



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Experiencia paciente



Encuesta
hospitalización

1er Trimestre

2020

Hospital Asepeyo Coslada

Índice

1.	Introducción	1
2.	Objetivos	2
3.	Análisis de datos cuantitativo.....	2
	Net Promoter Score (NPS) 1er trimestre 2020.....	3
3.1	Datos generales	5
3.2	Admisión	6
3.3	Atención médica.....	7
3.4	Intervención quirúrgica	9
3.5	Atención enfermería	10
3.6	Personal de apoyo	12
3.7	Servicios generales.....	13
3.8	Alta hospitalaria	16
3.9	Valoración final	17
3.10	Puntos débiles 1er trimestre 2020.	19
3.11	Puntos fuertes 1er trimestre 2020.	21
4.	Análisis de datos cualitativos. Voz del paciente (1er trimestre 2020).....	22
4.1	Atención/Trato (39 comentarios)	23
a)	Comentarios positivos (30)	23
b)	Comentarios negativos (9).....	24
4.2	Información /Comunicación (8 comentarios).....	25
a)	Comentarios negativos (8).....	25
4.3	Unidad de hospitalización (11 comentarios).....	26
a)	Comentarios negativos (11)	26
4.4	Instalaciones (18 comentarios).....	27
a)	Comentarios negativos/sugerencias (18)	27
4.5	Confort habitación (2 comentarios)	27

a) Comentarios negativos/positivos (2)	27
4.6 Limpieza ropa, aseo y vestuario hospitalario (6 comentarios)	28
a) Comentarios negativos/sugerencias (6)	28
4.7 Servicio de cocina (10 comentarios)	28
a) Comentarios positivos (1)	28
b) Comentarios negativos (9)	28
4.8 Servicio de cafetería (5 comentarios)	29
a) Comentarios negativos (5)	29
4.9 Acceso Wi-fi (1 comentarios)	29
a) Comentarios negativos (1)	29
4.10 Actividades de ocio (3 comentarios)	29
a) Comentarios positivos/sugerencias (3)	29
4.11 Prestaciones complementarias (13 comentarios)	30
b) Comentarios negativos (13)	30
4.12 Agradecimientos (19 comentarios)	31
4.13 Transporte sanitario (1 comentarios)	32
a) Comentarios negativos (1)	32
4.14 Otros	32



1. Introducción

El presente informe recoge la opinión de los pacientes hospitalizados durante el 1er trimestre de 2020, según han expresado en la encuesta Experiencia paciente que realizamos de forma permanente. Asimismo, recoge, tanto valores cuantitativos como cualitativos, estos últimos por medio de los relatos escritos en los cuestionarios.

La muestra se obtiene a través de los cuestionarios recibidos de los pacientes ingresados llevándose a cabo trimestralmente. Hemos recibido 413 encuestas cumplimentadas en el 1er trimestre del año, lo que supone una tasa de participación del 43% de los ingresados. Señalar, que la última quincena del mes de marzo, no se recogieron cuestionarios a causa de la crisis sanitaria del Covid 19 y del cambio de prototipo de pacientes ingresados en el hospital y en consecuencia, no se entregaron cuestionarios.

El cuestionario consta de 32 preguntas cerradas y 3 abiertas; con el objetivo, de recoger todas las propuestas, quejas y agradecimientos que los pacientes deseen expresar. Las preguntas del cuestionario están divididas en 9 áreas: Datos generales, admisión, atención médica, atención quirófano, atención enfermería, personal de apoyo, servicios generales, alta hospitalaria y valoración final.

En la actualidad, las tendencias en la obtención de indicadores de calidad percibida están cambiando. Ya no medimos la satisfacción personal del paciente, sino cómo ha sido **la experiencia en el hospital**, en función de la calidad de la atención recibida.

Satisfacción y experiencia son conceptos distintos, el primero se refiere a lo racional, a aquellos hechos que probablemente el paciente olvidará rápidamente. Por el contrario el concepto de experiencia se refiere a las emociones, aquellas experiencias que el paciente nunca olvidará. Es por ello que la valoración global del cuestionario pasa a ser la valoración de su experiencia, que en el 1er trimestre del 2020 (suma de excelente y bien) alcanza el 97%.

Los resultados obtenidos serán analizados por los distintos Comités o Grupos de Proceso correspondientes de manera pormenorizada.



2. Objetivos

- Valorar la experiencia de los pacientes durante su estancia hospitalaria.
- Evaluar la atención y los servicios prestados.
- Definir las áreas de fortaleza.
- Identificar áreas de mejora.
- Realizar un seguimiento de la información obtenida respecto a la percepción de los usuarios, para garantizar el mantenimiento de los niveles de satisfacción.

3. Análisis de datos cuantitativo

La tipología de las preguntas del cuestionario es estructurada utilizándose dos tipos de preguntas: dicotómicas (Si/No) que analiza, en general, los hechos; y otra de escala de cinco puntos: muy deficiente, deficiente, regular, bien y excelente, que analiza la percepción de los pacientes. La explotación de datos se ha realizado sin considerar las preguntas que no han obtenido respuesta.

Los datos que se presentan en las siguientes tablas corresponden a los porcentajes obtenidos del 1er trimestre 2020 realizándose una comparativa con el mismo trimestre del 2019 así como del 2018.

Net Promoter Score (NPS) 1er trimestre 2020 67

El NPS es un índice que mide la lealtad de los usuarios mediante la explotación de la siguiente pregunta **¿Recomendarías nuestro hospital a un amigo o familiar, en caso de necesitarlo?** con una escala de valoración del 1 al 10.

Los resultados se clasifican en tres grupos:

- **Promotores** (9 y 10): con experiencias positivas, predispuestos a recomendarnos.
- **Pasivos** (7 y 8): experiencias simplemente satisfactorias, indiferentes a recomendarnos.
- **Detractores** (1 al 6): con experiencia negativa, no están abiertos a recomendarnos.

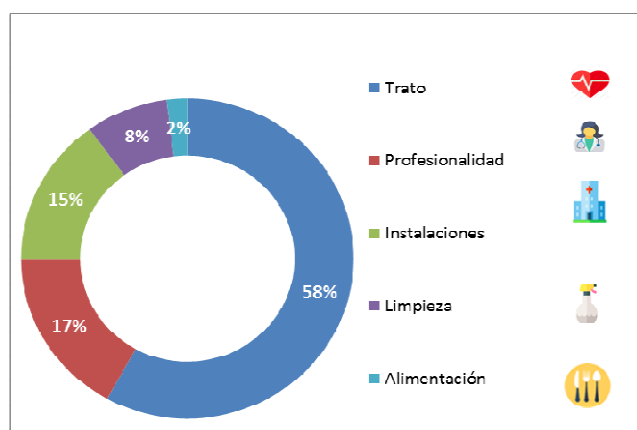


	1er Tr 2019	2º Tr 2019	3er Tr 2019	4º Tr 2019	1er Tr 2020
NPS	68	65	62	63	67
Valores absolutos					
Promotores	445	392	272	336	282
Pasivos	110	128	94	122	90
Detractores	41	36	28	29	22
Total	596	556	394	487	394

Para enriquecer el análisis y diagnóstico del índice NPS, hemos añadido en el cuestionario la pregunta ¿por qué? que nos permitirá escuchar de forma activa la voz del paciente, clave para identificar, mediante sus relatos, las razones de su valoración.

Este apartado fue cumplimentado por 160 pacientes, señalando 197 motivos, (muchos de los mismos mencionaron más de un motivo) que hemos agrupado en 5 apartados. De la muestra recogida, 156 personas, recomendarían el hospital, lo que supone el 98% y 4, no lo recomendarían (2%).

Si recomendaría Razones=193 n=156 98%



Dentro de los que **sí recomendarían** el hospital, el **trato** recibido es la cuestión más valorada de los encuestados, señalándola **111** personas de los cuestionarios. Trato excelente, amable, respetuoso o excepcional son las razones mayoritarias que fueron cumplimentadas este apartado.

Percibieron gran **profesionalidad** por parte de los profesionales del hospital, **34** personas preguntadas.

La tranquilidad percibida en el hospital es motivo de recomendación, así como las **buenas instalaciones y limpieza** a las que aludieron **44** personas. **La comida** también fue motivo de recomendación para 4 de los de los pacientes ingresados.

No recomendaría Razones=4 n=4 2 %

No recomendarían el hospital **4 pacientes** de todos los encuestados.

Dos de los pacientes ingresados les pareció escasa información por parte de los médicos, así como el trato no agradable de alguna enfermera.

Asimismo, **1** paciente no recomendaría el hospital por escaso desayuno y limpieza. Por último, otro de los pacientes encuestados percibió la cafetería como "mala".



Datos generales

En el 1er trimestre del 2020, la mayor parte de pacientes se concentraron entre la **1ª y la 3ª planta**, y en menor medida, en la 2ª planta.

Las tres cuartas partes de los pacientes permanecieron menos de **3 días** en el hospital en todos los casos.

3.1 Datos generales



El siguiente epígrafe recoge los parámetros de las variables: Unidad de hospitalización y cantidad de días de hospitalización de los pacientes.

1. Unidad de hospitalización donde ha estado ingresado

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. ¹ 2019	Evol. ² 2018
3ª Planta	38	34	39	40	45	+7	+19
2ª Planta	0	9	29	17	4	+4	-26
1ª Planta	40	39	12	22	33	-7	0
Planta baja	22	18	20	21	18	-4	+7

2. Días de hospitalización

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Más de 10 días	5	6	5	5	6	+1	+1
Entre 4 y 10 días	21	22	22	21	19	-2	-2
Menos de 3 días	74	72	73	74	75	+1	+1

¹**Evol 2019:** Evolución de los resultados del 1er trimestre del 2020 respecto al mismo trimestre del 2019. Si la diferencia de la suma de excelente y bien es positiva se marca casilla en verde, si es negativa, en rojo.

²**Evol 2018:** Evolución de los resultados del 1er trimestre del 2020 respecto al mismo trimestre del 2018. Si la diferencia de la suma de excelente y bien es positiva se marca casilla en verde, si es negativa, en rojo.

Admisión

La atención recibida en admisión, asciende un punto respecto al trimestre anterior, ascendiendo también si lo comparamos tanto con el 1er trimestre del 2019 como con el del 2018.

La resolución de trámites administrativos se mantiene estable en relación con el mismo trimestre del año anterior así como con el mismo trimestre del 2018

3.2 Admisión



Epígrafe que recoge los parámetros sobre: Atención en admisión, resolución de trámites administrativos y rapidez en asignación de habitación

3. Atención recibida en admisión

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	73	72	76	67	74	+1	+4
Bien	25	25	23	31	25	0	+3
Excl.+bien ³	98	97	99	98	99	+1	+1
Regular	1	2	1	1	1	0	0
Deficiente	1	1	0	1	0	-1	0
Muy eficiente	0	0	0	0	0	0	-1

4. Resolución de trámites administrativos

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	63	64	66	60	62	-1	0
Bien	34	33	31	36	35	+1	0
Excl.+bien	97	97	97	96	97	0	0
Regular	2	2	3	2	2	0	0
Deficiente	1	0	0	1	1	0	+1
Muy deficiente	0	1	0	1	0	0	-1

³ **Excl. + bien.** Suma de los ítems excelentes y bien de cada variable. (Porcentaje de personas que se declararon satisfechas.)



Admisión

La variable “rapidez en asignación de habitación” ha experimentado un descenso de 3 puntos comparándolo con el 4º trimestre del 2019 y dos puntos comparándolo con los mismos trimestres de los dos años anteriores.

Atención médica

Conocieron el nombre de los médicos que le asistieron el 77% de los pacientes en el 1er trimestre del año.

5. A su ingreso, rapidez en asignarle habitación

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	68	63	69	60	64	-4	-6
Bien	27	28	24	30	29	+2	+4
Excl.+bien	95	91	93	90	93	-2	-2
Regular	4	6	6	5	3	-1	0
Deficiente	1	1	0	3	2	+1	+1
Muy deficiente	0	2	1	2	2	+2	+1

3.3 Atención médica



Este epígrafe recoge los parámetros de las variables: Conocer el nombre de los médicos, la atención recibida y la información aportada por los mismos.

6. ¿Conoce el nombre de los médicos asignados a su asistencia?

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	78	79	79	80	77	-1	-2
No	22	21	21	20	23	+1	+2



La atención recibida

por su equipo médico se mantiene estable en todos los casos, excepto si lo comparamos con el 4º trimestre del año anterior, que en este caso le supera en un punto, (suma excelente +bien).

Se consideraron **informados sobre su enfermedad** un 95% de los pacientes en el 1er trimestre del año, ascendiendo dos puntos respecto al mismo periodo del año anterior.

7. Atención recibida por su equipo médico

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020
Excelente	67	66	71	66	68
Bien	29	29	24	29	28
Excl.+bien	96	95	95	95	96
Regular	2	1	2	2	1
Deficiente	1	1	1	1	1
Muy deficiente	1	3	2	2	2

Evol. 2019	Evol. 2018
+1	-2
-1	+1
0	-1
-1	-1
0	-1
+1	+1

8. La información sobre su enfermedad

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020
Excelente	55	58	60	59	58
Bien	38	37	35	35	37
Excl.+bien	93	95	95	94	95
Regular	5	4	4	5	4
Deficiente	1	1	1	1	0
Muy deficiente	1	0	0	0	1

Evol. 2019	Evol. 2018
+3	-3
-1	-3
+2	0
-1	0
-1	-1
0	+1

Intervención quirúrgica

La atención recibida en quirófano desciende en un punto negativo comparándolo con el mismo periodo del 2019, sin embargo, asciende un punto si lo comparamos con el trimestre anterior del 4º trimestre del 2019.

El nombre del personal de quirófano lo conocieron el 96 % de los pacientes, cifra prácticamente estable en prácticamente todos los casos

3.4 Intervención quirúrgica



A continuación, se recoge los parámetros de las variables: Atención recibida en quirófano e identificación del personal.

9. Atención recibida en quirófano

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	78	75	80	76	80	+2	+2
Bien	20	23	18	20	17	-3	-3
Excl.+bien	98	98	98	96	97	-1	-1
Regular	1	0	1	1	1	0	0
Deficiente	0	0	0	1	1	+1	+1
Muy deficiente	1	2	1	2	1	0	0

10. Identificación del personal de quirófano

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	94	96	96	96	96	+2	+1
No	6	4	4	4	4	-2	-1

Atención enfermería

Conocieron **el nombre del personal de enfermería** un 93% en el 1er trimestre del año.

Referente **a la atención prestada por enfermería** se declararon satisfechos un 96% de los pacientes, (suma excl+bien) cifra prácticamente idéntica en todos los trimestres anteriores.

3.5 Atención enfermería



A continuación se recoge los parámetros de las variables: identificación del personal de enfermería, atención prestada, atención cuando lo solicitó, la información sobre cuidados y curas y la atención prestada por el celador.

11. Identificación del personal de enfermería

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	92	93	94	94	93	+1	0
No	8	7	6	6	7	-1	0

12. Atención prestada por enfermería

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	66	66	75	69	73	+7	+1
Bien	30	30	22	27	23	-7	-2
Excl.+bien	96	96	97	96	96	0	-1
Regular	2	1	2	1	1	-1	-1
Deficiente	1	1	0	1	1	0	+1
Muy deficiente	1	2	1	2	2	+1	+1

Se mantiene también estable, en todos los casos, la **atención cuando el paciente lo solicitó** en prácticamente todos los trimestres anteriores.

Fueron informados **sobre cuidados y curas** por parte del personal de enfermería un 97% descendiendo en 1 punto en relación al último trimestre del 2019.

La **atención prestada por el celador** es satisfactoria por un 98% de los pacientes, la cifra más baja en todos los casos, aún así, sigue siendo unos resultados muy satisfactorios.

13. Atención cuando lo ha solicitado

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2018	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020
Excelente	66	67	72	67	74
Bien	31	31	25	30	23
Excl.+bien	97	98	97	97	97
Regular	2	2	2	3	2
Deficiente	1	0	1	0	1
Muy deficiente	0	0	0	0	0

Evol. 2019	Evol. 2018
+8	0
-8	-2
0	-2
0	+1
0	+1
0	0

14. La información sobre cuidados y curas

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020
Excelente	64	66	69	64	68
Bien	33	32	29	34	29
Excl.+bien	97	98	98	98	97
Regular	3	2	2	2	2
Deficiente	0	0	0	0	0
Muy deficiente	0	0	0	0	1

Evol. 2019	Evol. 2018
+4	-1
-4	0
0	-1
-1	+1
0	-1
+1	+1

15. Atención prestada por el celador

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020
Excelente	68	70	74	69	75
Bien	31	29	26	30	23
Excl.+bien	99	99	100	99	98
Regular	1	1	0	1	1
Deficiente	0	0	0	0	1
Muy deficiente	0	0	0	0	0

Evol. 2019	Evol. 2018
+7	+2
-8	-2
-1	0
0	0
+1	0
0	0

Personal de apoyo

Descenso de un punto de la satisfacción sobre la atención del personal del **servicio de limpieza**, si lo comparamos con el mismo periodo del 2019.

Descenso significativo de 3 puntos en relación **a la atención del personal que sirve la comida** comparándolo tanto con el mismo periodo del 2019 como del 2018.

3.6 Personal de apoyo



Se considera personal de apoyo a las siguientes variables: Atención personal servicio de limpieza, atención personal que sirve la comida y atención del servicio de mantenimiento.

16. Atención del personal del servicio de limpieza

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	60	62	67	61	69	+9	+6
Bien	38	37	32	36	28	-10	-6
Excl.+bien	98	99	99	97	97	-1	0
Regular	1	1	1	2	2	+1	0
Deficiente	1	0	0	1	1	0	+1
Muy deficiente	0	0	0	0	0	0	-1

17. Atención del personal que sirve la comida

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	59	57	66	55	61	+2	-1
Bien	38	39	31	40	33	-5	-2
Excl.+bien	97	96	97	95	94	-3	-3
Regular	2	3	2	3	5	+2	+3
Deficiente	0	1	0	1	1	+1	0
Muy deficiente	1	0	1	1	0	-1	0

El personal de mantenimiento ha sido valorado en un 96%, un punto por debajo en todos los casos.

Servicios generales

El confort de las habitaciones ha sido el adecuado en un 97%, comportándose de forma idéntica que los valores del mismo periodo del 2019.

18. Atención del servicio de mantenimiento

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	59	57	64	55	58	-1	-5
Bien	38	40	36	42	38	0	+4
Excl.+bien	97	97	100	97	96	-1	-1
Regular	2	2	0	2	3	+1	
Deficiente	1	1	0	0	0	-1	
Muy deficiente	0	0	0	1	1	+1	

3.7 Servicios generales



En este epígrafe se recogen los parámetros de las siguientes variables: confort habitación, alimentación habitación, limpieza de instalaciones, limpieza de la ropa de cama, aseo y vestuario hospitalario; señalización para orientarse dentro del hospital, instalaciones y reciclaje de residuos.

19. Confort habitación

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	59	58	63	57	61	+2	+4
Bien	38	37	33	39	36	-2	-3
Excl.+bien	97	95	96	96	97	0	+1
Regular	2	4	4	4	3	+1	-1
Deficiente	1	1	0	0	0	-1	0
Muy deficiente	0	0	0	0	0	0	0

La comida servida en las habitaciones ha sido satisfactoria en un 84% cifra inferior en 3 puntos en relación con su homónimo del 2019. No obstante en relación al mismo periodo del 2018 asciende en 4 puntos positivos.

La limpieza de instalaciones ha sido la adecuada para un 99% de los pacientes, la cifra más alta recogida desde que se tienen registros.

Sobre la **limpieza de ropa cama, aseo y vestuario** desciende un punto respecto al mismo periodo del 2019, aún así, supera en 1 punto en relación al 2018.

20. ¿Como ha comido durante su estancia?

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	43	38	43	40	38	-5	-4
Bien	44	46	43	45	46	+2	+10
Excl.+bien	87	84	86	85	84	-3	+4
Regular	10	13	11	11	13	+3	-1
Deficiente	2	2	2	2	2	0	-1
Muy deficiente	1	1	1	2	1	0	-2

21. Limpieza instalaciones

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	56	61	68	64	66	+10	+6
Bien	41	36	29	34	33	-8	+3
Excl.+bien	97	97	97	98	99	+2	+3
Regular	2	2	3	2	1	-1	-2
Deficiente	0	1	0	0	0	0	-1
Muy deficiente	1	0	0	0	0	-1	0

22. Limpieza de la ropa de cama, aseo y vestuario hospitalario

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1er Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	62	65	66	67	67	+5	+1
Bien	36	33	30	29	30	-6	0
Excl.+bien	98	98	96	96	97	-1	+1
Regular	1	1	2	1	2	+1	0
Deficiente	0	0	0	0	1	+1	+1
Muy deficiente	1	1	2	3	0	-1	-2

Datos que se comportan estables en relación a la **señalización** del hospital en todos los casos.

Las **instalaciones** del hospital son valoradas positivamente en un 99% y aunque se mantiene estable respecto al 2019, supera en dos puntos positivos en relación al mismo periodo del 2018.

Referente a la **disponibilidad de reciclar residuos en las habitaciones**, desciende 2 puntos en relación al mismo periodo del 2019.

23. La señalización para orientarse dentro del hospital

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020
Excelente	55	55	62	55	52
Bien	43	43	36	43	46
Excl.+bien	98	98	98	98	98
Regular	1	2	2	2	1
Deficiente	1	0	0	0	1
Muy deficiente	0	0	0	0	0

Evol. 2019	Evol. 2018
-3	-5
+3	+5
0	0
0	-1
0	+1
0	0

24. Instalaciones hospital

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020
Excelente	56	57	58	56	55
Bien	43	41	40	43	44
Excl.+bien	99	98	98	99	99
Regular	1	2	2	0	1
Deficiente	0	0	0	1	0
Muy deficiente	0	0	0	0	0

Evol. 2019	Evol. 2018
-1	0
+1	+2
0	+2
0	-1
0	-1
0	0

25. Disponibilidad de reciclar residuos (papel, plásticos...)

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020
Excelente	52	52	54	48	53
Bien	41	40	37	42	38
Excl.+bien	93	92	91	90	91
Regular	4	7	7	7	6
Deficiente	1	1	2	2	1
Muy deficiente	2	0	0	1	2

Evol. 2019	Evol. 2018
+1	-1
-3	+1
-2	0
+2	-1
0	-1
0	+2

Alta hospitalaria

La información aportada por el médico que le atendió a su salida del hospital fue satisfactoria en un 96%, cifra muy similar en ambos trimestres de años anteriores.

La información sobre cuidados y curas fuera del hospital por parte de enfermería, asciende en un punto respecto al mismo trimestre del año anterior y dos puntos respecto al trimestre del 2018.

3.8 Alta hospitalaria



VARIABLES sobre el proceso de alta hospitalaria: Información aportada por el médico sobre el tratamiento a seguir fuera del hospital, y la información aportada por el personal de enfermería.

26. La información aportada por su médico sobre el tratamiento que ha de seguir fuera del hospital.

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1º Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	60	57	62	57	62	+2	+3
Bien	37	38	34	39	34	-3	-4
Excl.+bien	97	95	96	96	96	-1	-1
Regular	3	3	3	3	3	0	+1
Deficiente	0	1	1	1	1	+1	0
Muy deficiente	0	1	0	0	0	0	0

27. La información aportada por enfermería sobre cuidados que ha de seguir fuera del hospital

%	1er Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3º Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1º Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	60	57	67	61	65	+5	+1
Bien	36	40	31	36	32	-4	+1
Excl.+bien	96	97	98	97	97	+1	+2
Regular	2	1	2	2	2	0	-1
Deficiente	0	1	0	0	0	0	0
Muy deficiente	2	1	0	1	1	-1	-1

Valoración final

El 99%de los pacientes recibieron un **trato comprensivo** por parte del personal del hospital, tres puntos por encima sobre el trato a los familiares con una caída de estos últimos de dos puntos respecto a todos los trimestres anteriores.

Descenso significativo En cuanto a las **actividades de ocio** de 8 puntos y 4 puntos en relación al trimestre anterior y al mismo trimestre del 2019 respectivamente, dato que coincide con la reducción cuantitativa de las actividades de ocio del hospital.

3.9 Valoración final



28. ¿Ha recibido un trato comprensivo por parte del personal del Hospital?

Como paciente

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	98	99	98	99	99	+1	+1
No	2	1	2	1	1	-1	-1

Como familiar

%	1 ^{er} Trimestre 2018	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	98	98	98	98	96	-2	-1
No	2	2	2	2	4	+2	+1

29. las actividades de ocio que se realizan en el hospital

%	1 ^{er} Trimestre 2019	2 ^o Trimestre 2019	3 ^{er} Trimestre 2019	4 ^o Trimestre 2019	1 ^{er} Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	32	34	40	33	29	+3	-17
Bien	59	55	49	61	58	-1	+10
Excl.+bien	91	89	89	95	87	-4	-7
Regular	5	6	7	2	9	+4	+5
Deficiente	1	2	1	2	2	+1	+2
Muy deficiente	3	3	3	1	2	-1	0



Se han sentido cuidados por el personal del hospital prácticamente todos los encuestados, solo 1 de cada 100 pacientes, no lo percibió del mismo modo.

Por último, y como **valoración global de su experiencia en el hospital**, el grado de satisfacción es de un 97%, descenso de un punto si lo comparamos con el mismo periodo del 2019, así como con el trimestre anterior.

30. ¿Se ha sentido cuidado por el personal del hospital?⁴

%	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1º Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Sí	99	99	99	99	0	0
No	1	1	1	1	0	0

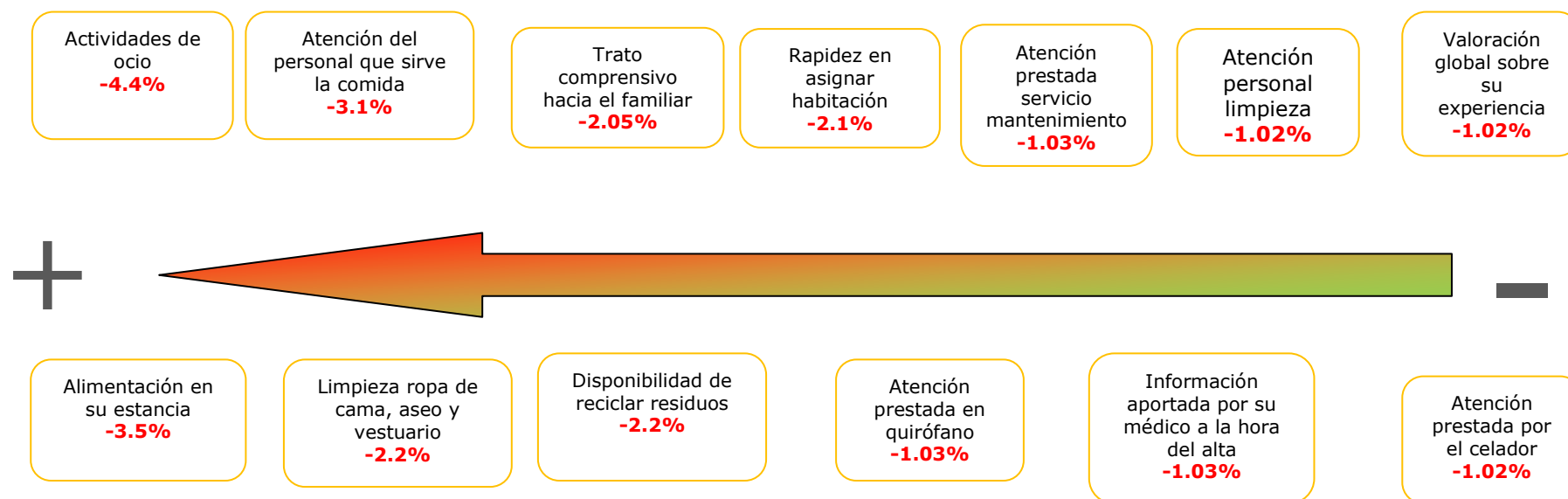
31. ¿Cómo valora su experiencia en el hospital?

%	1º Trimestre 2019	2º Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4º Trimestre 2019	1º Trimestre 2020	Evol. 2019	Evol. 2018
Excelente	61	60	65	62	60	-1	-7
Bien	37	37	32	36	37	0	+7
Excl.+bien	98	97	97	98	97	-1	0
Regular	1	2	2	1	2	+1	0
Deficiente	1	0	0	0	0	-1	0
Muy deficiente	0	1	1	1	1	+1	1

⁴ Esta pregunta se incluyó en los cuestionarios a partir del segundo trimestre del 2019

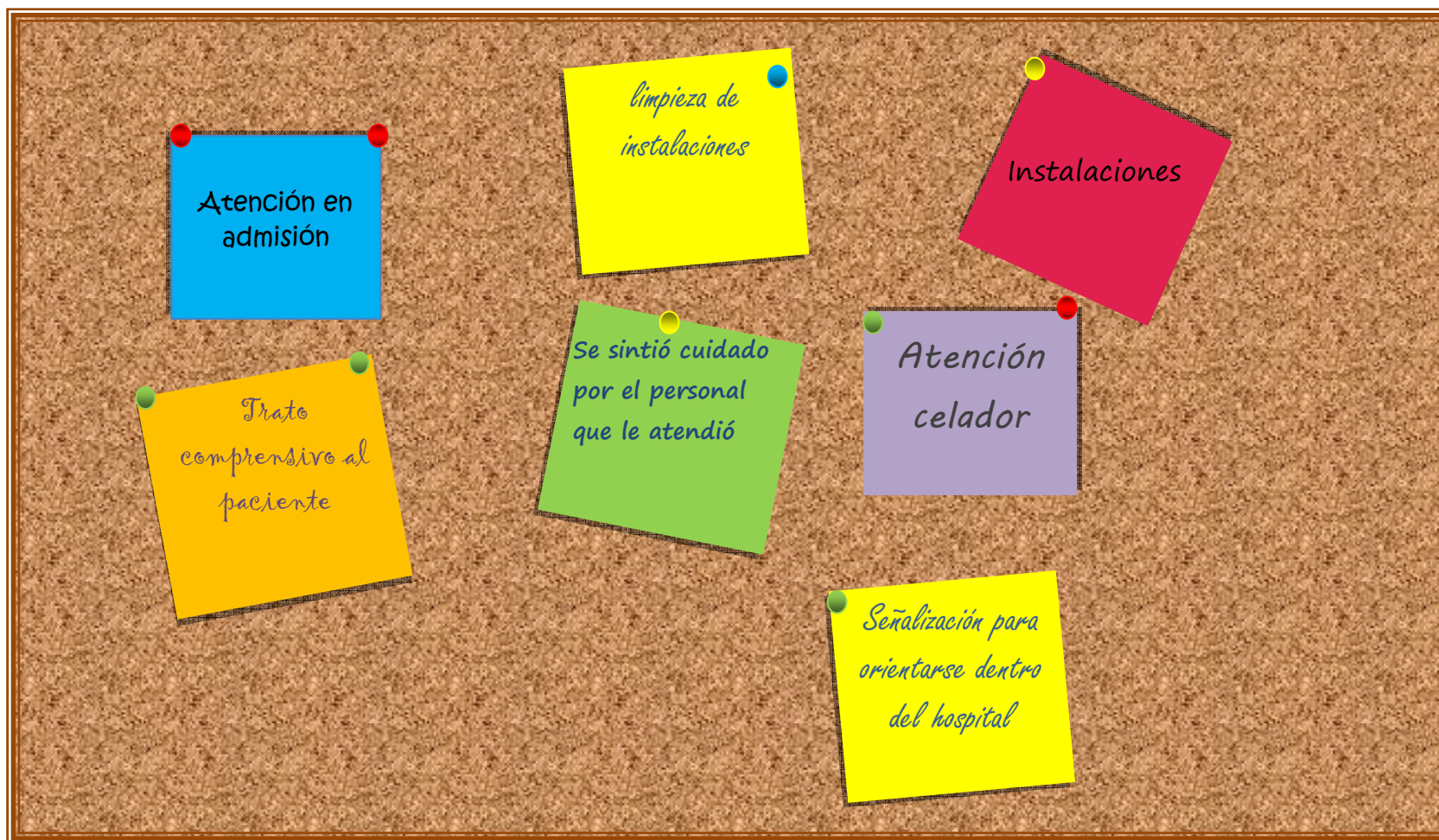
3.10 Puntos débiles 1er trimestre 2020.

Evolución negativa en porcentajes de los resultados del 1er trimestre del 2020 respecto al 1er trimestre del 2019.



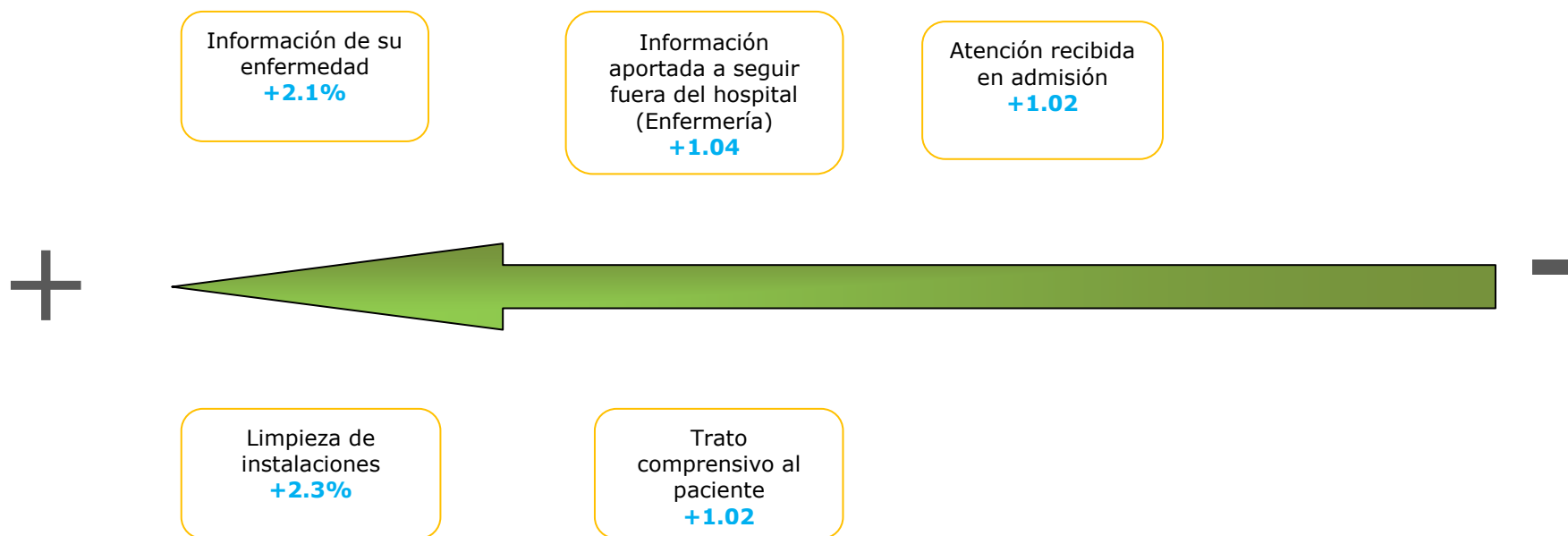
Experiencia “wow”

Las mejores experiencias percibidas por el paciente en el proceso hospitalario. Valores obtenidos, iguales o superiores, al 98% (suma excelente y bien).



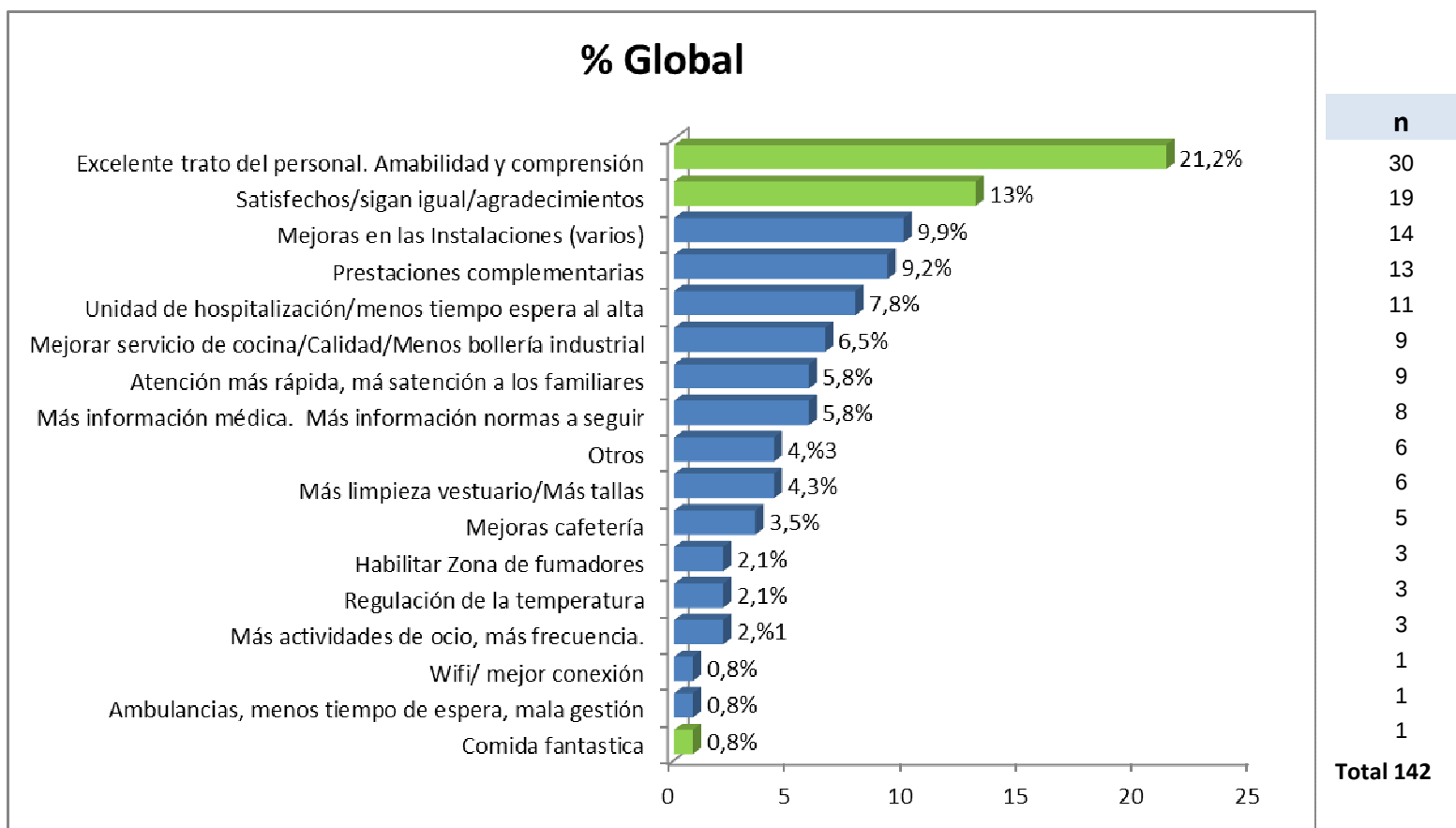
3.11 Puntos fuertes 1er trimestre 2020.

Evolución positiva en porcentajes de los resultados del 1er trimestre del 2020 respecto al 1er trimestre del 2019.



4. Análisis de datos cualitativos. Voz del paciente (1er trimestre 2020)

Se obtuvieron 142 relatos de la pregunta abierta del cuestionario, lo que supone un 34% del total de la muestra. A continuación se indica la frecuencia (n) de los relatos y su peso en porcentajes.



Los resultados obtenidos a la pregunta abierta se han distribuido para su estudio en 14 unidades de análisis o variables. Asimismo, estas unidades se han agrupado en tres categorías: comentarios positivos, comentarios negativos y sugerencias, (si las hubiese en cada uno de los casos). A continuación, mostramos los comentarios extraídos textualmente de los cuestionarios, tal como han sido narrados por los pacientes y sus familiares.

4 .1 Atención/Trato (39 comentarios)

a) Comentarios positivos (30)

1. *Algunas enfermera, excelentes, en otras hay que llamarlas varias veces. Por lo demás, bien.*
2. *Al salir de quirófano he estado muy bien atendido. Gracias.*
3. *Muy pendientes en todo momento y muy agradables. la humanidad y amabilidad de todo el personal sin duda ayuda en la recuperación de los pacientes. Gracias.*
4. *El trato enfermera/paciente, buenísimo.*
5. *Dentro de estar mal, gracias a la atención te hacen sentirte mejor y animado.*
6. *Me quedo con el trato cercano y hospitalario que he tenido. Muchas gracias a todos, y en especial al médico que me operó*
7. *Seguir igual de amables. Una sonrisa para todos. Muy agradecida.*
8. *Resaltar el trato recibido por la enfermera Blanca ha sido excelente, muy agradable en todo momento. Una actitud por parte de esta enfermera que queremos resaltar en estos momentos tan difíciles, es muy grato poder contar con personas así.*
9. *Aprovecho para felicitar la labor de la enfermera Blanca, por su trato y apoyo incondicional. Excelente.*
10. *Dar las gracias a todo el personal por la buena atención que han tenido conmigo y mi familia.*
11. *Gracias por el trato recibido.*
12. *Me he sentido muy bien en todo, tanto el día de consulta como el día del ingreso. Sois un gran equipo humano.*
13. *Muy agradecidos por el trato.*
14. *La atención en líneas generales ha sido excelente.*
15. *He tenido un trato formidable y excelente por parte de todo el personal. Muy agradecido.*
16. *La atención recibida por parte de todos los profesionales ha sido excelente. Las enfermeras, de 10.*
17. *Solo dar las gracias a todo el personal del hospital por el trato recibido, tanto administrativo como sanitario. Muchas gracias.*
18. *Mi más sentido agradecimiento por vuestro trato.*
19. *Gracias por su sensibilidad y cariño en su trato como es mi caso (Quirófano, recuperación y planta)*
20. *El personal súper simpático y atento.*
21. *Impecable atención recibida. Les han de subir el sueldo.*
22. *Además de que tienen ustedes unos grandes profesionales, también se agradece el cuidado, ayuda y simpatía, que hace todo más ameno.*
23. *Felicitaciones por la atención prestada y por su excelente labor.*
24. *Todo muy bien, explicaciones y trato fenomenal.*



26. *El grupo de enfermeros de la planta primera, ha sido excelente, pero quisiera destacar a una enfermera en especial, Blanca, (de Cádiz), por su atención, agrado y amabilidad.*
27. *Es la segunda vez que estoy ingresado en este Hospital. La verdad es que está más que bien. Gracias a todos, sois un equipo de verdad.*
28. *Mi estancia en este hospital ha sido excelente. Muy buenos profesionales. La verdad es que me voy muy contenta. Gracias.*
29. *En admisión, me atendió una persona que no controlaba la situación, y se notaba que estaba aprendiendo. Cuando se atiende al público, el personal tiene que estar preparado.*
30. *Me voy satisfecho con el equipo médico.*

b) Comentarios negativos (9)

1. *Tienen que ser más rápidas cuando las llamas (enfermería).*
2. *Más amabilidad por parte del médico que ha pasado por la habitación para el alta y más profesionalidad a la hora de responder preguntas. El trato por parte del mismo ha sido demasiado rápido, frío y escueto.*
3. *Cursos de sensibilidad para los médicos. El hecho de ser médicos y haber estudiado no les da derecho a ser "bordes". Los pacientes somos seres humanos, no muñecos. Venimos con muchos temores y necesitamos de la comprensión de ese médico que nos opera o que nos atiende.*
4. *Algo más de atención al acompañante, que también ayudamos.*
5. *Las enfermeras en el box de la 1ª planta en turno de mañana, el día 2 de marzo, están como enfadadas con el mundo, dando respuestas inhumanas y parece que les molesta que le hagas una simple pregunta. Es nuestra quinta o sexta estancia en el hospital y siempre son así. Muy mal.*
6. *La valoración del personal de la limpieza es regular ya que se dedican a charlar mientras tenemos que esperar fuera en vez de agilizar.*
7. *Hay una señora delgada mayor que recoge la comida que no te da ni los buenos días y te perdona la vida si cuando vuelve y no has terminado de comer.*
8. *Cero atención a los acompañantes.*
9. *En admisión, me atendió una persona que no controlaba la situación, y se notaba que estaba aprendiendo. Cuando se atiende al público, el personal tiene que estar preparado.*

4.2 Información /Comunicación (8 comentarios)

a) Comentarios negativos (8)

1. *Mejorar la comunicación enfermeras-auxiliares-médico. El médico nos pautó indicaciones que las enfermeras no conocían y esto provoca malentendidos y falta de atención en el tratamiento. El médico nos prescribió paseo corto a las 6 horas de la intervención y las enfermeras no tenían constancia. Esto provocó una situación muy tensa entre enfermeras-pacientes hasta que el médico nos ha vuelto a visitar.*
2. *Si un anestesista te informa del tipo de anestesia y que serás sedado, debe cumplirlo, aunque sea otro anestesista el que te intervenga. En mi caso pasé la operación muy nervioso por no sedarme y enterarme de todo. Al igual que una mejor forma de hablar al paciente.*
3. *Al no quedar conforme con las explicaciones del Dr. Santander tuve que recurrir al Dr. Gómez para que me explicase porque era conveniente operar. Me operó Santander que realmente me operó como si fuese un trozo de carne.*
4. *Muy poca información por parte de los médicos. Poca organización entre ellos. Yo no volvería. Yo no tengo estudios pero si soy un enfermo.*
5. *En el libro que se da durante el ingreso no dice nada de los pacientes ingresados, si pueden acudir o no a la cafetería.*
6. *Sobre recomendaciones se limitaron a decir que leyera el alta. La información suministrada es mínima.*
7. *Falta de información después de la operación.*
8. *Informar de las normas adecuadamente a los familiares o acompañantes, que existen sobre salidas del hospital a ciertas horas y de aquellas que no estén reflejadas en el libro "Guía de pacientes o avisos sobre pared de la habitación.*

4.3 Unidad de hospitalización (11 comentarios)

a) Comentarios negativos (11)

1. *Si un paciente viene para operarse y quedarse el fin de semana, se debería de seleccionar una habitación donde no lo tengan que trasladar, por cierre de plantas.*
2. *Mucho cachondeo durante la noche y poca atención recibida*
3. *Desorganización total, nos quedamos ingresados para que nos den los resultados y lo resultados, ¿Dónde están?*
4. *No puede esperar un paciente cinco horas para que asignen una habitación cuando además se encuentra con dolores como ha sido nuestro caso. Por lo demás todo muy bien.*
5. *El único inconveniente es a la hora de la desinfección, nos han tenido 3 horas hasta subir a quirófano con mucho frío además de estar con la desinfección muchas horas. Recomendando desinfectar al paciente 30 minutos antes de llevar a quirófano.*
6. *No veo normal que te operen a las 17:00 h de la tarde, le hagan la cama al enfermo a las 11:00 h de la mañana, y que te digan que no puedes utilizar la cama hasta después de la operación. No lo he visto nunca.*
7. *En el día de la intervención, por la tarde, cuando pude sentarme fuera de la cama, me coincidió la cena con el suministro por vía de la medicación intravenosa. me hicieron tumbarme de nuevo en la cama para conectarme la vía y comer al mismo tiempo. Sugerencia: No hacer coincidir las comidas con la atención médica. Es obvio que por separar 15 minutos la cena de la administración de medicación, no supone un problema y facilita al paciente la comodidad de poder comer sentado y en postura más ideal que en la cama y conectado a la vía.*
8. *Poco eficientes en las altas.*
9. *Mejorar la tramitación de altas.*
10. *El servicio de enfermería de la noche del día 12 de febrero trajeron la medicación de antes de dormir. Muy tarde, la verdad comparándolo con el día anterior.*
11. *A la hora del alta, poca rapidez.*

4.4 Instalaciones (18 comentarios)

a) Comentarios negativos/sugerencias (18)

1. *Las fuentes de agua deberían de tener la opción de agua caliente por la necesidad de los familiares a darle la opción de tomarse una infusión sin necesidad de pagar 20 céntimos por agua. Lo peor es que la fuente tiene esa opción pero está desactivada.*
2. *La zona de jardín, las flores podrían cuidarlas más.*
3. *Muy fácil de perderse. Lo más parecido a un laberinto.*
4. *La calefacción quizá está un poco alta en las habitaciones.*
5. *Hace falta una zona habilitada para fumadores para que los pacientes no se tengan que desplazar hasta la calle.*
6. *Que pongan zonas de fumadores donde vendan tabaco.*
7. *Echamos de menos una mesita auxiliar y una silla en la habitación para poder comer o hacer uso de ella el acompañante.*
8. *Hay demasiado calor en las habitaciones, se podría bajar un poco la calefacción.*
9. *Falta de insonorización entre habitaciones. Se oye todas las conversaciones de la habitación de al lado. He estado en tres distintas y me ha pasado lo mismos en las tres. También se oye todo lo que hablan en el pasillo, y hay veces que hay mucho ruido.*
10. *Se que es una estupidez pero hasta que no te ves en una camilla mirando los techos, no te das cuentas de que las luces deberían ser de pared y no en los techos. Gracias.*
11. *Poner un parque para niños.*
12. *Poner un par de bancos en la entrada para los fumadores, ya que hay que bajar a la entrada y da mala imagen ver a la gente en el suelo o apoyados por donde pueden*
13. *Por poner un pero, la tele no va bien, pero es secundario. Gracias por todo.*
14. *Tiempo de espera largo en reparación de la calefacción.*
15. *En la habitación hace mucho calor.*
16. *Aumento de temperatura, sobre todo en el baño para poder ducharse.*
17. *Sugiero sala de recreo.*
18. *Escasez de perchas y reparación de sillón.*

4.5 Confort habitación (2 comentarios)

a) Comentarios negativos/positivos (2)

1. *Sillas de baño sin respaldo, con la incomodidad que ello supone para el paciente.*
2. *La habitación limpia y confortable, parecía que estaba en un hotel. Me voy muy contenta.*

4.6 Limpieza ropa, aseo y vestuario hospitalario (6 comentarios)

a) Comentarios negativos/sugerencias (6)

1. *Las toallas y sábanas las cambian una vez por semana, me parece insuficiente.*
2. *En el cambio de ropa de cama, tendría que ser todos los días porque los pacientes pueden tener muchas en los que sudan durante la noche y las sábanas se empapan.*
3. *Hemos solicitado sábanas para el sofá y me han cerrado la puerta en las narices sin explicación alguna. Falta detalle de ofrecer aunque sea un vaso de agua a los acompañantes.*
4. *Un juego de toallas por semana para los acompañantes, son personas, no animales. Las sábanas de pacientes no son cambiadas los fines de semana. ¿Esto es un hospital o un hostel?*
5. *Todo bien, excepto pedí un pijama más grande y al parecer me lo tenían que traer unas chicas, así que tuve que esperar hasta que vinieran las celadoras, las cuales han sido muy atentas conmigo, igualmente que las enfermeras. Gracias por su atención.*
6. *La ropa del paciente debería ser acorde a la dificultad. Camiseta y camisa del pijama no se abría en las mangas.*

4.7 Servicio de cocina (10 comentarios)

a) Comentarios positivos (1)

1. *La comida, fabulosa.*

b) Comentarios negativos (9)

Valoración general (6):

2. *Las legumbres hay que hervirlas más, que están crudas y fuertes.*
3. *Se enfadan si no acabas la comida antes de que se pasen a recoger la bandeja.*
4. *No dar ultra-procesados a los pacientes, (galletas, zumo de naranja con azúcar, etc.*
5. *El miércoles 12 de febrero, no limpiaron la habitación y no trajeron la merienda. No sé si pasaría algo. Preguntamos a las 18 h por la merienda y en seguida la trajeron, así que reaccionaron muy rápido.*
6. *Desayuno escaso.*

Calidad (3):

1. *Mejorar la comida, tanto de los pacientes como de la cafetería, ya que la calidad es pésima.*
2. *Por favor, no administren bollería industrial y otros ultra-procesados a los pacientes*
3. *Sugiero que cambiéis de catering. He desayunado bollería industrial (napolitana de chocolate) y me ha sentado mal.*

4.8 Servicio de cafetería (5 comentarios)

a) Comentarios negativos (5)

1. *Habría que mejorar la calidad de la cafetería del hospital para los acompañantes y las máquinas de Vending, que sean repuestas más a menudo.*
2. *Pongan comida sin gluten en cafetería.*
3. *Ya que han quitado las ayudas para el acompañante, los menús de cafetería deberían ser más económicos*
4. *La calidad de la "cantina", pésima.*
5. *La cafetería no sé si será aparte del hospital pero es vergonzosa. Desde que entré por la puerta, la encargada estuvo todo el tiempo regañando a los trabajadores con una prepotencia que ya la tuve que decir dos cositas. Que pena que tengáis gente así trabajando.*

4.9 Acceso Wi-fi (1 comentarios)

a) Comentarios negativos (1)

1. *Mejorar conexión wiffi.*

4.10 Actividades de ocio (3 comentarios)

a) Comentarios positivos/sugerencias (3)

1. *Poner una "peli" o algo mientras se está ingresado.*
2. *No comprendo por qué han quitado las actividades de ocio, nos ayudaban mucho a mejorar nuestros males.*
3. *El hospital está más triste desde que no hay cine, música etc... una pena.*

4.11 Prestaciones complementarias (13 comentarios)

b) Comentarios negativos (13)

1. *Familiares obligados a pagarse sus comidas estando en un hospital, sin opciones de más sitios de restauración que la carísima cafetería del hospital. 27 Euros al día hace falta para la manutención del acompañante. ¿Creen que todos se pueden permitir este abuso. Más humanidad. Cambien la comida y los precios o al menos pongan opciones asequibles que se aprovechan de que no haya nada cerca. Cuiden al acompañante, al fin y al cabo ayudan al personal.*
2. *Devolver la dieta para el acompañante del paciente.*
3. *Me parece un atraso en la calidad del servicio la retirada del servicio de comidas al acompañante. No todo se pueden permitir pagar servicio de restauración diario. Al menos unos precios reducidos para acompañantes o una zona donde los acompañantes puedan calentar comida que puedan traer.*
4. *El hospital, no nos atiende a los familiares. Que menos que la alimentación de los familiares. Exigir a quién corresponda la atención al familiar.*
5. *Pagar los gastos del acompañante.*
6. *Mi experiencia como familiar de una persona ingresada es regular, ya que no habíamos sido informadas que a partir de diciembre del 2019, los acompañantes deben pagar sus dietas. Es importante porque las personas desplazadas tenemos más gastos que una residente en la misma provincia*
7. *No entiendo por qué al acompañante no se le da comida mientras está acompañando al paciente ingresado.*
8. *Deberían darle la alimentación al acompañante del paciente.*
9. *No veo lógico no pagar la comida del acompañante cuando el paciente ha tenido un accidente trabajando. Que mínimo que el acompañante esté cubierto cuando no está en su ciudad.*
10. *Al acompañante deberían darles de comer o deberían pagarles el menú diario. Los acompañantes hacen falta a los enfermos, aunque la atención sea buena por parte de todo el personal que trabaja en el Hospital.*
11. *Me ha parecido pésimo quitar la dieta de comida a los acompañantes, sobre todo a los que tienen enfermos con una discapacidad reconocida sabiendo que son dependientes de sus acompañantes. Siendo un hospital de referencia en España, ahora no pasa de cinco.*
12. *Familiares acompañantes. Es indigno que tengan que costearse las comidas debido a que aquí no se viene por placer. Aun habiéndose modificado la ley, al final, el único beneficio es para las entidades privadas como Asepeyo, a costa de quitar las dietas al acompañante, tanto la comida como el desplazamiento, por ahorrarse un dinero y favorecerse con esto los mismos de siempre.*
13. *La única sugerencia es no tener las dietas de comidas a los acompañantes de los enfermos. Gracias.*

4.12 Agradecimientos (19 comentarios)⁵

1. *Que se esfuercen para continuar igual.*
2. *Seguir así.*
3. *Todo está perfecto.*
4. *Seguid así. Gracias por todo.*
5. *El mejor hospital de mi vida. Gracias.*
6. *Seguir así, equipo, da un magnífico resultado. Felicidades a todos, desde médicos hasta personal de limpieza, todo impecable. Gracias.*
7. *Muchas gracias por su atención tanto al Dr. Manzano como a todo el equipo.*
8. *Que sigan así siempre.*
9. *Seguid así de competentes y por lo tanto estaréis en lo mejor de la asistencia para el trabajador.*
10. *No hay palabras, rozan la perfección.*
11. *Estamos muy contentos, gracias.*
12. *Enhorabuena a todos por su profesionalidad y trato humano. Gracias.*
13. *Gracias, muy profesionales todos. Excelente todo el equipo.*
14. *Que hubiese más hospitales como este, Gracias.*
15. *Está todo perfecto. Gracias por todo.*
16. *Gracias.*
17. *Todo excelente. Mi nota es un 20, el 10 se queda pequeño.*
18. *Está todo perfecto. Gracias.*
19. *Todo excelente.*

⁵ Los agradecimientos específicos se han incluido dentro del marco de las distintas categorías. En este caso, quedan reflejados los agradecimientos dirigidos al personal y al hospital en general.



4.13 Transporte sanitario (1 comentarios)

a) Comentarios negativos (1)

1. *Tenemos que llamar a la Muta para gestionar la ambulancia, cuando en otras ocasiones nos lo habéis gestionado vosotros. Lo comentaré en la Mutua activa.*

4.14 Otros

- *No he visto cubos para hacer un buen reciclaje dentro de las habitaciones*
- *Demasiado plástico en las comidas. Todos los alimentos van envueltos en plásticos sin ser necesario. Reciclaje, deficiente.*
- *Nos han hecho venir desde muy lejos sólo para hacerme una placa y verla, suponiéndonos un gran coste económico, cosa que se podría hacer desde mi Centro asistencial. Para otra vez, pónganse de acuerdo y me hacen todo de una vez.*
- *La gente fumadora, a partir de las 10 no puede salir ya a fumar. Sé que es cosa de los que fumamos pero no sabéis lo mal que se pasas. Espero que no nos vuelvan a mandar más a este hospital.*
- *No nos ha gustado que la apertura y vestir del sofá-cama, lo tenga que hacer el familiar. Únicamente nos lo abrieron.*
- *Tuvimos que estar pendientes los pacientes de que nos dieran la baja y ya que vienes de un accidente laboral, se habría agradecido que nos la hubieran entregado en cuanto les llegó, la verdad. No obstante, me han informado que me la darán en mi Mutua Mc Mutual.*

