

3.

EL EDIFICIO Y SUS
CARACTERÍSTICAS.

EL EDIFICIO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

Hemos visto hasta aquí cuál es la percepción de la población sobre las distintas áreas y espacios de los edificios sanitarios, en el contexto de la valoración global de su experiencia reciente en estos centros. Una experiencia, recordemos, en general satisfactoria, dentro de la que priman los aspectos de atención médico-sanitaria, pero donde adquiere también relevancia la relación con el espacio, especialmente en salas de consultas, habitaciones o espacios comunes como áreas de recepción o zonas de espera y tránsito.

En la última parte del capítulo anterior se hacía referencia ya a algunas características concretas del espacio que habían disgustado a los usuarios del centro sanitario con peor experiencia: **el ruido o una mala climatización, la falta de espacio, una insuficiente ventilación o una escasa privacidad.**

Ahora vamos a centrarnos en estas características o factores que afectan directamente al modo en el que la persona se siente dentro del edificio y se relaciona con él. Nuevamente desde la doble perspectiva de la importancia que la población les otorga y su experiencia respecto de cada uno de ellos en sus visitas, como pacientes y/o acompañantes.

Lo primero que podemos señalar es que la **sensibilidad de la población ante estos factores es alta**, con una media de 8 o más en una escala de importancia del 1 al 10 para prácticamente todos los aspectos considerados, desde la ventilación, al aislamiento, el tamaño del espacio o la luminosidad.

Ahora me gustaría que nos centráramos en los elementos constructivos, los espacios, el edificio (zonas comunes, consultas, habitaciones...) de los centros sanitarios (hospitales/ambulatorios/centros de especialidades/clínicas...)



Aislamiento/Energía

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

nota media

| 8,2 |

Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)
68,5%	26,8%



Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)	Media
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	71,3%	30,1%	8,3
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	69,7%	26,2%	8,2
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	68,1%	25%	8,2
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	64,7%	25,7%	8

Base 801



Accesibilidad

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

nota media

| 8,2 |

Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)
69,7%	27,5%



Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)	Media
Accesibilidad al centro: indicaciones y rutas de acceso del exterior, parking...	70,6%	27%	8,2
Accesibilidad inclusiva: barreras arquitectónicas	70,2%	29,4%	8,3
Accesibilidad inclusiva: orientación y recorridos internos	68,3%	26%	8,2

Base 801



Calidad ambiental interior

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

nota media

| 8 |

Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)
65,1%	22,8%



Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)	Media
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	70%	26,1%	8,2
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	66%	22,1%	8,1
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	65,4%	23%	8
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos...	59,1%	19,8%	7,8

Base 801



Salud y Bienestar

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

nota media

| 8,5 |



Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)
75,9%	35,3%

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)	Media
Higiene y limpieza: en cuanto a las superficies de la estancia, como suelos, paredes y techos	76,9%	39,3%	8,6
Calidad del aire y ventilación	74,8%	31,3%	8,4

Base 801



Diseño

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

nota media

| 8,2 |



Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)
69,2%	25,4%

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Puntuación (8-10)	Extr. importante (10)	Media
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	70,7	26,9	8,2
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	67,7	23,8	8,1

Base 801

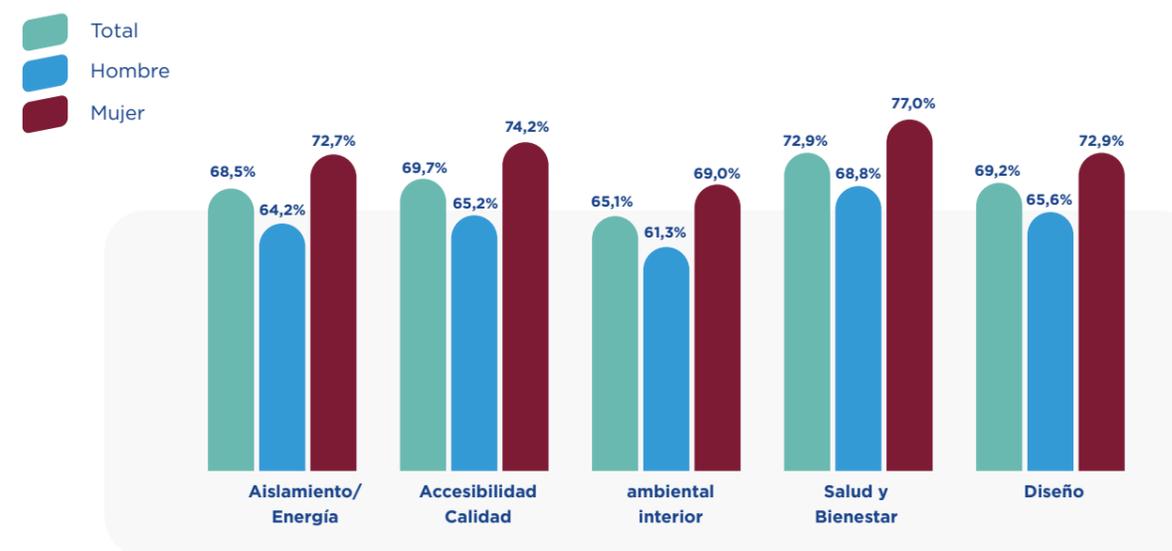
Los factores higiénicos y la calidad del aire y la ventilación, aspectos básicos asociados a la salubridad del entorno, se sitúan en las primeras posiciones de importancia, junto con el aislamiento térmico, cuyo efecto de exceso de frío/calor es inmediatamente perceptible para las personas, y especialmente relevante si están enfermas.

Los datos muestran también como la importancia concedida al resto de los factores también es alta y bastante homogénea. Aproximadamente el 70% de los encuestados considera muy importantes el tamaño de los espacios y de un aislamiento suficiente como para preservar cierta privacidad, la accesibilidad externa del centro y la accesibilidad inclusiva, o la luminosidad como un elemento de confort, también necesario para desarrollar el trabajo sanitario convenientemente.

Un diseño estético menos frío, un factor que podríamos considerar que tiene un efecto más psicológico que directamente físico, se ubica en último lugar pero sigue siendo muy importante para 6 de cada 10 personas, y casi un 20% lo va a considerar como extremadamente importante.

Son nuevamente las mujeres quienes dan más importancia a todos los factores evaluados, como usuarias más intensivas de los servicios de salud tanto a nivel personal como en su mayor rol como cuidadoras.

Importancia de factores relacionados con el edificio



Lo mismo sucede con los mayores de 45 años, de nuevo usuarios más frecuentes y con mayor demanda de atención sanitaria por su momento vital (aumentan las dolencias crónicas, las enfermedades más graves y la necesidad de hospitalización). Podemos ver como a partir de los 45 años crece la preocupación por aspectos básicos de confort como la ventilación, el aislamiento térmico y el aislamiento necesario para garantizar cierta privacidad. El grupo de más de 60 años tiende además a destacar más la importancia de la higiene y la limpieza, las barreras arquitectónicas, y la luminosidad.

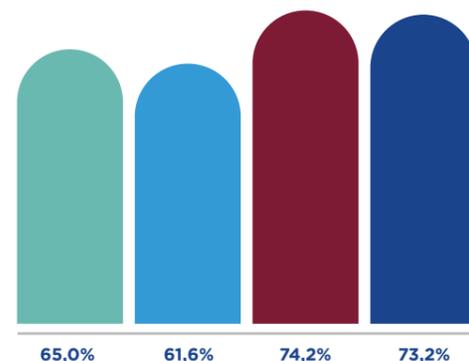
Los adultos jóvenes o Milenials vuelven a ser el grupo menos demandante en todos los aspectos, probablemente por una experiencia algo más distanciada de la atención sanitaria (hospitalizaciones menos frecuentes, relacionadas con dolencias no crónicas o hechos puntuales como accidentes o embarazos). Por su parte, los más jóvenes van a dar más peso que el resto de los grupos de edad a disponer de un diseño estético menos frío.

Aislamiento/Energía

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

Total: 68,6%

- Gen. Z | 18-29
- Milenials | 30-44
- Gen. X | 45-59
- Boomers | 60-70



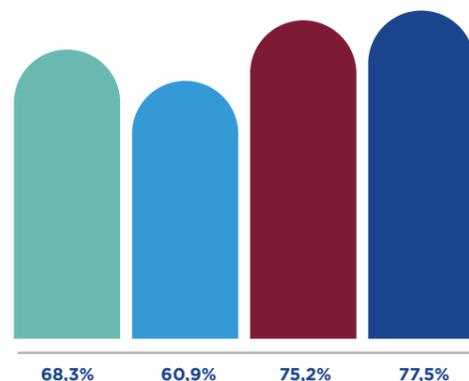
Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	71,3%	64,2%	65%	76,5%	78,9%
Accesibilidad inclusiva: orientación y recorridos internos	68,3%	65,6%	60,6%	74,6%	71,6%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	64,7%	61,9%	60%	70,5%	64,6%
Base	801	147	247	266	141

Accesibilidad

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

Total: 70,2%

- Gen. Z | 18-29
- Milenials | 30-44
- Gen. X | 45-59
- Boomers | 60-70



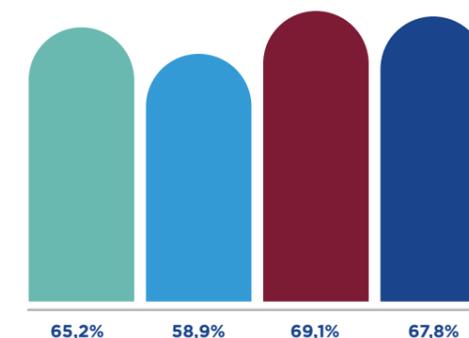
Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Accesibilidad al centro: indicaciones y rutas de acceso del exterior, parking...	70,6%	71,6%	62,3%	75,7%	73,6%
Accesibilidad inclusiva: barreras arquitectónicas	70,2%	67,5%	59,7%	74,5%	81,6%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	69,7%	65,8%	60,8%	75,3%	77,4%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	68,1%	66,5%	61,1%	71,9%	73,7%
Base	801	147	247	266	141

Calidad ambiental interior

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

Total: 65,1%

- Gen. Z | 18-29
- Milenials | 30-44
- Gen. X | 45-59
- Boomers | 60-70



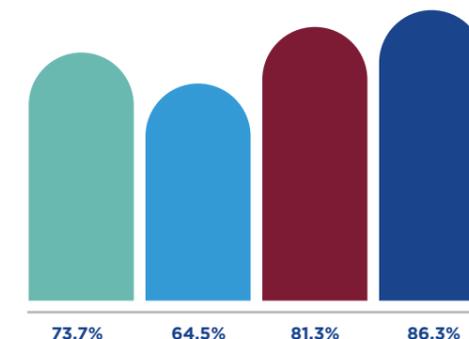
Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	70%	68,3%	60,7%	74,3%	78,8%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	66%	63,6%	60,6%	71,6%	66,9%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	65,4%	65%	59,6%	68,8%	68,5%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	59,1%	63,8%	54,6%	61,7%	56,8%
Base	801	147	247	266	141

Salud y Bienestar

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

Total: 75,9%

- Gen. Z | 18-29
- Milenials | 30-44
- Gen. X | 45-59
- Boomers | 60-70



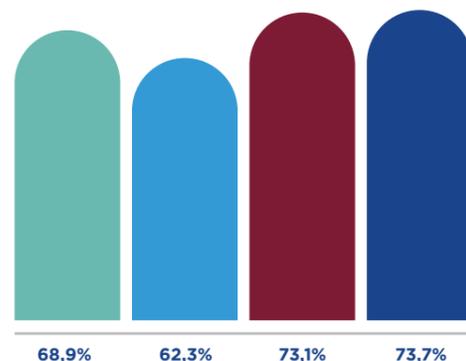
Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Higiene y limpieza: en cuanto a las superficies de la estancia, como suelos, paredes y techos	76,9%	78,7%	64,5%	79,6%	90%
Calidad del aire y ventilación	74,8%	68,6%	64,4%	82,9%	82,5%
Base	801	147	247	266	141

Diseño

Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)

Total: 69,2%

- Gen. Z | 18-29
- Milenials | 30-44
- Gen. X | 45-59
- Boomers | 60-70



Importancia de factores relacionados con el edificio (puntuaciones 8-10)	Total	18-29 Gen. Z	30-44 Millenials	45-59 Gen. X	60-70 Boomers
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	70,7%	70,4%	63,6%	73,4%	77,5%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	67,7%	67,3%	60,9%	72,7%	69,9%
Base	801	147	247	266	141

¿En qué medida estos factores que son importantes resultan también adecuados según la experiencia de la población?

En la tabla siguiente hemos incluido la valoración de la importancia junto con la satisfacción, mostrando los porcentajes que corresponden a lo que podríamos considerar una posición de satisfacción alta, una posición más media o neutra, y una posición de insatisfacción.

En general, aproximadamente 6 de cada 10 entrevistados se muestran satisfechos con cada uno de los factores mencionados. Sin embargo, aunque manejamos dos escalas, y por tanto no es posible la comparación directa, parece apreciarse un nivel de satisfacción global más moderado respecto de la importancia concedida, especialmente en algunos factores.

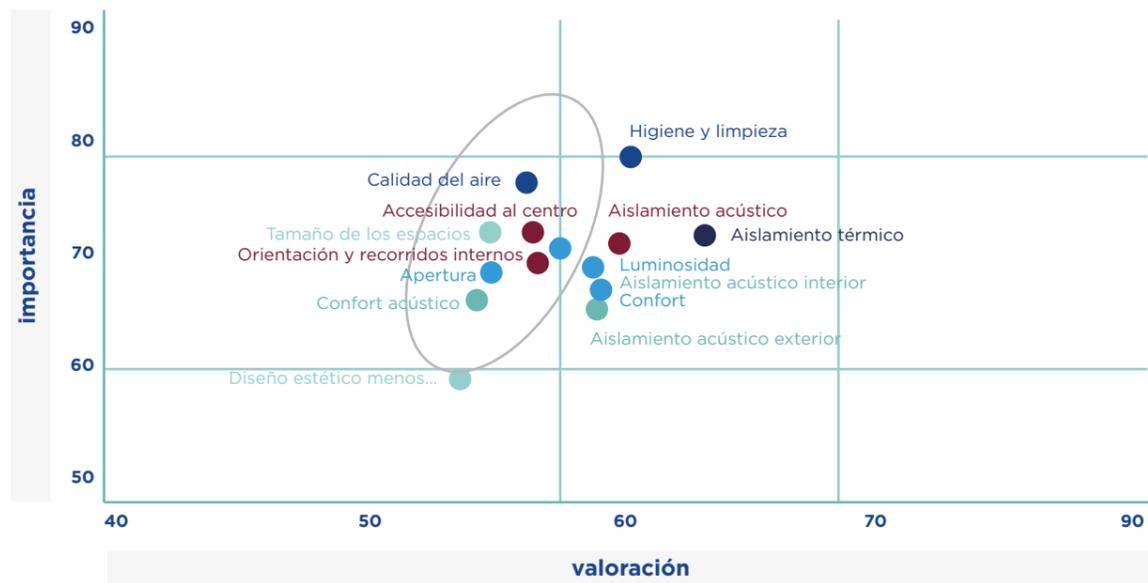
El **aislamiento térmico, la higiene y limpieza, la accesibilidad sin barreras arquitectónicas y la disponibilidad de luz natural suficiente son los aspectos mejor resueltos** en opinión de la población.

Por el contrario, otros factores relevantes como la calidad del aire, el tamaño de los espacios, un aislamiento que favorezca la privacidad y la accesibilidad al centro no solo reciben valoraciones algo menos entusiastas, sino que recogen una mayor proporción de insatisfacciones.

Y cómo VALORAS cada uno de los elementos desde tus impresiones o experiencia más reciente

Importancia y satisfacción con factores relacionados con el edificio	Importancia (8-10)	Muy+Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Poco+Nada satisfecho
Aislamiento/Energía	68,5%	64,0%	26,1%	9,8%
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	71,3%	67,3%	23%	9,7%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	64,7%	63,6%	27,8%	8,7%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	68,1%	63,4%	26,7%	9,8%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	69,7%	61,8%	27%	11,1%
Accesibilidad	69,7%	62,0%	28,4%	9,5%
Accesibilidad inclusiva: barreras arquitectónicas	70,2%	64,6%	26,2%	9,25%
Accesibilidad inclusiva: orientación y recorridos internos	68,3%	61%	30,3%	8,7%
Accesibilidad al centro: indicaciones y rutas de acceso del exterior, parking...	70,6%	60,5%	28,8%	10,7%
Calidad ambiental interior	65,1%	60,9%	29,1%	10,0%
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	70%	64,6%	27,1%	8,3%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	66%	63,9%	28,2%	7,9%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	65,4%	57,9%	30,7%	11,4%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	59,1%	57,1%	30,4%	12,5%
Salud y Bienestar	75,9%	62,8%	28,2%	9,1%
Higiene y limpieza: en cuanto a las superficies de la estancia, como suelos, paredes y techos	76,9%	65,2%	27,9%	6,9%
Calidad del aire y ventilación	74,8%	60,3%	28,4%	11,3%
Diseño	69,2%	58,5%	29,8%	11,7%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	67,7%	58,6%	30,9%	10,5%
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	70,7%	58,3%	28,6%	12,9%

Base: 801



Podemos observarlo con más detalle si ponemos en relación de forma gráfica las dos variables importancia y valoración. Aspectos que ya mencionamos como la calidad el aire, pero también otros como la orientación y recorridos internos o la apertura hacia el exterior se encuentran dentro del cuadrante (o en sus límites) de elementos considerados importantes pero con una satisfacción por debajo de la media.

Esta percepción es además homogénea entre la población. No se aprecian diferencias significativas entre hombres y mujeres. Respecto de los grupos de edad, solo observamos una tendencia general a ser más críticos en los adultos jóvenes (Milenials), mientras que en el lado opuesto los mayores de 60 años muestran una actitud más complaciente en algunos aspectos.

Por zonas, observamos mayor satisfacción con los edificios en la zona norte, en prácticamente todos los aspectos evaluados, con una diferencia más amplia en aquellos aspectos, pero valorados por el conjunto de la población, como el confort acústico y el diseño, apertura al exterior y tamaño de los espacios.

Satisfacción con factores relacionados con el edificio	Total	Área metropol. Barcelona	Noreste	Este	Sur	Área metropol. Madrid	Centro	Norte	Noroeste
Aislamiento/Energía	64,0	64,9	69,1	63,9	61,0	66,8	65,0	74,7	61,8
Accesibilidad	62,0	66,2	61,5	61,3	62,1	64,1	64,5	68,5	61,0
Calidad ambiental interior	60,9	66,0	61,1	58,6	61,5	61,8	61,2	73,6	59,1
Salud y Bienestar	62,8	71,7	55,4	59,7	64,2	66,8	64,5	67,6	69,8
Diseño	58,6	59,0	60,3	55,9	56,3	61,1	53,4	76,4	60,6
Base	801	84	74	119	154	96	72	111	65

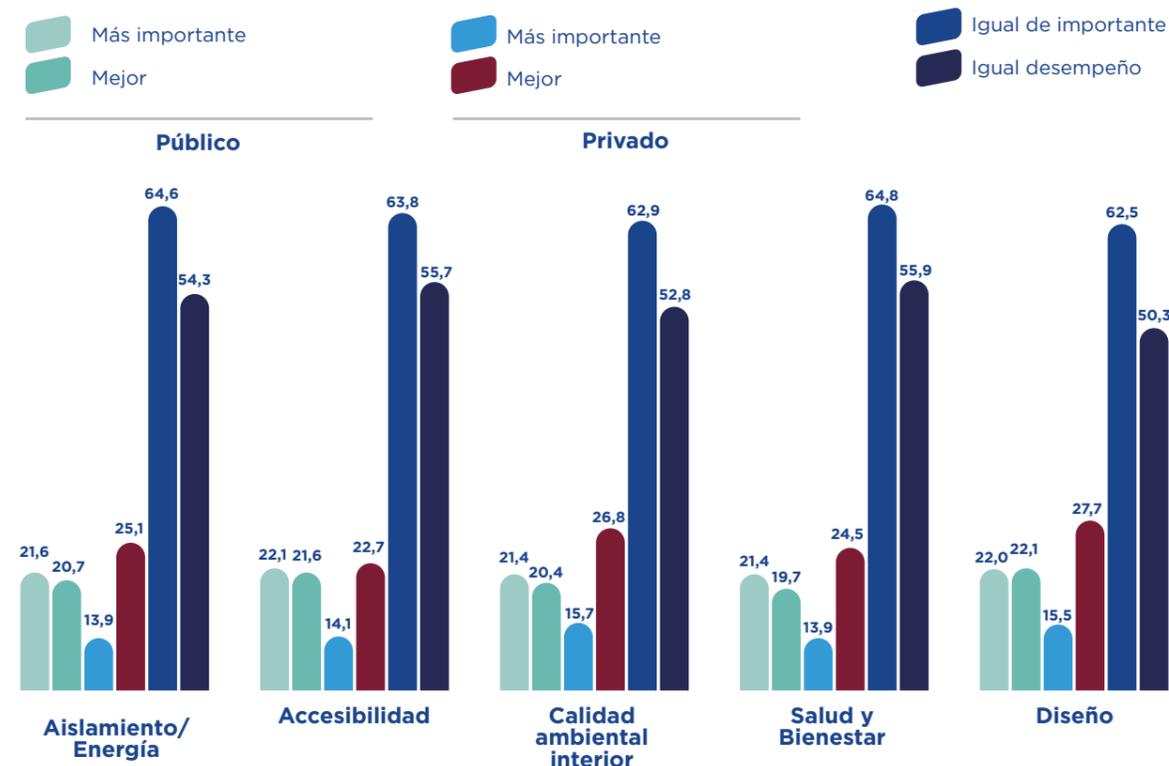
Pero, ¿la percepción es igual entre un hospital, con un gran tamaño, diversidad de servicios médicos complejos y capacidad de internamiento de los pacientes, y un ambulatorio, clínica o centro de especialidades? ¿Existen diferencias en función de la titularidad del centro?

De modo general, podemos decir que aproximadamente 6 de cada 10 entrevistados tiende a atribuir el mismo nivel de importancia a los elementos relacionados con el edificio y más de la mitad no hacen distinciones cuando valoran su calidad, con independencia del tipo de centro y su titularidad. Pero si ponemos foco en el colectivo restante, vemos que..

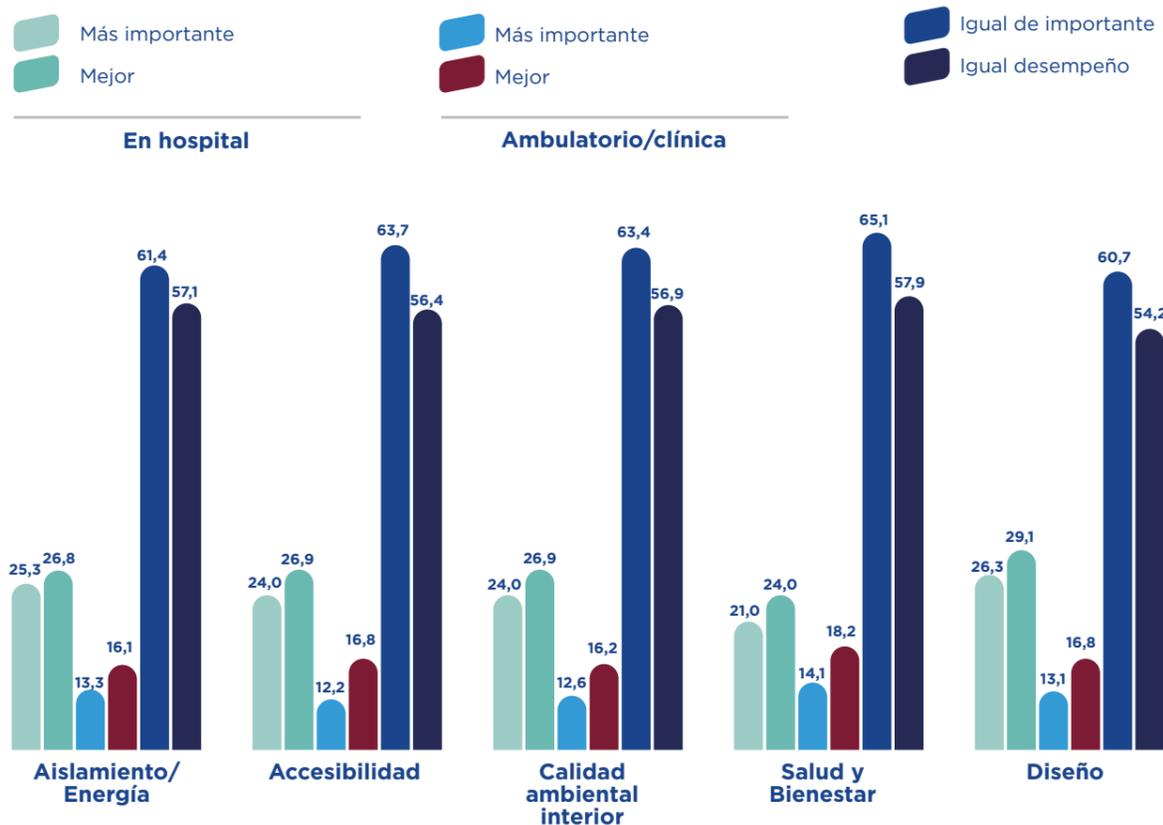
- El **nivel de exigencia con los edificios públicos es más alto**, sobre todo en lo referido a elementos básicos como la accesibilidad al centro, el confort visual, la higiene o el aislamiento térmico. Sin embargo, el **centro privado recibe mejor valoración en el aislamiento que permite la privacidad, la reducción del ruido ambiental, un diseño acústico menos frío y el tamaño de los espacios.**
- Los **adultos y mayores** conceden mayor importancia a las características del edificio cuando se trata de un hospital: **la apertura al exterior y la luminosidad, el aislamiento y confort acústico, el aislamiento térmico y la orientación y recorridos internos son especialmente relevantes en este caso.** Y también van a valorar mejor a la respuesta de los edificios hospitalarios a todos estos aspectos, incluido un diseño arquitectónico menos frío.
- Sin embargo, entre los jóvenes de 18 a 29 años (la generación Z), probablemente con una experiencia con la sanidad más ambulatoria, la percepción de los hospitales es menos favorable, en favor de ambulatorios, clínicas y centros de especialidades.

Estos aspectos ¿son más, menos o igual de IMPORTANTES en un hospital o en un ambulatorio/centro de especialidades/clínica...)?

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



Base: 801



Base: 801

Vamos a profundizar un poco más en estos factores relacionados con la experiencia del edificio, agrupándolos según su naturaleza (salud, aislamiento, accesibilidad, calidad ambiental y confort y diseño).

Salud y bienestar

Como ya hemos visto, son factores fundamentales para la población. Sin embargo, la satisfacción con la calidad del aire entra dentro del cuadrante que podemos considerar como mejorable. Respecto de la satisfacción con la higiene y la limpieza, **la satisfacción está por encima de otros aspectos pero si tenemos en cuenta que se trata de un estándar de calidad muy básico, su valoración indica aún cierto recorrido de mejora.**

Los más mayores, que son quienes más valoran estos dos aspectos, son también los más positivos respecto de ellos.

Quienes visitaron recientemente un ambulatorio o clínica expresan más preocupación por la higiene que los que sólo fueron a un hospital. Sin embargo, no encontramos diferencias en la satisfacción según el tipo de centro, la intensidad de uso o la pernoctación, excepto una ligera mejor percepción entre quienes solo han visitado establecimientos privados.

Higiene y calidad del aire son aspectos aún más relevantes entre los residentes urbanos, particularmente la higiene y limpieza de las superficies en el área metropolitana de Madrid y en el área Norte.

Los niveles de satisfacción son, sin embargo, similares entre unas zonas y otras. Solo en el área metropolitana de Barcelona y en Bilbao la satisfacción con la ventilación y la calidad del aire es ligeramente superior al resto (en torno al 72% de Muy+Bastante satisfechos).

Importancia de SALUD Y BIENESTAR (valoraciones 8-10)	Total	18-44	45-70	Ocasional	Frecuente	Intensivo
Higiene y limpieza.	76,9%	69,9%	83,2%	76,6%	75%	83,4%
Calidad del aire y ventilación	74,8%	66%	82,8%	73,8%	74,3%	81,8%
Satisfacción (Muy+Bastante)						
Higiene y limpieza: en cuanto a las superficies de la estancia, como suelos, paredes y techos	65,2%	60,1%	69,8%	64,7%	65,7%	68,8%
Calidad del aire y ventilación	60,3%	54,9%	65,2%	60,9%	61,5%	58,2%
Base	801	394	407	476	169	137

Importancia de SALUD Y BIENESTAR (valoraciones 8-10)	Total	Hospital	Amb./clínica	Ambas	Público	Privado	Ambas
Higiene y limpieza.	76,9%	67,7%	81,6%	79,3%	75,7%	83,6%	74,6%
Calidad del aire y ventilación	74,8%	68,2%	76,9%	80,2%	74%	76,7%	80,9%
Satisfacción (Muy+Bastante)							
Higiene y limpieza: en cuanto a las superficies de la estancia, como suelos, paredes y techos	65,2%	67,1%	62,9%	70,4%	64,7%	71,6%	57,8%
Calidad del aire y ventilación	60,3%	62,9%	58,4%	63,1%	60%	66,4%	51,1%
Base	801	210	404	168	527	169	86

Aislamiento/Energía

a. Aislamiento térmico:

El **aislamiento térmico, muy vinculado a la sensación de comodidad en la estancia**, es sobre todo valorado por los mayores de 45 años y los usuarios más intensivos.

El nivel de satisfacción con este aspecto se sitúa por encima de la media y es bastante homogéneo en todos los perfiles sociodemográficos. Parece pues un aspecto que la población usuario considera relativamente bien resuelto en este tipo de edificaciones, ligeramente mejor los usuarios de hospitales que quienes solo acudieron a ambulatorios o clínicas. El sector lleva tiempo trabajando con normativas exigentes y diversas opciones, y continua buscando soluciones térmicas cada vez más eficientes.

b. Aislamiento acústico y visual

Consideramos dos aspectos que afectan a la **exposición al ruido**: el ruido que procede del exterior del edificio, y el **ruido de maquinaria, sistemas o actividad** del propio edificio; junto con un tercero que se refiere a disponer de un aislamiento acústico y visual suficiente para disponer de cierta privacidad.

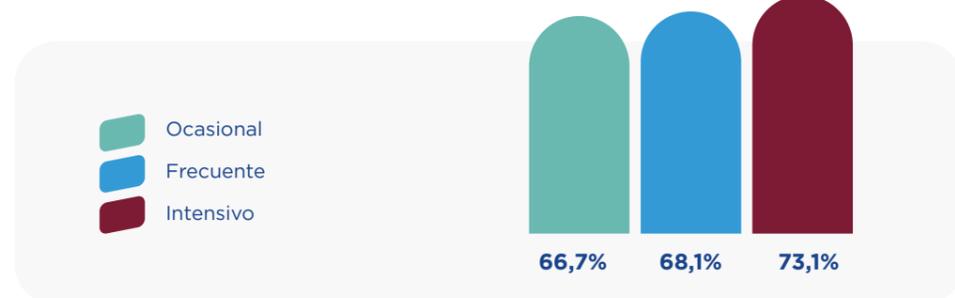
Mayores de 45 años, usuarios más intensivos, que han pasado por una experiencia de pernocta y que han acudido en calidad de acompañante, son los perfiles más sensibles a todos los factores de aislamiento por los que preguntamos. **Hay una ligera mayor exigencia hacia el centro privado a la vez que una percepción algo más positiva de la exposición al ruido y la privacidad.**

La **privacidad es una cuestión relevante** para el usuario de un centro sanitario, no solo cuando se trata de un hospital sino también respecto de la atención en un ambulatorio o clínica. Tiene nivel medio de satisfacción respecto de otros factores, pero una insatisfacción declarada ligeramente mayor y por encima del 10%. Peor valorada en el ámbito urbano (donde cabe suponer edificios más grandes, con mayor volumen de paso) y en los centros públicos que en los privados.

Los profesionales que entrevistamos subrayaron el efecto nocivo del ruido que, además de interferir en la comunicación, causa molestias tanto fisiológicas como psicológicas a personas una situación de enfermedad y tensión. Por tanto, **diseñar soluciones que reduzcan ruidos molestos para el paciente beneficia a la atención sanitaria que recibe y a su recuperación.** Un paso más allá, hay ya planteamientos que trabajan el nivel sonoro pensando en sus efectos psicológicos, evitando el ruido a la vez que una excesiva sensación de aislamiento.

AISLAMIENTO/ENERGÍA

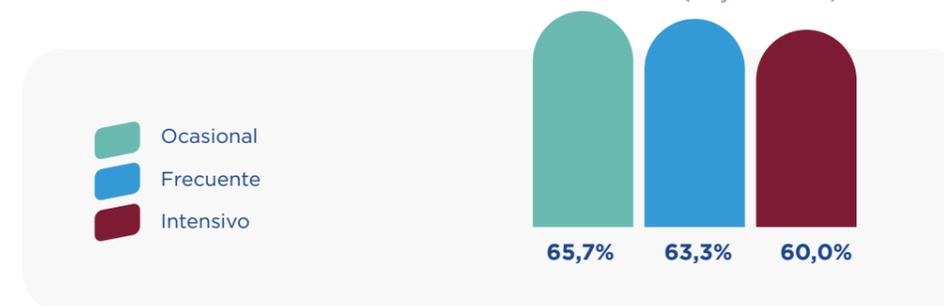
Importancia (valoraciones 8-10)



Aislamiento/energía	Total	18-44	45-70	Ocasional	Frecuente	Intensivo	Hospital	Ambulatorio	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	68,5%	63,5%	73,0%	66,7%	68,1%	73,1%	63,7%	71,4%	68,9%
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	71,3%	67,7%	75%	64,7%	77,3%	72,2%	61,9%	79,9%	62,8%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	69,7%	62,6%	76,1%	69,6%	64,8%	75,8%	64%	71,2%	73%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	68,1%	63,1%	72,6%	68,4%	66,2%	74,2%	66,6%	68,8%	72,3%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	64,7%	60,7%	68,4%	63,9%	64,1%	70,3%	62,1%	65,6%	67,3%
Base	801	394	407	476	169	137	210	404	168

AISLAMIENTO/ENERGÍA

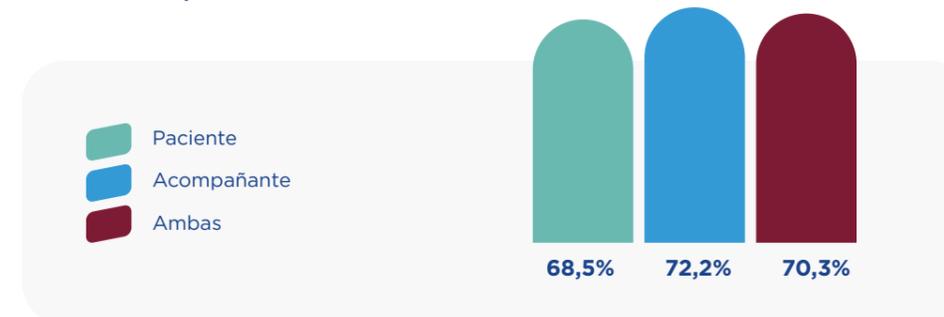
Satisfacción (Muy+Bastante)



Aislamiento/energía	Total	18-44	45-70	Ocasional	Frecuente	Intensivo	Hospital	Ambulatorio	Ambas
Satisfacción (Muy+Bastante)	64,0%	62,6%	65,4%	65,7%	63,3%	60,0%	65,6%	64,4%	63,5%
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	67,3%	66,3%	68,3%	67,5%	67%	67%	68,8%	67,8%	70,6%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	61,8%	61,6%	62,1%	62,6%	65,1%	54,7%	64,8%	62,3%	56,5%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	63,4%	62,1%	64,6%	65,5%	60,2%	60,5%	65%	62,9%	63,3%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	63,6%	60,4%	66,4%	67%	60,8%	57,6%	63,7%	64,5%	63,7%
Base	801	394	407	476	169	137	210	404	168

AISLAMIENTO/ENERGÍA

Importancia (valoraciones 8-10)



Aislamiento/energía	Total	Paciente	Acompañante	Ambas	Pernocta	No pernocta
Importancia (valoraciones 8-10)	68,5%	68,5%	72,2%	70,3%	71,4%	65,4%
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	71,3%	76,4%	71,9%	71,8%	69,7%	71,9%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	69,7%	68%	75,8%	67,4%	71,4%	65,2%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	68,1%	66,6%	70,4%	76,2%	72,9%	66%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	64,7%	62,8%	70,5%	65,8%	71,7%	58,5%
Satisfacción (Muy+Bastante)	64,0%	65,2%	65,4%	62,3%	61,0%	66,9%
Aislamiento térmico: Sensación frío/calor	67,3%	72,7%	62,8%	67,7%	65,3%	70%
Aislamiento acústico y visual suficiente que permita tener cierta privacidad	61,8%	60,6%	67,5%	58,5%	59,5%	62,5%
Aislamiento acústico: percepción de ruido de maquinaria o sistemas del propio edificio o actividad humana	63,4%	63,4%	67,1%	59,1%	62,7%	65,6%
Aislamiento acústico: percepción de ruido desde el exterior del edificio	63,6%	64,1%	64,1%	64%	56,4%	69,4%
Base	801	474	174	134	164	214

Calidad ambiental interior

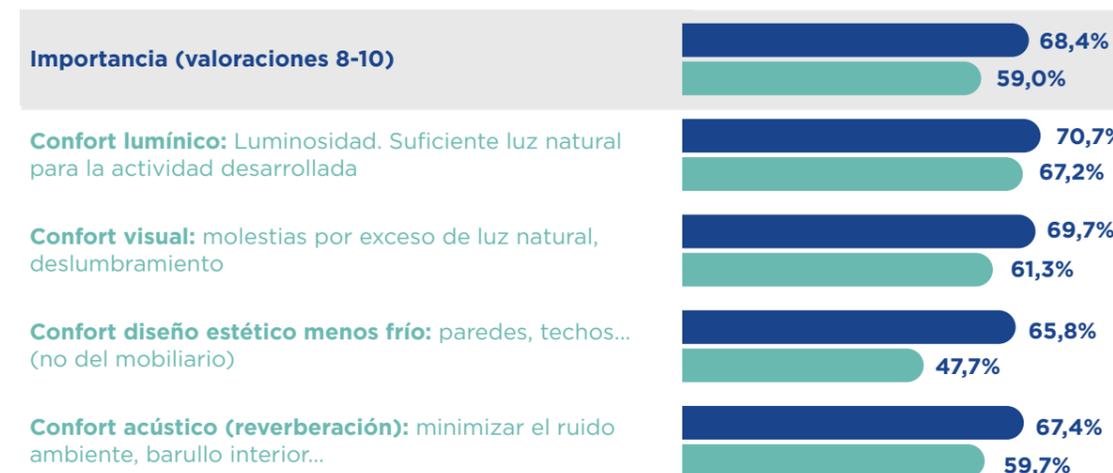
En este caso vamos a referirnos a elementos ligados al confort, tanto visual como acústico, e incluso a la sensación producida por la “frialidad” en el diseño de los elementos constructivos.

Dentro de la Calidad ambiental interior, **la disponibilidad de luz natural es el aspecto más inmediatamente relevante para la población en general.** La cantidad de luz natural y el confort visual son importantes para evitar deslumbramientos o molestias que dificulten el descanso. Es un factor al que son más sensibles los usuarios más intensivos: adultos de mediana edad y mayores de 60 años, y quienes acuden en calidad de acompañantes.

Sin embargo, también vemos como el porcentaje de satisfechos con los aspectos de confort visual es mayor, respecto del ruido ambiental y la sensación de frialidad en la estética, ligeramente más bajos en importancia, pero que van a recoger el mayor porcentaje de insatisfacciones. En este caso, una experiencia más amplia, como paciente y acompañante, o con pernocta determina una posición algo más crítica. Los centros privados tienen una percepción del confort acústico y de diseño estético algo más positiva, pero incluso allí un tercio de los entrevistados mantiene una posición relativamente crítica con ambos aspectos.

Calidad ambiental interior

Importancia (valoraciones 8-10)



Calidad ambiental interior	Total	18-44	45-70	Ocasional	Frecuente	Intensivo	Paciente	Acompañante	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	65,1%	61,3%	68,6%	66,4%	61,3%	67,5%	64,1%	67,9%	67,8%
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	70%	63,6%	75,8%	70%	70%	73,2%	70,4%	69,3%	72,9%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	66%	61,7%	69,9%	67,7%	61,4%	68%	64,7%	70,2%	67,8%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	59,1%	58,1%	60%	62,7%	52%	55%	60,5%	57,2%	56,4%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	65,4%	61,6%	68,7%	65,2%	61,6%	73,7%	60,6%	74,7%	74,2%
Base	801	394	407	476	169	137	474	174	134

Calidad ambiental interior

Importancia (valoraciones 8-10)



Calidad ambiental interior	Total	18-44	45-70	Ocasional	Frecuente	Intensivo	Paciente	Acompañante	Ambas
Satisfacción (Muy+Bastante)	60,9%	58,5%	63,1%	60,2%	62,3%	63,0%	61,8%	59,4%	60,9%
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	64,6%	61%	67,9%	61,2%	68,9%	72,4%	64,9%	63,2%	66,3%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	63,9%	59,3%	68,1%	63,7%	66,7%	64,8%	65,6%	59,6%	67%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	57,1%	56,9%	57,3%	57,1%	58,1%	56,4%	58,4%	58,9%	50%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	57,9%	56,9%	58,9%	58,7%	55,5%	58,2%	58,2%	55,9%	60,1%
Base	801	394	407	476	169	137	474	174	134

Calidad ambiental interior	Total	Hospital	Ambulatorio	Ambas	Público	Privado	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	65,1%	61,5%	67,6%	65,3%	65,8%	66,5%	61,0%
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	70%	65,6%	72,1%	72,8%	70%	73,4%	67,6%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	66%	64,8%	67,7%	65,3%	67,4%	67,9%	56,1%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	59,1%	54,2%	62,2%	57,6%	60,8%	57,1%	52,8%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	65,4%	61,3%	68,3%	65,5%	65%	67,7%	67,4%
Satisfacción (Muy+Bastante)	60,9%	62,1%	60,1%	62,4%	59,3%	68,0%	57,3%
Confort lumínico: Luminosidad. Suficiente luz natural para la actividad desarrollada	64,6%	65%	62,8%	69,2%	63,5%	67,8%	66%
Confort visual: molestias por exceso de luz natural, deslumbramiento	63,9%	63,8%	62,8%	69,7%	62,3%	72%	61,9%
Confort diseño estético menos frío: paredes, techos... (no del mobiliario)	57,1%	60,5%	56,4%	55%	55,5%	66,2%	48,2%
Confort acústico (reverberación): minimizar el ruido ambiente, barullo interior...	57,9%	59%	58,4%	55,5%	56%	65,8%	53%
Base	801	210	404	168	527	169	86

El sector es cada vez más consciente de la necesidad de **crear entornos agradables y confortables para usuarios y profesionales, reconociendo el impacto positivo que un espacio cálido, confortable y más humanizado puede tener en el tratamiento de la salud del paciente.** Existe, por ejemplo, un interés creciente en el uso de la luz tanto natural como artificial, no solo para garantizar espacios bien iluminados, sino también para contribuir a crear ambientes que disminuyan el estrés y la dureza de la experiencia del paciente.

Diseño

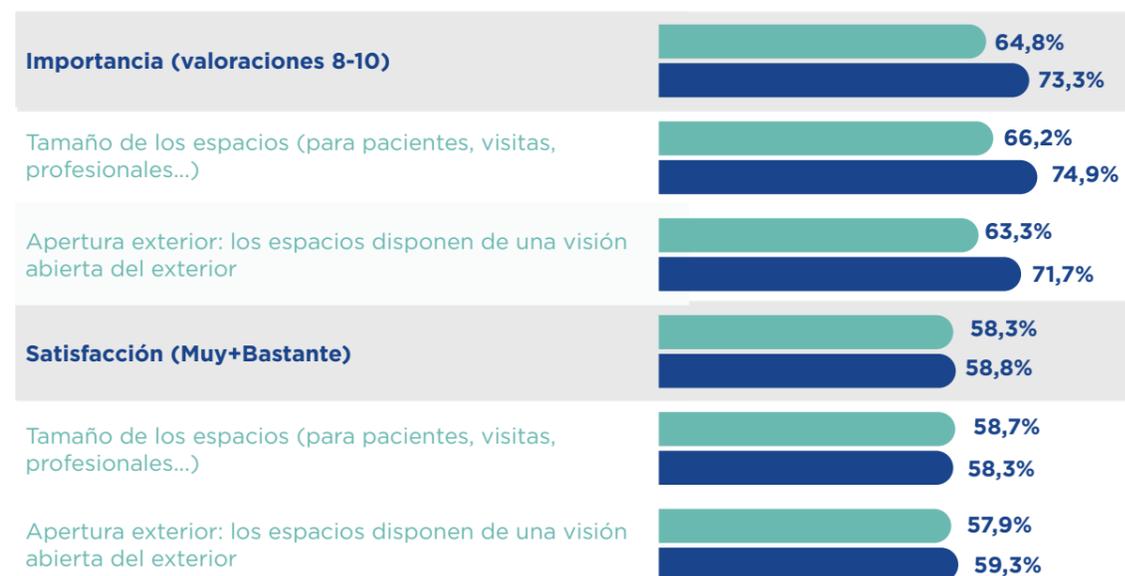
Junto con el confort acústico y el confort estético (frialidad del espacio), son los factores que reciben una valoración más baja.

El **tamaño de los espacios** es además uno de los aspectos más importantes (el cuarto) que cae al final de la tabla cuando los usuarios determinan su satisfacción con él. Lo mismo sucede con la apertura hacia el exterior, especialmente relevante para los usuarios más intensivos. En ambos casos, 4 de cada 10 entrevistados van a declararse solo moderadamente o poco satisfechos de su experiencia con los espacios. De nuevo la percepción es más negativa cuando se acude en calidad de acompañante.

Respecto de la titularidad, los centros privados tienen una ligera mejor valoración del tamaño de los espacios, pero no hay diferencias significativas en relación con un diseño más abierto al exterior.

En general, el diseño de los espacios en cuanto a tamaño y apertura se tienen más cuenta cuando se trata de un hospital, pero también parecen mejor tratados en estos edificios, mientras que se perciben un hándicap mayor en ambulatorios y clínicas.

Diseño



Diseño	Total	Ocasional	Frecuente	Intensivo	Paciente	Acompañante	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	69,2%	70,5%	64,1%	72,7%	67,5%	73,0%	72,4%
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	70,7%	72,9%	66,8%	69,9%	68%	75,2%	77,3%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	67,7%	68%	61,3%	75,5%	66,9%	70,8%	67,5%
Satisfacción (Muy+Bastante)	58,6%	58,8%	59,9%	55,4%	59,9%	53,1%	60,2%
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	58,5%	59,5%	60,5%	51,3%	59,9%	51,6%	61,2%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	58,6%	58%	59,3%	59,5%	59,8%	54,5%	59,1%
Base	801	476	169	137	474	174	134

Diseño	Total	Hospital	Ambulatorio	Ambas	Público	Privado	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	69,2%	66,3%	71,2%	69,2%	68,8%	71,8%	69,3%
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	70,7%	66,8%	74,1%	68,8%	69,5%	72,3%	79,3%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	67,7%	65,7%	68,3%	69,6%	68%	71,2%	59,2%
Satisfacción (Muy+Bastante)	58,6%	58,3%	57,2%	61,6%	56,5%	66,6%	52,4%
Tamaño de los espacios (para pacientes, visitas, profesionales...)	58,5%	58,2%	56,5%	63%	54,8%	70,7%	52,6%
Apertura exterior: los espacios disponen de una visión abierta del exterior	58,6%	58,3%	57,9%	60,1%	58,1%	62,4%	52,2%
Base	801	210	404	168	527	169	86

Accesibilidad

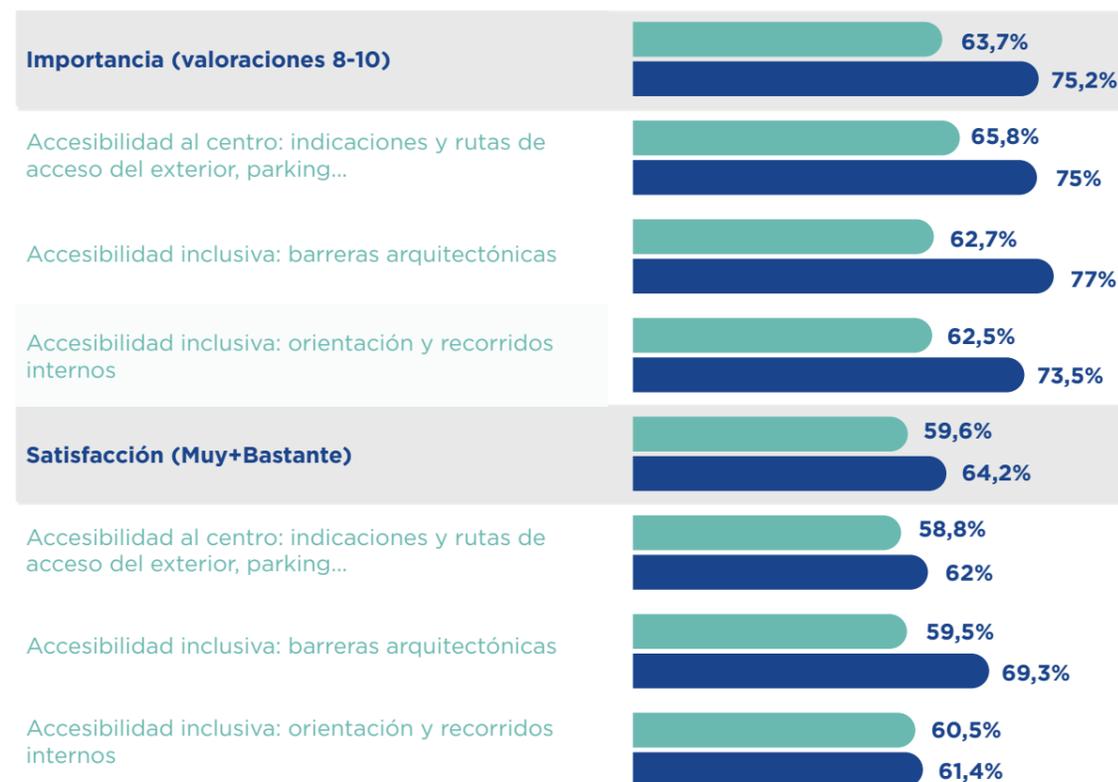
Con tres derivadas: **la accesibilidad exterior al centro, la orientación y recorrido interno y la ausencia de barreras arquitectónicas.**

Accesibilidad exterior y orientación interior son dos factores que se sitúan dentro del cuadrante que definimos como de mejora, con una importancia por encima de la media pero una satisfacción generada inferior.

En este sentido, los profesionales reconocen la necesidad de una planificación de los accesos exteriores y del flujo de movimiento interno centrados en el usuario (paciente y profesional) y adaptados a diferentes situaciones de movilidad y capacidades cognitivas. La fácil identificación de las áreas de atención desempeña un papel crucial.

Respecto de las barreras arquitectónicas físicas, se reconoce su importancia en este tipo de espacios, de forma algo más intensa entre quienes visitaron un ambulatorio o clínica (probablemente al experimentar más dificultad). Pero es una cuestión que se está resolviendo de forma más satisfactoria, tanto en los centros públicos y privados, algo mejor en los edificios hospitalarios. Es algo que valoran especialmente quienes han acudido como acompañantes y/o están en una etapa de la vida en la que es más frecuente el acompañamiento y cuidado de sus mayores.

Accesibilidad



Accesibilidad	Total	Hospital	Ambulatorio	Ambas	Paciente	Acompañante	Ambas
Importancia (valoraciones 8-10)	69,7%	65,4%	71,4%	71,8%	68,6%	73,6%	69,6%
Accesibilidad al centro: indicaciones y rutas de acceso del exterior, parking...	70,6%	65,7%	72,7%	74%	69,7%	75,1%	70,8%
Accesibilidad inclusiva: barreras arquitectónicas	70,2%	63,5%	72,3%	74%	69,2%	72,2%	72,1%
Accesibilidad inclusiva: orientación y recorridos internos	68,3%	66,9%	69,3%	67,5%	67%	73,5%	65,8%
Satisfacción (Muy+Bastante)	62,0%	65,8%	59,2%	65,9%	61,9%	64,6%	60,5%
Accesibilidad al centro: indicaciones y rutas de acceso del exterior, parking...	60,5%	65,4%	57,3%	63,6%	62,1%	59,1%	57,8%
Accesibilidad inclusiva: barreras arquitectónicas	64,6%	67%	61,7%	70%	62,4%	72,5%	63,4%
Accesibilidad inclusiva: orientación y recorridos internos	61%	65%	58,5%	64%	61,3%	62,1%	60,4%
Base	801	210	404	168	474	174	134