



# **GRADO EN COMERCIO**

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

**“Propuesta de Guía de Estilo para la atención sanitaria”**

**MARÍA PÉREZ REY**

**Tutor: Elena Fernández Alonso**

**FACULTAD DE COMERCIO  
VALLADOLID, JUNIO DE 2019**





# **UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

## **GRADO EN COMERCIO**

CURSO ACADÉMICO 2018/2019

### **TRABAJO FIN DE GRADO**

**“Propuesta de Guía de Estilo para la  
atención sanitaria”**

**Trabajo presentado por: María Pérez Rey**

Firma:

**Tutor: Elena Fernández Alonso**

Firma:

**FACULTAD DE COMERCIO**

Valladolid, Junio de 2019





## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.	Porqué este tema.....	8
2.	OBJETO Y OBJETIVO DEL PROYECTO .....	9
2.1.	Objetivos a corto plazo .....	10
2.2.	Objetivos a largo plazo .....	10
3.	DEFINICIÓN DE PROTOCOLO.....	11
3.1.	Protocolo empresarial en España.....	11
3.2.	Relaciones comerciales .....	13
4.	PROMOTORES.....	16
4.1.	Organigrama <b>EQUIPO TIMMIS PROTOCYL</b> .....	17
5.	ANÁLISIS DE MERCADO .....	18
5.1.	Análisis interno .....	18
5.1.1.	Fortalezas .....	19
5.1.2.	Debilidades .....	19
5.2.	Análisis externo .....	20
5.2.1	Amenazas:.....	25
5.2.2	Oportunidades: .....	25
5.3.	Análisis DAFO.....	26
6.	LA ENCUESTA.....	28
7.	CONCLUSIONES .....	50
8.	BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA .....	52
9.	ANEXOS .....	53



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Hombres y mujeres.....	29
<b>Gráfico 2.</b> Edad.....	30
<b>Gráfico 3.</b> Nivel de estudios .....	31
<b>Gráfico 4.</b> Paciente o acompañante.....	32
<b>Gráfico 5.</b> Información previa .....	33
<b>Gráfico 6.</b> Nombre proporcionado .....	34
<b>Gráfico 7.</b> Trato recibido durante la hospitalización.....	35
<b>Gráfico 8.</b> Información de la evolución .....	36
<b>Gráfico 9.</b> Intimididad.....	37
<b>Gráfico 10.</b> Resultados explicados.....	38
<b>Gráfico 11.</b> Recomendación del hospital .....	39
<b>Gráfico 12.</b> Información tras la operación .....	40
<b>Gráfico 13.</b> Información de la espera .....	41
<b>Gráfico 14.</b> Trato recibido .....	42
<b>Gráfico 15.</b> Servicios valorados.....	43



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama de alumnos.....	17
<b>Figura 2.</b> Organigrama de Inclusivos .....	17
<b>Figura 3.</b> Hospital Clínico.....	21
<b>Figura 4.</b> Ubicación Hospital Clínico .....	21
<b>Figura 5.</b> Hospital Río Hortega .....	22
<b>Figura 6.</b> Ubicación Hospital Río Hortega .....	22
<b>Figura 7.</b> Hospital Felipe II.....	23
<b>Figura 8.</b> Ubicación Hospital Felipe II.....	23
<b>Figura 9.</b> Ubicación Hospital Campo Grande.....	23
<b>Figura 10.</b> Hospital Campo Grande.....	23
<b>Figura 11.</b> DAFO .....	26
<b>Figura 12.</b> Análisis DAFO .....	27
<b>Figura 13.</b> Respuestas sobre información recibida.....	44
<b>Figura 14.</b> Respuestas sobre el trato recibido .....	45
<b>Figura 15.</b> Respuestas respecto al personal.....	46
<b>Figura 16.</b> Respuestas sobre el tiempo de espera .....	46
<b>Figura 17.</b> Respuestas sobre la alimentación .....	47
<b>Figura 18.</b> Respuestas sobre instalaciones e higiene .....	48
<b>Figura 19.</b> Respuestas positivas .....	49
<b>Figura 20.</b> Otras respuestas .....	50



## 1. INTRODUCCIÓN

El protocolo está presente en nuestro día a día en todos aquellos ámbitos en los que nos movemos como, por ejemplo, en una empresa, un colegio, un hotel, un hospital, un supermercado... Desde el proyecto TIMMIS hemos creado una empresa con la que queremos evaluar el uso de un buen protocolo a seguir, por lo que en este caso nos hemos centrado en un único ámbito, en el protocolo sanitario. La empresa a crear, se basa en una consultoría, que valorará el protocolo en los centros sanitarios, desde que se responde una llamada telefónica hasta que el paciente abandona el centro.

Además, otra de nuestras actividades principales consistirá en impartir cursos de formación para todos aquellos que quieran presentar en su Curriculum Vitae esta educación impartida, pudiendo así hacer más atractivo su valor en el mercado y conocimientos en el sector.

Haremos un análisis de mercado, conociendo aquellos hospitales y centros sanitarios que se encuentran en la provincia de Valladolid, comenzando por establecer en estos nuestra Guía de Estilo y Formación que ofrecemos.

Por lo tanto, pensamos que la mejor forma de desarrollar el contenido de esta consultoría será dividiendo la actividad principal en tres pilares, los cuales explico a continuación:

- **Guía de estilo**, será la parte física a ofrecer, es decir, el libro donde redactemos unas normas de conducta y protocolo propias de un centro sanitario, respecto a todos los departamentos de un hospital, centros de salud... donde estudiaremos el trato al paciente, desde que entra por la puerta o desde que se responde a su llamada telefónica, hasta cuando el paciente abandone el centro sanitario.

Con esto conseguiremos dar a los clientes el mejor trato y de la mejor forma posible, haciendo a estos sentirse cómodos y atendidos con nuestros servicios y produciendo en ellos un gran nivel de satisfacción, que a largo plazo, nos producirá un aumento de pacientes y vinculado a ello, se traducirá en un aumento de nuestros beneficios.

En un principio, empezaremos creando tomos o fascículos pertenecientes a cada parte del hospital, siendo el primero y uno de los más importantes, el fascículo relacionado al protocolo de recepción.



Queremos dar gran énfasis a este fascículo mencionado, ya que lo primero que te encuentras al entrar en cualquier empresa es una recepción, donde tienen que darte todas las pautas a seguir y el mejor trato posible.

Parte de esto ya existe en el mercado español, ya que un hospital ya cuenta con ciertas normas de protocolo, por lo que nos vamos a distinguirnos de la siguiente forma: la creación de estos tomos o fascículos o incluso el propio libro, será una redacción general para todas las empresas sanitarias, pero una vez que quieran contratar nuestro servicio, ofreceremos a cada institución sanitaria su propio libro, es decir, estudiaremos el caso particular de cada uno de nuestros clientes y nos adaptaremos a él, ya que cada hospital tiene su propia forma de trabajar y además, no todos los hospitales están distribuidos de la misma forma ni cuentan con las mismas especialidades.

Debido a esto, enfocamos en esta parte nuestro valor añadido, haciendo de esto un producto nuevo e innovador apostando por los cambios en sistemas más tradicionales.

No obstante, a su vez, estamos creando un libro de estilo, el cual esperamos sacar a la venta dentro en un plazo de uno o dos años, donde se recogerán en términos generales, aquellos puntos más importantes de cada sección. Estos libros se usarán en gran medida para promocionarnos, siendo entregados de forma gratuita a aquellos que opten por contratar nuestras actividades de Guía de estilo y Formación.

- **Formación**, es importante que todo el mundo tenga unos conceptos básicos de protocolo, no solo sanitario, sino protocolo en general en el entorno que nos rodea. Con esto, queremos imponer en los colegios una educación sobre este amplio tema, para así poder completar una buena educación global.

No obstante, impartiríamos cursos o clases en Universidades, sobre todo en las Facultades relacionadas con medicina, enfermería y aquellas que pertenezcan a la rama de la sanidad, ya que es el tema de nuestro proyecto. Debido a esto lograremos que, cuando una persona acabe de completar su



formación universitaria, tenga una noción básica de cómo debe tratar a sus pacientes y qué protocolo es el indicado a seguir.

Todos aquellos cursos que desarrollemos llevarán un Certificado de autenticidad, que otorgará a aquellos que lo realicen puntos extra en su Curriculum Vitae, ya que no todos los profesionales cuentan con este título a incluir.

Impartiremos dos tipos de formación, formación inicial y formación continua:

- Formación inicial, será aquella que impartamos a los empleados de un centro sanitario cuando contraten nuestro servicio, donde les explicaremos desde el principio todo aquello que deben hacer, para lograr el fin a conseguir. Enseñaremos a cada personal de todos los departamentos o secciones de estos centros su labor a desarrollar y cómo actuar de cara al paciente, para conseguir un buen trato y un buen servicio.

- Formación continua, por otra parte, ofrecemos de la misma forma a aquellos que contraten nuestro servicio una formación continuada, donde cada “x” tiempo o cuando el centro sanitario lo vea conveniente, una revisión periódica, pudiendo así evaluar el desempeño de nuestro servicio y donde se puede mejorar. De la misma forma, asesoraríamos a cada empleado o especialidad del centro sobre que es más conveniente en cada caso particular y así mantener al personal actualizado.

- Misión inversa, ser una empresa referente en el sector a nivel nacional para poder dar después el salto a nivel internacional.

Realizamos con esto nuestra tercera y última actividad, en la que a largo plazo, deseamos que otros países acudan a nosotros para conocer nuestro servicio una vez implantado en nuestro país, el mercado español, obteniendo mayor valor añadido de cara a estas empresas extranjeras.

El objetivo buscado es que estos países contacten con nosotros y conozcan nuestro servicio, mostrándoselo de primera mano, para que hagan buen uso de nuestra oferta. De este modo, conseguimos un trato personal y



más cercano con nuestros posibles clientes y así conseguiremos enseñar exactamente cómo tratar este servicio.

Sin embargo, este hecho conlleva al aprendizaje de un protocolo internacional por nuestra parte, ya que cada país cuenta con una serie de normas de negociación donde es importante tener en cuenta todos los aspectos que se llevan a cabo en dicho acto. Conocer estas conductas de negociación internacional, harán que podamos desarrollar un acuerdo con otros países, consiguiendo así nuestro objetivo a nivel internacional.

Destacamos así la importancia de las tres actividades y la relación entre ellas, ya que la formación es importante para evaluar a todos los empleados y llevar a cabo nuestro proyecto, mientras que , a su vez, lo utilizaremos como un punto de diferenciación frente a nuestros posibles competidores, enseñando el mejor protocolo a seguir en un centro sanitario; pero para ello crearemos una guía de estilo propia para cada centro que cuente con nuestro producto, que será el soporte físico para poder formar a nuestros clientes.

Una vez que ya seamos conocidos y consigamos expandirnos en el mercado español, esperamos poder abrirnos a un mercado más internacional donde los países extranjeros sabrán de la existencia de nuestro producto y servicio, queriendo contratar este proyecto para sus propios hospitales, con lo que se realizaría el mismo proceso de su correspondiente Guía de Estilo y Formación para ellos.

### 1.1. Porqué este tema

Hemos querido centrarnos en este tema, porque consideramos necesario un cambio, en un aspecto más moderno, donde el paciente es lo primero y con ello necesitamos que se sienta parte de los centros sanitarios a los que, por distintas causas, debe de asistir. Con esto, quiero decir, que mediante un trato a impartir por todo el personal que forma parte de un centro sanitario, el paciente se sienta bien atendido, informado y orientado respecto a la enfermedad o problema que este presente en cualquier ocasión.

Lo que queremos eliminar son los malos modales por parte del personal no formado en este ámbito, de cara al público, o en este caso al paciente y, además mantenerlos siempre atendidos e informados en todo aquello que se les necesite realizar, los tiempos de espera, retrasos provocados por actos ajenos a estos y no en



menor medida, en caso de hospitalizaciones mantener informado, en todo caso y en cada paso a realizar, a los familiares o acompañantes de los enfermos.

Con esto, queremos evitar los malos tragos o nervios innecesarios en todas aquellas personas que se mantengan a la espera de obtener resultados de, por ejemplo, cómo ha salido la operación de una persona cercana en la que, en ocasiones, no se recibe ningún tipo de información hasta que no es llevado de nuevo a su habitación, donde este tiempo de espera puede llevar hasta innumerables horas de incertidumbre. Como consecuencia, provoca tanto en el propio paciente como en el resto de los acompañantes una situación de tensión e intranquilidad innecesaria, pudiendo resolverse con una simple información adecuada, sabiendo cómo ha salido una operación y el tiempo de espera en salir la anestesia del cuerpo del paciente.

## 2. OBJETO Y OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo de este proyecto será conseguir que mediante nuestras tres actividades principales (Guía de estilo, Formación y Misión Inversa), las instituciones médicas que cuenten con nuestro servicio tengan una mejor imagen debido a su buen trato al cliente y su preocupación por él, diferenciándose del resto de centros y teniendo un mayor volumen de pacientes. Respecto al ámbito económico, a largo plazo estas normas de protocolo que buscamos impartir con su respectivo aumento de pacientes tendrán vinculado un aumento de beneficios para los propios hospitales.

Además, el mayor medio por el que nos daremos a conocer será mediante el “Face to face” (Cara a cara) o red de contactos, es decir, mediante los contactos de las personas y recomendaciones, lo que hará que tengamos un trato más personal con nuestros clientes. Esto es debido a que, cuando nuestro primer cliente cuente con este servicio, contaremos con su ayuda para recomendarnos a otros centros, ya que esperamos una gran satisfacción del producto por su parte.

También contaremos con que la Junta de Castilla y León sea concededora de nuestro servicio, lo que hará que al comunicarlo esta a los distintos centros sanitarios, añadirá un plus en nuestro valor añadido, siendo más probable captar mayor número de clientes en nuestro inicio como empresa.

No obstante, también nos daremos a conocer a través de internet y las redes sociales, ya que hoy en día es uno de los medios de comunicación más utilizados. Esto



no descarta tampoco, la posibilidad de publicarnos mediante otros medios más tradicionales como, por ejemplo, la prensa.

### 2.1. Objetivos a corto plazo

**Dar a conocer la empresa.** El primer objetivo por conseguir será darnos a conocer comenzando por la ciudad de Valladolid, haciéndonos visibles en el mercado y siendo conocidos por nuestra preocupación al paciente en todo momento.

**Dar a conocer nuestro producto y servicio,** como elementos imprescindibles en los centros sanitarios y, sobre todo, hospitales, logrando la plena satisfacción de los pacientes a través de nuestros clientes.

**Personal formado,** encargado de la actividad de Formación, enseñando todos aquellos aspectos de protocolo necesarios a conocer respecto al trato a dar en un hospital, consiguiendo que este sea impecable.

### 2.2. Objetivos a largo plazo

**Aumentar nuestros clientes,** llegando a implantarnos en la totalidad del territorio español, a través de recomendaciones y contactos.

**Adaptarnos a las exigencias del mercado,** conociendo las necesidades que demanda nuestro cliente, ya sea por cambios legislativos, tecnológicos, culturales...

**Mantener el liderazgo,** ya que pueden surgir competidores en el sector que intenten hacerse con nuestra posición de líder.

**Incrementar nuestros beneficios,** comenzando por cubrir nuestras leves pérdidas de los primeros años y pudiendo así conseguir a más profesionales para la Formación.



### 3. DEFINICIÓN DE PROTOCOLO

El protocolo, como todos conocemos, son reglas o normas de cortesía que debemos emplear para ciertos actos, ceremonias, reuniones... con los cuales marcaremos unas normas de educación y comunicación en todos los aspectos de la vida incluso en relaciones internacionales.

Algunos autores definen protocolo como:

- “El sustantivo protocolo procede del latín *protocollum*, que a su vez procede del griego y que significa la primera hoja encolada o pegada... El protocolo nace con la persona humana, como agente determinante de las formas bajo las cuales se llevan a cabo las relaciones del ser humano con sus semejantes”. (Urbina, 1994, p.33)
- La Real Academia de la Lengua Española, define este término como *“Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.”*

Estas reglas existen en todo el mundo y puede que sean diferentes para cada país, ya que cada cultura aporta unos conocimientos y unas costumbres propias.

En este punto trataremos, sobre todo, el protocolo empresarial y el protocolo en las relaciones internacionales y de comercio, ya que un mal uso del protocolo puede repercutir de forma negativa en los acuerdos que queramos conseguir e incluso a suspender acuerdos ya pactados.

#### 3.1. Protocolo empresarial en España

Respecto a la actividad de la Misión Inversa, estudiamos el protocolo que se sigue en España para llevar a cabo negociaciones entre empresas.

Para empezar, el protocolo empresarial podemos definirle como aquel conjunto de normas y conductas que rigen el comportamiento tanto interno como externo de una empresa, es decir, son normas de convivencia que facilitan las relaciones personales y profesionales de una compañía con cada uno de sus integrantes.



Este tipo de protocolo comprende aspectos como el organigrama de la empresa, la imagen corporativa, la recepción y el acompañamiento en visitas, el tratamiento a dar a los pacientes y familiares, los códigos de comportamiento, la comunicación corporativa...

Con esto se hace posible la existencia de un trato adecuado entre el paciente y las personas que integran un centro sanitario, pudiendo llevar a cabo unas relaciones sociales adecuadas, ya que, si no existiera un protocolo, este tipo de comunicación no existiría.

Por ejemplo, nosotros, como empresa nos gustaría destacar el primer punto a tener en cuenta en nuestro proyecto, la Guía de Estilo, ya que un buen trato al paciente empieza cuando este realiza una llamada telefónica a un centro sanitario para, por ejemplo, pedir una consulta. La persona encargada de coger el teléfono estará encargada de atender a los emisores de esta llamada con un excelente trato, haciendo que la persona que llama se sienta acogida por el centro y sobre todo bien atendida. En principio, esta persona a cargo del teléfono deberá seguir un guión determinado para cada tipo de consulta que quieran realizar estos pacientes, manteniendo una presencia y postura adecuada para saber actuar de cara a situaciones de improviso.

Como he comentado anteriormente, queremos hacer hincapié en la figura de la recepción, ya que es la primera imagen que se da de cara al público al acudir a un centro y lo que da lugar a la primera impresión a los pacientes.

Una vez resuelto este tema, continuaríamos con los siguientes departamentos de estos centros, siendo los médicos de cabecera, especialistas, ayudantes, sustitutos, etc...

Respecto al protocolo empresarial existente en España, debemos tener en cuenta algunos aspectos como:

- En relación al saludo, los españoles suelen saludar mediante un apretón de manos, aunque también es común saludar con dos besos a las mujeres.
- El trato a las personas suele ser mediante usted, señor, señora o señorita.
- Los contactos personales son muy importantes, ya que pueden traducirse en una ventaja a la hora de conseguir acuerdos, negociaciones...



- Para las entrevistas o reuniones suele fijarse la cita con antelación evitando aglomeraciones de gente o actos y su correspondiente espera.
- El tema de la puntualidad no es un gran aliado, ya que se considera normal llegar incluso con 5 o 10 minutos de demora.
- Las decisiones empresariales suelen ser tomadas por los niveles más altos de las compañías.
- En las comidas o cenas de empresa, lo normal es dejar la charla de negocios para el final; por lo que la negociación tendrá comienzo en la sobremesa, siendo el que inicie esta conversación la persona que propuso dicho encuentro.
- El uso de tarjetas de visita es muy común, por lo que se debe de contar con un buen número de estas. Además, al hacer entrega de una tarjeta se espera que la otra parte corresponda de la misma manera, ya que sino puede entenderse como un gesto descortés.
- También debemos de tener en cuenta que en España se da gran importancia a la apariencia, por lo tanto, para realizar negociaciones se recomienda ir con un traje elegante y de calidad, dado que esto aportará una imagen muy favorable.
- Respecto a los temas de conversación destacan algunos como el fútbol, la familia, las vacaciones, la política...

### 3.2. Relaciones comerciales

Otro importante tema por tratar será el ámbito de nuestra actividad “Misión Inversa”. En este aspecto estudiaremos las normas de protocolo de otros países, primero en el ámbito europeo y más a largo plazo, alcanzando otros países como China. Con esto, lograremos llevar a cabo acuerdos con otros países haciendo una negociación más correcta, adaptándonos a las normas y cultura de otros países y de esta forma atraer a otras empresas de países no europeos a contratar nuestro servicio. Unas malas pautas de negociación pueden resultar incómodas en otros países o incluso pueden dar lugar a que una negociación sea cancelada.

Por ejemplo, vamos a suponer de forma hipotética que, en el ámbito de la Unión Europea, una empresa de Alemania necesite mejorar su atención sanitaria y respecto a nuestro gran crecimiento en España está interesada en conocer nuestro servicio y contactar con nosotros. Para que esta negociación resultara beneficiosa para nosotros, nos corresponde conocer el protocolo que



estos emplean en su país y adaptarnos, para hacerles sentir cómodos y que estamos dispuestos a comprometernos con sus normas de conducta. Por lo tanto, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Lo más importante es el saludo, ya que es el gesto que abre una relación social. De este modo, realizaremos el saludo normalmente con una sola mano. Un saludo firme y largo siempre en contacto con los ojos de la otra persona, ya que realizado de otra forma más pasiva puede interpretarse como debilidad o incluso, desconfianza.
- Al igual que en España, debemos tratar de usted a una persona, sobre todo si es alguien a quien acabamos de conocer, a no ser que esta indique que prefiere que la tuteemos.
- Un aspecto a valorar es que hay que tener en cuenta el título profesional de cada persona y anteponerlo al nombre.
- También hay que tener en cuenta la puntualidad, ya que llegar con retraso se considerará descortés y será un mal comienzo en una negociación.
- Otros temas a tratar, aunque no enfocados especialmente a un ámbito empresarial, serán los temas de conversación que debemos y no debemos entablar; los regalos o detalles a corresponder de cara a una invitación, etc ...

Por otra parte, el segundo caso hipotético será expandirnos a un mercado más foráneo, como por ejemplo China, aunque en este caso debemos conocer el tipo de sanidad que existe en este país.

Para penetrar con nuestro servicio en este país, lo principal sería comenzar en los hospitales privados, ya que hay mayor dominio del inglés y será más fácil comunicarnos. No obstante, algunos aspectos que debemos tener en cuenta para llevar a cabo una negociación son:

- Tradicionalmente el saludo debe realizarse con una leve inclinación del cuerpo, aunque cada vez es más común realizar un saludo con un breve apretón de manos. Sin embargo, ante la duda, es mejor esperar a que la otra parte inicie el saludo.



Puede darse la ocasión en la que se realice un saludo con un apretón de manos y a su misma vez con una leve inclinación del cuerpo.

- Al mantener una conversación deberemos evitar aproximar nuestras manos a nuestro propio rostro y además no es conveniente gesticular mucho ni ser muy efusivo.

- La puntualidad es un tema muy importante para los chinos, ya que una de las cosas que más les caracterizan es su puntualidad, incluso es bien visto llegar con cierto adelanto. Llegar más tarde de lo acordado será visto como una falta de respeto y puede concluir con un despido.

- La jerarquía es una parte primordial a tener en cuenta, ya que debemos conocer a quien saludar en primer lugar y el orden jerárquico que seguir.



## 4. PROMOTORES

Este trabajo forma parte de un proyecto de Emprendedurismo conocido como Proyecto TIMMIS impartido por la Universidad de Valladolid, el cuál trata de fomentar a las personas para ser emprendedores, mediante cooperación y trabajo en equipo.

Este proyecto cuenta con dos divisiones, por un lado, los alumnos, creadores del proyecto y los cuales son:

- Irene García Ruiz, alumna de Publicidad y Relaciones Públicas de la Universidad de Valladolid (Campus de Segovia)
- María Pérez Rey, alumna de la Facultad de Comercio de la Universidad de Valladolid.
- María Jesús Pariente Jiménez, Graduada en Periodismo en la Universidad de Valladolid.
- Pablo López Sarrias, graduado en arquitectura en la Universidad de Sevilla y Alférez alumno de la Academia de Caballería (ACAB) de Valladolid

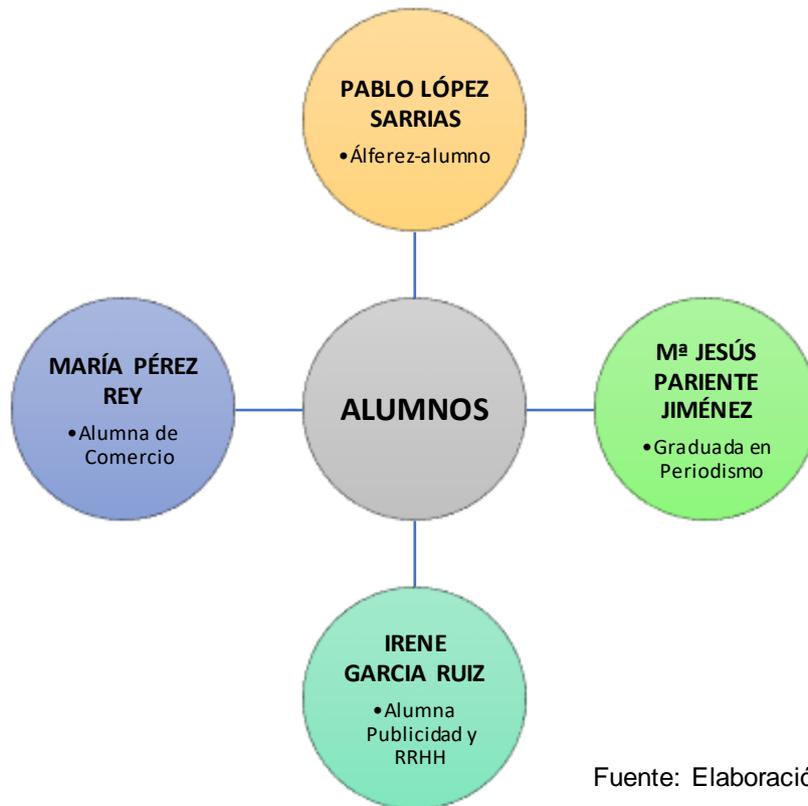
Por otra parte, encontramos el grupo de mentores e inclusivos, personas que nos han servido de gran ayuda para este proyecto y sobre todo en el ámbito de la experiencia:

- Mentora Interna: Carmen Blanco, directora de la Asociación de Protocolo de Castilla y León
- Mentor Externo: Inocencio Arias, diplomático español y Embajador de España ante Naciones Unidas, cónsul en Estados Unidos, subsecretario de Asuntos Exteriores y Ministro de Exteriores.
- Ángela Guerra, Gerente del Hospital Recoletas, Felipe II.
- Sara Fernández Cueto, Graduada en Educación y participante en este proyecto el año pasado.
- Alicia Romera Soto, Graduada en Protocolo.
- Patricia Sanz Alonso, Directora Ejecutiva de Exportun, Delegada Acocex en Valladolid y Cofundadora de la Cátedra de Comercio Exterior de la Universidad de Valladolid.



#### 4.1. Organigrama EQUIPO TIMMIS PROTOCYL

Figura 1. Organigrama de alumnos



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Organigrama de Inclusivos



Fuente: Elaboración propia



## 5. ANÁLISIS DE MERCADO

Dado que somos una nueva empresa en proceso de creación, necesitamos conocer todos aquellos aspectos que nos rodean. Para ello vamos a realizar un análisis de mercado, donde desarrollaremos aquellos puntos donde la empresa tiene que prestar más atención de cara a sus competidores y su futura expansión a nivel nacional, al mismo tiempo que analizamos sus factores internos, lo que nos ayudará a conocer nuestra posición en el mercado.

### 5.1. Análisis interno

- **Propietarios y administración:**

Nosotros, los propietarios seremos los que llevemos la propia administración de la Sociedad, y en principal medida, yo, María Pérez Rey, ya que cuento con estudios necesarios para realizar estas gestiones.

- **Personal adicional:**

Ya que nosotros no tenemos los conocimientos suficientes sobre protocolo, subcontrataremos a una persona encargada de impartir los cursos de formación.

Respecto al manual de estilo, será redactado por Carmen Blanco y Ángela Guerra, con la ayuda de Alicia Romera, integrantes de este proyecto, las cuales cuentan con la formación y experiencia necesaria para crear este manual.

No obstante, contaremos también con la subcontrata de un profesional en páginas web, que nos creará nuestra página en internet y a su vez llevará parte de las redes sociales.

- **Análisis del tipo de sociedad empresarial:**

Como estudiantes universitarios, hemos evaluado que la mejor sociedad que nos conviene crear es una Sociedad Limitada, ya que cada uno aportaremos el porcentaje igualitario correspondiente a la cantidad total de 3.000€, necesarios para crear este tipo de sociedad.



### 5.1.1. Fortalezas

- Contactos dentro del sector sanitario. Contamos con la ayuda de la Gerente del Hospital Recoletas e integrante del proyecto como inclusiva, la cual, nos aportará toda la experiencia posible del sector sanitario, su conocimiento en hospitales, lo que se necesita mejorar desde dentro, etc... esto será un gran apoyo para nosotros, ya que no contamos con conocimientos suficientes para saber cómo es el funcionamiento de un hospital.
- Posibilidad de conseguir contactos, ya que, contamos personal con mucha influencia en estos ámbitos, lo cual nos permitirá ampliar nuestro círculo de clientes.
- Contaremos con que la Junta de Castilla y León y la Universidad de Valladolid, sean concedoras de nuestro proyecto. Esto hará que el nuestra Guía de Estilo tenga una mayor repercusión y un lanzamiento más veloz por parte de la Junta, y que la Uva nos permita comenzar a impartir nuestros cursos de Formación en las distintas facultades.
- Una de nuestras fortalezas más importante es que tenemos personas con grandes conocimientos en Protocolo. Por una parte, contamos con otro gran apoyo, Carmen Blanco como mentora interna de nuestro proyecto TIMMIS y directora de la Asociación de Protocolo de Castilla y León. Además, como personal adicional, contamos también con Alicia Romero, Graduada en Protocolo; la cual nos ayudará a redactar la Guía de Estilo, centrándonos en todos aquellos aspectos necesarios para enseñar al personal sanitario.

Ambas nos ayudan en todo el tema relacionado con estas pautas a seguir.

### 5.1.2. Debilidades

- Dificultades para conseguir financiación, aunque no necesitamos una gran cantidad de dinero para financiarnos, esperamos contar con algún banco para poder llevar a cabo este proyecto, además pediríamos una subvención
- Producto innovador. Al ser una empresa de nueva creación y con un producto nuevo, cabe la posibilidad de que nuestros clientes no estén dispuestos a contratar nuestro producto y servicio, ya que pueden



entenderlo como un gasto en vez de como una inversión a medio o largo plazo. Esto es debido a que desde que se contrata nuestro producto hasta que se empieza a llevar a cabo en una empresa, se deben de seguir ciertos pasos, desde conocer el funcionamiento del hospital hasta formar a todo el personal, lo que llevaría un proceso de adaptación de al menos dos años.

- Contactos insuficientes, ya que necesitamos que nuestros clientes estén contentos con nuestro servicio para que puedan recomendarnos a otros hospitales, o que estos, estén dispuestos a dejarnos contactar con alguno de sus propios contactos.

## 5.2. Análisis externo

Una vez realizado el análisis interno de la empresa, pasamos al externo, analizando las distintas áreas que le componen.

- **Análisis político:**

La actividad de nuestra empresa comenzará en España, de forma más concreta en la ciudad de Valladolid, ya que es donde nos ubicamos.

Según el Boletín Oficial del Estado, el artículo 1 de la Constitución Española, define a España como:

---

### **“Artículo 1**

*1. España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.*

*2. La soberanía nacional reside en el pueblo español, del que emanan los poderes del Estado.*

*3. La forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria.”*

Actualmente, España cuenta con un gobierno en funciones debido a las elecciones generales convocadas el 28 de abril de 2019, obteniendo como resultado una mayoría de votos para el PSOE, sin conseguir ningún partido la mayoría absoluta.



Respecto a Valladolid, tras las elecciones municipales convocadas el 26 de mayo de 2019, también logró la mayoría de los votos el PSOE.

- Análisis geográfico:

Debido a que somos una actividad pionera en este sector y además somos una empresa de nueva creación, pensamos que la mejor manera de empezar con nuestro proyecto es en nuestra ciudad, Valladolid.

Actualmente, España está formada por 17 Comunidades Autónomas a las cuales esperamos poder llegar con nuestro producto e implantar un protocolo sanitario, tanto para empresas públicas como para las empresas privadas.

- Análisis de los centros sanitarios en Valladolid:

La ciudad de Valladolid cuenta con 20 centros sanitarios públicos y privados. Alguno de estos centros por los que empezaríamos a expandirnos serían:

- Hospital clínico Universitario de Valladolid, ya que tendremos cierto convenio con la Uva, debido a los cursos que impartiremos en ella. Además, trabajan en colaboración con el Hospital de Medina del Campo, lo que nos permitirá aumentar nuestra red de contactos y de clientes.

**Figura 4.** Ubicación Hospital Clínico



Fuente: Google Maps

**Figura 3.** Hospital Clínico



Fuente: El diario de Valladolid

- Hospital Universitario Río Hortega, ya que también tiene vinculación con la Universidad de Valladolid. Este es dependiente de la Gerencia Regional de Salud (SACYL) de la Junta de Castilla y León.



Al ser el hospital más moderno de la capital vallisoletana, nos permitirá comparar sus servicios con el resto de los hospitales que se encuentran en esta ciudad, pudiendo conocer las diferentes necesidades que se demandan en cada centro.

**Figura 6.** Ubicación Hospital Río Hortega



Fuente: Google Maps

**Figura 5.** Hospital Río Hortega



Fuente: El día de Valladolid

- Grupo Recoletas Red Hospitalaria. Por último, he escogido este hospital porque engloba otros dos grandes hospitales de la ciudad de Valladolid, por un lado, el Hospital Recoletas Felipe II y, por otro lado, el Hospital Recoletas Campo Grande. Es uno de los grupos hospitalarios líder en Castilla y León.
  - o Hospital Recoletas Felipe II:



**Figura 8.** Ubicación Hospital Felipe II



Fuente: Google Maps

**Figura 7.** Hospital Felipe II



Fuente: El día de Valladolid

- Hospital Recoletas Campo Grande

**Figura 9.** Ubicación Hospital Campo Grande



Fuente: Google Maps

**Figura 10.** Hospital Campo Grande



Fuente: Tribuna de Valladolid

- **Análisis sociocultural**

España ha pasado por diversas épocas de crisis donde se ha visto afectado el trabajo de miles de personas. Una de las grandes crisis que se ha sufrido fue en el año 2008, donde el sector sanitario se vio gran afectado, al igual que en 2013. No obstante, a partir de este último año, los datos comenzaron a ser positivos, siendo más demandado el empleo en el sector sanitario privado que en el público.



Actualmente España cuenta con un número de ocupados de 19.471.100 personas, según indica la EPA<sup>1</sup> (Encuesta de Población Activa)

- **Análisis tecnológico:**

Cada día nos damos cuenta de que la tecnología es necesaria en nuestras vidas y principalmente, en el ámbito sanitario. En un hospital la tecnología sirve para mejorar la salud del paciente, pudiendo curarle mediante tratamientos y medicamentos y la forma más eficiente posible.

En España, las grandes empresas que se encargan de la tecnología sanitaria son algunas como:

- Plataforma Española de Innovación Técnico-Sanitaria: *“La capacidad de la industria de Tecnología Sanitaria para llevar los productos y terapias a los pacientes que los necesitan requiere de la confianza no solo de los pacientes sino también de los médicos, hospitales, pagadores, otras instituciones de salud, reguladores, responsables de la política e incluso los medios de comunicación.”*
- Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria o Fenin: *“Fenin es una federación intersectorial que agrupa empresas y asociaciones de fabricantes, empresas importadoras y distribuidoras de tecnologías y productos sanitarios cuya característica común es la de ser suministradoras de todas las instituciones sanitarias españolas.”*

- **Análisis de los competidores:**

Como empresa única en España, en un principio no contamos con competidores directos, ya que no hay empresas que ofrezcan este tipo de servicios.

No obstante, podemos pensar que uno de nuestros competidores sean otras empresas de protocolo o incluso ciertos hospitales que cuenten

---

<sup>1</sup> EPA: es una investigación continua y de periodicidad trimestral dirigida a las familias que viene realizándose desde 1964. Su finalidad principal es obtener datos de la población en relación con el mercado de trabajo: ocupados, activos, parados e inactivos. ([https://www.ine.es/prensa/epa\\_prensa.htm](https://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm))



con un excelente trato al paciente e impliquen unas pautas a seguir para todos los empleados.

- **Proveedores:**

No serán necesarios proveedores, ya que crearemos una Sociedad Limitada que no necesitaremos ningún producto a proveer.

#### 5.2.1. Amenazas:

- Que surja competencia directa, ya que, si conseguimos crear una necesidad de nuestro producto, surgirán empresas dedicadas al protocolo que quieran mejorar estos conocimientos en todos los ámbitos de trabajo.
- Otra posible amenaza es que los centros sanitarios no estén dispuestos a acoger nuestro producto, manteniendo un servicio tradicional sin evolucionar a una versión más actualizada e innovadora.

#### 5.2.2. Oportunidades:

- Somos únicos en el sector, tenemos que aprovechar al máximo este factor, haciendo de nuestro producto una necesidad y conseguir instalarlo en todos los hospitales posibles, del territorio español, antes de que aparezcan posibles competidores.
- Una futura oportunidad será la de poder extendernos en todo el territorio español y posteriormente, en un mercado más internacional, exportando nuestro producto y servicio a otros hospitales de países foráneos.
- Darnos a conocer en eventos y ferias, donde poder promocionarnos.
- También contaremos con la posibilidad de ofrecer nuestro producto y su correspondiente seguimiento, al igual que las posibles dudas de nuestros clientes de forma online o través de video llamadas.
- Además de instalarnos en centros sanitarios, también cabe la posibilidad de adaptar nuestras actividades de Guía de Estilo y Formación a otros ámbitos alejados de la sanidad, como al ámbito hostelero, empresario, en clínicas, etc... Esto es debido a que en todos los edificios donde entramos cuentan con una zona de recepción, por lo que, de la misma forma, podemos adaptar nuestro fascículo de recepción a diversos ámbitos donde podemos encontrarnos, enseñando unas normas de protocolo a cada personal correspondiente, mostrando en todo momento



empatía y amabilidad con el paciente o cliente a tratar y resolviendo sus posibles dudas de la mejor manera posible.

Esto hará que nuestro volumen de negocios sea mayor, pudiendo cubrir los costes de la propia Guía de Estilo y personal contratado.

### 5.3. Análisis DAFO

Una vez completado el análisis externo de nuestra empresa y la ubicación de los 3 principales hospitales donde establecer nuestra Guía de Estilo, es hora de realizar un análisis DAFO respecto a nuestra actividad principal de “Guía de Estilo”. Esto nos permitirá conocer en qué posición se encuentra nuestra empresa una vez analizadas las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, pudiendo conocer nuestros puntos débiles y buscando la solución para convertirlos en posibles oportunidades o fortalezas, y de reforzando aquellos aspectos de oportunidades y fortalezas.

*“Se trata de una herramienta imprescindible, ya que antes de realizar cualquier estrategia comercial es necesario conocer la situación actual en la que se encuentra para que esta se pueda llevar a cabo con éxito”*

Figura 11. DAFO



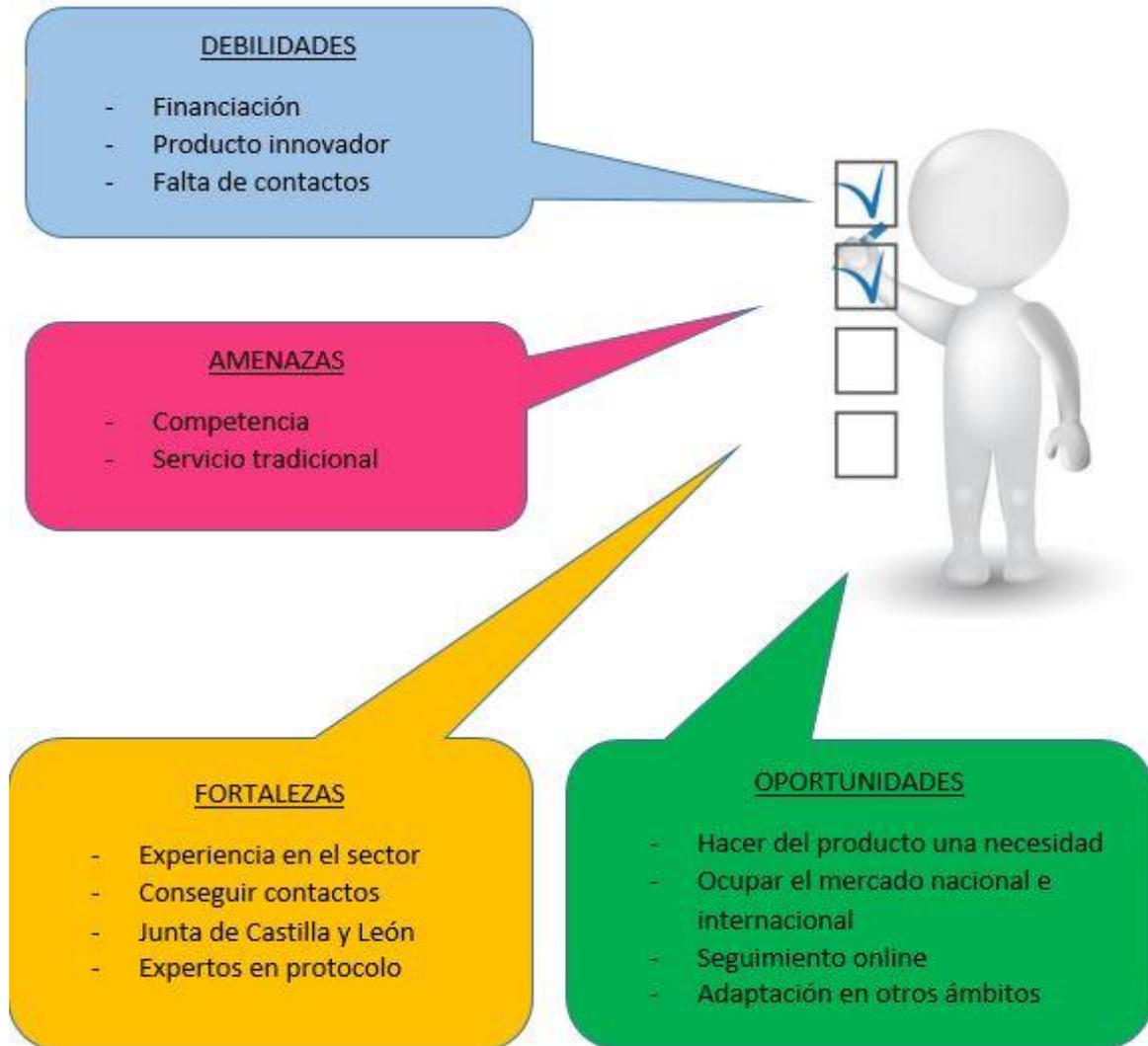
Fuente: elaboración propia

Introducido este breve resumen sobre el análisis DAFO, completamos ahora el análisis de nuestra empresa, conociendo así la posible situación en la que nos encontramos de cara al mercado tanto interna como externamente.



Análisis DAFO para nuestra empresa:

Figura 12. Análisis DAFO



Fuente: Elaboración propia



## 6. LA ENCUESTA

El objetivo que buscamos conseguir se basa en la satisfacción de los pacientes en los centros sanitarios, por lo tanto, he realizado una encuesta aleatoria en todo el ámbito nacional pudiendo así conocer una opinión general sobre dichos pacientes sin focalizarnos solamente en una zona, como podría ser Valladolid, o un solo hospital, ya que de esta forma conseguimos un rango de opiniones más amplio y general donde podemos estudiar las distintas exigencias de los pacientes respecto a todos los centros sanitarios y desarrollar todas estas críticas en nuestro proyecto. Para ello he lanzado una encuesta a través de internet a familiares, amigos y otros conocidos y no conocidos, pertenecientes en su mayor medida a ciudades como Valladolid, Madrid, León, Palencia... distribuyéndola estos mismos a otros de sus contactos y alcanzando en menor medida otras provincias del territorio español. La decisión de lanzar una encuesta por internet es por la forma inmediata de conseguir repuestas de las distintas personas, situadas en diferentes ciudades sin necesidad de desplazarme ni realizar una encuesta cara a cara con la persona encuestada, lo que proporciona un mayor número de respuestas.

Esto nos permitirá redactar nuestra Guía de Estilo general, englobando todas estas valoraciones tanto positivas como negativas, ya que una vez analizada la encuesta podemos conocer todos aquellos aspectos que las personas creen más importantes y otros a los que no otorgan tanta importancia. Debido a esto, al realizar la Guía de Estilo sabemos en qué aspectos debemos de profundizar más, haciendo que el paciente se encuentre contento con el trato y otros aspectos recibidos durante su hospitalización.

A continuación, cuando una empresa contrate nuestro producto, realizaremos un estudio de mercado y una encuesta centrada en ese único centro y conocer tanto sus puntos débiles como sus fortalezas que nos ayudaran a elaborar su propia Guía de Estilo.

*“Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.” (Di Génova, 2010, p. 66)*

A través de esta encuesta que hemos realizado podemos conocer la satisfacción de los pacientes, ya sean ellos los hospitalizados o se trate de acompañantes o familiares, mejorando aquellos aspectos con los que se encuentran descontentos o mal



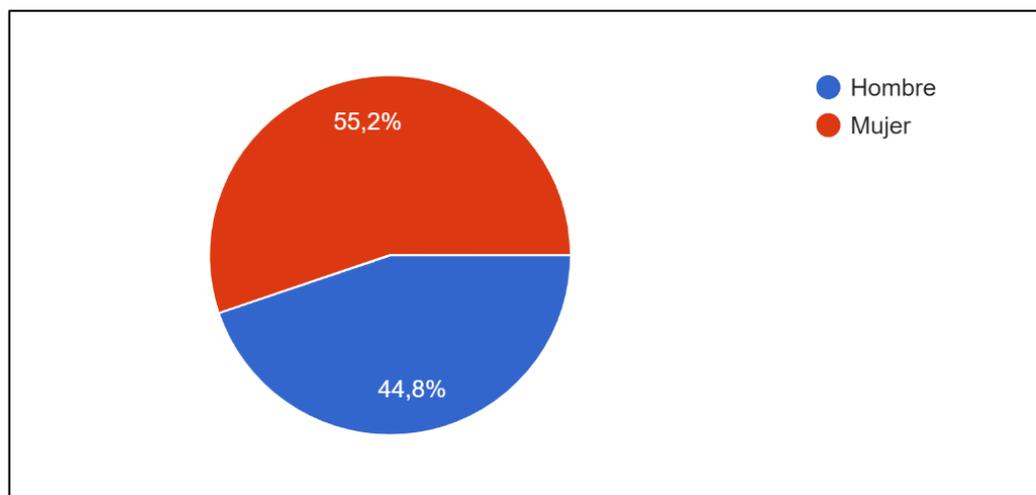
informados. Para ello nos basaremos en las respuestas obtenidas de la siguiente encuesta:

En un principio, ha sido enviada a unas 50 personas, aproximadamente, siendo difundida posteriormente por los propios encuestados. Como resultado hemos obtenido un total de 67 respuestas, a través de las cuales hemos analizado los distintos resultados obtenidos en cada pregunta de este cuestionario.

## ENCUESTA SOBRE LA OPINIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA

### 1. Indique si es hombre o mujer

*Gráfico 1. Hombres y mujeres*



Fuente: elaboración propia

Una vez recopiladas todas las respuestas a esta encuesta, observamos el porcentaje de hombres y mujeres que han contestado a las preguntas realizadas.

Analizando este gráfico podemos conocer que el 55'2% de los encuestados han sido mujeres, lo que se resume en un número de 37 mujeres de 67 personas encuestadas. Por el contrario, el porcentaje restante (44'8%) corresponde a los hombres, siendo estos 30 encuestados del total de personas que han participado.

Lo que queremos medir con esta primera pregunta es la diferencia de respuestas entre hombres y mujeres, ya que, si hubiéramos encuestado

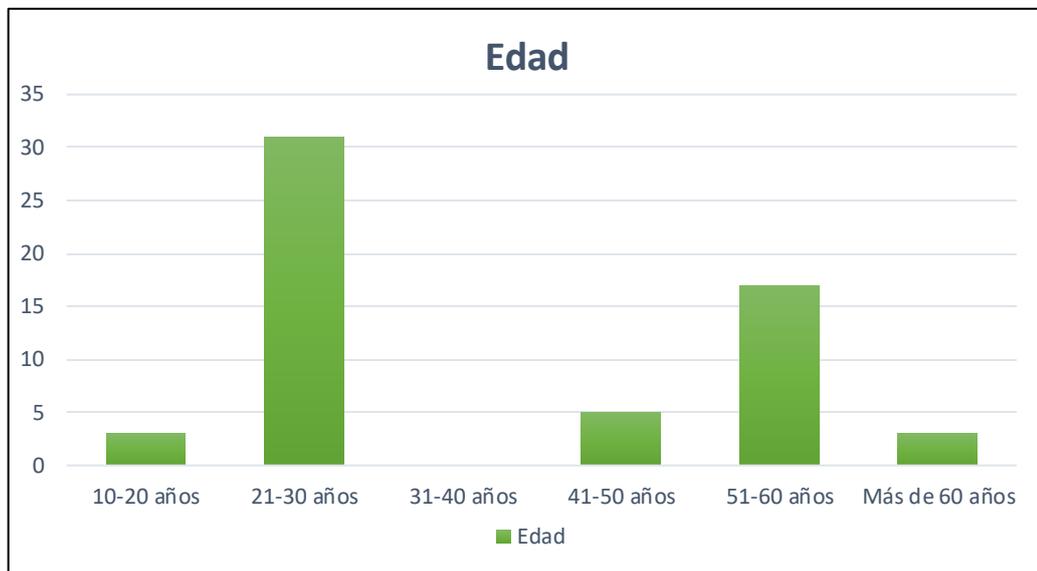


solamente a mujeres o a hombres, el resultado de respuestas distintas podría haber sido menor.

No obstante, el sexo no será uno de los datos más relevantes en esta encuesta, ya que lo que estamos buscando es una opinión sobre la atención sanitaria que han recibido los pacientes encuestados y para ello otorgaremos más valor a las siguientes preguntas relacionadas con el tema a tratar.

## 2. Edad

Gráfico 2. Edad



Fuente: elaboración propia

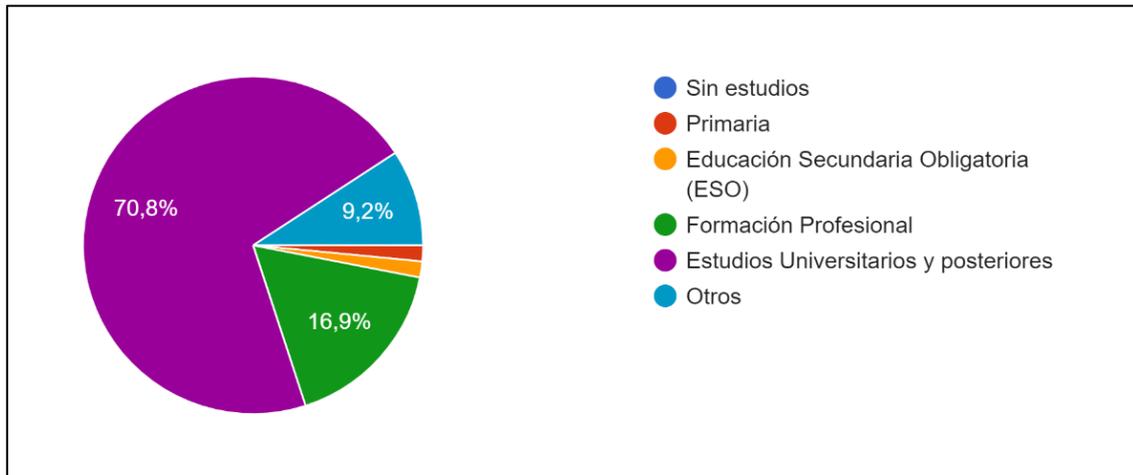
En el siguiente dato a comentar, nos hemos basado en la edad de las personas encuestadas, conociendo las distintas opiniones por rango de edad.

Como podemos observar el mayor porcentaje de personas encuestadas se encuentran en un rango de edad de entre 21 y 30 años encontrándonos aquí con 31 personas. Este dato, es debido a que el mayor número de personas a los que ha sido enviada se basan en amigos y conocidos de estos, los cuales rondan en la edad de este rango mayoritario.



### 3. Nivel de estudios

Gráfico 3. Nivel de estudios



Fuente: elaboración propia

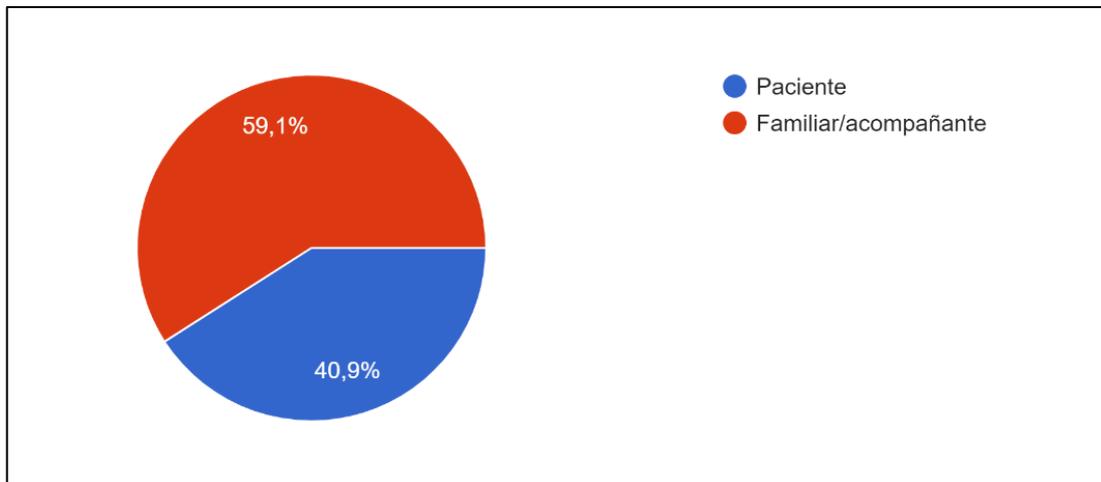
Como un dato más general he optado por conocer los estudios de la gente que ha respondido la encuesta, ya que puede que una persona que no tenga ningún tipo de formación, de más importancia a ciertos aspectos que una persona que cuente con cierto nivel de estudios.

Observamos en el gráfico que la mayor parte de la gente encuestada cuenta con un nivel de formación universitario, siendo el 70'8% de los encuestados



#### 4. ¿Ha sido usted paciente o familiar/acompañante?

Gráfico 4. Paciente o acompañante



Fuente: elaboración propia

Una de las preguntas para introducir esta encuesta la basamos en si la persona encuestada ha sido familiar o acompañante, dividiendo la encuesta en dos partes.

La primera parte la he enfocado a aquellas personas que hayan acudido a los centros sanitarios como pacientes, realizando a continuación una serie de preguntas relacionadas con su estancia en dicho centro.

La segunda sección abarca la parte que realizan los familiares o acompañantes de dichos pacientes, donde busco conocer su opinión a través de la información que estos han conocido sobre el proceso de intervención de sus familiares o el trato que han recibido durante la estancia del paciente.

No obstante, podemos observar en este gráfico que contamos con un porcentaje de familiares y acompañantes mayor que el porcentaje de aquellos que han sido pacientes, siendo estos un 59'1% y 40'9%, respectivamente.

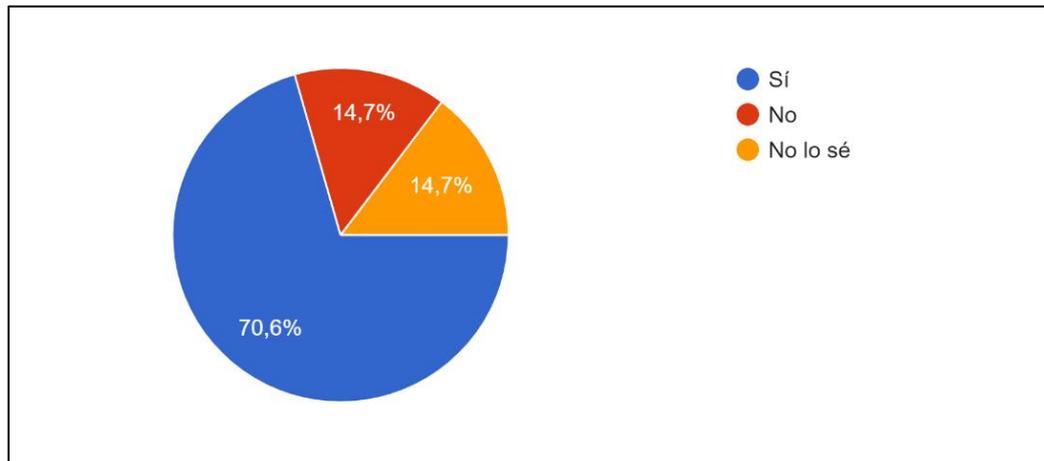
Como dato a comentar, en esta pregunta solo podía marcarse una respuesta, volviendo a realizar dicha encuesta en caso de haberse encontrado en ambos casos. No obstante, observando el número de respuestas podemos comprobar que varios usuarios han comentado en la misma encuesta tanto si han sido pacientes como familiares o acompañantes, por lo que el número de respuestas será mayor en ambas partes.



EN CASO DE HABER SIDO HOSPITALIZADO, CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

**5. ¿Recibió suficiente información antes de comenzar la intervención?**

*Gráfico 5. Información previa*



Fuente: elaboración propia

Empezamos una nueva sección de la encuesta con esta pregunta, conociendo la información que los pacientes han recibido antes de que sea iniciada su intervención, siendo 34 las personas que han contestado en esta primera parte.

El gráfico nos muestra que satisfactoriamente el 70'6% de nuestro público objetivo sí que recibió una información amplia y detallada sobre el proceso que sufriría mediante su correspondiente intervención. Por otra parte, encontramos que un 14'7% de personas no han sido informados sobre el proceso en qué consistía su intervención o han sido informados de un modo muy leve. Encontramos también que el mismo porcentaje de pacientes no recuerdan exactamente el grado de información que recibieron.

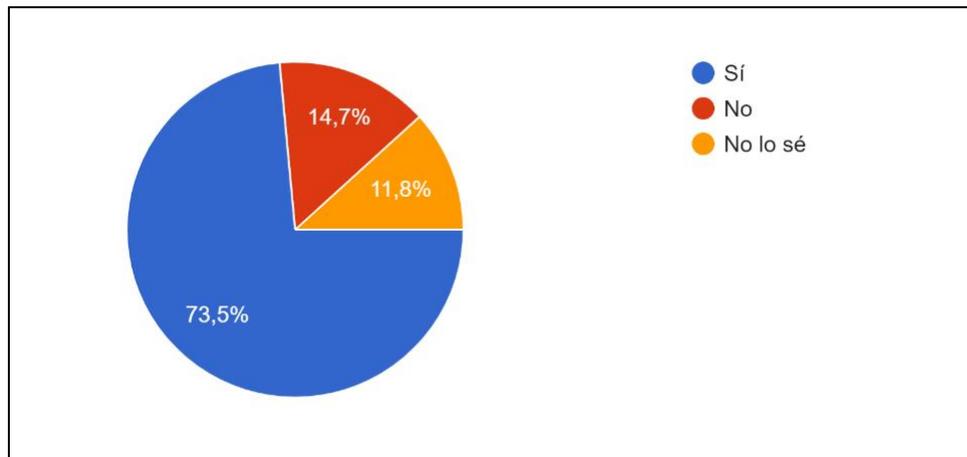
Respecto a este último dato de los pacientes que no han recibido información suficiente, observamos que puede dar lugar a que haya pacientes que no conocen el proceso que se les va a realizar y, por lo tanto, son desconocedores de cómo se desarrollará su operación. En estos procesos donde interviene la vida de una persona debería ser obligatorio explicar en qué consiste dicha intervención, por muy leve que sea.



Esto demuestra que no todos los médicos o centros siguen un protocolo necesario para mantener a un paciente satisfecho, por lo que nosotros con nuestro proyecto esperamos alcanzar en todos los centros, consiguiendo así eliminar estos resultados perjudiciales para los correspondientes hospitales.

## 6. ¿El médico que le atendió le proporcionó su nombre?

*Gráfico 6. Nombre proporcionado*



Fuente: elaboración propia

Lo primero que conocemos al ser hospitalizados es al médico que nos asignan, por lo tanto, este debería presentarse a través de su nombre e indicando que va a ser él quien siga, personalmente, cómo se desarrolla el proceso de la intervención.

Solamente con proporcionar el nombre del médico a un paciente se desencadena un trato más personal y preocupado por la salud de la persona hospitalizada, transmitiendo a este más seguridad y cercanía en caso de que pueda surgir algún problema o incomodidad.

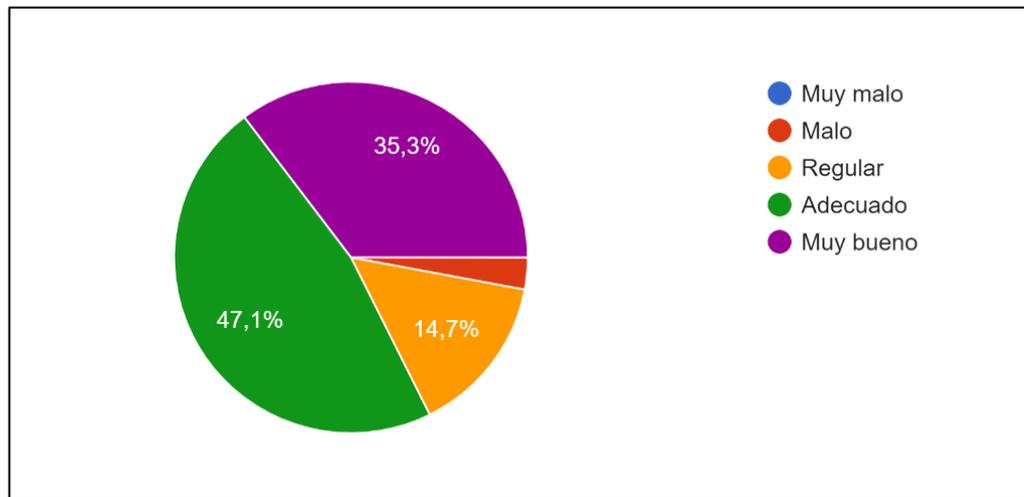
Por lo tanto, como resultado de la encuesta, vemos un porcentaje igual al anterior caso (14'7%), donde el paciente no ha conocido el nombre de su médico asignado y un 11'8% no lo recuerdan.

Lo que desde este proyecto buscamos, es eliminar estos datos negativos, donde con una simple presentación se puede mejorar la estancia de las personas que son hospitalizadas y conseguir una mayor satisfacción con el trato que reciben.



## 7. ¿Cómo considera el trato que recibió durante su hospitalización?

*Gráfico 7. Trato recibido durante la hospitalización*



Fuente: elaboración propia

Profundizamos más en el trato recibido con la siguiente pregunta. En este apartado vemos que la mayoría de los encuestados, a pesar de ciertos aspectos negativos observados en las anteriores preguntas, se han sentido bastante a gusto con la forma en la que han sido atendidos.

Podemos comprobar que un 35'3% de los pacientes han valorado el trato como muy bueno junto a un 47'1% que han valorado la atención como adecuada. Esto desenlaza un resultado muy positivo de cara al conjunto de centros hospitalarios en España, pero no obstante no hay que pasar por alto a aquellos pacientes que han valorado su estancia con un trato regular o incluso malo.

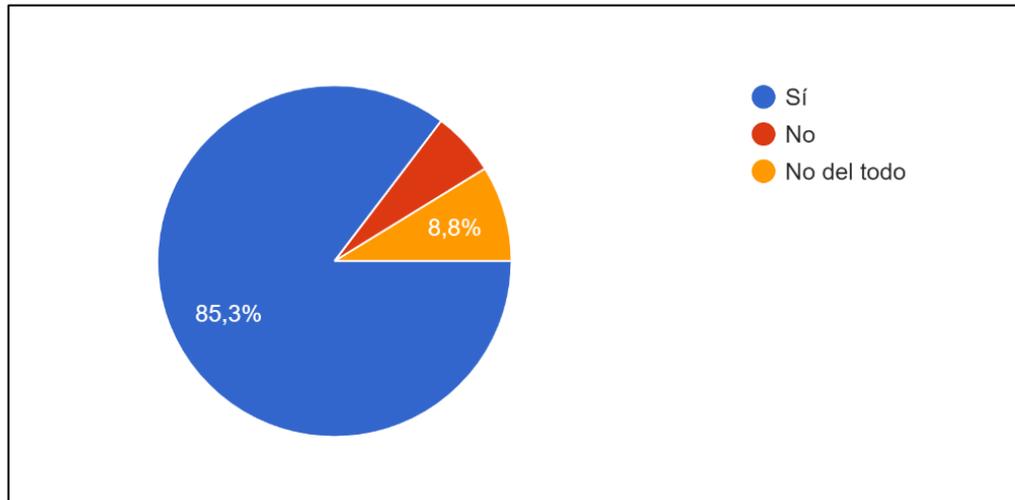
Como consecuencia, lo que queremos conseguir con la Guía de Estilo y la Formación que vamos a impartir, es que estos últimos datos sean lo más pequeños posibles o incluso inexistentes, ya que buscamos el objetivo de que todos los pacientes reciban un trato excelente, porque cuando una persona está hospitalizada, ya sea por la causa que sea, debería recibir como mínimo una atención digna, haciendo lo más amena posible la estancia de estos sujetos, dado que las personas son hospitalizadas por problemas donde su salud se ve afectada por ciertas circunstancias y no por elección propia de uno mismo.

Por lo tanto, esperamos que una vez aplicado nuestro proyecto en los distintos centros sanitarios, el gráfico a conseguir se visualice en su totalidad con respuestas "muy bueno" o "adecuado".



## 8. ¿Fue informado sobre la evolución una vez terminada la intervención?

*Gráfico 8. Información de la evolución*



Fuente: elaboración propia

Tan importante es conocer el proceso de intervención como su posterior evolución, ya que debemos comprender como se va a recuperar nuestro cuerpo después de una operación, porque una falta de cuidados en un cuerpo que ha sido intervenido puede crear otros problemas de salud ajenos a las causas de la operación, lo que puede producir que una persona tenga que aguantar una recuperación más lenta y complicada, pudiendo evitar este percance con un adecuado informe sobre lo que debe cuidar la persona intervenida una vez abandone el centro hospitalario.

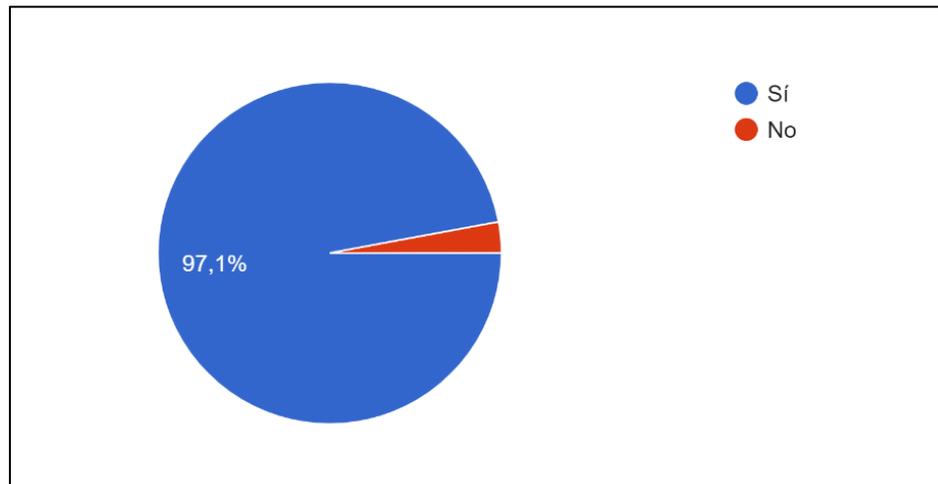
Para ello, nos encontramos con un mínimo porcentaje de personas que no han conocido o han conocido, pero no de forma suficiente, cómo evolucionarán estas una vez finalizada la intervención a realizar.

Como resultado, obtenemos positivamente un porcentaje de un 85'3% de encuestados que valoran como acertada la comunicación recibida en su correspondiente proceso de evolución.



## 9. ¿Sintió respetada su intimidad?

Gráfico 9. Intimidad



Fuente: elaboración propia

Respecto a esta pregunta hemos obtenido el gráfico con mayor número de respuestas positivas.

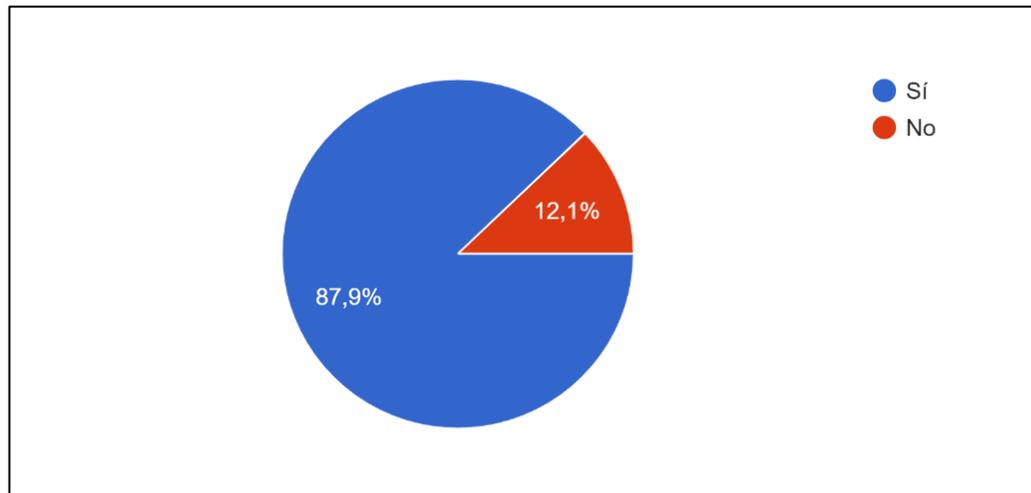
Es importante tener en cuenta este dato, ya que al sentir que están respetando tu intimidad hace que el paciente, a su vez, se sienta más cómodo y acogido.

No obstante, más adelante, observaremos comentarios en desacuerdo con esta opinión, donde ciertos usuarios de la encuesta exponen quejas como, por ejemplo, que las habitaciones tengan menos camas y que se debería controlar el número de familiares por enfermo, ya que puede darse la situación en la que haya habitaciones pequeñas con 3 camas por habitación, lo que hace que el espacio para cada enfermo sea muy disminuido y al recibir las visitas de sus correspondientes acompañantes se rompa este límite de intimidad personal.



## 10. En caso de que le realizaran pruebas, ¿Fueron explicados los resultados obtenidos?

*Gráfico 10. Resultados explicados*



Fuente: elaboración propia

El significado de este esquema es para demostrar que una vez que un paciente está hospitalizado, siempre sufre un proceso de pruebas, aunque sea una simple analítica, pero muchas veces no son explicados ni los resultados que obtienen ni porque nos están realizando dichas pruebas.

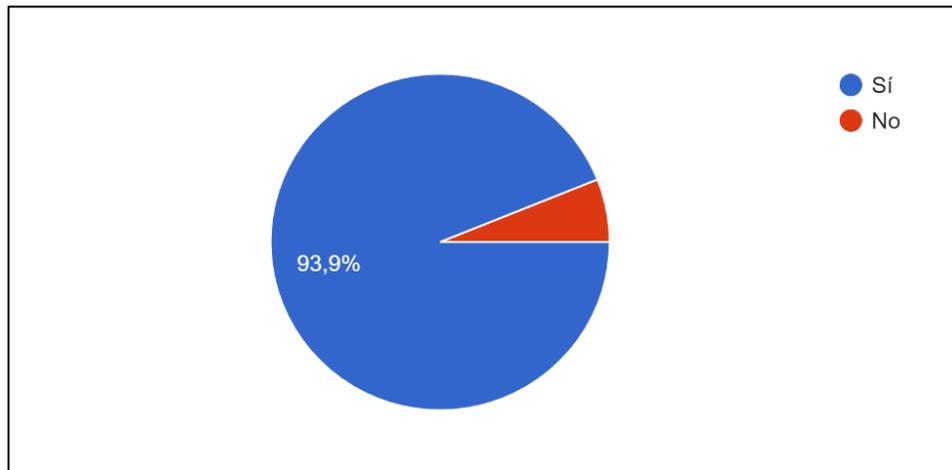
Debemos tener en cuenta que es un dato relacionado con alguna pregunta anteriormente comentada, ya que el paciente debe de estar informado en todo momento de aquello que le realicen ya sea antes, mediante o después de la intervención; al igual que muchas veces al tener una vía puesta no te comunican si te están metiendo suero, algún medicamento o lo que sea necesario en cada ocasión.

Por lo tanto, la parte del gráfico en la que no se han explicado las pruebas a los pacientes representa un 12'1%, un dato que queremos suprimir con nuestra Guía de Estilo, creado un protocolo a seguir, en este caso, en todo aquello relacionado con la intervención en el cuerpo de cualquier paciente.



## 11. ¿Recomienda el hospital donde fue atendido?

*Gráfico 11. Recomendación del hospital*



Fuente: elaboración propia

Como resultado obtenemos que menos de un 10% de los encuestados no recomendarían el centro hospitalario donde fueron atendidos. Esto equivale a que dos personas de las 33 que han respondido esta pregunta no están satisfechos con el hospital donde han estado hospitalizados, ya sea por el trato que recibieron, por las propias instalaciones, el personal del centro, la falta de información, poca profesionalidad...

Para evitar este dato, desde nuestro proyecto, queremos realizar un protocolo donde no existan estos datos negativos, donde todos los centros reciban unas opiniones excelentes, ya que, creando un protocolo único, adaptado a cada hospital hará que se minimicen todo tipo de quejas y reclamaciones y como resultado conseguir que todos pacientes recomienden aquellos hospitales donde han sido atendidos, tanto por una hospitalización como por acudir a una visita.

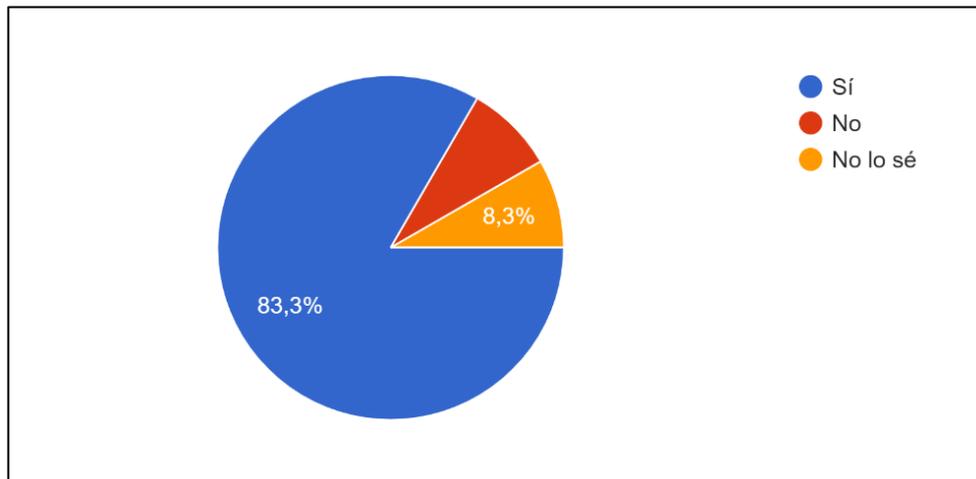
No debemos olvidar que el paciente es primordial y debe de ser bien atendido, mediante todo aquello que forma un hospital, ya que, nadie acude a un hospital a no ser que ocurra un problema; con lo cual, debemos conseguir que este se sienta lo más cómodo posible en su estancia.



EN CASO DE HABER SIDO FAMILIAR O ACOMPAÑANTE, CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

## 12. ¿Recibió algún tipo de información después de realizarse la intervención del paciente?

*Gráfico 12. Información tras la operación*



Fuente: elaboración propia

También queremos conocer la información que reciben aquellas personas acompañantes o familiares de los pacientes una vez que se ha realizado la intervención, por ello he lanzado esta pregunta. Muchas veces, al ser familiares, nos encontramos con que nadie nos ha explicado en que consiste la operación, los tiempos de espera, el tiempo aproximado que el paciente tarda en expulsar la anestesia de su cuerpo (en caso de ser anestesiado), y otras tantas explicaciones que, en un principio, deberían de comunicarnos.

Esta falta de información produce aglomeraciones en las salas de espera y pasillos de los hospitales, a la vez que causa en estos acompañantes una sensación de incertidumbre y esperas eternas. Lo que la gente quiere conocer después de un proceso de operación, es saber que tal ha salido esta y que se les comunique como se encuentra el paciente, ya que debido a esto se consigue una situación de tranquilidad y alivio en aquellos familiares y acompañantes.

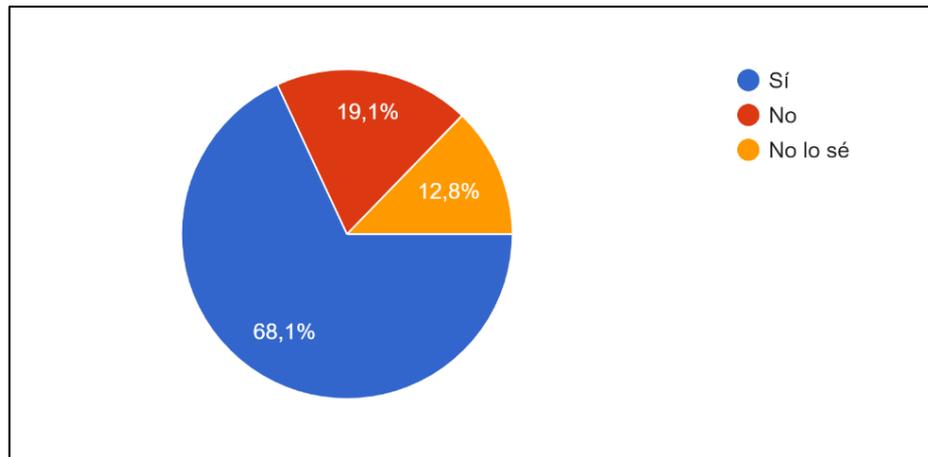
Nos encontramos en esta pregunta que casi un 20% de los participantes en la encuesta no han conocido ningún tipo de información acerca del resultado



de la operación de su familiar o acompañante una vez terminada dicha intervención, habiendo respondido a esta sección un total de 48 personas.

### 13. ¿Fue informado del tiempo de espera mientras el paciente se encuentra en la zona de recuperación?

*Gráfico 13. Información de la espera*



Fuente: elaboración propia

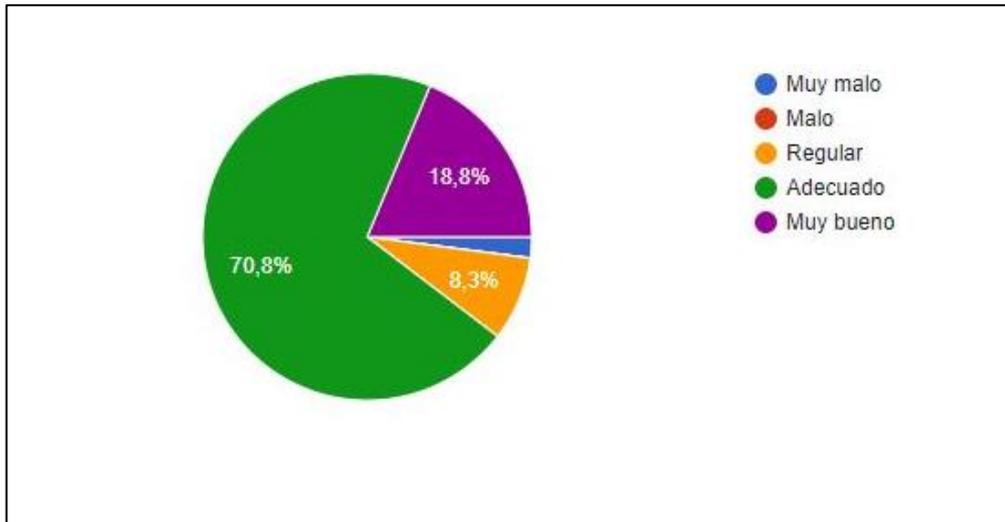
En relación a la pregunta anterior, volvemos a dar importancia a esta cuestión, ya que cuando nos encontramos en el papel de acompañantes o familiares nos gusta recibir toda información sobre el paciente en cuestión y sobretodo, al realizarse una operación, ya que recibir una información adecuada al momento de producirse esta intervención evitará aumentar la preocupación de dichos acompañantes. Para ello, lanzamos esta pregunta, con el fin de conocer las distintas opiniones posibles, obteniendo como resultado que, aproximadamente el 30% de los familiares o acompañantes, valoran o no se acuerdan, de no haber recibido esta información mencionada.

Muchas veces puede ocurrir que no se conozca, por ejemplo, si han aplicado anestesia general o localizada, por lo que conlleva a no conocer el tiempo de espera vinculado a expulsar dicha sustancia. Como hemos mencionado anteriormente, esta simple información evitará incertidumbre, nervios y malos tragos en los familiares, incluso se reducirán las aglomeraciones de gente en salas de espera.



## 14. ¿Cómo valora el trato recibido en el hospital?

Gráfico 14. Trato recibido



Fuente: elaboración propia

Observamos que, aproximadamente, un 20% de los encuestados han valorado el trato que han recibido como muy bueno o excelente. Esto demuestra que en la mayoría de los casos hace falta mejorar el trato que se da, tanto a los pacientes como a los familiares, ya que respecto a esta gráfica queremos conseguir que el mayor número de respuestas a este sea que han recibido un trato muy bueno.

Por el contrario, podemos observar que al menos, una persona valora el trato que él o ella recibió muy malo, o incluso, alrededor de un 8% de las personas encuestadas lo valoran como regular.

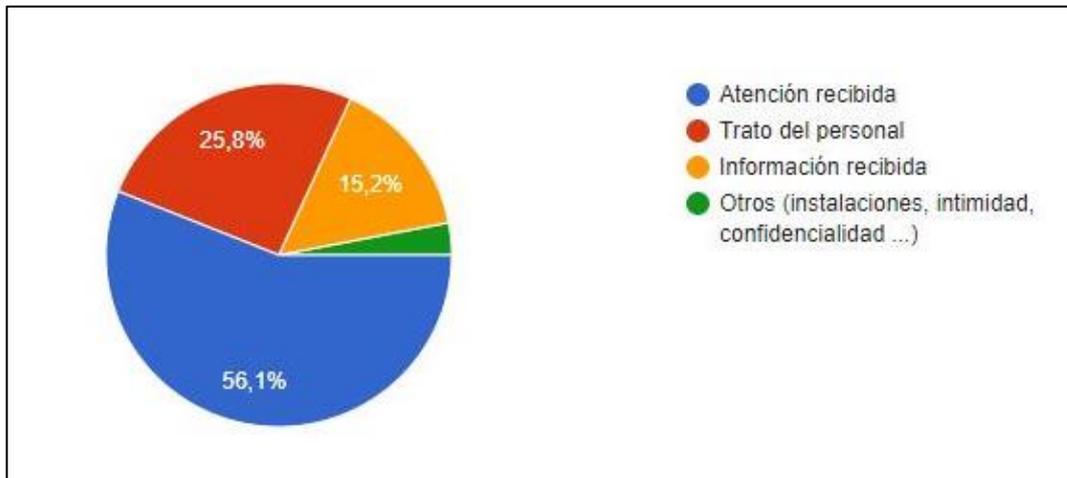
Desde el punto de vista de este proyecto, no podemos permitir que existan estos tipos de opiniones negativas, ya que creemos que, ante todo, es necesario cuidar al paciente manteniéndole informado y mediante un trato cordial y adecuado, explicando en cada momento la operación a realizar a dichos hospitalizados. Por lo tanto, en cada Guía de Estilo que realicemos, una de las cosas a enseñar será el adecuado trato al paciente o lo que implica también al familiar o acompañante, consiguiendo que la valoración de su opinión pase de regular o muy mala a adecuada o en un mejor caso a muy buena o excelente.



EN CUALQUIERA DE LOS DOS CASOS ANTERIORES, CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

## 15. ¿Qué es lo que más valora en un hospital?

*Gráfico 15. Servicios valorados*



Fuente: elaboración propia

Como parte de esta última sección de la encuesta, he realizado unas preguntas enfocadas a un resumen de la propia encuesta, respondida tanto por las personas que han sido hospitalizadas, como aquellas que han experimentado el papel de acompañantes o familiares.

Como resultado observamos que aquello que más se valora en un hospital es la atención recibida y después el trato personal. Estas dos repuestas son muy similares, pero, ante todo, siempre nos gusta recibir la atención necesaria en cualquier caso y más cuando estamos enfermos.

Con relación a este dato, gracias a nuestra Guía de Estilo y junto a la Formación que queremos impartir, daríamos a conocer a todo el personal de un hospital, aquellas pautas para reforzar la atención y el trato que se les debe dar a los pacientes, consiguiendo de esta forma un paciente contento con nuestros servicios, haciendo a su vez que recomiende dicho hospital por su relación con los pacientes.

No obstante, como se puede observar en esta representación, también sería necesario reforzar otros temas como son, la información que los hospitalizados reciben una vez hospitalizados, ya sea antes, mientras o después



de su proceso de hospitalización (ya analizado en preguntas anteriores), dando al paciente toda la información necesaria respecto a todo aquello que deban realizarle y la evolución de su correspondiente proceso.

## 16. ¿Mejoraría o ha echado algo en fatal durante la estancia en el hospital?

Para finalizar la encuesta he realizado una pregunta abierta, donde los encuestados podían responder voluntariamente, mostrando aquellos aspectos que creen que se deberían mejorar o incorporar durante la estancia de los pacientes o en cualquier hospital, obteniendo como resultado una mayor calificación global de los centros sanitarios en este tipo de encuestas y derivándose en un aumento de estos.

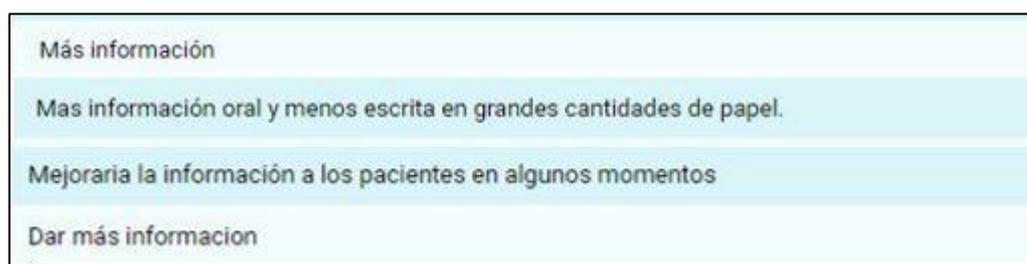
Para ello, voy a agrupar las distintas respuestas obtenidas a través de esta pregunta abierta en los distintos temas que se han planteado como son: el trato recibido, la información, tiempos de espera... haciendo un análisis de cada uno de ellos.

Al igual que otros tantos, estos temas que analizaré a continuación serán incorporados en nuestra Guía de Estilo y cada uno contará con su correspondiente epígrafe o fascículo, consiguiendo que cada hospital con su Guía personalizada consiga eliminar aquellos puntos con peores valoraciones y refuerce aquellos otros con calificaciones positivas.

Por lo tanto, los temas sobre los que más han hablado nuestros encuestados han sido:

### **INFORMACIÓN**

Figura 13. Respuestas sobre información recibida



Fuente: Elaboración propia



Cómo hemos comentado en alguna de las preguntas anteriores, muchos de los pacientes no sienten que se les ha dado toda la información necesaria respecto al proceso de su intervención, la recuperación correspondiente a una operación, las pruebas que se realizan o su evolución post-operatoria.

Vemos que varias personas han mostrado su opinión respecto a este tema o incluso el segundo comentario (“Más información oral y menos escrita en grandes cantidades de papel”), donde se muestra que a veces, aunque nos den información suficiente, no es explicada correctamente. Esto es debido a que hay médicos que dan por sabido cosas que no todos entendemos y por lo tanto al darnos un papel con cierto tipo de información, es probable que haya alguna cosa que no entendamos. Para evitar esto, al darnos dicha información escrita deberían explicar, a su misma vez, el contenido de esos resultados asegurándose de que el paciente lo haya entendido.

## **TRATO RECIBIDO**

Figura 14. Respuestas sobre el trato recibido

Me hubiera gustado que la atención recibida hubiera sido más constante, cercano y personal.
Atención al paciente, información a familiares, profesionalidad médicos y enfermeros/as
Siempre se puede mejorar. En el trato paciente enfermo, suelen ser poco específicos. La comida , hay que mejorarla bastante
Que no te traten como un número

Fuente: Elaboración propia

Como bien se muestra en estos comentarios, alguno de los pacientes se ha sentido tratados como números que se nos asignan al entrar en un hospital en vez de como personas. Esto se debe a que ciertos médicos o el personal del hospital, a veces, no muestran preocupación por los pacientes, lo que se puede traducir en un trato frío y despreocupado.

Una posible solución sería que, a través de nuestra actividad de Formación, el personal de los hospitales conociera las pautas a seguir cuando tienen que tratar de cara al público con sus pacientes, enseñando a su vez a estos, a desenvolverse en posibles situaciones incómodas o de tensión. Esto hará que la relación entre el médico y el paciente se traduzca en un ambiente más amistoso y cercano.



## **PERSONAL COTRATADO**

Figura 15. Respuestas respecto al personal

El número de auxiliares contratados
más personal sanitario
Falta de personal

Fuente: Elaboración propia

Unido a la información o a los tiempos de espera, alguno de los pacientes también se queja de una escasa cantidad de personal contratado. Esto significa que en alguna ocasión estos pacientes habrán tenido que esperar, porque este personal contratado ha estado ocupado atendiendo a otros pacientes, por lo que se debería aumentar el número de estos, disminuyendo el tiempo de espera y la impaciencia de los pacientes.

Debemos de ser conscientes que en un hospital debe de haber personal suficiente para atender a todas aquellas personas que lo necesitan, pero hay que entender que no todos podemos ser atendidos a la misma vez, por lo que siempre se debe de guardar un orden de espera.

## **TIEMPO DE ESPERA**

Figura 16. Respuestas sobre el tiempo de espera

El tiempo de espera en urgencias. Y creo q no se debería pagar por ver la TV.
Debe mejorar el tiempo de las listas de espera
Que se mejoren los tiempos de espera
La inmediatez
Tiempo de espera
TENER QUE PAGAR PARA PODER VER LA TV

Fuente: Elaboración propia



A partir de estos comentarios, podemos ver que muchos pacientes opinan que se deberían reducir los tiempos de espera en los hospitales y sobre todo en urgencias.

Una de las cosas que queremos conseguir con este proyecto, es que a través de una serie de normas de protocolo y las explicaciones necesarias en caso de espera o retraso, estos tiempos de espera que tan poco gustan, sean reducidos o incluso eliminados.

En relación al análisis del tema anterior, muchos visitantes de los hospitales traducen los tiempos de espera en un escaso número de personal sanitario, por lo tanto, sería conveniente aumentar este número de sanitarios o incluso en las zonas con más población, tener más infraestructuras.

Respecto al tema de la televisión, mucha gente ve innecesario que haya que pagar por disfrutar de este servicio, ya que cuando una persona está ingresada pasa mucho tiempo solo y un buen entretenimiento es ver la tele, pero, no obstante, también hay otras opiniones a favor de este pago, ya que hay otros medios de entretenimiento como leer un libro, cuadernos de pasatiempos...

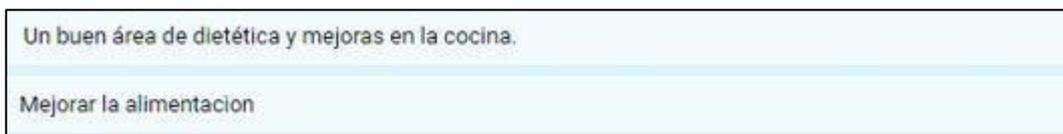
Pero debido a la mayoría de las críticas negativas ante este tema, en cierta Comunidades Autónomas ya han empezado a poner el servicio gratuito de la televisión en los hospitales. Por ejemplo, el periódico 20 minutos, publicó la siguiente noticia:

**La televisión será gratuita para pacientes de todos los hospitales públicos valencianos desde el 15 de febrero**

Fuente: Periódico "20 minutos"

## ALIMENTACIÓN

Figura 17. Respuestas sobre la alimentación



Fuente: Elaboración propia

Hay que tener en cuenta que una buena alimentación siempre es adecuada, por lo tanto más debería de serlo en un hospital. Es cierto, que un médico siempre sabrá mejor que es lo que conviene comer dependiendo del tipo de tratamiento que te estén



realizando, pero también es cierto que una visita al hospital no siempre se caracteriza por una buena alimentación. Para ello, sería necesario llevar un control más exhaustivo en el ámbito de las comidas, comprando comida de calidad y menos procesados.

Hoy en día, además, ha nacido la figura del “realfooding”<sup>2</sup> donde se da primordial importancia a una alimentación saludable, sustituyendo aquellos alimentos perjudiciales para la salud por otros que nos aporten beneficios. Debido a esto han surgido varias polémicas de grandes nutricionistas con la comida de los hospitales como, por ejemplo:

*La argumentación del experto pasa por uno de sus pilares dentro del movimiento ‘realfooding’: comer ultraprocesados es perjudicial para la salud. Y, consiguientemente, si los ultraprocesados están en los menús de los hospitales (en forma de galletas industriales, zumos o panes refinados con carnes procesadas) estas instituciones harán peligrar la salud de sus usuarios. “Es paradójico ver cómo en centros de salud se ofrece comida perjudicial para la salud” (Ríos, 2018)*

Aunque el tema de la alimentación y la comida no sea uno de nuestros temas a tratar, desde nuestro proyecto transmitiríamos esta información a esa área encargada de la comida, promoviendo una comida buena y saludable para todos los pacientes.

## **INSTALACIONES E HIGIENE**

Figura 18. Respuestas sobre instalaciones e higiene

Mejores instalaciones.
Mejorar la intimidad. Habitaciones con menos camas. Reducir las listas de espera. Reducir los tiempos de citación. Controlar el número de familiares por habitación en caso de haber más de un enfermo.
La limpieza en los baños de la habitación.
Elementos de descanso

Fuente: Elaboración propia

Otro tema que mejorar son las instalaciones y la higiene. Esto se debe a que hay hospitales donde podemos encontrarnos que en una habitación se encuentran más de dos personas hospitalizadas, por lo que, si una habitación es pequeña y en ella se alojan

---

<sup>2</sup> Realfooding: “El Realfooding es un estilo de vida basado en comer comida real y evitar los ultraprocesados. Es un movimiento que defiende el derecho a una alimentación saludable para la población. Es una revolución que lucha con conocimiento y conciencia contra el lado oscuro de la industria alimentaria.” (<https://realfooding.com/>)



al menos 3 enfermos, el número de familiares que debería acudir a esta habitación debería de estar más controlado, ya que esto puede trasladar a una falta de intimidad de los pacientes.

No obstante, el número de familiares debería de estar controlado en todo momento, ya que se pueden producir situaciones incómodas por parte de los demás pacientes de la habitación.

También, respecto a este tema, debería de cuidarse más la limpieza de las habitaciones por parte del personal de limpieza, ya que cuantos más pacientes se encuentre en una habitación, mayor debería de ser la limpieza en esta.

Otro de los temas que se muestran aquí, son los elementos de descanso, donde los familiares o acompañantes tienen que descansar, ya que en la mayoría de los casos suele haber algún familiar que se quede a dormir en la propia habitación del paciente. Por lo tanto, lo que sería conveniente es tener un buen elemento de descanso para los acompañantes correspondientes.

## **ASPECTOS POSITIVOS**

Figura 19. Respuestas positivas

Todo muy correcto
Todo fue muy bien
No, Buena atención.
Todo correcto

Fuente: Elaboración propia

En el caso contrario, también cabe destacar aquellos pacientes que consideran que todo lo relacionado con su estancia en el hospital ha sido satisfactorio, dejando comentarios como los últimos mostrados.

Desde el punto de vista del proyecto, estos comentarios nos harán fijarnos en estos hospitales con mayor número de críticas positivas, conociendo aquellos aspectos de los que podemos aprender y plasmándolos en nuestra Guía de Estilo, para después trasladarlo a los demás centros sanitarios para que consigan este tipo de valoraciones.



## **OTROS ASPECTOS**

**Figura 20.** Otras respuestas

Actividades o acciones claramente beneficiosas en la prevención de ciertas enfermedades. Nos limitamos a curar, cuando es mucho más económico y seguro prevenir la posible falta de salud de los pacientes...

Fuente: Elaboración propia

Para concluir con este apartado, podemos observar una última petición de algún encuestado donde muestra la importancia de la prevención de enfermedades, ya que a veces estas se pueden prevenir mediante un chequeo completo cada cierto tiempo o al alcanzar cierta edad.

Estas revisiones podrían amenizar ciertas enfermedades o problemas de salud, además de ser un método más económico que lo que supone un tratamiento de curación. Por lo tanto, deberíamos de empezar a concienciar a todas las personas que por su propia salud, acudan a unas revisiones periódicas, previniendo posibles enfermedades cuyos procesos pueden ser más complicados al no detectarse a tiempo.

## **7. CONCLUSIONES**

Tras este estudio realizado, podemos comprobar que es necesario mejorar la atención sanitaria de los hospitales, de la zona de urgencias y de todos los centros sanitarios, en general. Como podemos observar a lo largo de este trabajo y sobre todo, en la encuesta, vemos que la mayoría de los pacientes están en desacuerdo con ciertos aspectos que se han mostrado en los hospitales, desde cierta falta de información hasta mejoras para sentir respetada la propia intimidad del paciente.

Por lo tanto, desde nuestro proyecto, buscaremos realizar un cambio en el sistema interno de los hospitales en relación con el trato al paciente. Para ello contamos con nuestra Guía de Estilo, donde a través del protocolo creado para este ámbito eliminaremos aquellas opiniones negativas conseguidas a través de encuestas, haciendo que tanto el paciente como los familiares o acompañantes se sientan contentos y satisfechos con su estancia en el hospital.

Además, a través de la formación que vamos a impartir, formaremos al personal sanitario, mostrando lo que deben de hacer frente a posibles situaciones y el comportamiento que deben de mantener de cara al paciente,



demostrando una preocupación por el y su salud, manteniendo un trato profesional y cordial. Debemos mentalizar al personal sanitario que el paciente es lo más importante.

No obstante, gracias al seguimiento que realizaremos a nuestros clientes, podremos conocer y reconducirles en aquellos aspectos más desventajosos o aquellos temas que más reclamen sus pacientes.

Queremos conseguir que España cuente con un excelente trato, calificando a nuestros hospitales como los mejores, demandando nuestro producto y servicio hasta llegar a un mercado internacional.



## 8. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

- **Libros**

- Di Génova A. E (2010) *Ceremonial empresarial*. Buenos Aires. Lectorum-Ugerman

- **Documentos Web**

- Campus de la Universidad de Valladolid Curso 2017/2018 <https://bit.ly/2JycKNE>
- Real Academia Española (2018). Diccionario de la lengua española. <https://bit.ly/2EkScns>
- Urbina J.A (1994) *El gran libro del protocolo*. Madrid: temas de hoy <https://bit.ly/2WjfunX>

- **REFERENCIA LEGISLATIVA**

- Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311 (art. 1)

- **WEBGRAFÍA**

- Fenin <https://bit.ly/30ZGj02>
- Hospital Clínico Universitario de Valladolid <https://bit.ly/2Z0tUqY>
- Hospital Universitario Río Ortega de Valladolid <https://bit.ly/2QAq193>
- Instituto Nacional de Estadística <https://bit.ly/2yBzkwG>
- La importancia del protocolo en las relaciones internacionales empresariales <https://bit.ly/2yiZjc9>
- Manual del protocolo empresarial: contenidos y pasos de elaboración <https://bit.ly/2WgPQAj>
- Periódico 20 minutos. Recuperado: <https://bit.ly/2HtW5ll>
- Plan de Marketing, elección y fijación de objetivos <https://bit.ly/2nvaAUh>
- Plataforma de la Tecnología y salud <https://bit.ly/2wuegaW>
- Protocolo.org. Claves para negociar de forma exitosa en España <https://bit.ly/2WjnJBh>
- Recoletas Red Hospitalaria <https://bit.ly/2MI7XBu>
- Redacción médica. Recuperado <https://bit.ly/2HtGb1a>
- Realfooding. Recuperado <https://realfooding.com/>



## 9. ANEXOS

### OPINIÓN SOBRE LA ATENCIÓN SANITARIA

#### 1. Indique si es hombre o mujer

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Mujer  
 Hombre

#### 2. Edad

---

#### 3. Nivel de estudios

Marca solo una respuesta.

- Sin estudios  
 Primaria  
 Educación Secundaria Obligatoria (ESO)  
 Formación Profesional  
 Estudios Universitarios y posteriores  
 Otros

#### 4. ¿Ha sido usted paciente o familiar/acompañante?

*Marca solo una respuesta.*

- Paciente  
 Familiar/acompañante

**En caso de haber sido hospitalizado, conteste las siguientes preguntas:**



**5. ¿Recibió suficiente información antes de comenzar la intervención?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí
- No
- No lo sé

**6. ¿El médico que le atendió le proporcionó su nombre?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí
- No
- No lo sé

**7. ¿Cómo considera el trato que recibió durante su hospitalización?**

*Marca solo una respuesta.*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Adecuado
- Muy bueno

**8. ¿Fue informado sobre la evolución una vez terminada la intervención?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí
- No
- No del todo



**9. ¿Sintió respetada su intimidad?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí  
 No

**10. En caso de que le realizaran pruebas, ¿fueron explicados los resultados obtenidos?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí  
 No

**11. ¿Recomendaría el hospital en el que fue atendido?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí  
 No

**En caso de haber sido familiar o acompañante, conteste a las siguientes preguntas:**

**12. ¿Recibió algún tipo información después de realizarse la intervención del paciente?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí  
 No  
 No lo sé

**13. ¿Fue informado del tiempo de espera mientras el paciente se encuentra en la zona de recuperación?**

*Marca solo una respuesta.*

- Sí  
 No  
 No lo sé



**14. ¿Cómo valora el trato recibido en el hospital?**

*Marca solo una respuesta.*

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Adecuado
- Muy bueno

**En cualquiera de los dos casos anteriores, conteste a las siguientes preguntas:**

**15. ¿Qué es lo que más valora en un hospital?**

*Marca solo una respuesta.*

- Atención recibida
- Trato del personal
- Información recibida
- Otros (instalaciones, intimidad, confidencialidad...)

**16. ¿Mejoraría o ha echado algo en falta durante la estancia en el hospital?**

---

---

---

---

---