



Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2022

Introducción

La finalidad de la “Encuesta de satisfacción de la ciudadanía atendida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O)-2022”, es conocer su opinión sobre diversos aspectos de la asistencia sanitaria recibida, con el objetivo de detectar áreas de mejora. Se realiza de forma anual, aunque alternando ediciones con muestras y formatos reducidos (7.000 encuestas) con encuestas más amplias como ésta.

Se han realizado un total de 26.962 encuestas en los siguientes ámbitos: Atención Primaria, Urgencias Extrahospitalarias, Atención Especializada (Ingresos, Consultas, Urgencias, Cirugía Mayor Ambulatoria, Hospitales de Día, Proceso Maternal y CASSYR), Salud Mental (Centros de Salud Mental, Hospitales de Día y Unidad de Media y Larga Estancia), Servicio de Admisión (consultas generales, salud mental y urgencias). El trabajo de campo fue realizado en octubre de 2022, con lo que refleja ya el impacto de todas las olas de Covid 19, incluidas las dos últimas de Omicron.

Habitualmente se pone a disposición de equipos directivos, profesionales y también la propia sociedad por diferentes canales, entre ellos la web de Osasunbidea. Aquí se presenta un resumen de los principales resultados de esta edición.

La principal conclusión general es que las personas usuarias mantienen, en términos globales, una alta valoración sobre la respuesta de su sistema público de salud con una gran mayoría de calificaciones globales de satisfacción por encima del “8” en una escala del “1” al “10” (solo un área de servicio de las 19 analizadas obtiene una calificación inferior a 8) algo coherente con la posición comparativa del sistema sanitario foral en informes y estudios sociológicos (con menor muestra) a nivel estatal hechos por diferentes actores.

Esta valoración además es bastante equilibrada y homogénea tanto por niveles asistenciales (Hospitalaria –el mejor valorado, con un 8,5 de nota-; Atención Primaria, Salud Mental, Urgencias, CASSYR...); zonas geográficas (Estella ligeramente por delante de Pamplona y Tudela, pero en un rango muy similar); o estamentos profesionales, con medicina y enfermería por encima de la media.

La segunda apreciación estadística es la constatación de que el estrés al que ha sido sometido ese sistema sanitario en los últimos años por la pandemia, además de otros factores, ha generado un impacto de ligero descenso en algunos indicadores como los relativos a “accesibilidad” (vías para lograr cita en centros de salud, listas de espera...) que en esta encuesta se encuentran por debajo de la referencia general del “8”, pero siempre por encima del “6”.

En cuanto a los diferentes protagonistas de la atención sanitaria, los y las profesionales del SNS-O reciben una muy alta valoración (supera el 9 en muchos indicadores testados como son competencia, empatía, tratamiento personalizado, información que facilitan, confianza, tiempo dedicado al paciente...) algo muy relevante en términos de calidad del servicio público.

En conjunto, como una consideración final repetida en diferentes niveles asistenciales, la encuesta señala que, en un nivel muy elevado de puntuación, las personas usuarias recomendarían “volver a usar el centro de salud” (8,8 de puntuación de 1 a 10) o ser atendido por “el mismo especialista/centro” (9,2) en la red hospitalaria, posicionamiento que es coherente con la alta valoración global explicada en la primera conclusión general en relación a esta encuesta.

Objetivo:

Conocer la opinión de la ciudadanía sobre diversos aspectos de la asistencia recibida en los servicios sanitarios públicos

- ✓ 59 Centros de Salud
- ✓ Urgencias Extrahospitalarias
- ✓ 93 Servicios clínicos hospitalarios Consultas e Ingresos
- ✓ Urgencias hospitalarias (Adultos y Pediatría)
- ✓ 9 CASSYR
- ✓ Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ 15 Hospitales de Día
- ✓ Proceso maternal
- ✓ Servicios de Admisión
- ✓ 10 Centros de Salud Mental
- ✓ 5 Hospitales de día de Salud Mental
- ✓ 1 Unidad de Larga estancia Salud Mental
- ✓ 1 Unidad de Media estancia Salud Mental
- ✓ Primeros Episodios Psicóticos PEP
- ✓ Programa Terapia Grupal
- ✓ Unidad de Rehabilitación R2-Día
- ✓ Unidad de Rehabilitación R1-UTC

Población de estudio

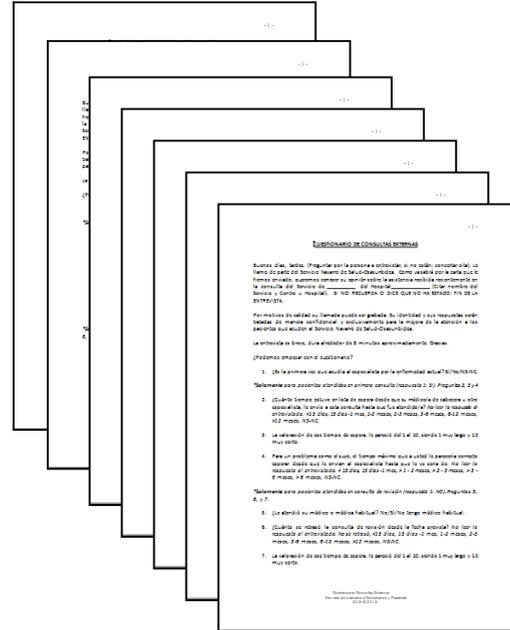
Muestra: 52.321 pacientes
Personas encuestadas: 26.962

Tipo de estudio

Entrevistas telefónicas

Fecha de realización

De 17-10-2022
al 27-12-2022



25 Cuestionarios diferentes, según modalidad de atención

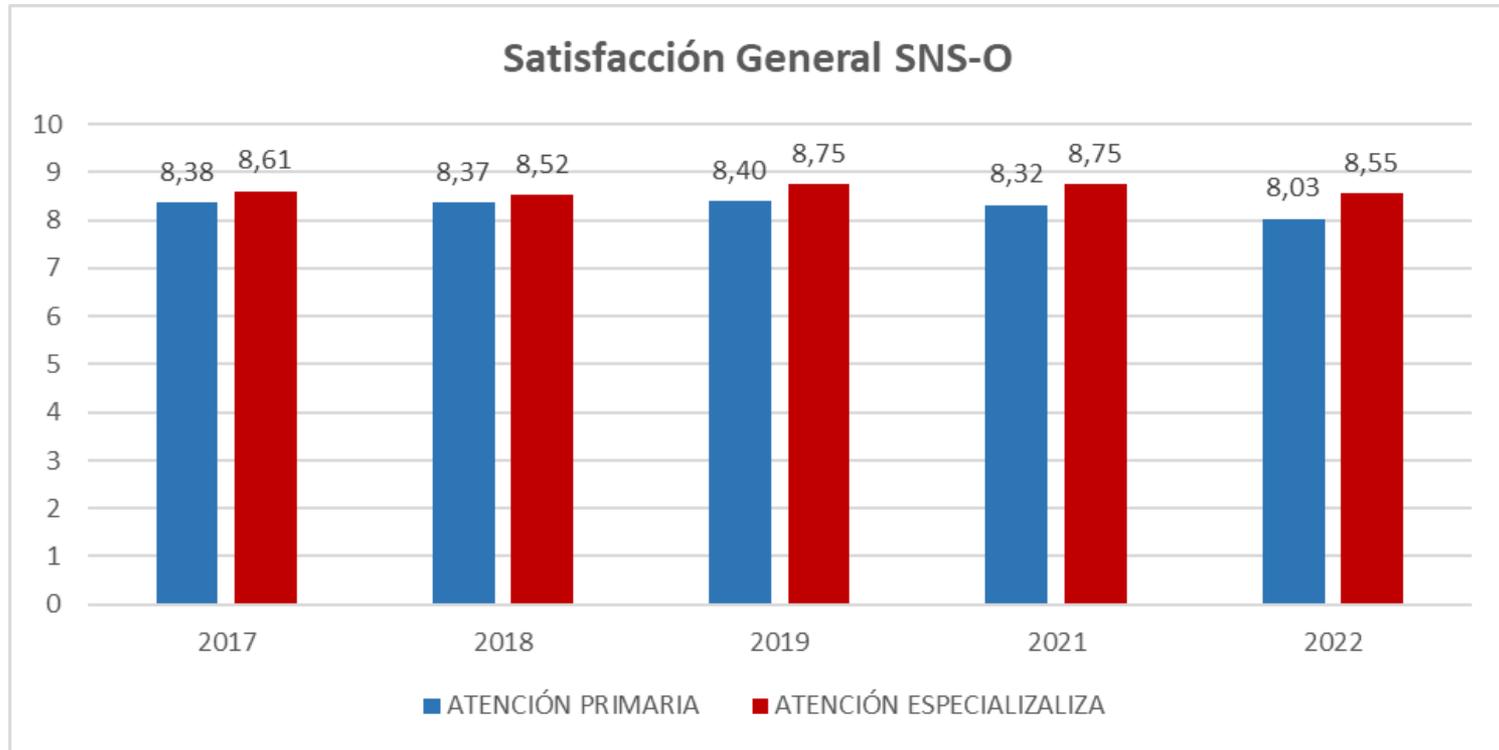
Envío carta de presentación

Factores de Grado de Satisfacción
Preguntas se valora de 1 a 10 la asistencia recibida.

Factores de información cualitativa
Preguntas del tipo Si/No o ha mejorado/empeorado, etc.

Factores de accesibilidad
Preguntas relativas a tiempos de espera, fecha asistencia, etc.

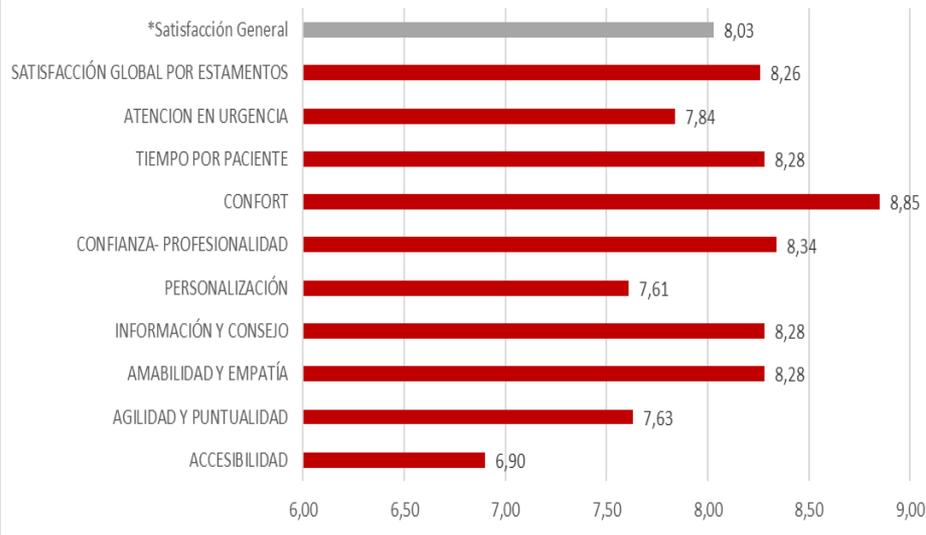
Información cualitativa
Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales



Cuestionario: 46 preguntas
Encuestas: 15.201

Satisfacción general: 8,03

Atención Primaria 2022



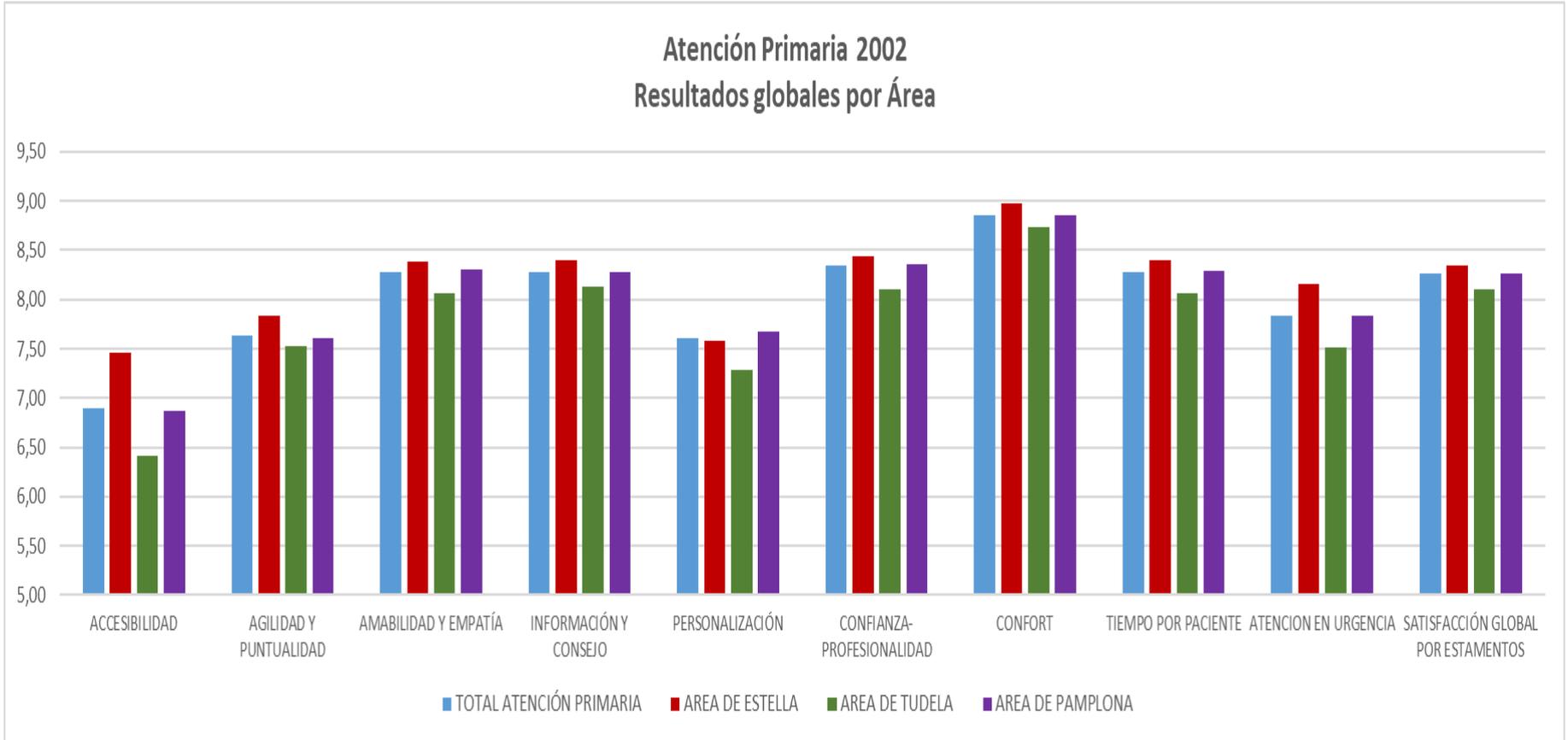
- ✓ Enfermera/o:
 - Amabilidad (8,90)
 - Satisfacción global (8,72)
 - Confianza y seguridad (8,65)
- ✓ Confort del Centro (8,85)
- ✓ Médico/a:
 - ✓ Amabilidad (8,77)
 - ✓ Consejos (8,39) y Confianza (8,38)
 - ✓ Satisfacción global (8,49)

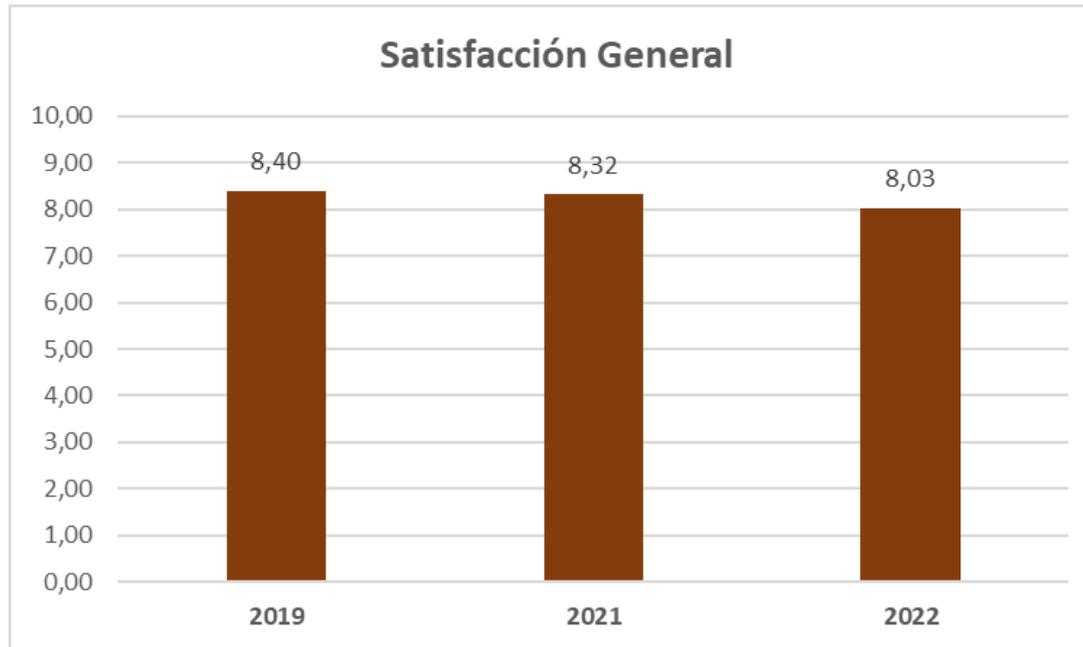


- ✓ Facilidad para conseguir cita por internet (6,06), cita por teléfono (6,34), contactar con el centro (6,35)
- ✓ Tiempo de espera desde que se pide la cita (7,30)
- ✓ Facilidad para resolver trámites (7,47)
- ✓ Facilidad para cambiar de médico/a (7,19)

Resultados globales: Atención Primaria

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	El horario de atención.	7,63
		Media del Factor		6,90
		Ítem peor valorado:	La facilidad para contactar por internet.	6,06
Factor II	Agilidad y Puntualidad	Ítem mejor valorado:	El tiempo en la sala de espera hasta entrar en consulta.	7,82
		Media del Factor		7,63
		Ítem peor valorado:	La facilidad para resolver trámites.	7,47
Factor III	Amabilidad y Empatía	Ítem mejor valorado:	La amabilidad de la enfermera o del enfermero.	8,90
		Media del Factor		8,28
		Ítem peor valorado:	El interés de las administrativas o administrativos en resolver sus necesidades.	7,51
Factor IV	Información y Consejo	Ítem mejor valorado:	La información proporcionada por la enfermera o enfermero sobre los medicamentos que debía tomar.	8,56
		Media del Factor		8,28
		Ítem peor valorado:	La información facilitada por el personal administrativo.	7,72
Factor V	Personalización	Ítem mejor valorado:	La garantía de ser atendido por su mismo médica o médico en las sucesivas consultas.	7,65
		Media del Factor		7,61
		Ítem peor valorado:	La facilidad para cambiar de médica o médico cuando el paciente lo solicita.	7,19
Factor VI	Confianza-Profesionalidad	Ítem mejor valorado:	La confianza y seguridad que transmite su enfermera o enfermero.	8,65
		Media del Factor		8,34
		Ítem peor valorado:	Cuando lo necesita el médico o médica de cabecera le envía al especialista.	7,99
Factor VII	Confort	*La comodidad, imagen y limpieza del Centro de Salud.		8,85
Factor VIII	Tiempo por paciente	*El tiempo dedicado por la médica o el médico a cada paciente.		8,28
Factor IX	Atención de Urgencia	Ítem mejor valorado:	La atención de urgencia en el horario ordinario del Centro.	7,93
		Media del Factor		7,84
		Ítem peor valorado:	La atención de urgencia fuera del horario ordinario del Centro.	7,75
Factor X	Satisfacción global	Ítem mejor valorado:	La satisfacción global con su enfermera o enfermero.	8,72
		Media del Factor		8,26
		Ítem peor valorado:	La satisfacción global con el personal administrativo.	7,63

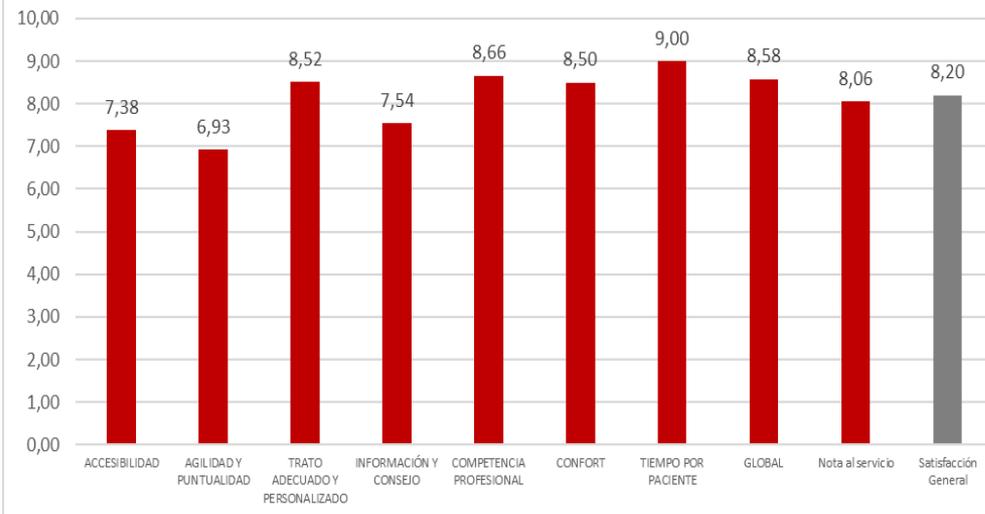




Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias

Cuestionario: 40 preguntas
Encuestas: 1.146

Urgencias Extrahospitalarias SNS-O
2022



Satisfacción general: 8,20



- ✓ **Trato:** El trato del personal de medicina y enfermería (9,00)
- ✓ **Tiempo por paciente:** Tiempo dedicado por médico/a a cada paciente (9,00)
- ✓ **Información y Consejo:** Sobre medicación (8,82)
- ✓ **Competencia profesional:** Conocimientos y competencia de enfermería (8,85)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (8,83)



- ❖ **Información y Consejo:** Información sobre tiempos de espera (5,97) e Información sobre efectos adversos (6,59)
- ❖ **Accesibilidad:** El horario de atención del centro de salud (6,97)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	El horario de atención del servicio de urgencias extrahospitalarias.	7,99
		Media del Factor		7,38
		Ítem peor valorado:	El horario de atención de su centro de salud.	6,97
Factor II	Agilidad y Puntualidad	*Valoración del tiempo de espera desde que llegó a urgencias hasta que le atendieron.		6,93
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	El trato de los/las médicos/as y enfermeros/as (pacientes que han sido atendidos por el médico/a y por la enfermera/o).	9,00
		Media del Factor		8,52
		Ítem peor valorado:	El interés del personal sanitario por las preocupaciones y opiniones del paciente.	7,81
Factor IV	Información- Consejo	Ítem mejor valorado:	Medicamentos.	8,82
		Media del Factor		7,54
		Ítem peor valorado:	La información que le proporcionaron sobre los tiempos que debía esperar.	5,97
Factor V	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Los conocimientos y competencia de enfermería (pacientes que han sido atendidos por el médico/a y por la enfermera/o).	8,85
		Media del Factor		8,66
		Ítem peor valorado:	Los conocimientos y competencia del personal de enfermería (pacientes que han sido atendidos solo por la enfermera/o).	7,91
Factor VI	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	8,81
		Media del Factor		8,50
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,05
Factor VII	Tiempo por paciente	*El tiempo de dedicado por la médica o médico a cada paciente.		9,00
Factor VIII	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de volver al mismo centro por un problema similar.	8,83
		Media del Factor		8,58
		Ítem peor valorado:	La satisfacción global con el servicio recibido.	8,06

Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias

DESCRIPCIÓN	Urg.Extr.SNS-O	UUrg. Extr. Adultos			Urg. Extr. Pediatría (Área de Pamplona)		
		2022	2021	2019	2022	2021	2019
FACTOR I – ACCESIBILIDAD	7,38	7,48	7,95	8,11	7,08	7,60	7,54
FACTOR II- AGILIDAD Y PUNTUALIDAD	6,93	6,96	8,02	8,23	6,86	8,14	8,33
FACTOR III – TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	8,52	8,53	8,97	9,00	8,50	8,97	8,82
FACTOR IV - INFORMACIÓN – CONSEJO	7,54	7,55	7,57	7,77	7,53	7,35	6,93
FACTOR V – COMPETENCIA PROFESIONAL	8,66	8,63	9,01	8,78	8,76	9,08	8,94
FACTOR VI – CONFORT	8,50	8,53	8,97	8,73	8,41	8,48	8,53
FACTOR VII - TIEMPO POR PACIENTE	9,00	8,22	9,78	8,58	8,40	8,72	8,56
FACTOR VIII – GLOBAL	8,58	8,54	8,91	8,89	8,68	9,01	8,86
*NOTA AL SERVICIO	8,06	8,06	8,62	8,62	8,05	8,58	8,48
*Satisfacción General	8,20	8,21	8,52	8,38	8,03	8,42	8,18

*La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/a al servicio en su conjunto.

*El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

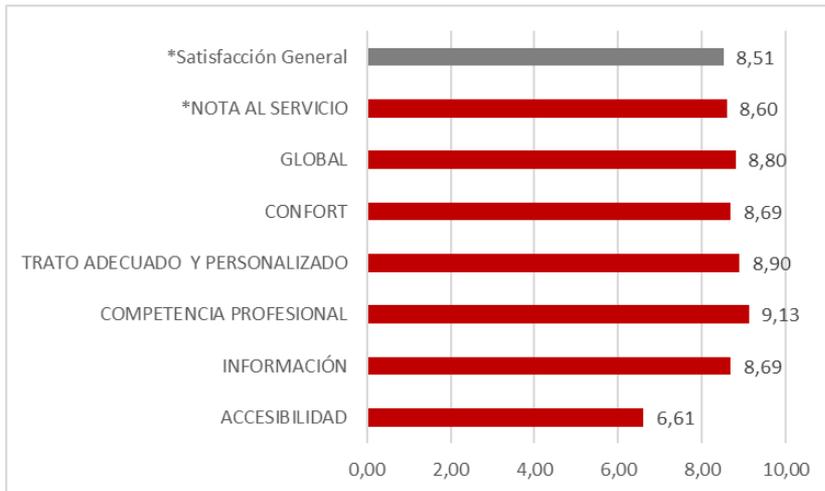
*Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

*Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

Encuestas: 9.485

	TOTAL	HUN	HRS	HGO
TOTAL ENTREVISTAS VÁLIDAS	9.485	6.359	1.676	1.450
Admisión Consultas Externas	200	100	50	50
Admisión Urgencias	250	150	50	50
Consultas	4.450	2.900	800	750
Ingresos	1.358	651	457	250
Urgencias	596	401	95	100
Cirugía Mayor Ambulatoria	341	254	37	100
Proceso Maternal	280	280	---	---
CASSyR	900	703	97	100
Hospitales de Día	560	520	40	---
Farmacia pacientes externos	50	50	---	---
Medicina nuclear	50	50	---	---
Admisión no acude	400	300	50	50

Satisfacción general: 8,51



DESCRIPCIÓN	SNS-O	HUN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	6,61	6,61	6,63	6,86
INFORMACIÓN	8,69	8,74	8,81	8,39
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,13	9,14	9,23	8,96
TRATO PERSONALIZADO	8,90	8,88	8,96	8,80
CONFORT	8,69	8,69	9,07	8,49
GLOBAL	8,80	8,80	8,94	8,53
SATISFACCIÓN GENERAL	8,51	8,50	8,67	8,41

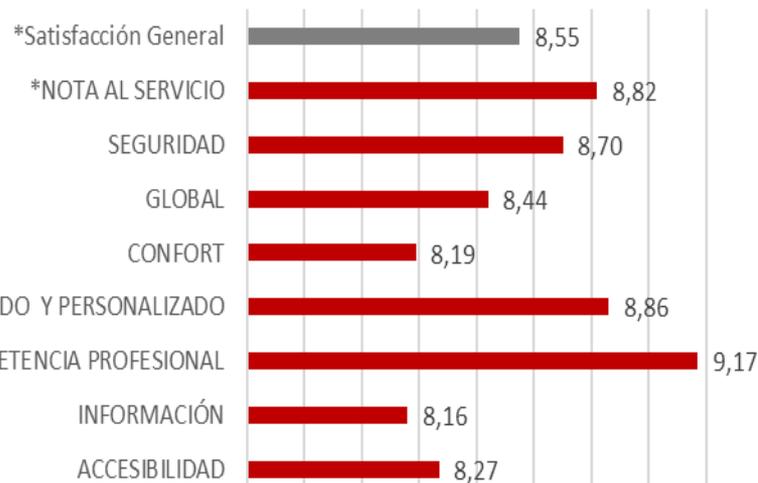
*Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

*Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA			
DESCRIPCIÓN	MEDIA SNS-O 2019	MEDIA SNS-O 2021	MEDIA SNS-O 2022
ACCESIBILIDAD	7,09	7,48	6,61
INFORMACIÓN	9,00	8,67	8,69
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,15	9,30	9,13
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	9,08	8,94	8,90
CONFORT	8,84	8,76	8,69
GLOBAL	9,12	9,01	8,80
*NOTA AL SERVICIO	8,89	8,89	8,60
*Satisfacción General	8,75	8,75	8,51

Questionario: 45 preguntas
Encuestas: 858

Ingresos Adultos SNS-O 2022



Satisfacción general: 8,55



- ✓ **Información:** Sobre pruebas o tratamientos (9,21)
- ✓ **Competencia profesional:** Hicieron todo lo posible por aliviar dolor (9,24); Competencia de enfermería (9,21)
- ✓ **Trato:** Personal de enfermería (9,34) y Personal de medicina (9,30)
- ✓ **Seguridad:** Explicación medicamentos (9,15)
- ✓ **Global:** Volvería al mismo centro (9,24)



- ✓ **Información:** Opciones de tratamiento (6,70)
- ✓ **Centrado en la persona:** Opinión opciones tratamiento (6,59)
- ✓ **Global:** Asistencia recibida (6,57)
- ✓ **Confort:** Compartir habitación (7,33)
- ✓ **Global:** Asistencia recibida (6,57)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	La valoración del tiempo de espera del quirófano.	8,68
		Media del Factor		8,27
		Ítem peor valorado:	La valoración del tiempo de espera en la intervención.	7,86
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Proporcionaron información sobre pruebas o tratamientos que le estaban realizando.	9,21
		Media del Factor		8,16
		Ítem peor valorado:	¿Le dijeron si tenía varias opciones de tratamiento?	6,70
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	¿Cree usted que el personal hizo todo lo posible para aliviar su dolor?	9,24
		Media del Factor		9,17
		Ítem peor valorado:	Competencia de la trabajadora o el trabajador social que le atendió.	8,99
Factor IV	Centrado en la Persona	Ítem mejor valorado:	Trato personal enfermería.	9,34
		Media del Factor		8,86
		Ítem peor valorado:	Le pidieron opinión sobre las opciones de tratamiento	6,59
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	La limpieza de su habitación y baño.	8,95
		Media del Factor		8,19
		Ítem peor valorado:	Si tuvo que compartir habitación con otro/a paciente, cómo le resultó la experiencia.	7,33
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Volver al mismo centro por un problema similar.	9,24
		Media del Factor		8,44
		Ítem peor valorado:	La asistencia recibida.	6,57
Factor VII	Seguridad	Ítem mejor valorado:	Explicación medicamentos.	9,15
		Media del Factor		8,70
		Ítem peor valorado:	Verificación de identidad.	7,76

DESCRIPCIÓN	SNS-O 2022	SNS-O 2021	SNS-O 2019
FACTOR I – ACCESIBILIDAD	8,27 ¹	6,44	6,25
FACTOR II-INFORMACION	8,16	8,87	8,83
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,17	9,31	9,39
FACTOR IV-CENTRADO EN LA PERSONA	8,86 ²	8,96	8,81
FACTOR V-CONFORT	8,19	8,52	8,34
FACTOR VI-GLOBAL	8,44	9,10	9,24
FACTOR VII-SEGURIDAD	8,70 ³	-	-
*NOTA AL SERVICIO	8,82	8,95	9,47
*Satisfacción General	8,55	8,50	8,62

*La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/o al servicio en su conjunto.

*El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

*Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

*Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

¹ El factor *Accesibilidad* ha cambiado respecto a las anteriores ediciones. Se componía solamente del ítem *La valoración del tiempo de espera en la intervención* (7,86). En esta edición también compone el factor el ítem *La valoración del tiempo de espera del quirófano* (8,68).

² El factor IV ha cambiado de denominación, se llamaba *Trato adecuado y personalizado* y ahora *Centrado en la persona*.

³ El factor *Seguridad* se ha añadido para esta edición.

No se puede comparar por ítems al haber sido modificado el cuestionario en esta edición.

DESCRIPCIÓN	SNS-O	HUN	HGO	HRS
FACTOR I- ACCESIBILIDAD	8,27	8,32	8,16	8,26
FACTOR II-INFORMACION	8,16	8,33	8,52	7,83
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,17	9,27	9,34	9,00
FACTOR IV-CENTRADO EN LA PEROSNA	8,86	8,90	9,05	8,75
FACTOR V-CONFORT	8,19	8,18	8,60	8,03
FACTOR VI-GLOBAL	8,44	8,58	8,63	8,23
FACTOR VII-SEGURIDAD	8,70	9,16	8,70	8,24
*NOTA AL SERVICIO	8,82	8,95	8,98	8,63
*Satisfacción General	8,55	8,69	8,74	8,33

Cuestionario: 34 preguntas
Encuestas: 3.950

Consultas Adultos SNS-O 2022



Satisfacción general: 8,46

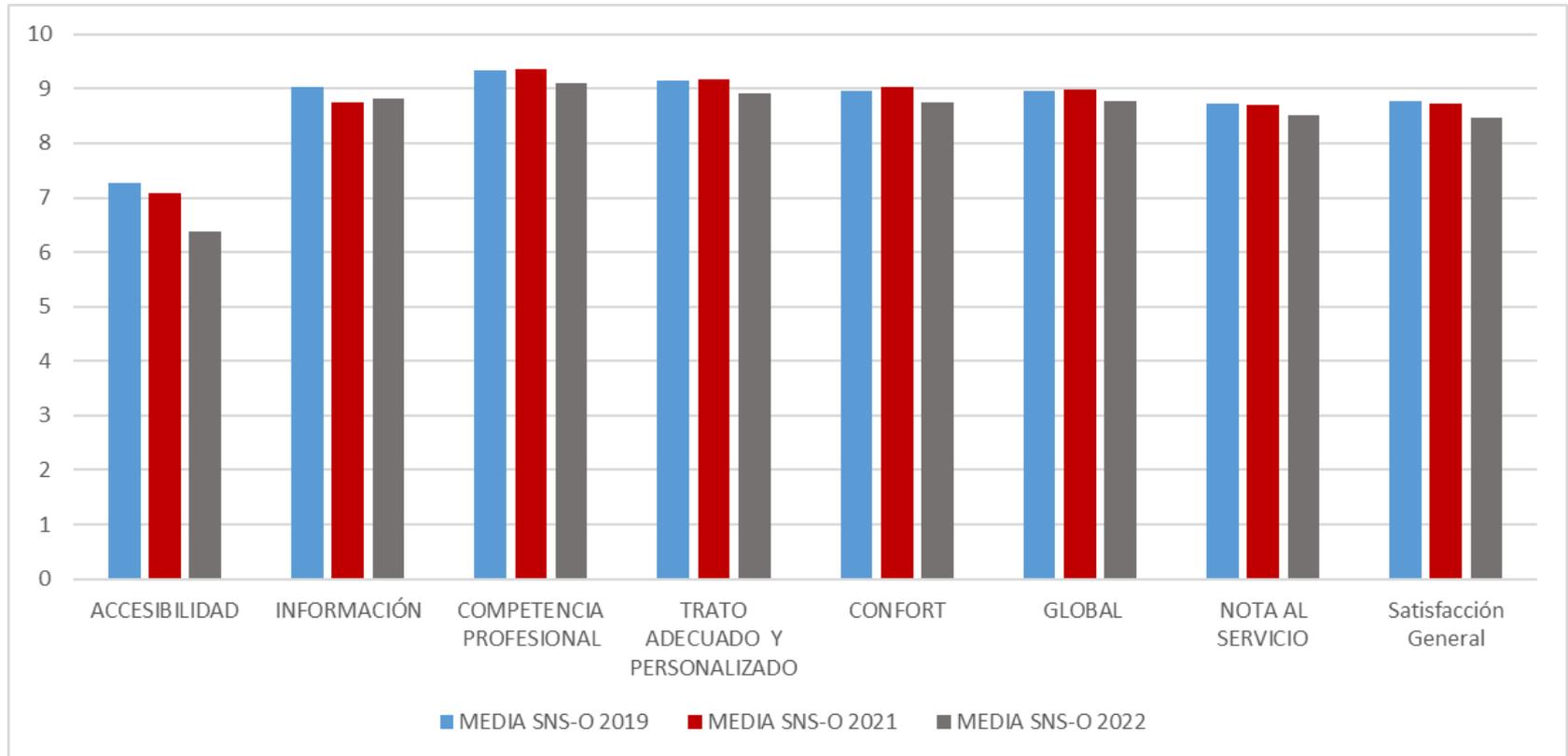


- ✓ **Información:** Medicamentos (9,17) y Respuestas comprensibles (9,07)
- ✓ **Competencia profesional:** enfermera/o (9,24) y medicina (9,09)
- ✓ **Trato:** Confidencialidad (9,39), Enfermería (9,34), Medicina (9,23), Atención médico/a (9,03)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,00)



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera 1ª consulta (6,32) y revisiones (6,43)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Valoración tiempo de espera LE (revisiones).	6,43	
		Media del Factor			6,38
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo de espera LE (1ª consulta).	6,32	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos.	9,17	
		Media del Factor			8,81
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos.	8,15	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,24	
		Media del Factor			9,11
		Ítem peor valorado:	Competencia médica o médico.	9,09	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad.	9,39	
		Media del Factor			8,91
		Ítem peor valorado:	Puntualidad.	7,84	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	8,93	
		Media del Factor			8,75
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,42	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de volver con el/la mismo médico/a.	9,00	
		Media del Factor			8,77
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	8,52	



DESCRIPCIÓN	SNS-O 2022	SNS-O 2021	SNS-O 2019
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	6,38	7,08	7,28
FACTOR II-INFORMACIÓN	8,81	8,75	9,03
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,11	9,36	9,34
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,91	9,18	9,15
FACTOR V-CONFORT	8,75	9,02	8,95
FACTOR VI-GLOBAL	8,77	8,98	8,96
*NOTA AL SERVICIO	8,52	8,70	8,72
*Satisfacción General	8,46	8,73	8,77

* La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/o al servicio en su conjunto.

* El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

* Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

* Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

Cuestionario: 34 preguntas

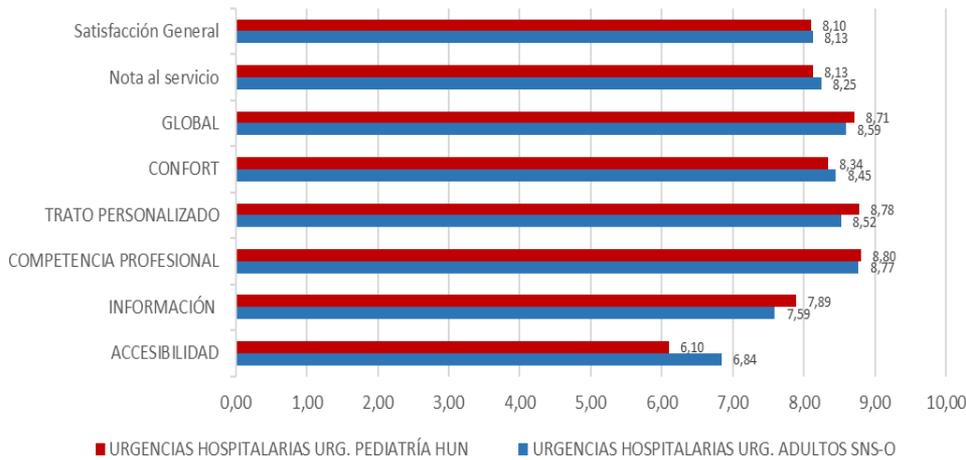
Encuestas: 596 (Adultos-446 Pediatría HUN (150))

Satisfacción general

Pediatría: 8,10

Adultos: 8,13

URGENCIAS HOSPITALARIAS 2022



- ✓ **Información: Pediatría:** En relación a las pruebas (9,08) y adecuada a la edad (9,30)
- ✓ **Trato: Pediatría Médico/a** (9,07)



- ✓ **Accesibilidad: Adultos:** Tiempo de espera (6,47) **Pediatría:** Tiempo de espera (5,62)
- ✓ **Información: Adultos:** Tiempos de espera (6,33); **Pediatría:** Tiempos de espera (5,49)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Se justifica la espera por las pruebas.	7,63	
		Media del Factor			6,84
		Ítem peor valorado:	Tiempo de espera hasta que fue atendida/o.	6,47	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	¿Le explicaron de una manera que usted pudiera entender por qué y cómo debía tomar los medicamentos una vez fuera dado de alta de Urgencias?	8,73	
		Media del Factor			7,59
		Ítem peor valorado:	La información que le les proporcionaron sobre los tiempos que debían esperar.	6,33	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	8,90	
		Media del Factor			8,77
		Ítem peor valorado:	Competencia médica o médico.	8,69	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	El trato del personal de enfermería que le atendió.	8,99	
		Media del Factor			8,52
		Ítem peor valorado:	El tiempo que pasó desde que le dijeron que iban a ingresarle hasta que le ingresaron.	7,42	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	8,80	
		Media del Factor			8,45
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,07	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Si en un futuro necesitase acudir a Urgencias, por un problema similar, y pudiera elegir centro, ¿Le gustaría volver al mismo centro?	8,91	
		Media del Factor			8,59
		Ítem peor valorado:	Nota al servicio.	8,28	

DESCRIPCIÓN	URGENCIAS ADULTOS			URG. PEDIATRÍA 2022	URG. PEDIATRÍA 2021	URG. PEDIATRÍA 2019
	SNS-O 2022	SNS-O 2021	SNS-O 2019	HUN	HUN	HUN
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	6,84	7,53	7,68	6,10	7,14	7,23
FACTOR II-INFORMACIÓN	7,59	8,24	8,33	7,89	8,33	8,39
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	8,77	9,16	9,00	8,80	9,22	9,08
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,52	8,70	8,77	8,78	9,04	8,96
FACTOR V-CONFORT	8,45	8,83	8,65	8,34	8,45	8,53
FACTOR VI-GLOBAL	8,59	8,91	8,85	8,71	9,00	8,87
*NOTA AL SERVICIO	8,25	8,63	8,54	8,13	8,44	8,39
*Satisfacción General	8,13	8,56	8,55	8,10	8,53	8,49

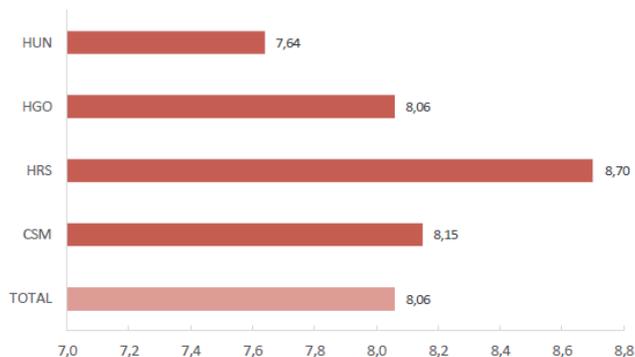
* La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/a al servicio en su conjunto.

* El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

* Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

* Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

Satisfacción general 2022



Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 300

Satisfacción general: 8,06

ENTRADA EN EL SERVICIO	MEDIA 2019	MEDIA 2021	MEDIA 2022	HUN	HRS	HGO	CSM
1. La adecuación de la antelación con la que Admisión le ha comunicado la fecha de la cita	8,58	8,66	8,33	8,17	8,45	8,30	8,45
2. La adecuación de la fecha y horario de la cita otorgada por Admisión en relación con sus circunstancias personales para acudir a la cita	8,43	8,64	8,04	7,63	8,45	8,02	8,26
3. Si la información proporcionada por Admisión sobre fecha, horario, lugar y condiciones de la cita era suficiente y clara	9,07	9,21	8,80	8,73	8,61	9,00	8,86
4. La amabilidad y el trato proporcionado por el personal de Admisión	9,26	9,25	8,70	8,76	8,86	8,85	8,49

Cuestionario: 4 preguntas
Encuestas: 250

Entrada al servicio	SNS-O		
	2019	2021	2022
1.La agilidad con la que ha sido atendido/a por el personal de Admisión a su llegada a Urgencias	8,97	8,59	8,22
2.La adecuación de la información sobre el proceso a seguir proporcionada por el personal de Admisión	9,02	8,67	8,36
3. El trato y la amabilidad del personal de Admisión	9,24	9,15	8,94
4. Valore su satisfacción general con la Admisión de Urgencias	9,02	8,72	8,40

Cuestionario: 37 preguntas
Encuestas: 391

Cirugía Mayor Ambulatoria SNS-O 2022



Satisfacción general: 8,43



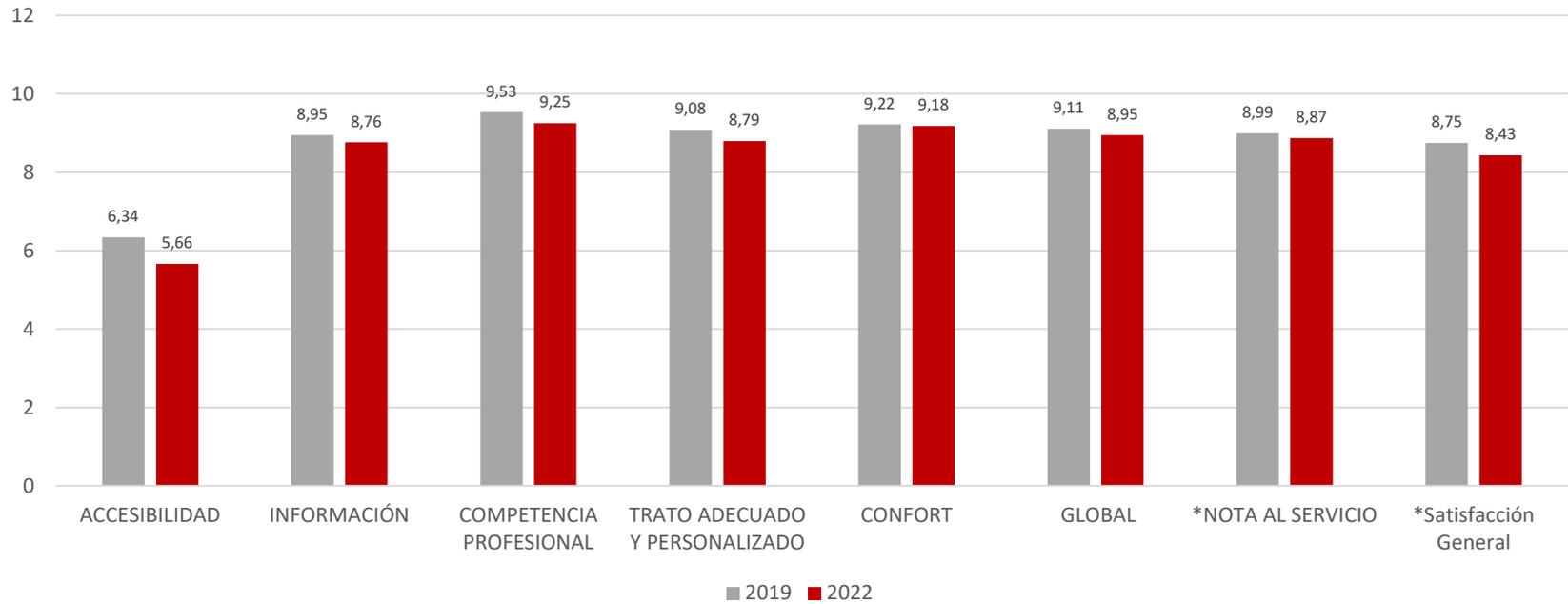
- ✓ **Información:** Información medicamentos (9,37), Respuestas comprensibles (9,24)
- ✓ **Competencia profesional:** De profesionales de enfermería (9,32) y de medicina (9,19)
- ✓ **Trato:** Interés personal sanitario (9,15), ayuda proporcionada (9,20), trato médico/a (9,34) Alivio del dolor (9,32), trato enfermería (9,38)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,44), temperatura (9,11), comodidad (9,00)
- ✓ **Global:** Recomendar (9,42)



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera (5,66)
- ✓ **Trato:** Tiempo entrada al quirófano (6,98)

Factor I	Accesibilidad	* Valoración tiempo de espera LE.	5,66
Factor II	Información	Ítem mejor valorado: ¿Le explicaron de una manera que usted pudiera entender por qué y cómo debía utilizar los medicamentos una vez fuera dado de alta?	9,37
		Media del Factor	8,76
		Ítem peor valorado: Las explicaciones que le proporcionó el o la anestesista sobre los riesgos de la anestesia.	8,34
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado: Los conocimientos y competencia del personal de enfermería que le atendieron.	9,32
		Media del Factor	9,25
		Ítem peor valorado: Los conocimientos y competencia de las médicas o los médicos que le atendieron.	9,19
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado: El trato del personal de enfermería.	9,38
		Media del Factor	8,79
		Ítem peor valorado: Valoración tiempo entrada en quirófano.	6,98
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado: Limpieza.	9,44
		Media del Factor	9,18
		Ítem peor valorado: Comodidad.	9,00
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado: Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.	9,42
		Media del Factor	8,95
		Ítem peor valorado: Utilidad de la intervención.	8,65

Cirugía Mayor Ambulatoria-SNS-0 2022



DESCRIPCIÓN	SNS-O	HUN	HGO	HRS
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	5,66	5,67	5,12	7,14
FACTOR II-INFORMACIÓN	8,76	8,74	8,71	9,03
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,25	9,29	9,08	9,46
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,79	8,73	8,78	9,24
FACTOR V-CONFORT	9,18	9,10	9,30	9,42
FACTOR VI-GLOBAL	8,95	8,95	8,94	9,02
*NOTA AL SERVICIO	8,87	8,81	8,89	9,27
*Satisfacción General	8,43	8,96	8,32	8,89

* La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/a al servicio en su conjunto.

* El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

* Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

* Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

Cuestionario: 36 preguntas
Encuestas: 900

Satisfacción general: 8,72

CASSyR 2022

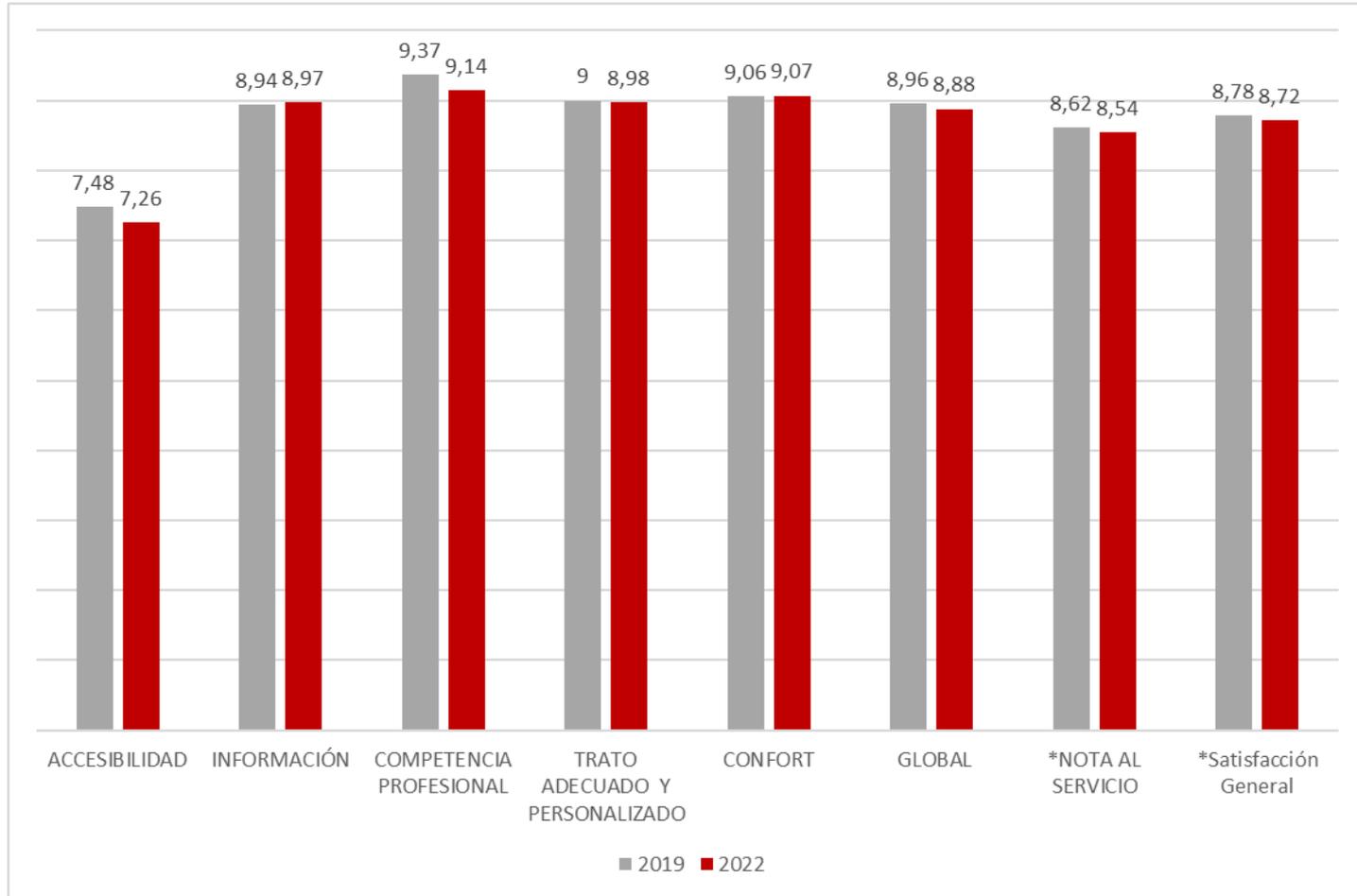


- ✓ **Información:** Medicación (9,41) Respuestas (9,20)
- ✓ **Competencia profesional:** enfermera/o (9,22) médico/a (9,10)
- ✓ **Trato:** Intimidad (9,04), Escucha (9,08), Confidencialidad (9,53), Médico/a (9,15), Enfermera/o (9,31)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,20), Temperatura (9,09)
- ✓ **Global:** Utilidad (9,14)



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera revisiones (7,25) Tiempo de espera 1ª consulta (7,28)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	La valoración tiempo LE (1ª consulta).	7,28	
		Media del Factor			7,26
		Ítem peor valorado:	La valoración tiempo LE (revisiones).	7,25	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	¿Le explicaron de una manera que usted pudiera entender por qué y cómo debía tomar los medicamentos que le prescribieron?	9,41	
		Media del Factor			8,97
		Ítem peor valorado:	¿Le explicaron los efectos adversos a los que tenía que prestar atención?	8,14	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,22	
		Media del Factor			9,14
		Ítem peor valorado:	Competencia de la médica o del médico.	9,10	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad.	9,53	
		Media del Factor			8,98
		Ítem peor valorado:	Tiempo espera hasta que entró en consulta.	7,87	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	9,20	
		Media del Factor			9,07
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,91	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	La consulta le ha resultado útil	9,14	
		Media del Factor			8,88
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	8,54	



DESCRIPCIÓN	SNS-O	HUN	HGO	HRS
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	7,26	7,44	6,31	6,91
FACTOR II-INFORMACIÓN	8,97	9,01	8,98	8,70
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,14	9,16	8,96	9,17
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,98	9,01	8,75	9,00
FACTOR V-CONFORT	9,07	9,02	9,25	9,21
FACTOR VI-GLOBAL	8,88	8,91	8,77	8,83
*NOTA AL SERVICIO	8,54	8,57	8,29	8,63
*Satisfacción General	8,72	8,76	8,50	8,64

* La Nota al Servicio es la nota directa que da el usuario/a al servicio en su conjunto.

* El Indicador de Satisfacción General es el obtenido como media de la puntuación de factores.

* Los valores con una puntuación igual o superior a 9 aparecen sombreados en color verde.

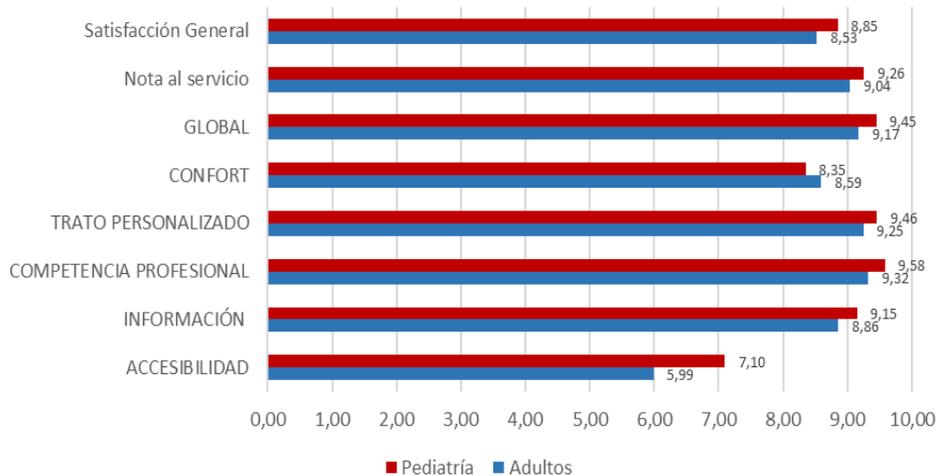
* Los valores con una puntuación igual o inferior a 7,5 puntos aparecen representados en color rojo.

Cuestionario: 37 preguntas

Encuestas: 560 (Adultos 440, Pediatría 120)

Satisfacción general: Adultos: 8,53 Pediatría: 8,85

Hospitales de día 2022



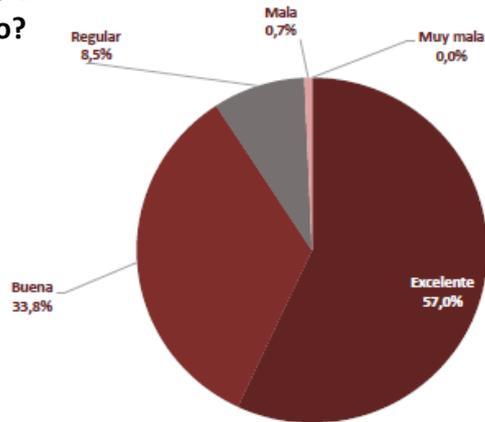
- ✓ **Información:** Respuestas a cuestiones planteadas (9,21), opciones tratamiento (9,09), medicamentos (9,43)
- ✓ **Competencia profesional:** enfermería (9,39) y médico/a (9,36)
- ✓ **Trato:** ayuda (9,22), interés en su comprensión (9,25), enfermera/o (9,51), médico/a (9,43)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,22)
- ✓ **Global:** Satisfacción (9,09); Recomendación (9,38)



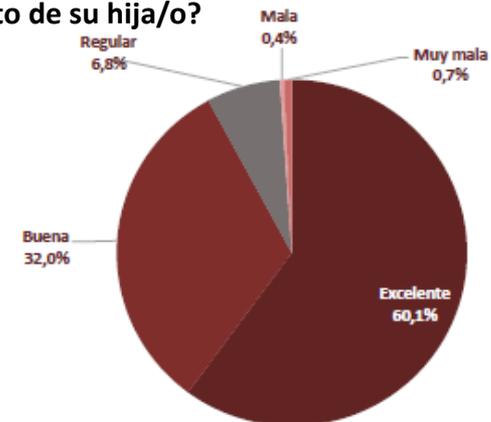
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de entrada consulta (6,15); tiempo de entrada sala tratamiento (6,31)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	La valoración de ese tiempo (entrada sala de tratamiento).	6,31	
		Media del Factor			6,23
		Ítem peor valorado:	La valoración de ese tiempo (entrada en consulta).	6,15	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos	9,43	
		Media del Factor			8,94
		Ítem peor valorado:	La información que se les proporcionó sobre régimen de vida, dieta, etc. que debía llevar.	8,55	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,39	
		Media del Factor			9,38
		Ítem peor valorado:	Competencia de la médica o del médico.	9,36	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	El trato recibido por parte del personal de enfermería que le atendió.	9,51	
		Media del Factor			9,24
		Ítem peor valorado:	Intimidad.	8,93	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza de las instalaciones.	9,22	
		Media del Factor			8,54
		Ítem peor valorado:	Comodidad de la sala de espera.	7,73	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	¿Recomendarían el modelo de Hospital de Día a sus familiares y amigos si necesitaran el mismo tipo de asistencia?	9,38	
		Media del Factor			9,23
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	9,09	

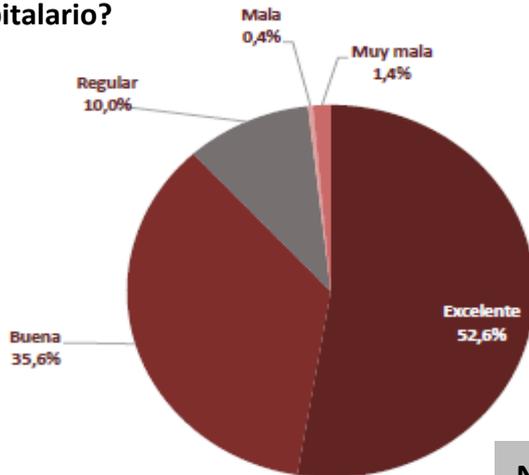
En general, ¿cómo calificaría la atención recibida durante el embarazo?



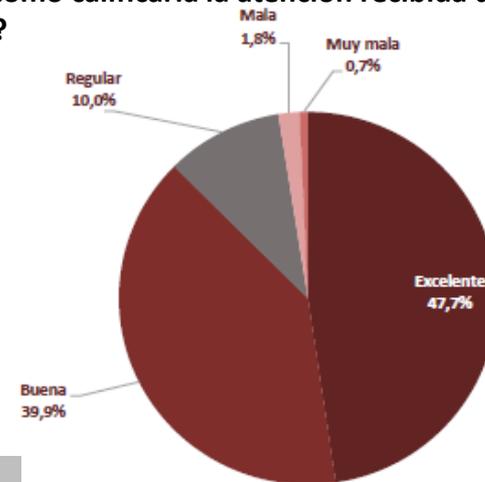
En general, ¿cómo calificaría la atención recibida durante el nacimiento de su hija/o?



En general, ¿cómo calificaría la atención recibida durante el ingreso hospitalario?



En general, ¿cómo calificaría la atención recibida después del parto en el CASSYR?



Nota al Proceso: 8,34

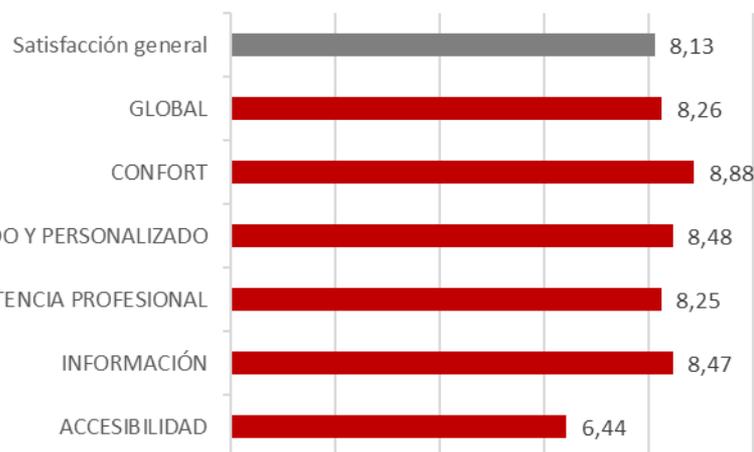
	Salud Mental
TOTAL ENTREVISTAS VÁLIDAS	1.130
Admisión en Centros de Salud Mental	100
Centros de Salud Mental	651
Hospitales de Día. Salud Mental	204
Unidad Media y Larga Estancia.	39
Primeros Episodios Psicóticos	50
Programa Terapia Grupal	70
Unidad de Rehabilitación R2-Día	13
Unidad de Rehabilitación R1-UTC	3

Resultados globales: Centros de Salud Mental

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 651 (10 CSM)

Satisfacción general: 8,13

Centros de Salud Mental- 2022

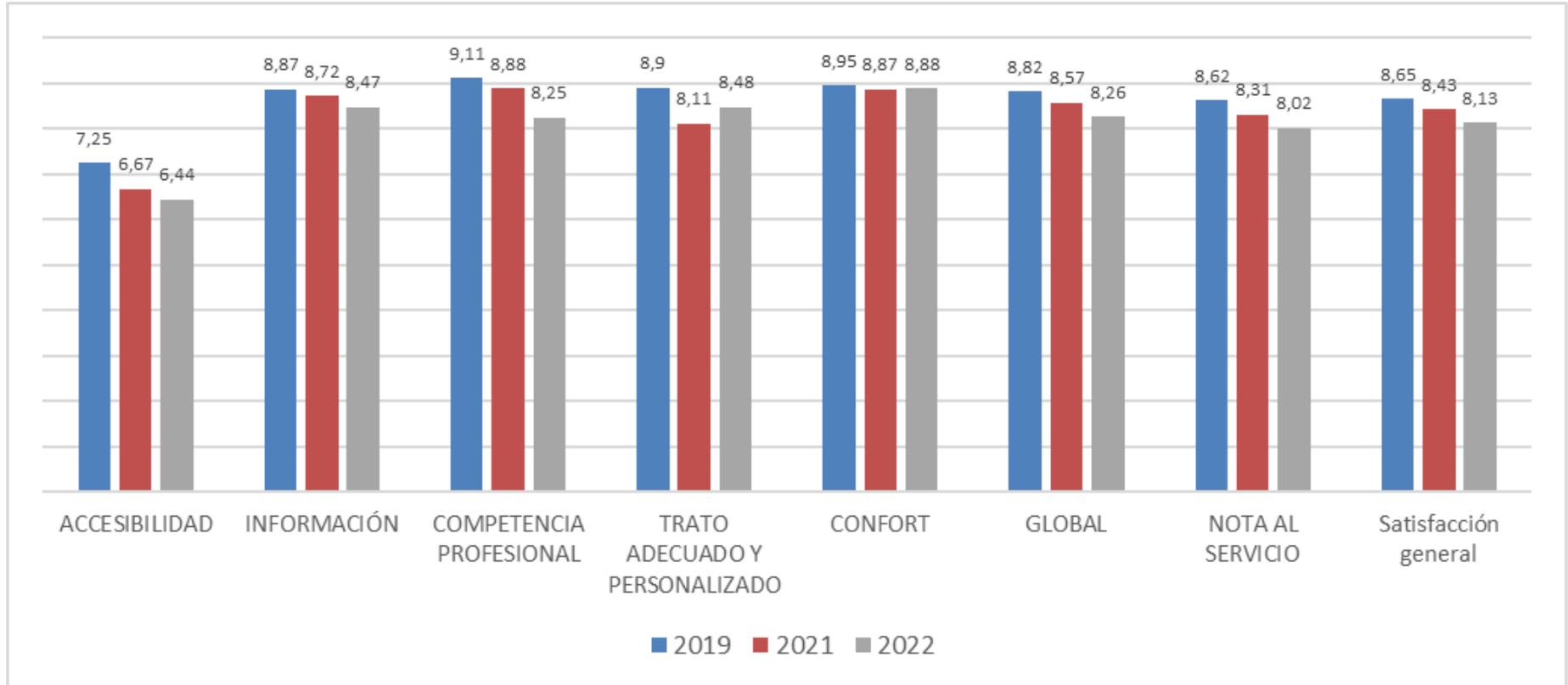


- ✓ **Información y Consejo:** Sobre cómo tomar la medicación (8,90) y respuestas comprensibles (8,90)
- ✓ **Trato:** Intimidad al hablar de su enfermedad (9,24)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (8,54)
- ✓ **Confort:** Sala espera limpieza (9,14) y temperatura (9,00).



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera 1ª consulta (6,25) y revisiones (6,51)
- ✓ **Información:** Explicación efectos adversos (7,22)
- ✓ **Trato:** Tiempo de entrada en consulta (7,41)

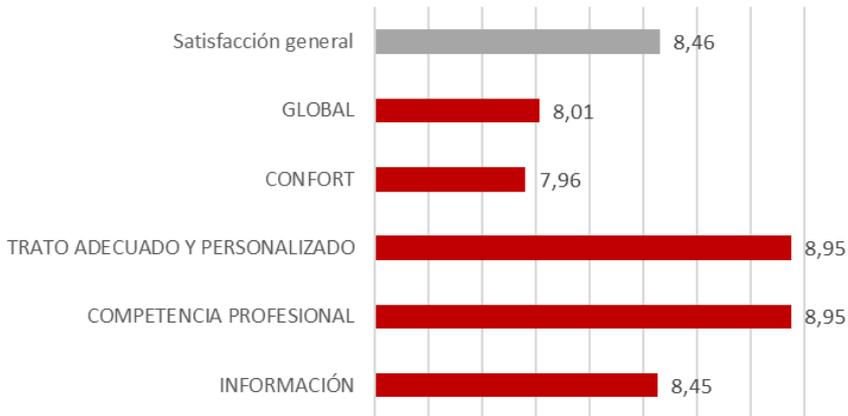
Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Valoración tiempo LE (revisiones)	6,51
		Media del Factor		6,44
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo LE (1ª consulta)	6,25
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos y respuestas entendibles.	8,90
		Media del Factor		8,47
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos	7,22
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Conocimientos y competencia de los/as Psiquiatras.	8,42
		Media del Factor		8,25
		Ítem peor valorado:	Conocimientos y competencia de los/as trabajadores/as sociales.	7,66
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad	9,24
		Media del Factor		8,48
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo entrada en consulta	7,41
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	9,14
		Media del Factor		8,88
		Ítem peor valorado:	Comodidad	8,49
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de volver al mismo centro por un problema similar	8,54
		Media del Factor		8,26
		Ítem peor valorado:	Nota al servicio	8,02



Cuestionario: 24 Preguntas
Encuestas: 204
5 Hospitales de Día

Satisfacción general: 8,46

Hospitales de Día 2022

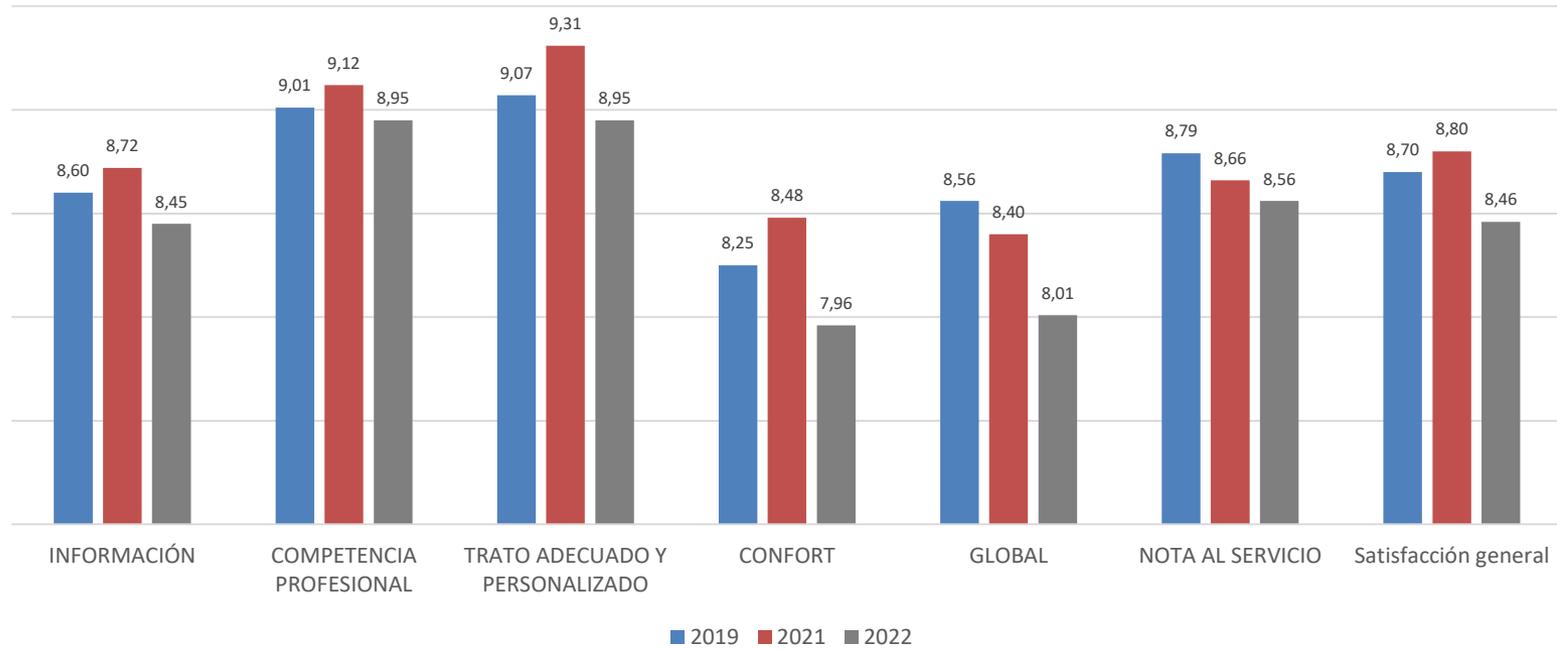


- ✓ **Competencia Profesional:** Del personal de terapia ocupacional (9,24)
- ✓ **Trato:** Personal de Psicología (9,05), Enfermería (9,39) y Trabajo Social (9,17)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,13)



- ✓ **Información:** Efectos adversos a los que hay que prestar atención (7,19)
- ✓ **Confort:** Comida (6,49)
- ✓ **Global:** Mejora del problema tras ingreso (6,60)

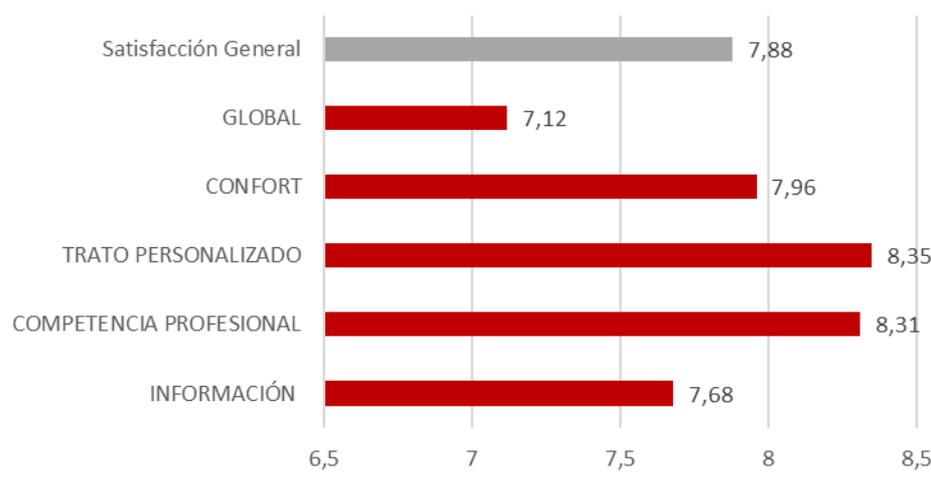
Factor I	Información	Ítem mejor valorado:	Explicación medicamentos	8,90
		Media del Factor		8,45
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos	7,19
Factor II	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Los conocimientos y competencia del personal de terapia ocupacional que le atendieron.	9,24
		Media del Factor		8,95
		Ítem peor valorado:	Los conocimientos y competencia de los enfermeros o las enfermeras que le atendieron.	8,75
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	El trato de los enfermeros o las enfermeras que le atendieron.	9,39
		Media del Factor		8,95
		Ítem peor valorado:	El trato de los/las psiquiatras que le atendieron.	8,74
Factor IV	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	9,13
		Media del Factor		7,96
		Ítem peor valorado:	Comida	6,49
Factor V	Global	Ítem mejor valorado:	Nota al servicio. Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.	8,56
		Media del Factor		8,01
		Ítem peor valorado:	El haber estado ingresado, ¿en qué medida ha mejorado su problema?	6,60



Cuestionario: 22 Preguntas
Encuestas: 39 (27 ME-12 LE)

Satisfacción general: 7,88

Unidad media y larga estancia 2022



- ✓ **Competencia:** Personal de enfermería (8,82) y auxiliar de enfermería (8,86)
- ✓ **Trato:** Ayuda del personal (9,10), Personal auxiliar de enfermería (8,92), Personal psicología (8,62) y Enfermería (8,64)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,28)



- ✓ **Información:** Información atención a efectos adversos (6,56)
- ✓ **Trato:** Interés profesionales psiquiatría y psicología (6,00)
- ✓ **Confort:** Comida (6,03) y Problemas compartir habitación (6,44)
- ✓ **Global:** Mejora de su problema (6,74), intención volver (6,85)

Factor I	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos	8,44
		Media del Factor		7,68
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos	6,56
Factor II	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia auxiliares de enfermería	8,86
		Media del Factor		8,31
		Ítem peor valorado:	Competencia del psiquiatra o de la psiquiatra	7,97
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Ayuda proporcionada por el personal para realizar actividades	9,10
		Media del Factor		8,35
		Ítem peor valorado:	El interés que pusieron los/las profesionales de psiquiatría y psicología en ayudarle a comprender su enfermedad	6,00
Factor IV	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	9,28
		Media del Factor		7,96
		Ítem peor valorado:	Comida	6,03
Factor V	Global	Ítem mejor valorado:	Nota al servicio	7,59
		Media del Factor		7,12
		Ítem peor valorado:	El haber estado ingresado ha mejorado su problema	6,74

