



2.

VALORACIÓN
GENERAL DE LOS
CENTROS SANITARIOS
Y SUS ELEMENTOS
CONSTRUCTIVOS.

VALORACIÓN GENERAL DE LOS CENTROS SANITARIOS Y SUS ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS.

Como señalamos en la Introducción nuestro objetivo es conocer **cómo la población, usuaria final de un servicio médico, percibe y valora su relación con los edificios destinados a un fin sanitario**. Sin embargo, y si pensamos sin ir más lejos en nuestra propia percepción personal, a priori no resulta sencillo desligar la impresión global de la experiencia sanitaria de cada uno de sus componentes y, en todo caso, los componentes de atención y los efectos psicológicos que generan (seguridad/inseguridad, temor, incertidumbre, alivio...) tienen un fuerte peso en la valoración del individuo que entra en un hospital, acude a una consulta o va a una clínica para una intervención.

Esto nos afecta de dos formas:



En primer lugar, en el modo en que preguntamos a la población. Nuestra indagación siguió una especie de embudo desde la valoración general de su experiencia y la opinión sobre diferentes aspectos de la misma, hasta preguntar por el papel de los edificios en este contexto y la relevancia de los aspectos constructivos propiamente dichos.



En segundo lugar, va a introducir un aspecto clave en cómo influyen estos edificios para las personas que los habitan y/o los visitan. Como subrayan los profesionales entrevistados que han participado en su construcción, nos encontramos ante edificios que, además de cumplir con unos exigentes requisitos funcionales y técnicos, han de contener situaciones, interacciones y vivencias de un alto contenido emocional y humano.

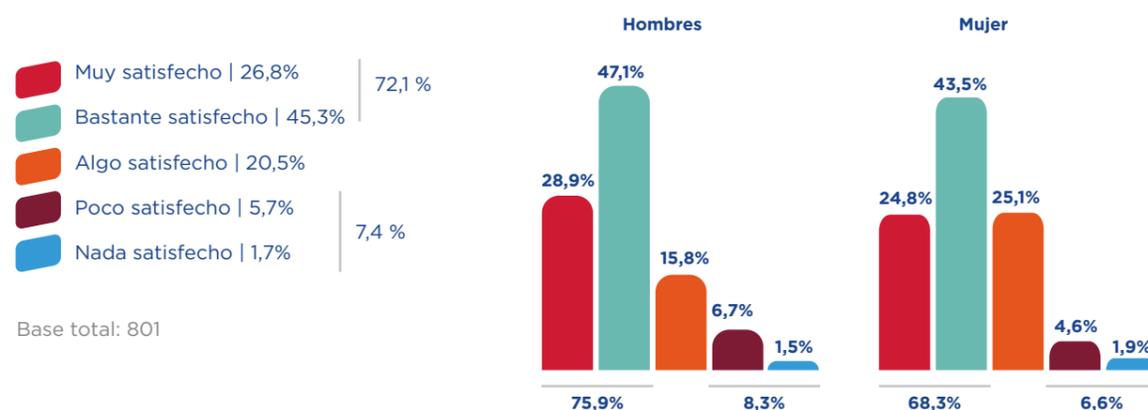
Una valoración general positiva.

A la pregunta de cómo valoran en general los centros sanitarios (hospitales, ambulatorios, centros de especialidades, clínicas...) a los que han acudido en sus últimas visitas, la mayor parte de la población entrevistada responde positivamente. **Un 72% (5 de cada 7 individuos aproximadamente) se declaran bastante o muy satisfechos con su experiencia reciente.**

No obstante, dentro de este contexto general de satisfacción, se pueden identificar algunas diferencias:

- Entre las **mujeres y el grupo de personas de 30 a 44 años** observamos valoraciones de sus últimas visitas ligeramente menos favorables.

¿Cómo valoras en general los centros sanitarios (hospitales/ambulatorios/centros de especialidades/clínicas...) a los que has acudido en tus últimas visitas?



Valoración según edad	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
(5) Muy satisfecho	26,8%	35,9%	23,0%	26,6%	24,7%
(4) Bastante satisfecho	45,3%	43,0%	41,3%	46,1%	52,3%
(3) Algo satisfecho	20,5%	15,9%	26,0%	19,2%	18,4%
(2) Poco satisfecho	5,7%	5,0%	6,6%	6,3%	3,8%
(1) Nada satisfecho	1,7%	0,2%	3,2%	1,8%	0,7%
Muy + Bastante satisfecho	72,1%	78,9%	64,3%	72,7%	77%
Poco + Nada Satisfecho	7,4%	5,2%	9,7%	8,2%	4,6%
Base	801	147	247	266	141

No encontramos diferencias significativas en la satisfacción si se ha acudido como acompañante o como paciente, pero sí en el tipo de centro y su titularidad (variables probablemente relacionadas). El porcentaje de **población Muy o Bastante satisfecha con el Hospital es 10 puntos menor que con el resto de centros**, y un 10% aproximadamente se declaran insatisfechos.

Una pauta similar encontramos distinguiendo por la titularidad de los Centros. **La percepción del Centro Sanitario es algo más favorable en los de titularidad privada**. Aún así, casi 7 de cada 10 entrevistados manifiestan su satisfacción en su visita a un centro público.

Valoración según tipo de centro	Total	Hospital	Ambulatorio/ clínica	Ambas
(5) Muy satisfecho	26,8%	25,0%	29,4%	23,4%
(4) Bastante satisfecho	45,3%	41,1%	48,0%	47,3%
(3) Algo satisfecho	20,5%	23,6%	16,8%	22,3%
(2) Poco satisfecho	5,7%	6,3%	5,2%	6,2%
(1) Nada satisfecho	1,7%	4,1%	0,7%	0,8%
Muy + Bastante satisfecho	72,1%	66,1%	77,4%	70,7%
Poco + Nada Satisfecho	7,4%	10,4%	5,8%	7%
Base	801	210	404	168

Valoración según titularidad	Total	Público	Privado	Ambas
(5) Muy satisfecho	26,8%	23,6%	38,6%	23,2%
(4) Bastante satisfecho	45,3%	45,1%	47,7%	48,1%
(3) Algo satisfecho	20,5%	21,4%	12,9%	24,8%
(2) Poco satisfecho	5,7%	7,8%	0,7%	2,7%
(1) Nada satisfecho	1,7%	2,2%	0,0%	1,3%
Muy + Bastante satisfecho	72,1%	68,6%	86,3%	71,3%
Poco + Nada Satisfecho	7,4%	10%	0,7%	4%
Base	801	527	169	86

Por zonas geográficas, la satisfacción con los centros sanitarios es mayor en el Norte y áreas de influencia de Madrid y Barcelona, mientras que encontramos **respuestas algo más críticas en las zonas Noroeste y Sur de la península.**



	Muy + Bastante satisfecho	Poco + Nada Satisfecho	Base
Norte	88%	3%	111
Área Metropolitana de Barcelona	75,6%	6,7%	84
Área Metropolitana de Madrid	75,2%	4%	96
Este	74,1%	3,4%	119
Noreste	70,8%	4,2%	74
Noroeste	70,1%	14%	65
Centro	69,1%	6,6%	72
Sur	68,9%	12,7%	154

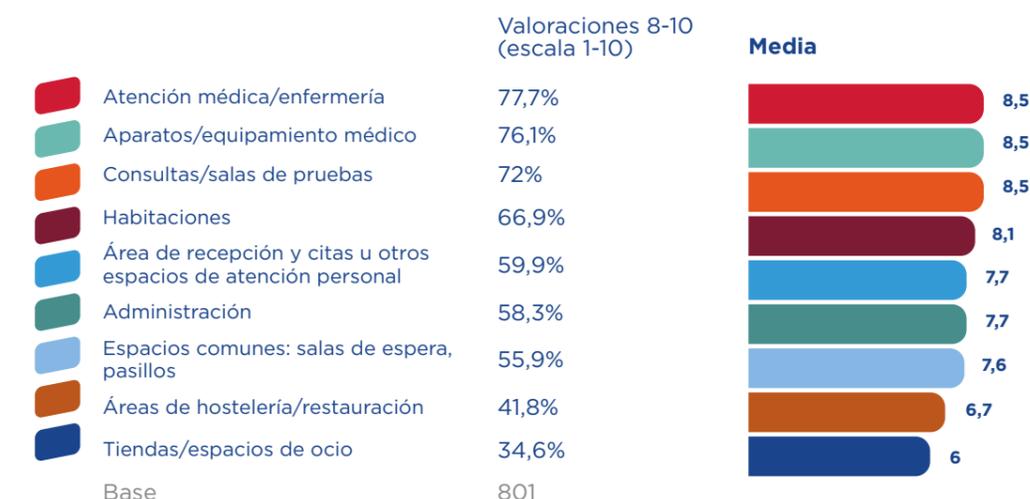
Base total: 801

La importancia y valoración del edificio en contexto.

¿Cómo influyen el edificio y sus áreas en la percepción del Centro Sanitario, comparado con aspectos como la asistencia y el trato al paciente? ¿Qué importancia tienen para el paciente los espacios dónde recibe atención, descansa o por los que transita?

Preguntamos a los entrevistados por la importancia de una serie de áreas o espacios junto con tres aspectos asistenciales: atención médico-sanitaria, equipamiento y administración, situándolos en una escala del 1 al 10. Como cabía esperar en una situación mediada por un aspecto tan fundamental como la salud, tanto la atención de médicos y enfermería como el equipamiento disponible ocupan los dos primeros puestos. Sin embargo, **vemos cómo la población concede importancia a los espacios, especialmente a aquellos donde se produce la atención sanitaria.** Como muestra el cuadro siguiente, más de la mitad de los entrevistados considera muy importantes los espacios comunes, salas de espera y pasillos, 6 de cada 10 el área de recepción y citas, y aproximadamente 7 de cada 10 las habitaciones y las consultas y salas de pruebas, con una valoración media muy próxima al equipamiento médico o la atención.

¿Cómo es de importante para mí...?



Las mujeres tienden a dar más importancia que los hombres a todos los aspectos preguntados. La mayor distancia aparece en relación a la atención médica, pero las mujeres muestran también mayor preocupación por la atención administrativa y las áreas de recepción y citas y los espacios comunes, probablemente esto refleja su tradicional mayor presencia en los Centros sanitarios como cuidadoras/gestoras.

A partir de los 45 años podemos observar cómo los elementos más importantes para el conjunto de la población adquieren aún mayor relevancia. Pero, mientras que los mayores de 60 años van a centrarse en la atención y el equipamiento médico y las habitaciones, la generación X, entre los 45 y 59 años, otorga una importancia considerable a todos los aspectos, médicos, administrativos y espaciales, incluyendo las áreas de restauración y ocio. Estamos ante un grupo de edad que está intensificando su rol como acompañante (una tendencia ya presente en el grupo de 30 a 44 años) al mismo tiempo que incrementa su demanda de atención como paciente, que a menudo se convierte en recurrente.



Además del género o la edad, otras variables influyen en la importancia que se concede a unos aspectos u otros dentro de la experiencia con el centro o centros sanitarios. El siguiente cuadro recoge las principales variables dónde la importancia atribuida a los distintos espacios es superior a la media. En él vemos como:

- Las **consultas y salas de pruebas** son más importantes entre los visitantes de un **ambulatorio o clínica** y entre los usuarios más intensivos.
- Los **visitantes de centros privados** van a dar más importancia a las **habitaciones** y las áreas de **hostelería y restauración**.
- Las **habitaciones** son un **elemento clave** haya o no una experiencia reciente de pernocta, tanto para pacientes como para acompañantes.
- Las **zonas de espera y pasillos, y las áreas de recepción y cita** cobran más importancia para **acompañantes y en usuarios menos intensivos**.
- Los **más jóvenes** van a dar mostrar mayor interés por **zonas de espera y áreas de tiendas/ocio**.

¿Cómo es de importante para mí...?	Valoraciones 8-10 (escala 1-10)	45-59 (82%)	Usuario Intensivo (78%)	Visita a ambulatorio, clínica (75%)		
Consultas/salas de pruebas	72					
Habitaciones	66,9	Privado (75%)	45-70 (73%)	Paciente y acompañante (75%)	Mujer (69%)	
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	59,9	45-59 (67%)	Usuario Ocasional (64%)	Acompañante (63%)		
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	55,9	18-29 (66%)	45-59 (61%)	Mujer (61%)	Acompañante (61%)	Ocasional (59%)
Áreas de hostelería/restauración	41,8	Pernocta (50%)	45-59 (48%)	Usuario Ocasional (46%)	Acompañante (48%)	Privado (47%)
Tiendas/espacios de ocio	34,6	18-19 (48%)	45-59 (40%)	Acompañante (40%)	Usuario Ocasional (38%)	

¿Cómo es de importante para mí...?	Valoraciones 8-10 (escala 1-10)	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Atención médica/enfermería	77,7	77,9	62,1	88,8	81,9
Aparatos/equipamiento médico	76,1	75,5	61,5	83,8	85,8
Consultas/salas de pruebas	72	70,5	60,6	81,9	73,2
Habitaciones	66,9	64,6	56,9	73,7	72,8
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	59,9	60,7	53,7	67,3	55,3
Administración	58,3	59,9	53,3	65,4	51,6
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	55,9	66	47,2	61,1	50,6
Áreas de hostelería/restauración	41,8	44,4	41,6	48,3	27,4
Tiendas/espacios de ocio	34,6	47,6	32,2	39,6	16,5
Base	801	147	247	266	141

En resumen, podríamos decir que población siente que el espacio físico en el que se brinda la atención es también relevante dentro de su experiencia en el centro sanitario. Esto conecta con el planteamiento de los profesionales a la hora de considerar este tipo de construcciones. **El espacio, manifiestan, no es ajeno a la atención sanitaria, sino que tiene un efecto sobre la calidad de la atención y el bienestar del paciente.** Por un lado, asegurar la funcionalidad y la eficiencia en el diseño de estos centros mediante, por ejemplo, la circulación óptima del personal sanitario, pacientes y materiales contribuye a mejorar la capacidad y la calidad asistencial. Por otro, **crece la preocupación por el efecto del espacio en profesionales sanitarios y pacientes, y la búsqueda de diseños y soluciones que consideren sus necesidades y creen espacios más confortables y vivibles.**

Los elementos considerados más importantes son los que reciben mejor valoración.

En efecto, observamos una relación directa entre aquello que es más importante para la población y de lo que se muestra más satisfecha. El equipamiento médico y la atención de médicos y enfermeras son bien valorados. Algo más del 70% de entrevistados aseguran sentirse muy o bastante satisfechos con ellos. La atención administrativa recibe una valoración más intermedia, siendo satisfactoria para un 60%.

Si nos fijamos en los componentes del edificio, **las Consultas y salas de pruebas y el Área de recepción, citas y otros espacios de atención personal, son los mejor valorados** con una alta satisfacción en más de 6 de cada 10 casos. En el lado opuesto, **los espacios comunes y de tránsito, las áreas de restauración y los espacios de ocio son los que parecen responder peor a las expectativas de los usuarios.** Es importante destacar que un aspecto relevante como las habitaciones, tiene casi un 13% de insatisfacción declarada.

¿Y cómo valoras cada uno de los elementos, desde tus impresiones o experiencia más reciente?

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Muy+Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Poco+ Nada satisfecho
Aparatos/equipamiento médico	72,8%	20,9%	6,3%
Atención médica/enfermería	70,8%	19,9%	9,3%
Consultas/salas de pruebas	65,6%	26%	8,4%
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	62,9%	26,8%	10,3%
Habitaciones	60,4%	27%	12,6%
Administración	59,1%	27,8%	13,1%
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	57,6%	31,3%	11,1%
Áreas de hostelería/restauración	54,2%	33%	12,8%
Tiendas/espacios de ocio	46,8%	37%	16,2%
Base	801	801	801

Aunque las mujeres mostraban mayor preocupación por todos los aspectos, su nivel de satisfacción es muy similar al de los hombres. Se aprecian sin embargo diferencias en la valoración por grupos de edad. En general, quienes se encuentran entre 30 y 44 años (Millenials) son más críticos sobre todo en la atención y equipamiento sanitarios pero también en otras partes relacionadas con el edificio. El grupo de edad entre 45 y 59 años, que concedía más importancia a todos los aspectos, muestra una satisfacción similar a la media. La generación más joven destaca positivamente las áreas más externas a la atención: recepción, salas de espera y pasillos y restauración, que coinciden con las más relevantes para ellos, mientras que los mayores de 60 están sobre todo satisfechos con la atención médica y las consultas y habitaciones.

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Muy+Bastante satisfecho	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Aparatos/equipamiento médico	72,8%	70,3%	63,6%	76,5%	83%
Atención médica/enfermería	70,8%	68,5%	63,3%	72,8%	81,1%
Consultas/salas de pruebas	65,6%	66,1%	59,3%	65,9%	74,8%
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	62,9%	74%	57,8%	60,7%	64%
Habitaciones	60,4%	60,7%	56,9%	58,8%	68,8%
Administración	59,1%	60,4%	53,8%	63,4%	58,3%
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	57,6%	66,6%	52,3%	54,2%	63,4%
Áreas de hostelería/restauración	54,2%	64,5%	51,8%	55,5%	45,5%
Tiendas/espacios de ocio	46,8%	53%	47%	47,6%	38,9%
Base	801	147	247	266	141

La percepción de quien ha acudido a un centro sanitario en sus últimas visitas solo en calidad de acompañante presenta también algunas diferencias respecto de quien lo ha hecho en algún momento como paciente. Encontramos un porcentaje mayor de acompañantes con una opinión positiva de su experiencia con la restauración o los comercios disponibles, y con una valoración ligeramente mejor a la atención médica. Sin embargo, penalizan dos espacios propios de su función: las áreas de recepción y citas, los espacios comunes como salas de espera y pasillos, y las habitaciones, que recogerán algo más de un 18% de insatisfacciones.

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Muy+Bastante satisfecho	Paciente	Acompañante	Ambas
Aparatos/equipamiento médico	72,8%	72,6%	73,6%	74,4%
Atención médica/enfermería	70,8%	70,1%	76,2%	70%
Consultas/salas de pruebas	65,6%	68%	65,4%	59,9%
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	62,9%	64,6%	57,3%	65%
Habitaciones	60,4%	61,2%	60%	57,8%
Administración	59,1%	59,4%	60,1%	58,1%
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	57,6%	59,3%	52,5%	58,4%
Áreas de hostelería/restauración	54,2%	51,4%	60,9%	54,7%
Tiendas/espacios de ocio	46,8%	45,4%	53,3%	43,2%
Base	801	474	174	134

Según los profesionales entrevistados, destacan el **creciente foco sobre el bienestar del paciente como una variable a considerar en un proyecto de este tipo**. Junto al paciente, sobre todo en los centros hospitalarios, la mirada se abre también a las circunstancias de la familia o la persona cercana que acompaña: alguien que pasa tiempo en el hospital, con un papel activo en el cuidado del paciente, y con unas necesidades funcionales (como la alimentación, el descanso o la facilidad para moverse entre las áreas del hospital) y emocionales (como puede ser un espacio de “respiro”) que considerar. Sin embargo, a la luz de la percepción de los acompañantes, queda aún camino que recorrer en este ámbito.

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Muy+ Bastante satisfecho	Hospital	Ambulatorio	Ambas	Pernocta Sí	Pernocta No
Aparatos/equipamiento médico	72,8%	71,8	71,6	78,4	76,7	73,1
Atención médica/enfermería	70,8%	71,3	72	70,2	69,8	71,7
Consultas/salas de pruebas	65,6%	62,1	68,5	65,4	63,7	63,4
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	62,9%	61,6	64	62,4	64,4	60
Habitaciones	60,4%	61	60,4	59,6	63	58,4
Administración	59,1%	62,3	57	61,5	64,8	59,7
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	57,6%	56,9	58,8	55,5	55,9	56,6
Áreas de hostelería/restauración	54,2%	55,6	51,9	57,3	58,4	54,7
Tiendas/espacios de ocio	46,8%	49	48,7	39,1	43,8	45,5
Base	801	210	404	168	164	214

Hospitales, ambulatorios y clínicas.

En principio, el tipo de instalación al que se acudió en la experiencia más reciente no introduce una diferencia significativa en las valoraciones. **Solo las consultas y salas de pruebas parecen algo mejor valoradas entre quienes acudieron a un ambulatorio o clínica**. La impresión es que, en general, la población tiene una idea establecida de los diferentes espacios por los que preguntamos, que se ha ido consolidando por la acumulación de sucesivas experiencias en diferentes tipos de centro.

Para profundizar algo más en la opinión de la población sobre su experiencia en hospitales y centros de más pequeño alcance, preguntamos en qué medida consideraban los aspectos anteriores más, menos o igual de importantes en los dos tipos de establecimientos y si los valoraban igual o no. La mayor parte de los entrevistados (por encima del 40% en todos los casos, y en la mayoría superando la mitad de la muestra) declara que estos aspectos son igualmente importantes en los dos tipos de centros. Pero entre quien no piensa así, se pone de manifiesto que el nivel de exigencia respecto del hospital es mayor (en equipos, espacios comunes, consultas y lugares de descanso) y también lo es la valoración que recibe.

Estos aspectos son más, menos o igual de importantes en un hospital o en un ambulatorio/centro de especialidades/clínica

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Ambos	Ambulat/ clínica	Hospital	Dif. Hospital- Amb/CI
Administración	60,5%	15,9%	23,6%	7,7%
Atención médica/enfermería	60,4%	13,3%	26,3%	13%
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	59,5%	17,3%	23,2%	5,9%
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	55,3%	14,8%	29,9%	15,1%
Consultas/salas de pruebas	55,2%	15,5%	29,3%	13,8%
Habitaciones	53,5%	18,6%	27,8%	9,2%
Aparatos/equipamiento médico	51,8%	13,8%	34,4%	20,6%
Tiendas/espacios de ocio	51,2%	13,4%	35,5%	22,1%
Áreas de hostelería/restauración	48,1%	15,1%	36,8%	21,7%

Y ¿cómo valoras estos elementos en un hospital o en un ambulatorio/centro de especialidades/clínica desde tu impresiones o experiencia más reciente?

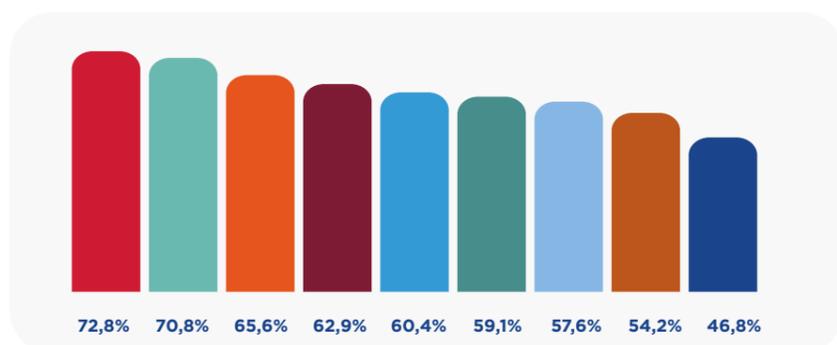
¿Cómo VALORAS estos elementos en un centro público o en un centro privado?	Es igual	Es mejor Amb./ Clínica	Es mejor Hospital	Dif. Hospital- Amb/CI
Atención médica/enfermería	53,8	17,3	28,8	11,5
Administración	53,3	18,6	28,1	9,5
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	51,2	18,4	30,4	12
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	48,4	18,5	33,1	14,6
Tiendas/espacios de ocio	46,5	15,2	38,2	23
Consultas/salas de pruebas	43,9	19,8	36,3	16,5
Aparatos/equipamiento médico	42,9	16,4	40,7	24,3
Áreas de hostelería/restauración	40,8	16,8	42,3	25,5

La dicotomía público/privado.

Los niveles de satisfacción sí varían al comparar a quienes visitaron recientemente un centro privado, un centro público o ambos. En general, **los usuarios que utilizan exclusivamente centros privados tienen una percepción más positiva, especialmente en relación con las áreas y espacios del edificio:** zonas de paso, salas de espera, recepción, consultas y habitaciones.

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Público	Privado	Ambos
Aparatos/equipamiento médico	72,5	75,3	71,8
Atención médica/enfermería	69,8	78,1	67,3
Consultas/salas de pruebas	64,1	74,9	59,8
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	58,8	76,8	59,4
Habitaciones	57,6	69,7	58
Administración	57,5	68,8	50,1
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	52,8	73,7	53
Áreas de hostelería/restauración	52,1	59	55,5
Tiendas/espacios de ocio	43,7	58,5	40,5
Base	527	169	86

Muy+Bastante satisfecho



Como en el caso anterior, ahondamos en esta relación a través de una pregunta comparativa con la que determinar si existían diferencias respecto del nivel de exigencia y la valoración de cada aspecto evaluado según la titularidad del centro.

Aunque de nuevo la mayor parte de los entrevistados dirán exigir por igual a un centro público que a uno privado, si analizamos la opinión de los que sí reconocen una diferencia, la relevancia otorgada a diferentes elementos es mayor en los centros públicos, especialmente en lo relativo al área médica y de atención administrativa, y en aspectos destacados del edificio como las consultas, habitaciones y espacios comunes: pasillos y zonas de espera.

En cuanto a la experiencia, la satisfacción declarada varía: hay mayor satisfacción con el equipamiento médico en los centros públicos, y son equivalentes en cuanto a atención médica, pero la satisfacción respecto al edificio es más alta en los centros privados, de manera muy clara en el caso de las habitaciones, y seguido por las áreas de atención y gestión, y zonas de espera y tránsito.

Más, menos o igual de importantes en un centro público o en un centro privado	Ambos	Privado	Público	Dif. Público-privado
Atención médica/enfermería	58,4	13,2	28,4	-15,2
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	56,6	15,6	27,9	-12,3
Consultas/salas de pruebas	56,5	15,7	27,7	-12
Administración	55,2	15,2	29,6	-14,4
Aparatos/equipamiento médico	55,1	15,7	29,2	-13,5
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	54,9	16,6	28,6	-12
Habitaciones	53,5	18,6	27,8	-9,2
Tiendas/espacios de ocio	50,9	23,8	25,4	-1,6
Áreas de hostelería/restauración	50,3	23	26,7	-3,7

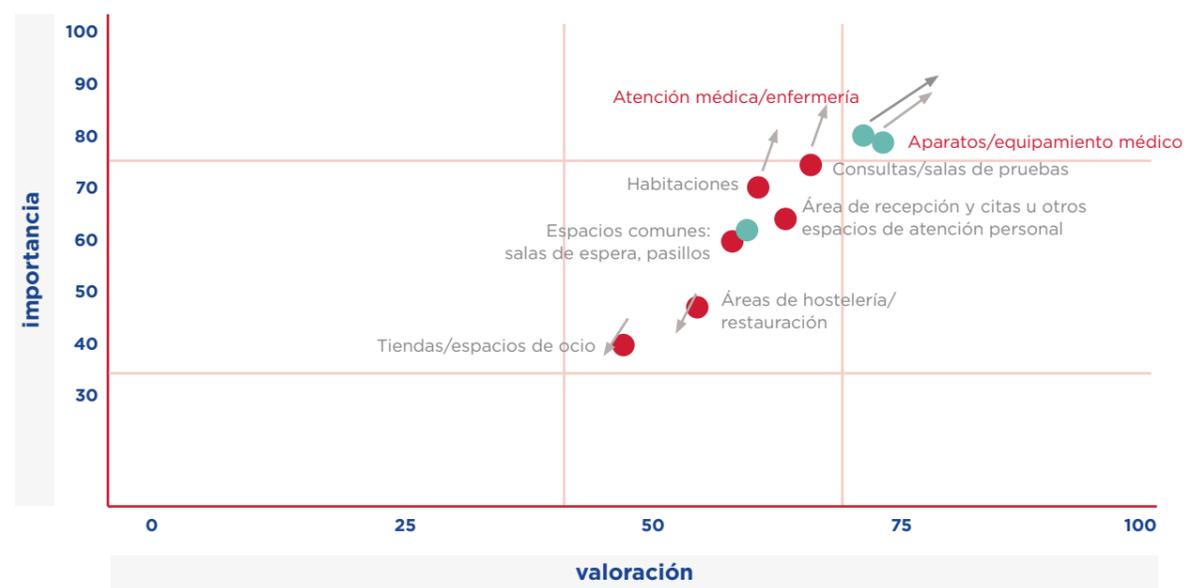
¿Cómo valoras estos elementos en un centro público o en un centro privado?	Es igual	Es mejor en un centro privado	Es mejor en un centro público	Dif. Hospital-Amb/CI
Atención médica/enfermería	43,1	28,1	28,7	-0,6
Tiendas/espacios de ocio	40,7	37,8	21,5	16,3
Áreas de hostelería/restauración	40,7	36,7	22,7	14
Consultas/salas de pruebas	40,2	32,6	27,2	5,4
Administración	39,8	37,4	22,8	14,6
Aparatos/equipamiento médico	39	24,1	36,9	-12,8
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	37,6	39,7	22,7	17
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	37,3	40,6	22,1	18,5
Habitaciones	31,2	48	20,9	27,1

Diferencias geográficas

Cabe preguntarse si existen diferencias geográficas en la percepción de los centros sanitarios. La zona Norte se distingue por la alta satisfacción con todos ítems, tanto de atención como en los espacios del edificio. Las zonas Centro (salvo el Área Metropolitana de Madrid), Noroeste y Noreste (excluyendo el Área Metropolitana de Barcelona) muestran niveles de satisfacción más modestos en los aspectos fundamentales para los usuarios.

¿Cómo valoro según mi experiencia reciente...?	Muy+ Bastante satisfecho	AMB	Noreste	Este	Sur	AMM	Centro	Norte	Noroeste
Aparatos/equipamiento médico	72,8%	76,9	77,6	76	72,4	75,6	61,6	79,3	72
Atención médica/enfermería	70,8%	78,7	70,1	68,2	71,7	69,4	66,2	84,4	65,7
Consultas/salas de pruebas	65,6%	67,3	61	68,8	63,1	69,9	58	78,5	63,4
Área de recepción y citas u otros espacios de atención personal	62,9%	62,6	62,3	68,7	66,5	60,3	49,7	80,8	55,6
Habitaciones	60,4%	61	57,4	57,8	56,7	66	60,5	78,4	57,1
Administración	59,1%	60,2	54,3	59,4	66,9	56,3	52,7	71,2	55,7
Espacios comunes: salas de espera, pasillos	57,6%	61,1	52	57,5	56	57,6	52,5	78,6	59,2
Áreas de hostelería/restauración	54,2%	48,3	46,7	61	57,4	51	46,1	68,2	50,4
Tiendas/espacios de ocio	46,8%	37	41,5	49,9	47	39,8	43	76,2	44,6
Base	801	84	74	119	154	96	72	111	65

A modo de síntesis, vamos a poner en un plano de coordenadas la importancia de diferentes espacios y la satisfacción del usuario con cada uno de ellos. Situar cada aspecto en función de estas dos variables nos va a permitir identificar las áreas más críticas para quienes los valoran.



Junto a la atención médica y el equipamiento sanitario, las consultas y las salas de pruebas se posicionan en un cuadrante de alta importancia y elevado nivel de exigencia. En los tres casos, la valoración es positiva. Las habitaciones tienen una importancia alta con una valoración sin embargo, ligeramente inferior a la media. Los espacios de atención y las zonas de espera y tránsito no dejan de tener relevancia y podrían mejorar para situarse en el cuadrante superior derecho. Las flechas grises indican el movimiento que tendría el gráfico si se consideráramos a la población de mayor edad. En ese caso, se observa cómo las diferencias se amplían hacia los extremos y las habitaciones y consultas aumentan ligeramente más en importancia que en valoración.

Profundizando en la insatisfacción

Aunque el nivel de insatisfacción declarada se sitúa (con la excepción de las tiendas/ocio) por debajo del 15%, indagar en las razones de su respuesta es muy útil para detectar posibles mejoras en aspectos que no están funcionando como debieran y entender cuál es la expectativa del usuario en cada punto.

a | Los espacios comunes

La abundancia de personas en un espacio muy limitado, la falta de comodidad (en los elementos del mobiliario, en los accesos y recorridos o en la falta de servicios básicos como facilitar la carga de móviles) y la frialdad del entorno son las críticas principales. En palabras de los propios usuarios:

“Poco espacio y mucha masificación”
(Mujer, 60-70)

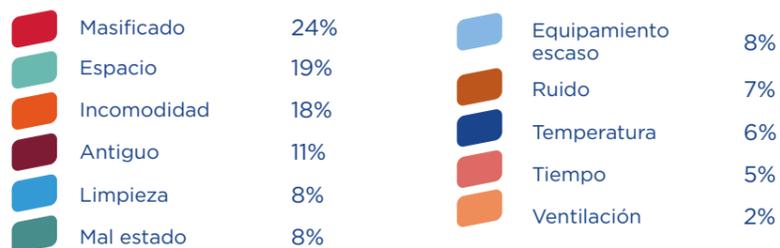
“Bastante pequeños y agobiantes”
(Mujer, 45-59)

“No piensan en los acompañantes, ni siquiera poseen asientos suficientes para esperar al paciente, hay que esperar de pie”
(Mujer, 18-29)

“Aglomeración y escasa señalización”
(Hombre, 45-59)

“Espacios vacíos, incómodos, fríos, sin entretenimiento”
(Mujer 30-44)

“Los pasillos son estrechos y las zonas de sala de espera también, además llegar es muy difícil, está lleno de recovecos y te pierdes”
(Hombre, 60-70)



A ello se suman la antigüedad y el mal estado de algunas instalaciones y centros, necesitados -dirán sus usuarios- de reforma y modernización, y unas condiciones de higiene, ruido o temperatura poco adecuadas y saludables.



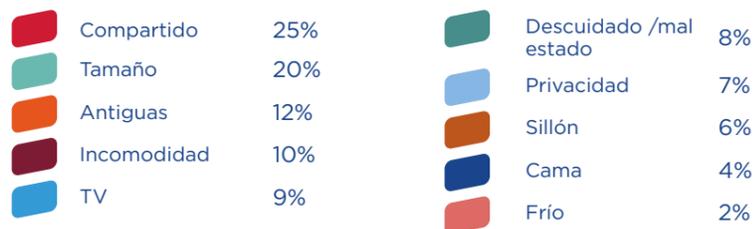
b | Las consultas y salas de pruebas.

Aunque en este caso una parte de las críticas se derivaban a la atención y los tiempos de espera, aparecen también deficiencias vinculadas al espacio similares a las escuchadas para los espacios comunes: falta de espacio e incomodidad, elementos antiguos y desgastados, ruido, entorno frío, feo.



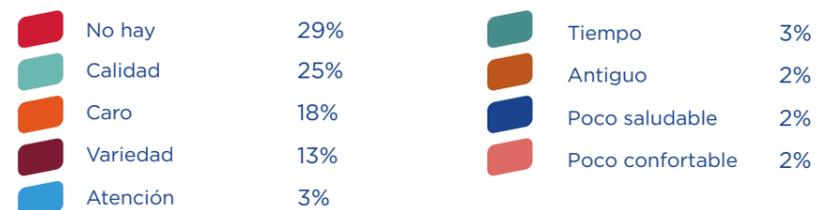
c | Habitaciones.

En este caso, la sanidad privada cuenta con la ventaja de una habitación individual en todos los casos. La experiencia de compartir habitación concentra buena parte de las críticas, junto con el pequeño tamaño de las habitaciones. Todo ello genera incomodidad y falta de privacidad en una situación especialmente sensible para los pacientes. Las facilidades para el acompañante tampoco son las adecuadas.



d | Restauración.

En este caso las quejas se refieren sobre todo a la ausencia de servicio y/o variedad y calidad de la oferta. Dentro de su funcionalidad, se esperaría disponer de un espacio más agradable y confortable para poder descansar.



“Compartir habitación en momentos de enfermedad no facilita el confort ni la intimidad”
(Mujer, 45-59)

“Son bastantes antiguas en cuanto al aspecto exterior y un poco incómodas en cuanto al mobiliario y el espacio”
(Hombre, 30-44)

“Muchas están en mal estado, pintura, aire acondicionado estropeado”
(Hombre 45-59)

“Son deprimentes”
(Hombre, 60-70)

“Puede haber mucha gente acumulada, y el mobiliario para el acompañante es incómodo”
(Hombre, 45-59)

“Cuando las hay son ruidosas y con comida poco saludable para el entorno donde se encuentran”
(Mujer, 18-29)

“La comida no es muy buena y el espacio es, en general, triste”
(Hombre, 45-59)

“La cafetería del hospital es muy vieja, no es un sitio agradable para estar, el mobiliario es antiguo e incómodo y la luz es muy desapacible, se debería crear un lugar más cálido y acogedor. No hace falta que sea una cafetería “de diseño”, pero con unos pocos arreglos sería más confortable. Además en invierno se pasa frío, tienes que ir con el abrigo puesto.”
(Mujer, 45-59)