestas
Situación laboral	11	0	84	8	40	19	<b>162</b>
Porcentaje sobre total de encuestas	<b>6,79 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>51,85 %</b>	<b>4,94 %</b>	<b>24,69 %</b>	<b>11,73 %</b>	<b>100,00 %</b>

Concepto	Nulo	No contesta (0)	Sin estudios (1)	Primarios (2)	Bachiller (3)	Universitarios (4)	N.º total de encuestas
Estudios concluidos	6	0	18	81	32	25	<b>162</b>
Porcentaje sobre total de encuestas	<b>3,70 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>11,11 %</b>	<b>50,00 %</b>	<b>19,75 %</b>	<b>15,43 %</b>	<b>100,00 %</b>

Concepto	Nulo	No contesta (0)	Programado (1)	Por vía de urgencias (2)	N.º total de encuestas
Tipo de ingreso	0	0	69	93	<b>162</b>
Porcentaje sobre total de encuestas	<b>0,00 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>42,59 %</b>	<b>57,41 %</b>	<b>100,00 %</b>

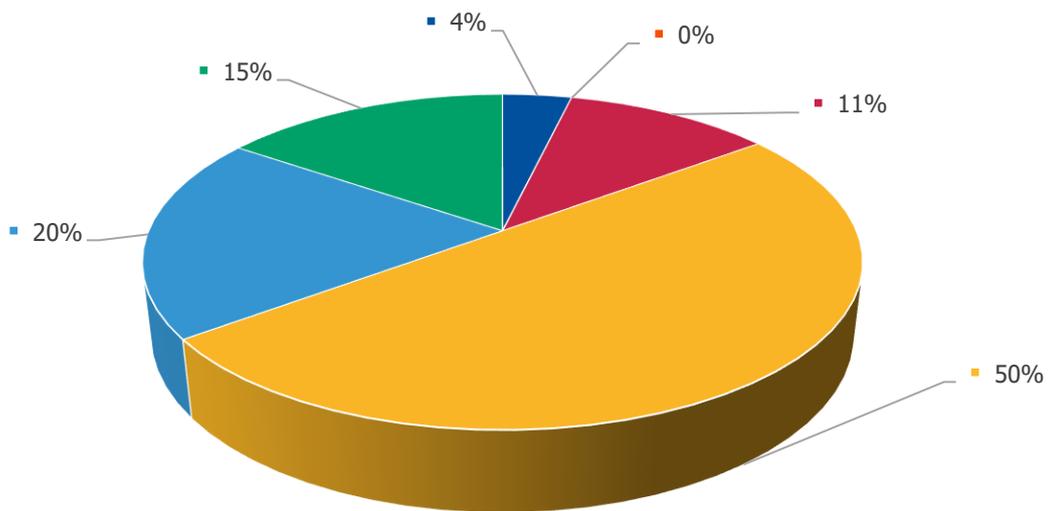
Concepto	Nulo	Hombre (1)	Mujer (2)	N.º total de encuestas
Sexo	1	92	69	<b>162</b>
Porcentaje sobre total de encuestas	<b>0,62 %</b>	<b>56,79 %</b>	<b>42,59 %</b>	<b>100,00 %</b>

### Situación laboral



■ Nulo ■ No contesta (0) ■ Jubilado (1) ■ En Paro (2) ■ Trabajando (3) ■ Ama de Casa (4)

### Estudios concluidos



■ Nulo ■ No contesta (0) ■ Sin estudios (1) ■ Primarios (2) ■ Bachiller (3) ■ Universitario (4)

