

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Hospitalización

2023

¿CÓMO HA SIDO
SU EXPERIENCIA
DURANTE EL...



INGRE SO



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente
2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente

Dimensiones e ítems analizados



Trato

Trato y amabilidad de médicos, enfermería, administrativos, celadores y personal de limpieza



Intimidad

Respeto de la intimidad



Información y participación

Información facilitada por médicos y enfermería
Información previa al ingreso (ingreso programado)
Información inicial en el momento del ingreso
Información durante la hospitalización
Información para facilitar la participación en la toma de decisiones
Información al alta
Confidencialidad de la información
Asignación y presentación del médico responsable de la atención
Identificación de los profesionales



Seguridad del paciente

Tiempo empleado por médicos y enfermería
Incidentes durante la atención



Humanización

Atención al dolor
Respeto del descanso nocturno



Limpieza y confort

Limpieza de las instalaciones
Comodidad de las instalaciones
Ruido
Exceso de visitas en las habitaciones



Restauración

Variedad de los alimentos
Temperatura de los platos
Cantidad de las raciones
Horarios



Valoración global

Valoración de la atención recibida
Satisfacción global de la experiencia
Fidelidad: Net Promoter Score (NPS)

Muestra

23.693

SMS ENVIADOS

5.720

ENCUESTAS
COMPLETADAS

TASA DE
PARTICIPACIÓN

24,1%



Hospitales / Complejos asistenciales	Universo (total altas hospitalarias)	Encuestas completadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	12.753	416	4,73%
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	26.824	468	4,49%
Hospital Santiago Apóstol	3.970	287	5,57%
Hospital Santos Reyes	3.628	321	5,22%
Complejo Asistencial Universitario de León	32.482	428	4,71%
Hospital El Bierzo	13.821	417	4,73%
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	16.156	419	4,73%
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	29.655	452	4,57%
Complejo Asistencial de Segovia	12.164	414	4,73%
Complejo Asistencial Universitario de Soria	7.822	418	4,66%
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	25.687	446	4,60%
Hospital de Medina del Campo	4.105	344	5,06%
Hospital Universitario Río Hortega	23.142	476	4,45%
Complejo Asistencial de Zamora	16.599	414	4,76%
TOTAL	228.808	5.720	1,28%

La encuesta de satisfacción ha sido realizada, mediante envío de SMS, a pacientes hospitalizados y con alta hospitalaria entre septiembre de 2023 y enero de 2024 en los 14 hospitales y complejos asistenciales de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

El error máximo de las estimaciones de la encuesta, para un nivel de confianza del 95%, es de $\pm 1,28\%$ para los resultados globales de Castilla y León (Sacyl), oscilando entre $\pm 4,45\%$ y $\pm 5,57\%$ en función del hospital o complejo asistencial. Los resultados globales (Sacyl) se han ponderado para corregir los desequilibrios en la representatividad de la muestra de cada uno de los hospitales o complejos asistenciales con respecto al volumen total de altas hospitalarias en ellos.

Encuestados

61,4%



Pacientes

38,6%



Acompañantes

Género



51,1%

48,9%

Edad (años)

< 16

16 - 40

41 - 65

> 65



11,0%

14,9%

32,5%

41,6%



Resultados globales destacados

- ✓ Los encuestados puntúan la **atención recibida durante la hospitalización** con un **8,8/10**.
- ✓ **Cuatro de cada cinco** encuestados realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) tanto de la **información** facilitada por los profesionales sanitarios durante el ingreso como de la adecuación del **tiempo dedicado a su atención** (**82%** y **78%**, respectivamente).
- ✓ Más del **95%** de los encuestados hacen una **valoración positiva** (no lo consideran aspecto de mejora) de la **confidencialidad de la información**; más del **90%**, del **respeto de la intimidad** y la **limpieza de las instalaciones** y más del **85%**, de la **asignación y presentación del médico responsable de la atención** y la **identificación de los profesionales**, del **respeto del descanso nocturno** y del **ruido ambiental** y el **confort de las instalaciones**.



- ✓ Los encuestados puntúan el **trato** y la **amabilidad** del profesional que les atendió con un **9,1/10**, otorgando **más de la mitad** de los encuestados (**56%**) la **máxima puntuación** (10 puntos).
- ✓ **Cuatro de cada cinco** encuestados (**82%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) de su satisfacción global con la **experiencia vivida durante su hospitalización**, con una puntuación media de **8,6/10**.
- ✓ **Casi dos tercios** de los encuestados (**62%**) realizan **valoraciones excelentes** (9 y 10 puntos) cuando se les pregunta sobre la **probabilidad de recomendar**, en caso de necesitarlo, **la hospitalización en su hospital/complejo asistencial a otras personas** de su entorno.

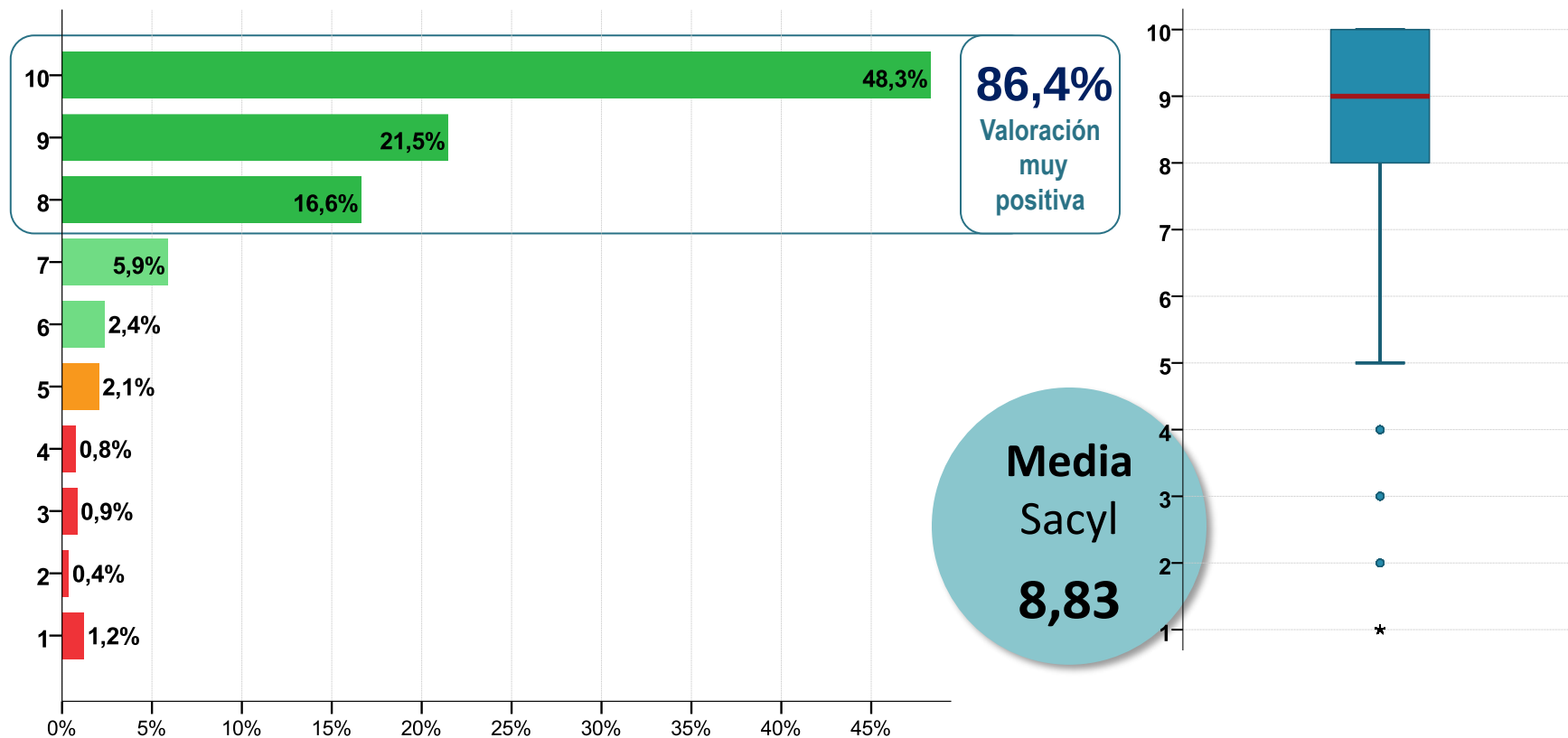


- ✓ Existe cierto margen de mejora con respecto a la **atención al dolor** (*satisfacción con el tratamiento del dolor entre los pacientes con puntuación $\geq 4/10$ en escala de dolor*), donde el **72%** realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) y, sobre todo, en relación con el servicio de **restauración**, donde la **valoración muy positiva** se sitúa en el **53%**, realizando una **valoración $\leq 5/10$ uno de cada cuatro** encuestados (**23%**).



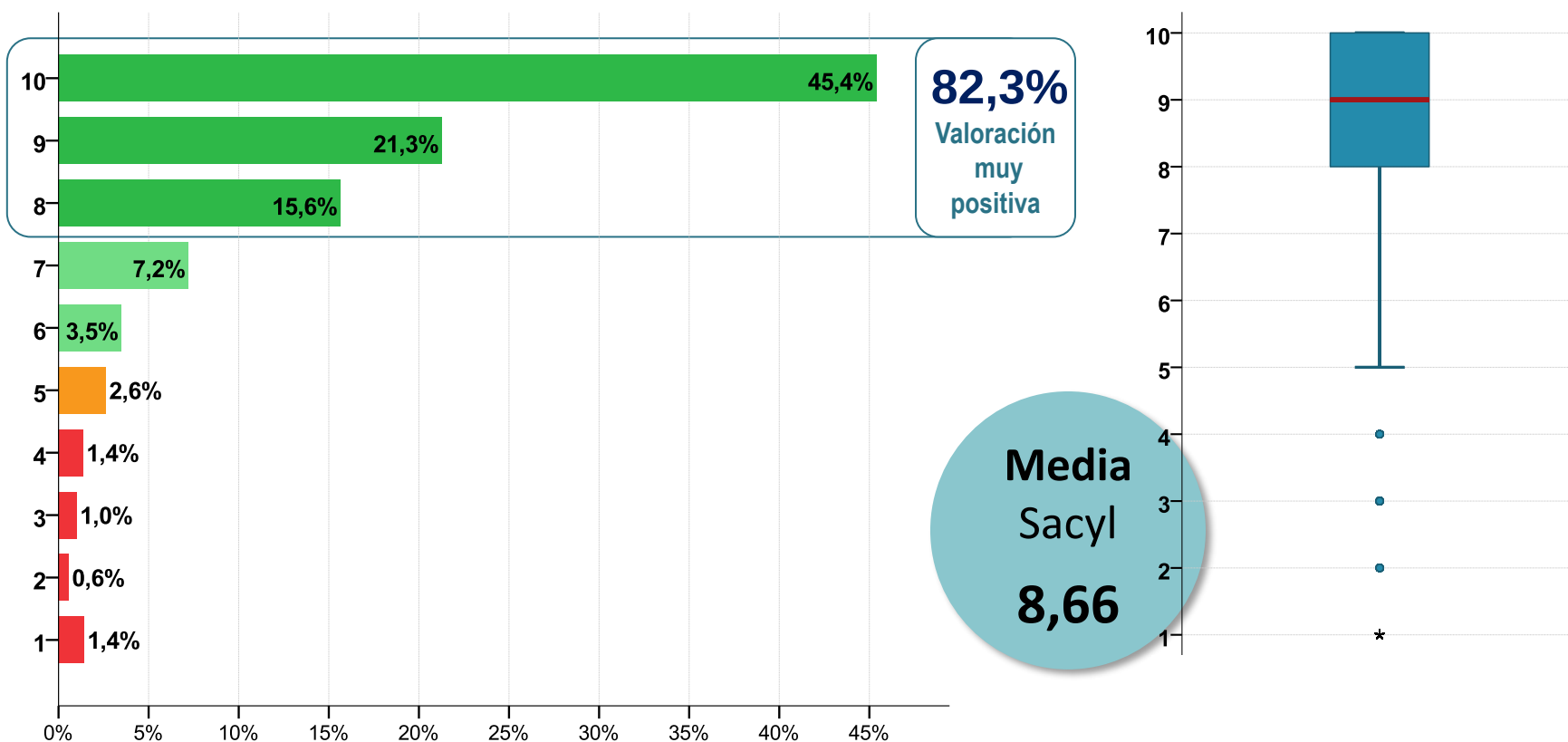
Valoración global: atención recibida

Valore, en general, la atención recibida
(escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)



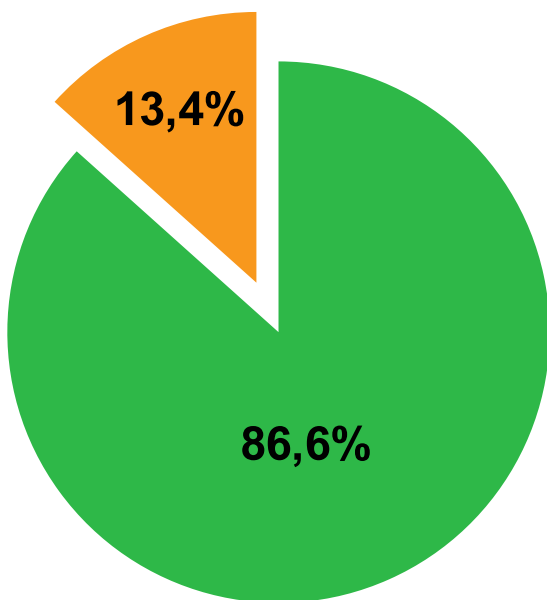
Valoración global: información

Valore su satisfacción con la información facilitada por los profesionales sanitarios durante el tiempo que estuvo ingresado
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



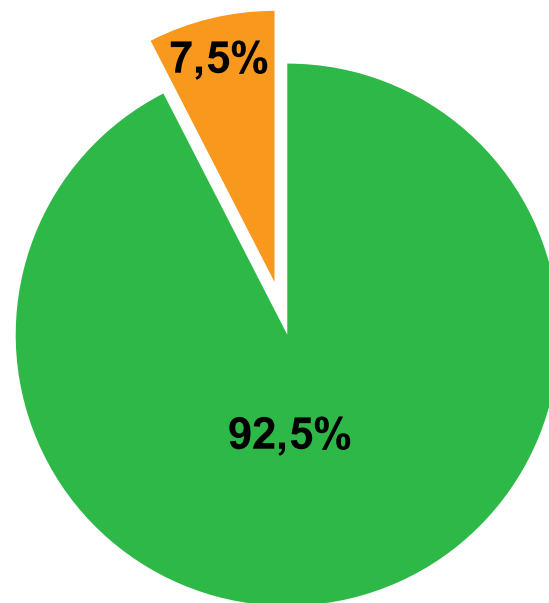
Valoración global: información

Con respecto a la información facilitada, ¿qué profesionales cree que deberían mejorar?
(personal médico / personal de enfermería)



Personal médico

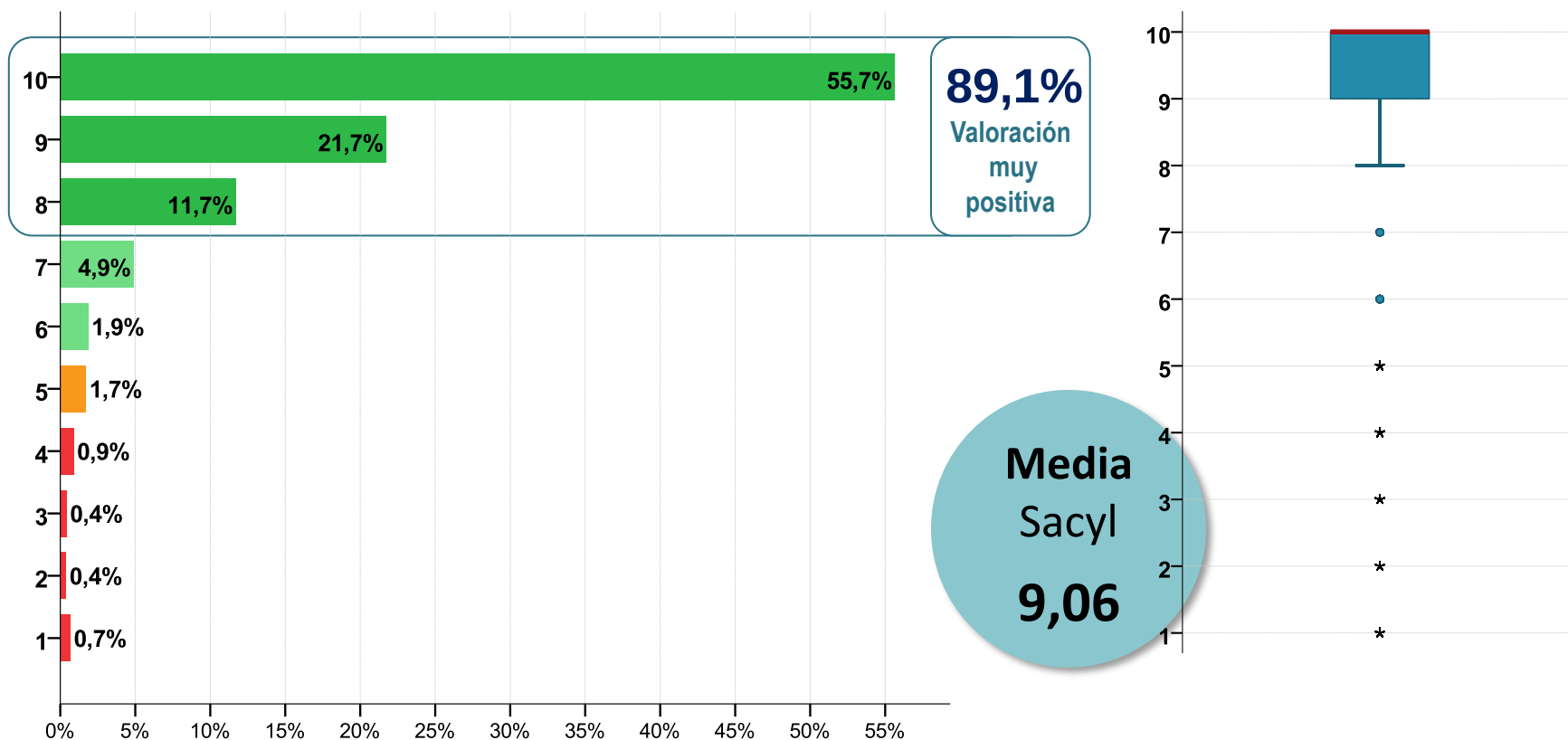
■ No
■ Sí



Personal de enfermería

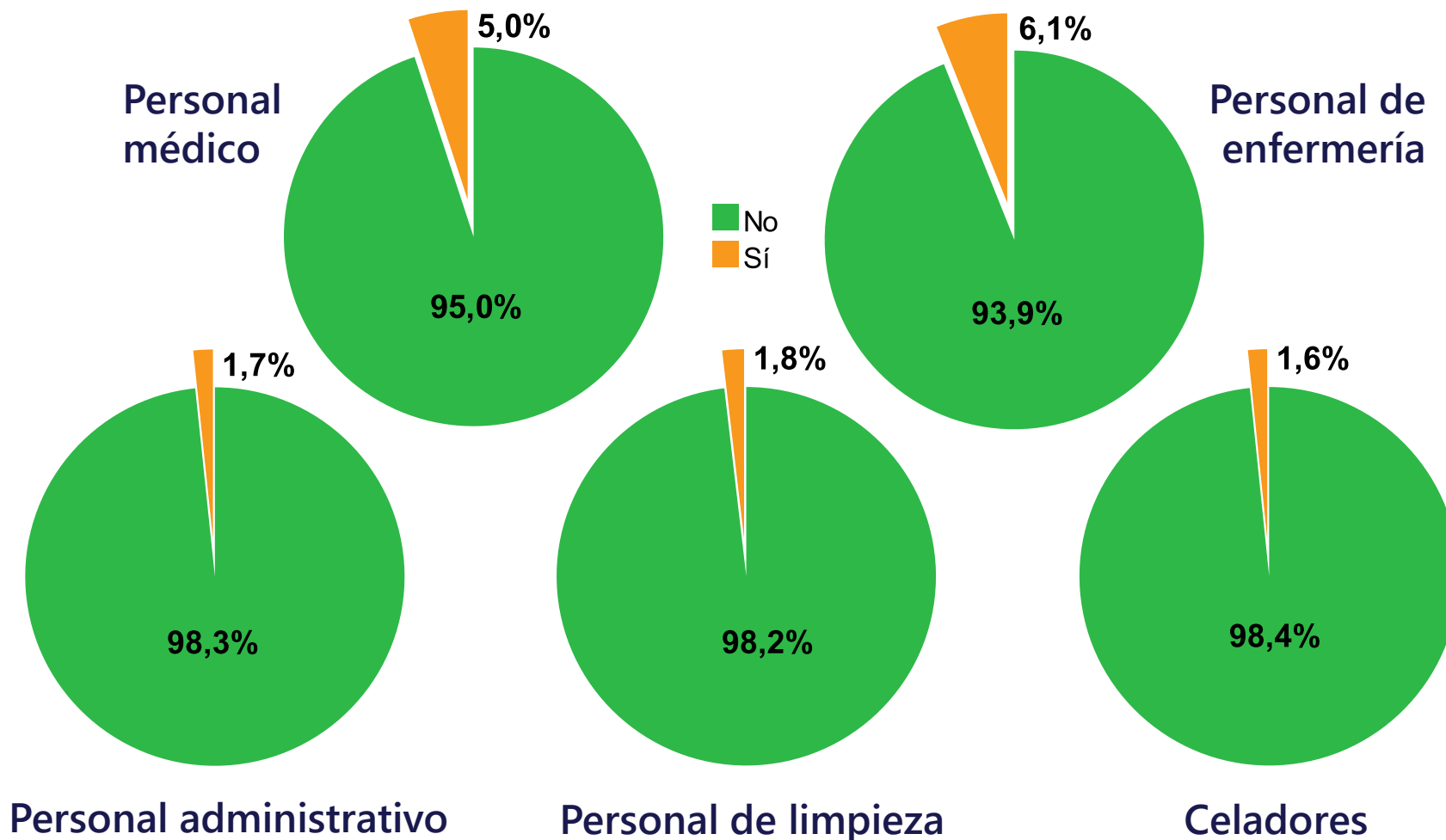
Valoración global: trato y amabilidad

Valore su satisfacción con el trato y la amabilidad de los profesionales que le atendieron
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



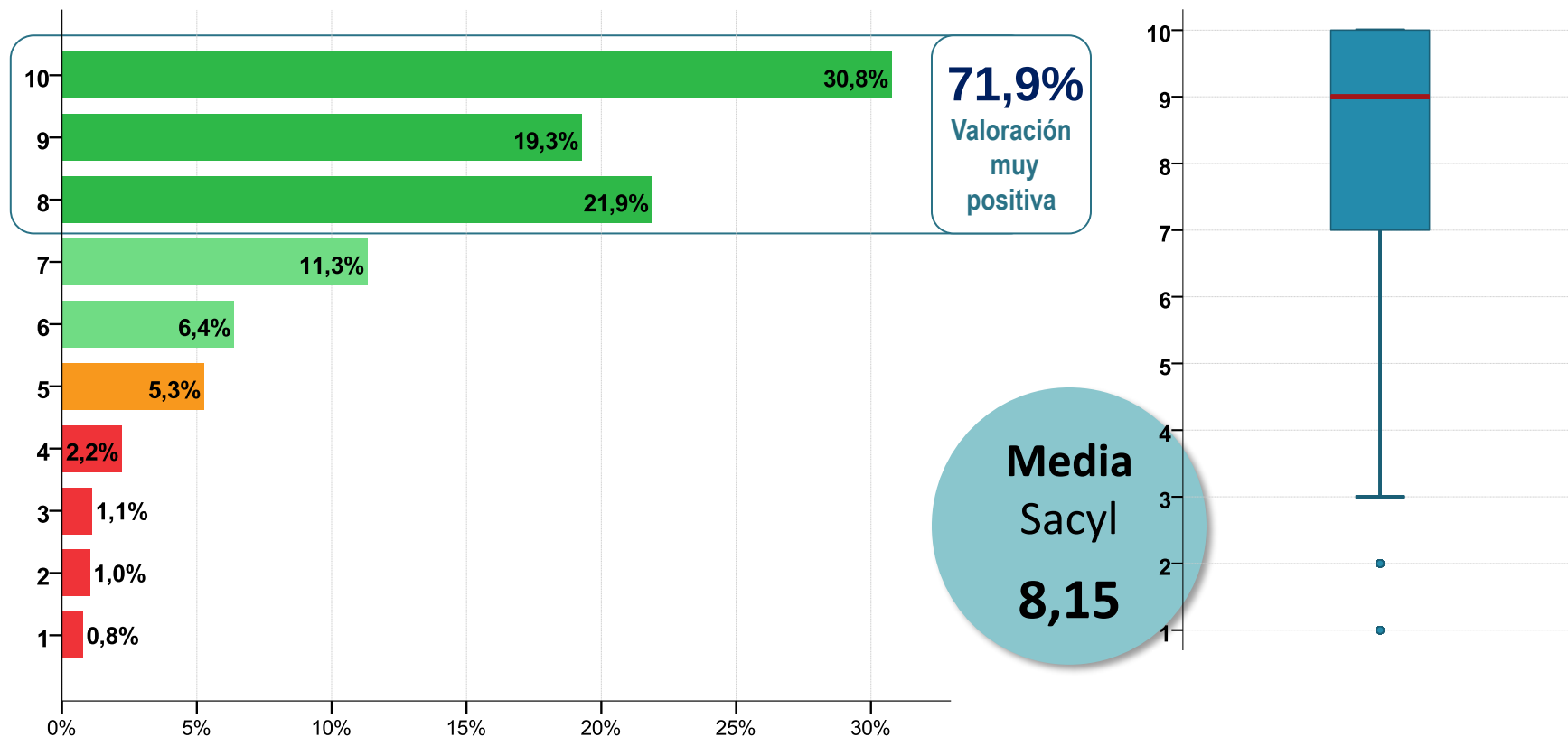
Valoración global: trato y amabilidad

¿Qué profesionales cree que deberían mejorar el trato y la amabilidad durante la atención?
(personal médico / personal de enfermería / personal administrativo / personal de limpieza / celadores)



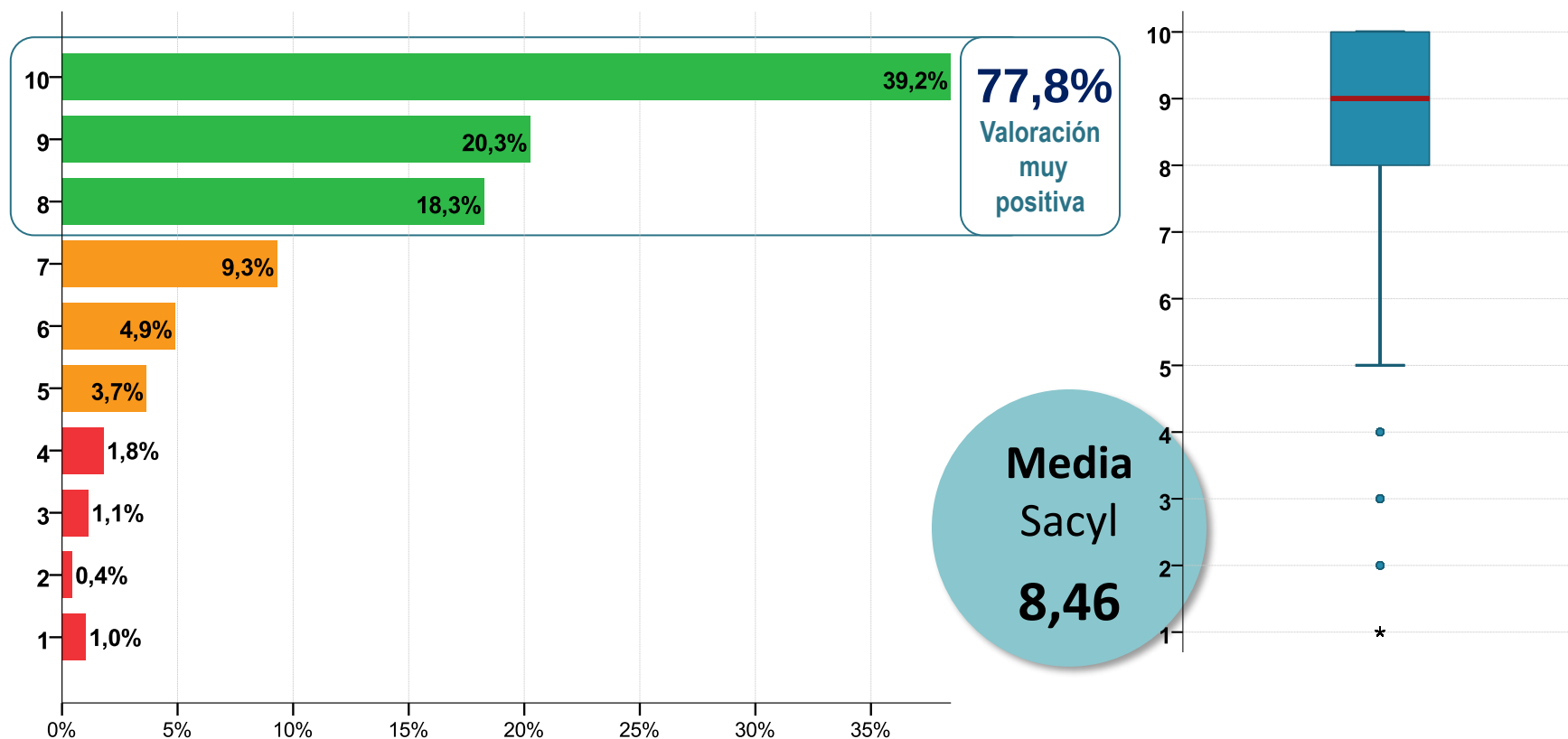
Valoración global: atención al dolor

Valore su satisfacción con el tratamiento del dolor (pregunta para encuestados con puntuación $\geq 4/10$ en escala de dolor)
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



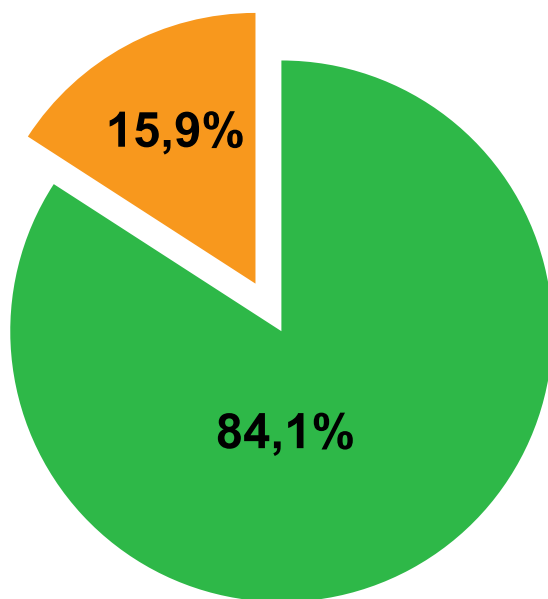
Valoración global: tiempo de atención

Valore la adecuación del tiempo que le dedicaron los profesionales sanitarios durante su hospitalización
(escala 1-10; 1: muy inadecuado - 10: muy adecuado)



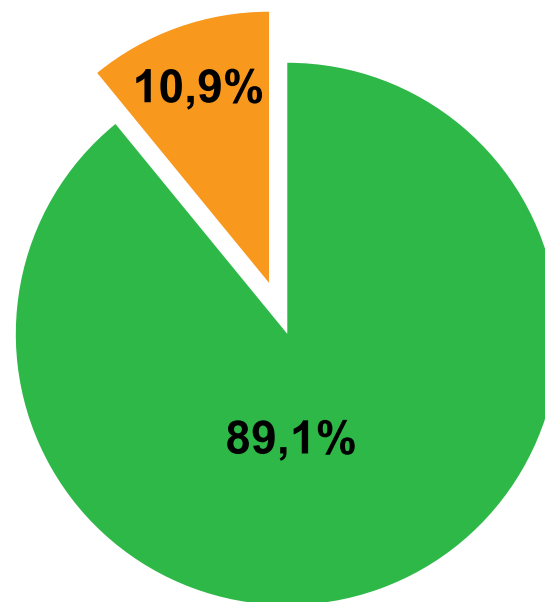
Valoración global: tiempo de atención

Con respecto al tiempo de dedicación, ¿qué profesionales cree que deberían mejorar?
(personal médico / personal de enfermería)



Personal médico

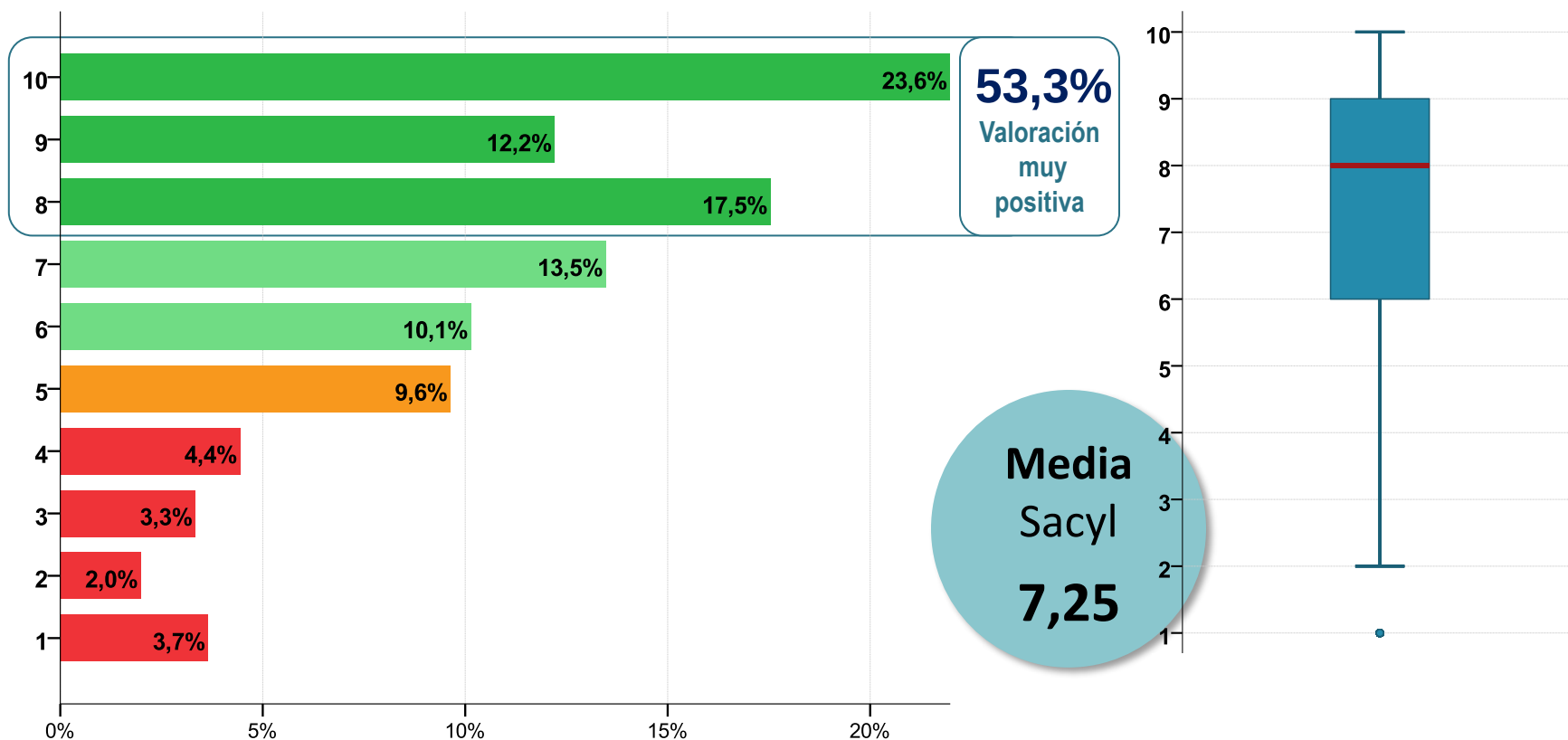
■ No
■ Sí



Personal de enfermería

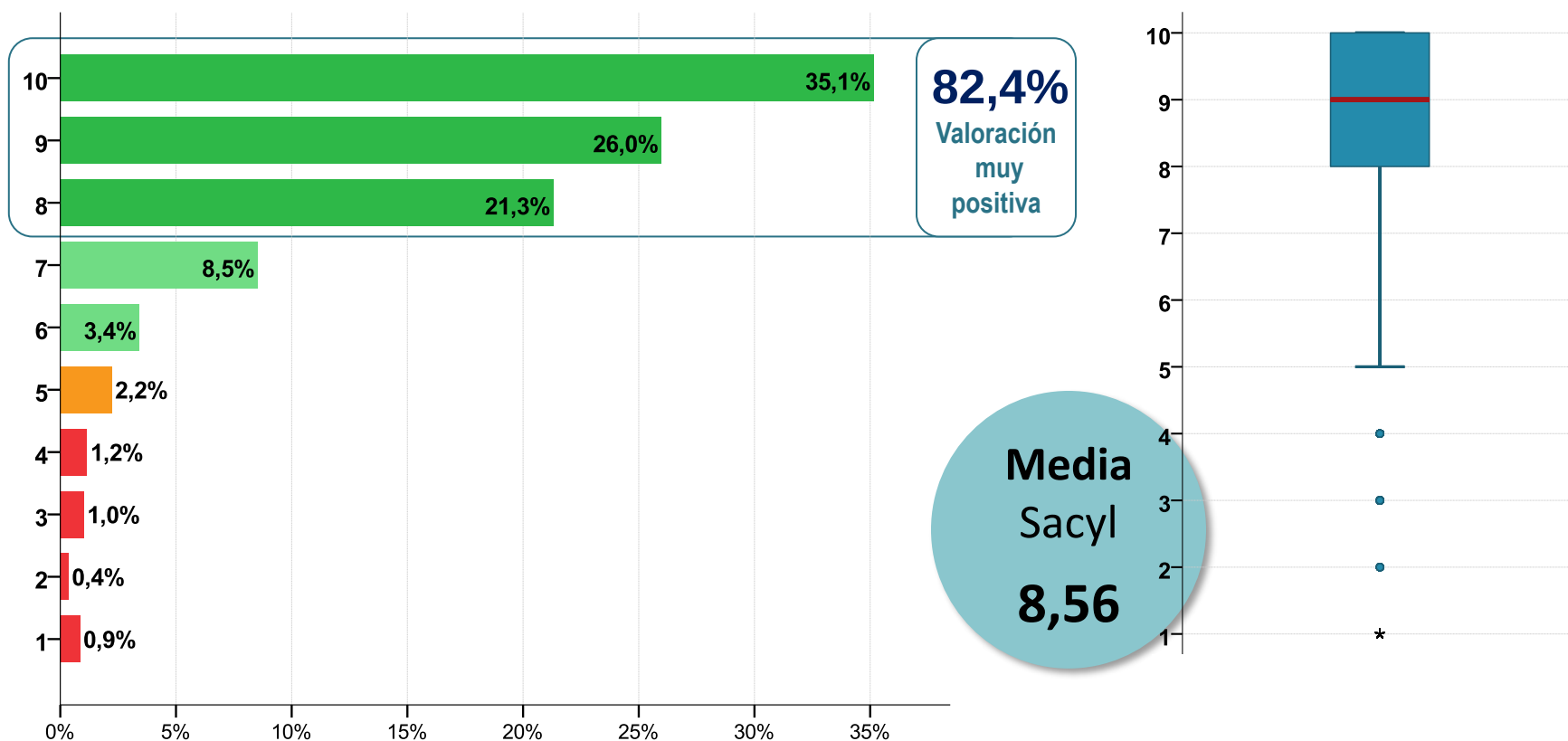
Valoración global: restauración

Valore su satisfacción con las comidas
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



Valoración global: experiencia durante el ingreso

Valore, de manera global, su satisfacción considerando toda su experiencia durante el ingreso
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



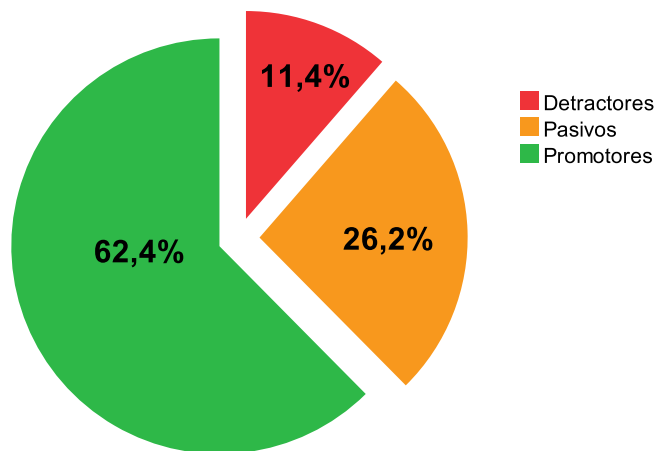
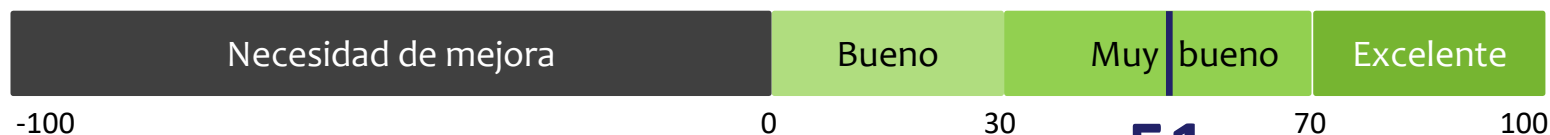
Valoración global: fidelidad (NPS)

En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad nos recomendaría a un amigo o familiar?
(escala 0-10)

El **Net Promoter Score (NPS)** es el índice más utilizado para medir la experiencia de los usuarios.
Se mide preguntando la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 0 a 10.



$$\text{NPS} = \% - \%$$



51
↑
NPS Sacyl



Resultados desglosados por hospitales

Descripción de los indicadores

- Los indicadores muestran el porcentaje de encuestados que hacen una “valoración positiva” en relación a cada uno de los ítems incluidos en la encuesta.
- En las preguntas en las que se solicitaba la valoración en una escala de 1-10, se muestra la media de ese ítem y el % encuestados que hacen una valoración muy positiva o excelente, otorgando una puntuación ≥ 8 .
- Los resultados globales de Sacyl están ponderados, de tal modo que los encuestados de cada hospital o complejo asistencial participan con un peso distinto en función del volumen de altas hospitalarias en cada uno de ellos.

Valoración global



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Valoración de la atención recibida (escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)															
Puntuación media	8,68	8,86	8,98	8,94	8,92	8,76	8,63	8,84	8,83	8,82	8,77	9,08	9,07	8,62	8,83
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	84,6%	87,2%	91,4%	89,0%	88,2%	83,4%	82,9%	86,8%	86,3%	88,0%	86,1%	89,1%	89,8%	81,2%	86,4%
Satisfacción global de la experiencia (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	8,42	8,53	8,83	8,67	8,57	8,76	8,45	8,56	8,64	8,64	8,45	8,88	8,72	8,38	8,56
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	79,8%	82,8%	90,3%	86,6%	82,7%	85,2%	80,6%	81,2%	83,9%	84,2%	80,3%	88,7%	85,6%	77,6%	82,4%
Fidelidad: Net Promoter Score (NPS) (probabilidad de recomendación; escala 0-10)															
Puntuación NPS (desde -100 hasta 100)	38	51	60	54	54	46	42	55	51	48	48	62	63	46	51
% Promotores (≥ 9)	51,9%	61,5%	66,2%	62,3%	63,6%	60,2%	55,8%	65,3%	63,0%	60,5%	60,3%	68,3%	71,8%	60,9%	62,4%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Información y participación



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Información facilitada por los profesionales durante el ingreso <i>(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)</i>															
Puntuación media	8,55	8,60	8,86	8,82	8,66	8,73	8,51	8,75	8,70	8,68	8,70	8,99	8,74	8,41	8,66
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	80,3%	80,1%	85,2%	84,1%	83,1%	82,7%	80,5%	83,5%	83,0%	82,5%	84,1%	86,6%	82,5%	79,5%	82,3%
Información facilitada por el personal médico															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	84,9%	84,5%	90,5%	89,3%	86,6%	87,6%	86,4%	88,4%	87,6%	87,0%	87,1%	89,5%	86,3%	84,3%	86,6%
Información facilitada por el personal de enfermería															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	91,3%	91,8%	91,9%	93,4%	93,5%	92,3%	90,7%	92,1%	90,8%	91,9%	94,7%	94,0%	93,2%	91,3%	92,5%
Información previa al ingreso programado															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	90,0%	90,1%	91,3%	90,4%	90,9%	91,3%	91,1%	89,4%	92,5%	89,5%	91,2%	92,4%	91,1%	88,2%	90,5%
Información inicial en el momento del ingreso															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	83,2%	86,9%	87,0%	88,5%	90,3%	87,9%	85,3%	87,6%	91,4%	87,8%	89,8%	92,6%	88,7%	84,5%	88,0%

Información y participación



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Información durante la hospitalización															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	78,5%	79,3%	83,4%	83,6%	81,5%	79,8%	77,4%	80,4%	80,0%	80,6%	81,4%	84,5%	83,8%	76,2%	80,4%
Información para facilitar participación en la toma de decisiones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	88,5%	89,9%	91,3%	90,4%	91,5%	89,4%	88,4%	88,4%	89,5%	89,5%	89,4%	93,9%	88,4%	88,0%	89,4%
Información al alta															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	79,5%	85,2%	82,8%	84,1%	80,5%	84,5%	81,3%	84,2%	86,9%	83,2%	81,8%	85,3%	82,0%	76,8%	82,4%
Confidencialidad de la información															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,7%	97,1%	95,9%	98,2%	98,8%	97,4%	96,7%	98,0%	98,3%	96,6%	98,0%	98,3%	98,4%	96,7%	97,6%
Asignación y presentación del médico responsable de la atención															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	86,2%	86,2%	92,8%	90,5%	87,3%	90,2%	87,2%	86,8%	91,1%	88,7%	89,3%	92,8%	87,1%	83,8%	87,7%
Identificación de los profesionales															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	88,1%	89,5%	92,1%	93,5%	86,6%	88,3%	90,8%	90,4%	92,8%	91,1%	90,9%	96,5%	90,8%	85,4%	89,6%

Trato



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Trato y amabilidad de los profesionales (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	8,96	9,05	9,15	9,21	9,07	9,09	8,96	9,14	9,04	9,03	9,03	9,24	9,22	8,86	9,06
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	86,5%	89,6%	91,9%	92,5%	90,7%	89,8%	88,2%	89,4%	89,5%	90,2%	87,1%	90,1%	90,9%	85,0%	89,1%
Trato y amabilidad del personal médico															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	93,9%	94,2%	98,7%	96,5%	96,1%	94,8%	95,7%	95,4%	95,9%	96,0%	94,5%	95,3%	94,9%	91,8%	95,0%
Trato y amabilidad del personal de enfermería															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	92,3%	94,0%	94,5%	95,7%	96,7%	94,5%	91,9%	93,3%	94,5%	94,4%	93,6%	94,2%	94,7%	90,4%	93,9%
Trato y amabilidad del personal administrativo															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	98,9%	97,6%	99,7%	98,0%	99,3%	97,9%	98,9%	97,9%	98,6%	99,3%	98,1%	97,8%	98,4%	97,3%	98,3%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Trato



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Trato y amabilidad del celador															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	98,0%	99,4%	98,4%	98,8%	98,9%	98,6%	98,4%	98,3%	97,9%	99,8%	97,5%	99,5%	98,8%	95,9%	98,4%
Trato y amabilidad del personal de limpieza															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	97,7%	98,6%	98,4%	98,8%	98,7%	97,3%	98,6%	98,3%	97,0%	99,3%	97,2%	98,6%	98,8%	97,0%	98,2%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Intimidad



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Respeto de la intimidad															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	92,1%	95,6%	93,5%	93,5%	95,2%	93,3%	91,0%	94,3%	92,6%	94,7%	89,3%	95,4%	96,3%	94,3%	93,7%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Seguridad del paciente



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Adecuación del tiempo de atención (escala 1-10; 1: muy inadecuado - 10: muy adecuado)															
Puntuación media	8,36	8,41	8,59	8,75	8,43	8,44	8,23	8,66	8,49	8,52	8,39	8,73	8,63	8,22	8,46
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	74,0%	76,5%	79,2%	83,8%	76,3%	77,0%	74,5%	81,8%	78,8%	79,6%	77,6%	81,8%	81,3%	73,0%	77,8%
Tiempo dedicado por el personal médico															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	81,3%	83,0%	88,6%	88,1%	82,4%	84,3%	82,4%	87,6%	85,6%	86,0%	84,1%	87,7%	85,7%	80,2%	84,1%
Tiempo dedicado por el personal de enfermería															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	86,2%	88,3%	86,5%	94,1%	90,4%	88,1%	86,1%	89,9%	88,9%	89,5%	90,0%	91,0%	91,8%	86,1%	89,1%
Incidentes durante la hospitalización															
% encuestados que seleccionan “ No ocurrió ningún incidente”	80,7%	76,3%	87,1%	86,4%	79,5%	78,3%	74,4%	77,7%	79,9%	82,7%	75,7%	82,4%	83,8%	78,0%	78,9%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Humanización



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Satisfacción con el tratamiento del dolor (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	8,12	8,08	8,44	8,39	8,05	8,29	8,10	8,31	8,25	7,99	8,18	8,42	7,99	8,10	8,15
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	69,8%	70,1%	81,3%	77,0%	67,6%	74,4%	72,0%	75,7%	76,1%	70,5%	75,0%	77,8%	68,4%	68,9%	71,9%
Respeto del descanso nocturno															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	90,2%	92,1%	88,4%	89,8%	90,8%	86,8%	82,9%	87,7%	88,3%	88,2%	86,9%	90,2%	91,6%	91,6%	89,1%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Limpieza y confort



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Limpieza de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	86,9%	93,7%	88,7%	95,4%	93,5%	80,1%	91,2%	93,6%	86,8%	95,9%	89,5%	93,1%	96,3%	92,8%	91,7%
Comodidad / Confort de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	80,5%	94,6%	89,0%	91,1%	88,2%	92,8%	81,8%	89,5%	77,5%	91,1%	70,2%	89,6%	93,5%	89,7%	86,7%
Ruido ambiental / Contaminación acústica															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	89,5%	96,2%	81,8%	91,7%	88,9%	85,4%	82,2%	92,3%	88,3%	89,0%	81,5%	87,6%	92,7%	91,4%	89,2%
Exceso de visitas en las habitaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,7%	96,4%	93,8%	98,8%	91,7%	92,3%	88,4%	94,3%	94,3%	94,5%	91,1%	95,4%	94,1%	96,9%	93,6%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

Restauración



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial Universitario de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Satisfacción con la restauración (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	7,48	7,03	8,10	7,03	7,13	7,64	8,13	6,40	7,51	7,37	7,40	8,02	7,41	6,90	7,25
% encuestados con valoración positiva (≥ 8)	56,4%	49,4%	66,6%	47,5%	47,9%	57,9%	70,8%	40,9%	59,5%	53,0%	58,4%	66,8%	57,1%	46,8%	53,3%
Variedad de los alimentos															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	81,9%	76,2%	91,0%	74,5%	74,7%	81,8%	87,6%	73,3%	83,9%	74,9%	79,3%	84,4%	83,9%	83,0%	79,4%
Temperatura de los platos															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	93,6%	94,1%	93,4%	89,1%	89,5%	89,7%	98,1%	94,5%	87,7%	94,0%	90,9%	95,1%	92,9%	95,4%	92,7%
Cantidad de las raciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,0%	93,1%	97,9%	93,2%	94,2%	96,4%	95,7%	90,3%	95,4%	94,7%	94,9%	98,6%	95,8%	94,5%	94,3%
Horarios															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	96,2%	93,9%	96,2%	97,5%	93,3%	97,4%	97,1%	93,8%	94,5%	93,1%	94,7%	96,8%	95,8%	95,7%	94,9%

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización, 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Hospitalización

2023

¿CÓMO HA SIDO
SU EXPERIENCIA
DURANTE EL...



INGRE SO



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente
2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente