



# Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2018

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

- Centros de Atención primaria
- Urgencias Extrahospitalarias
- Atención especializada:
  - Consultas externas
  - Hospitalización
  - Urgencias
- Salud Mental
  - Centros de Salud Mental
  - Hospitalización de día

## Encuestas a servicios concretos

- Hospitalización a domicilio
- Servicio de admisión a consultas, inclusive salud mental, así como urgencias
- Servicio de admisión – No acude a cita
- Servicios de Neonatología y UCI pediátrica CHN
- Servicio de Nutrición CHN

## Población de estudio

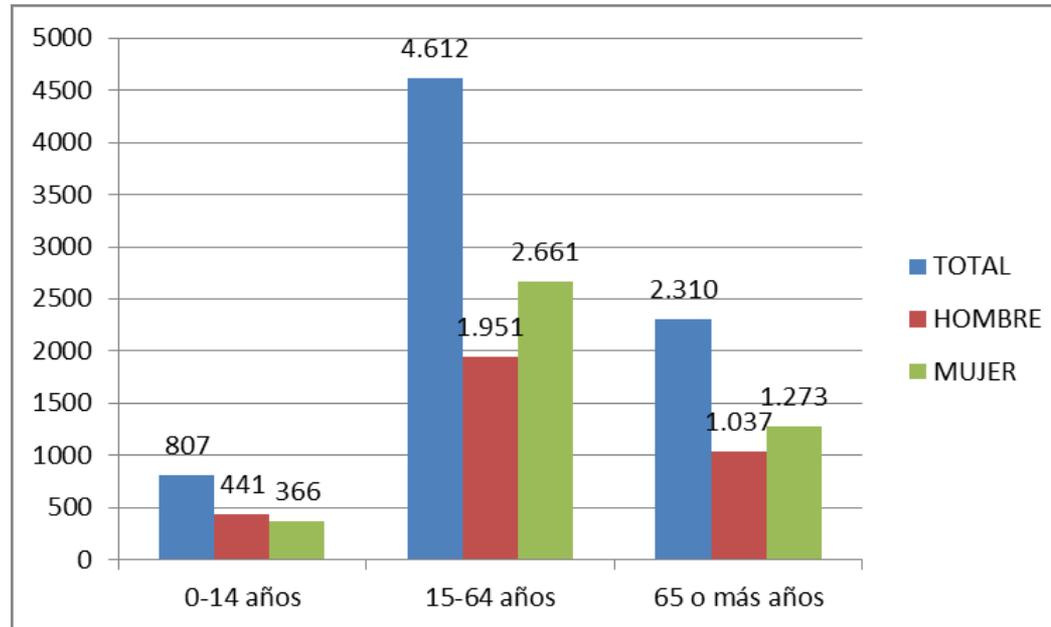
Muestra: 16.494 pacientes  
Personas encuestadas: 7.729

## Tipo de estudio

Entrevistas telefónicas  
Personas contactadas: 10.592 (64,2%)  
Nº contactos: 30.382

## Fecha de realización

De 18-10-2018  
al 14-12-2018

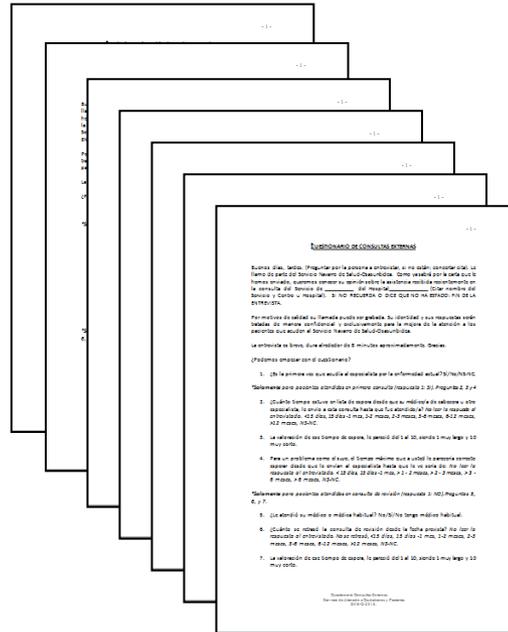




**Envío carta  
de presentación**



**16 Cuestionarios diferentes,  
según modalidad de atención**



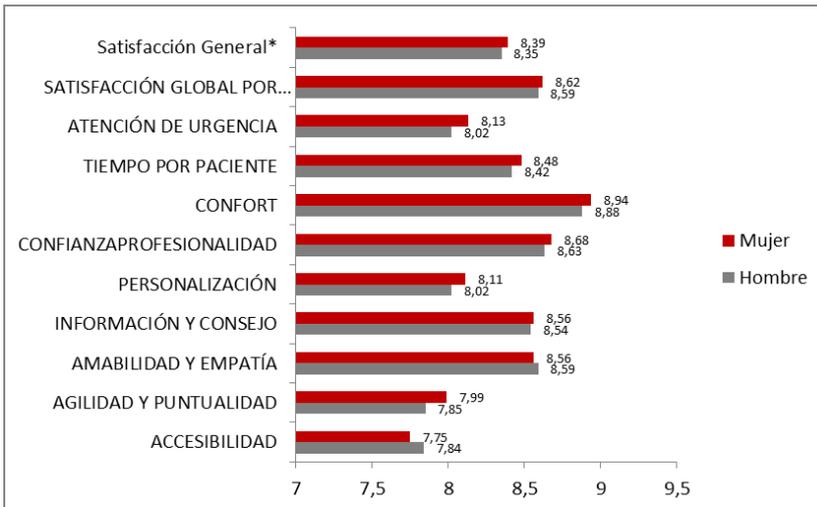
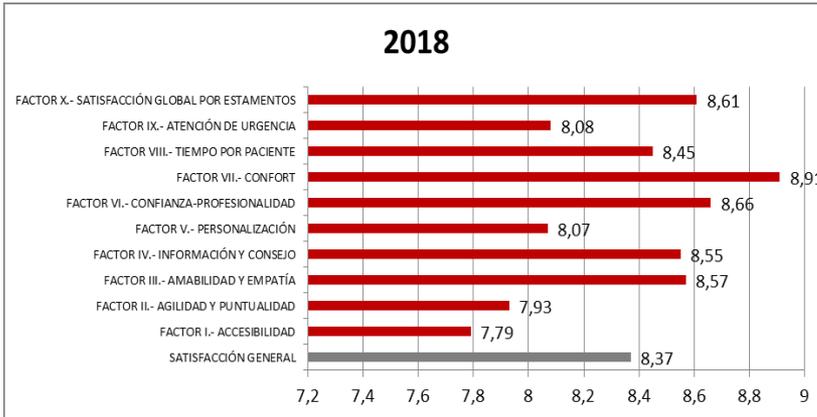
**Factores de Grado de Satisfacción**  
Preguntas se valora de 1 a 10 la asistencia recibida.

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

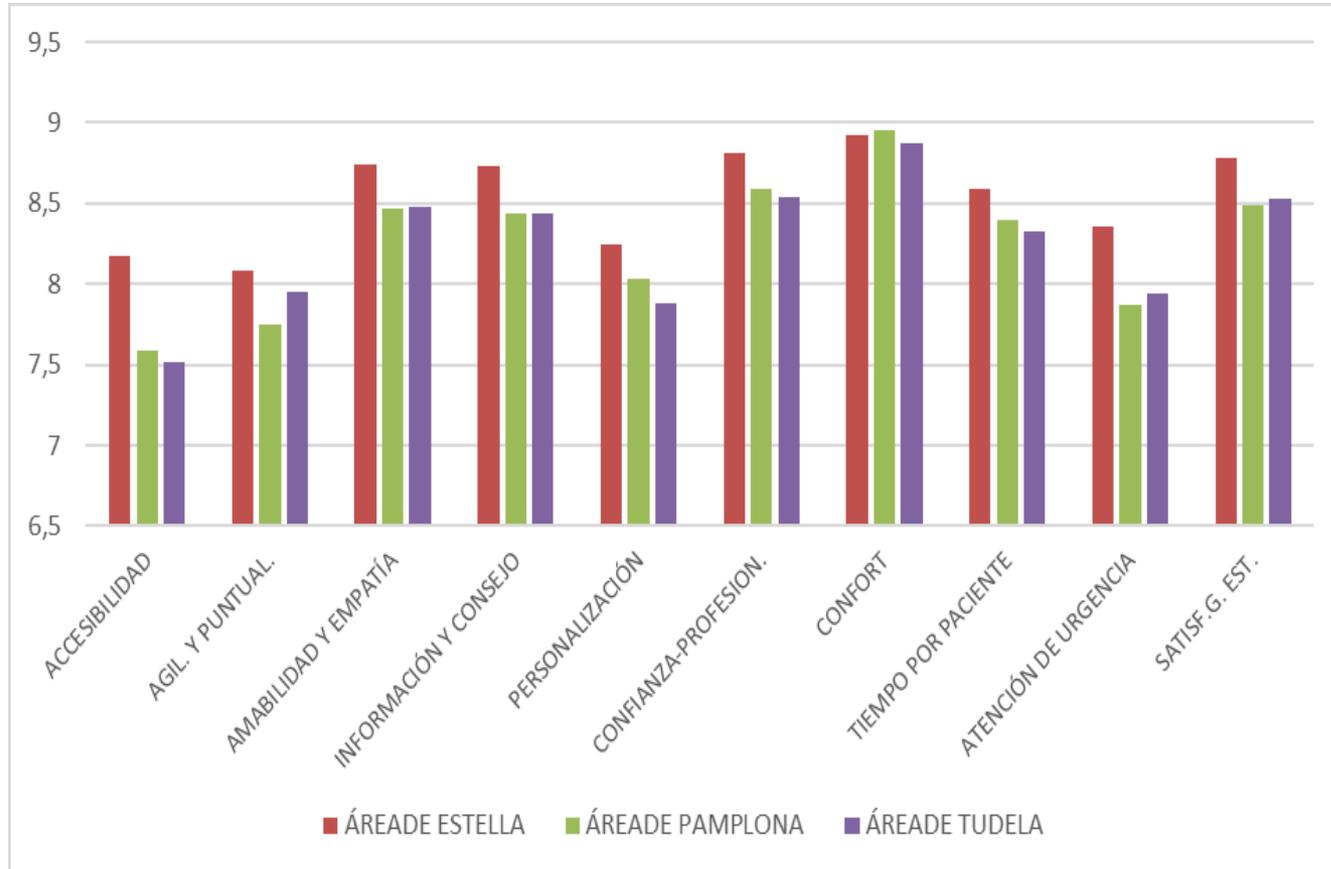
**Factores de accesibilidad**  
Preguntas relativas a tiempos de espera, fecha asistencia, etc.

**Información cualitativa**  
Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales

Cuestionario: 46 preguntas  
Encuestas: 1485

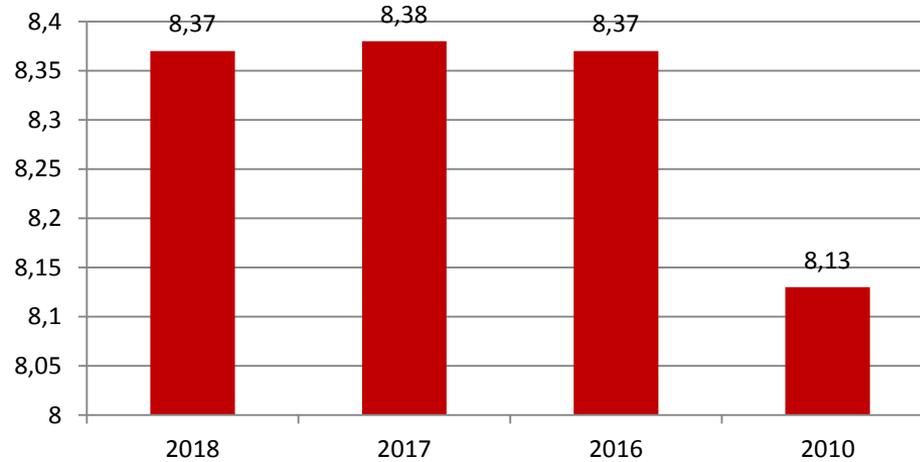


- Índice de **satisfacción general** elevado (8,37)
- Importante valoración de la **labor de los y las profesionales** que le atienden
- Valoración elevada en aspectos de **Confort** .
- Las áreas con **mayor margen de mejora** son la **accesibilidad** al sistema (7,8) y la **agilidad y puntualidad** que éste es capaz de aportar (7,9)
- Los y las pacientes **mayores de 65 años** son los **más satisfechos** con el servicio recibido y los que mejor valoran la calidad del servicio (8,6).



El Área de **Estella** se distingue de Pamplona y Tudela en todos los factores analizados, todos superando el 8.

## SATISFACCIÓN GLOBAL

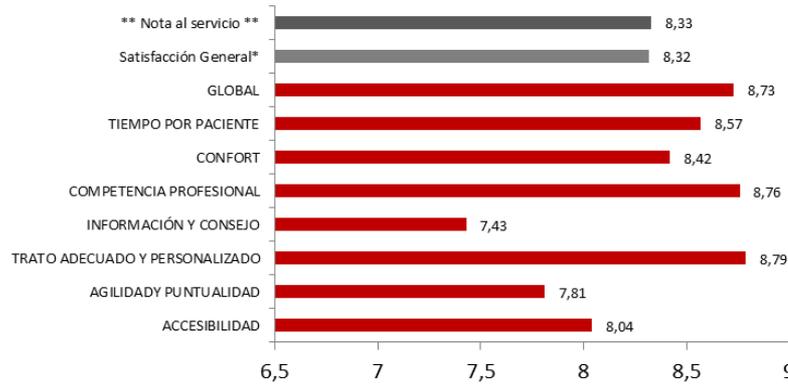


La **satisfacción global** alcanzada en la Atención Primaria se mantiene a lo largo de los tres últimos años (**8,37, 8,38 y 8,37**). El resultado notoriamente superior al obtenido en 2010 (**8,13**).

	2018	2017	2016	2010
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>8,37</b>	<b>8,38</b>	<b>8,37</b>	8,13
FACTOR I.- ACCESIBILIDAD	7,79	7,68	7,87	7,47
FACTOR II.- AGILIDAD Y PUNTUALIDAD	7,93	7,89	7,94	7,32
FACTOR III.- AMABILIDAD Y EMPATÍA	8,57	8,61	8,57	7,98
FACTOR IV.- INFORMACIÓN Y CONSEJO	8,55	8,61	8,48	7,96
FACTOR V.- PERSONALIZACIÓN	8,07	8,11	8,15	7,55
FACTOR VI.- CONFIANZA-PROFESIONALIDAD	8,66	8,70	8,64	8,29
FACTOR VII.- CONFORT	8,91	8,91	8,82	8,45
FACTOR VIII.- TIEMPO POR PACIENTE	8,45	8,52	8,42	7,52
FACTOR IX.- ATENCIÓN DE URGENCIA	8,08	8,03	8,19	7,78
FACTOR X.- SATISFACCIÓN GLOBAL POR ESTAMENTOS	8,61	8,63	8,53	8,16

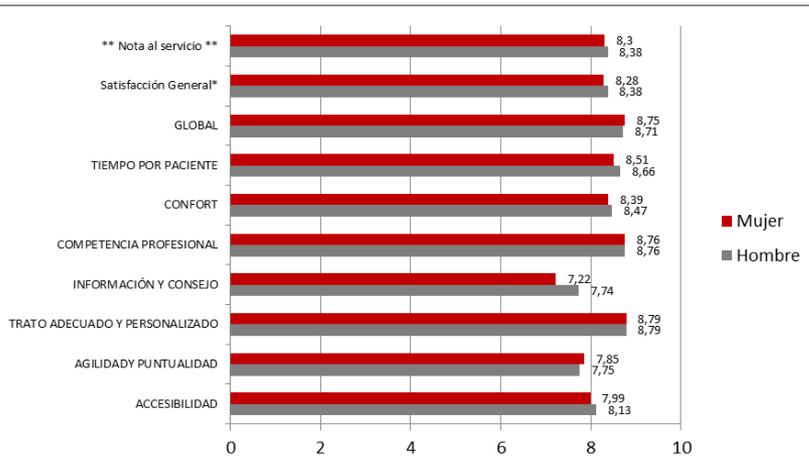
La mejora se debe a avances en todos los factores, con **mejoras** particularmente importantes en la **agilidad del servicio y puntualidad**, la **amabilidad y empatía** hacia el y la paciente y en el **tiempo por paciente** en consulta. Esta última, en concreto, ha pasado de ser claramente deficiente en términos relativos a obtener una puntuación superior a la media.

2018



Cuestionario: 40 preguntas  
Encuestas: 1200

- Índice de **satisfacción general** elevado (8,32)
- Nota directa de los y las usuarias al servicio elevada (8,33).
- Valoración alta del **Trato y Personalización** recibida (8,79)
- La **Competencia Profesional** del personal sanitario con valoración elevada (8,76)
- El **Tiempo** dedicado, la predisposición hacia el servicio, y el factor **Global** con valores que superan el 8,5.
- **Accesibilidad** y **Confort** obtienen también valoraciones elevadas, por encima de 8.
- La **Agilidad** de la atención y la **Información** y consejo dados a las y los usuarios constituyen los **puntos débiles** del servicio ( 7,8 y 7,4).
- No existen diferencias relevantes por sexo y edad.

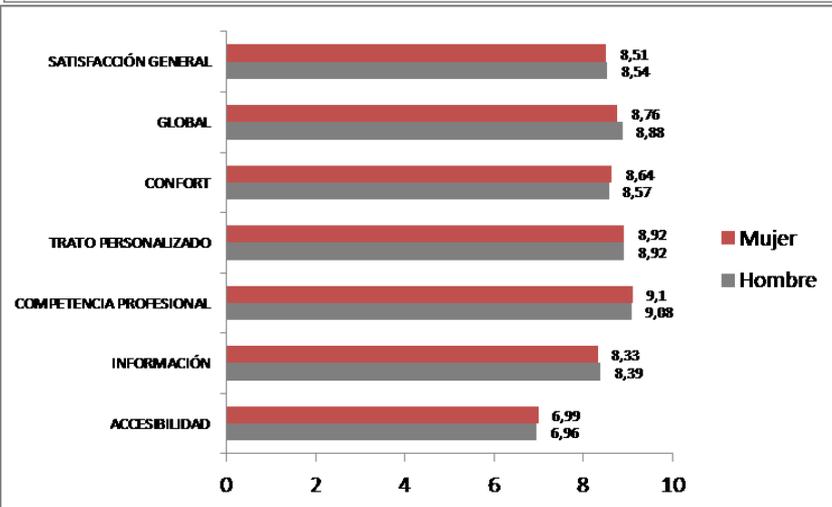
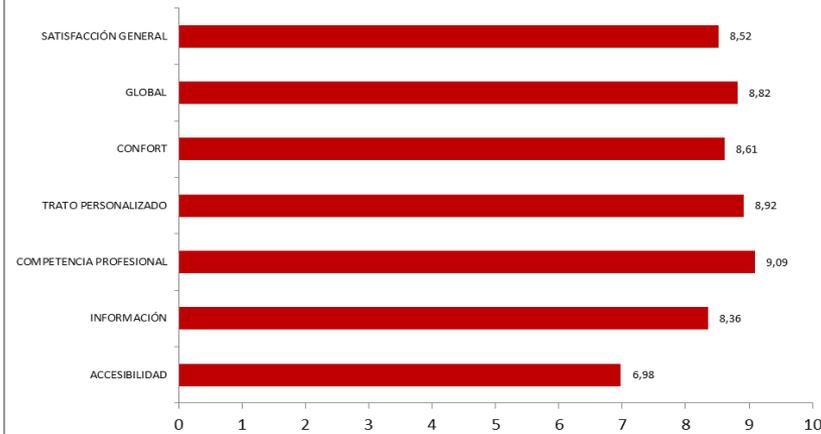


# Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias

	DESCRIPCIÓN	MEDIA SNS-O 2018	MEDIA SNS-O 2017
FACTORI	ACCESIBILIDAD	8,04	8,00
FACTORII	AGILIDAD Y PUNTUALIDAD	7,81	8,00
FACTORIII	TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	8,79	8,61
FACTORIV	INFORMACIÓN Y CONSEJO	7,43	7,55
FACTORV	COMPETENCIA PROFESIONAL	8,76	8,64
FACTORVI	CONFORT	8,42	8,51
FACTORVII	TIEMPO POR PACIENTE	8,57	8,46
FACTORVIII	GLOBAL	8,73	8,52
	Satisfacción General*	8,32	8,24

- La **Satisfacción por el servicio** es similar en ambos ejercicios.
- El **Trato** y su **Personalización**, la **Competencia Profesional** del personal sanitario y la **predisposición hacia el servicio**, o factor **Global**, mejoran ligeramente sus puntuaciones en 2018.
- La **Agilidad** de la atención y la **Información** y consejo dados a las y los usuarios se refuerzan como puntos del servicio con mayores **posibilidades de mejora**.
- **Accesibilidad** y la **agilidad y puntualidad** siguen siendo los factores más débiles.

**AÑO 2018**



## Cuestionarios:

Ingresos 39 preguntas  
Consultas 34 preguntas  
Urgencias 35 preguntas

**Encuestas: 1650**

- Índice de **Satisfacción General** elevado (8,52)
- **La mayoría de los factores** obtenidos alcanzan valores por **encima de los 8 puntos**.
- El factor **Competencia Profesional** sobrepasa los **9 puntos** de media.
- **La excepción, el factor de Accesibilidad** que apenas llega a los **7 puntos**.
- No existen diferencias en las valoraciones por sexo.

## Modalidad de atención

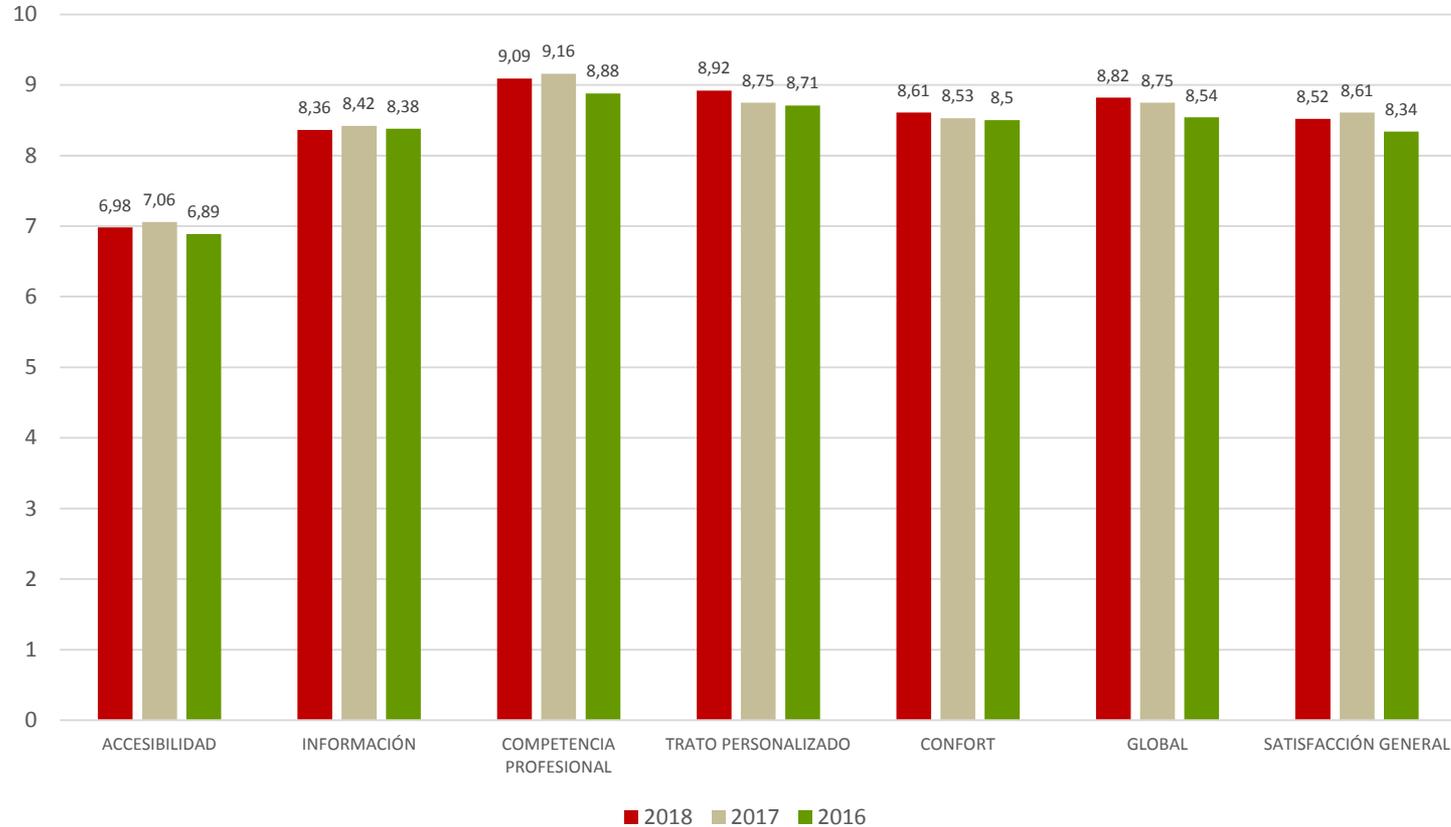
DESCRIPCIÓN	SNS-O	URGENCIAS	URG. PED	C.EXTERNAS	INGRESOS
ACCESIBILIDAD	6,98	6,98	7,03	7,14	6,54
INFORMACIÓN	8,36	7,61	7,65	8,63	8,57
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,09	8,84	8,87	9,12	9,22
TRATO PERSONALIZADO	8,92	8,77	8,72	8,95	8,99
CONFORT	8,61	8,54	8,27	8,87	8,42
GLOBAL	8,82	8,72	8,86	8,66	9,03
SATISFACCIÓN GENERAL	8,52	8,24	8,23	8,56	8,68

- Índice de **Satisfacción** altos (8,68 en Ingresos, 8,23 en Urgencias y 8,56 en Consultas externas).
- El factor **Competencia Profesional** sobrepasa los 9 puntos de media, excepto en Urgencias (8,85).
- **El factor de Accesibilidad** apenas llega a los 7 puntos, excepto en Urgencias Pediátricas y Consultas Externas que lo supera ligeramente.

## Por Áreas

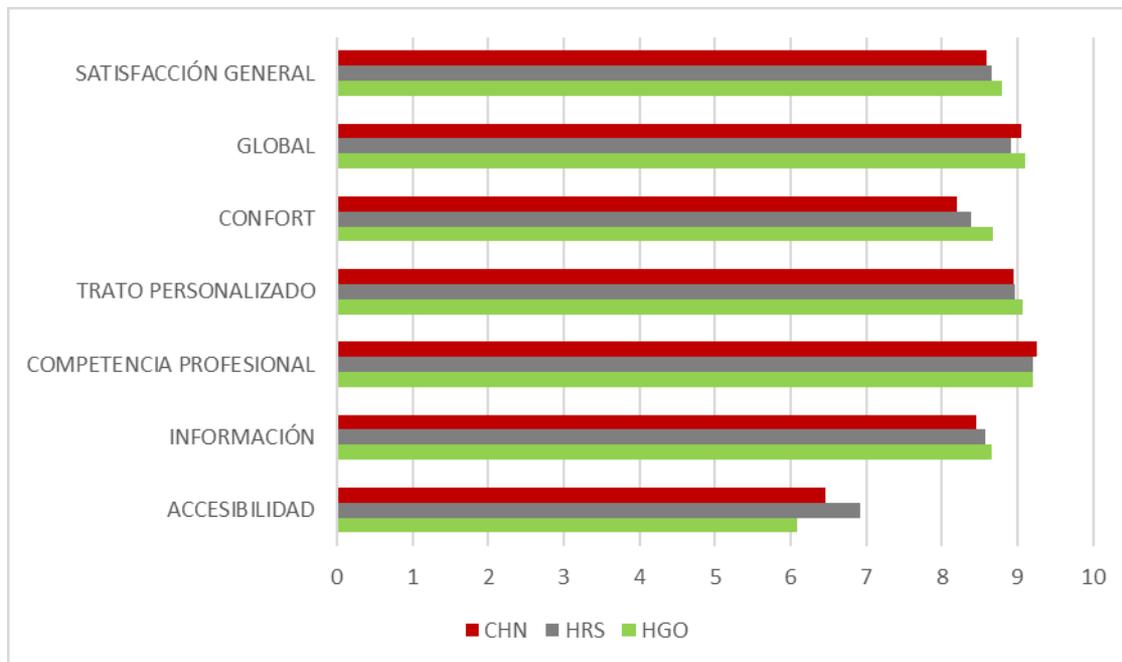
DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	6,98	6,80	7,14	7,13
INFORMACIÓN	8,36	8,16	8,59	8,44
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,09	9,04	9,17	9,08
TRATO PERSONALIZADO	8,92	8,85	9,02	8,91
CONFORT	8,61	8,49	8,87	8,52
GLOBAL	8,82	8,76	8,96	8,76
SATISFACCIÓN GENERAL	8,52	8,40	8,71	8,53

Hospital García Orcoyen es el hospital que mejor índice de **Satisfacción** en todos y cada uno de los factores analizados.



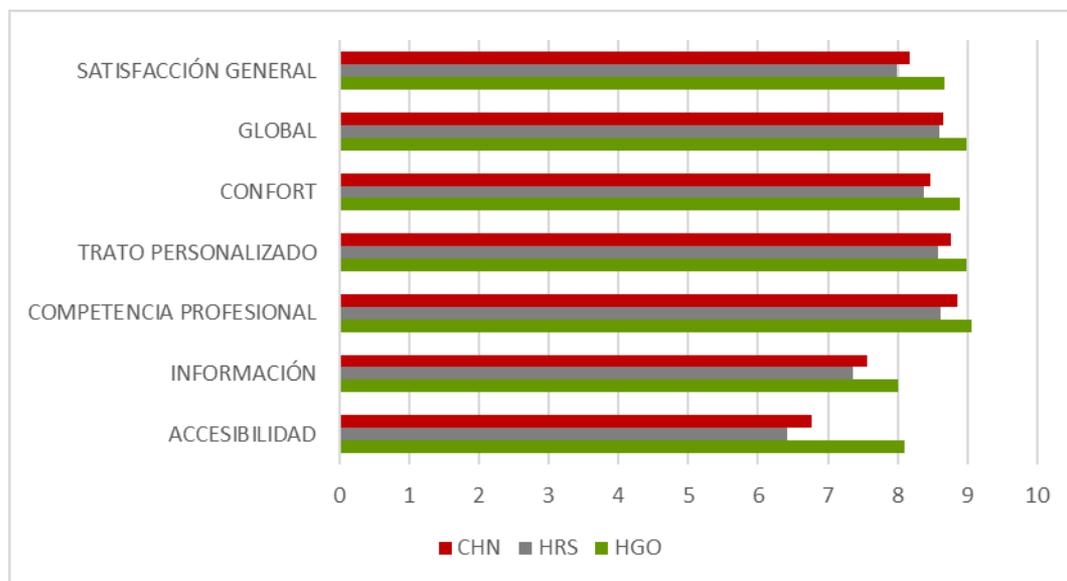
**Accesibilidad, información y competencia profesional** obtienen valores **ligeramente menores** a los obtenidos un año antes; sin embargo **trato personalizado, confort y el factor global** experimentan una **evolución positiva** en este mismo plazo de tiempo

DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	6,54	6,46	6,08	6,92
INFORMACIÓN	8,57	8,46	8,66	8,58
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,22	9,25	9,21	9,20
TRATO PERSONALIZADO	8,99	8,94	9,07	8,96
CONFORT	8,42	8,20	8,67	8,39
GLOBAL	9,03	9,05	9,10	8,92
SATISFACCIÓN GENERAL	8,68	8,59	8,79	8,65



- Indicador de **Satisfacción general alta**.
- Puntuaciones elevadas **(8,4-9,2)** Información, Competencia Profesional, Confort y factor Global.
- La **Accesibilidad** al sistema, en concreto la valoración del **tiempo de espera** es el elemento de experiencia con el servicio de ingresos peor valorado.

DESCRIPCIÓN	URGENCIAS GENERALES			
	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	6,98	6,77	8,09	6,42
INFORMACIÓN	7,61	7,56	8,00	7,36
COMPETENCIA PROFESIONAL	8,84	8,85	9,06	8,61
TRATO PERSONALIZADO	8,77	8,76	8,99	8,58
CONFORT	8,54	8,46	8,90	8,37
GLOBAL	8,72	8,66	8,99	8,60
SATISFACCIÓN GENERAL	8,24	8,17	8,67	7,99



- **Satisfacción General** elevada, **8,2**
- **Competencia profesional y Trato** se acercan a **9**.
- La **Accesibilidad** al sistema y la **Información a pacientes** son los factores peor valorados.

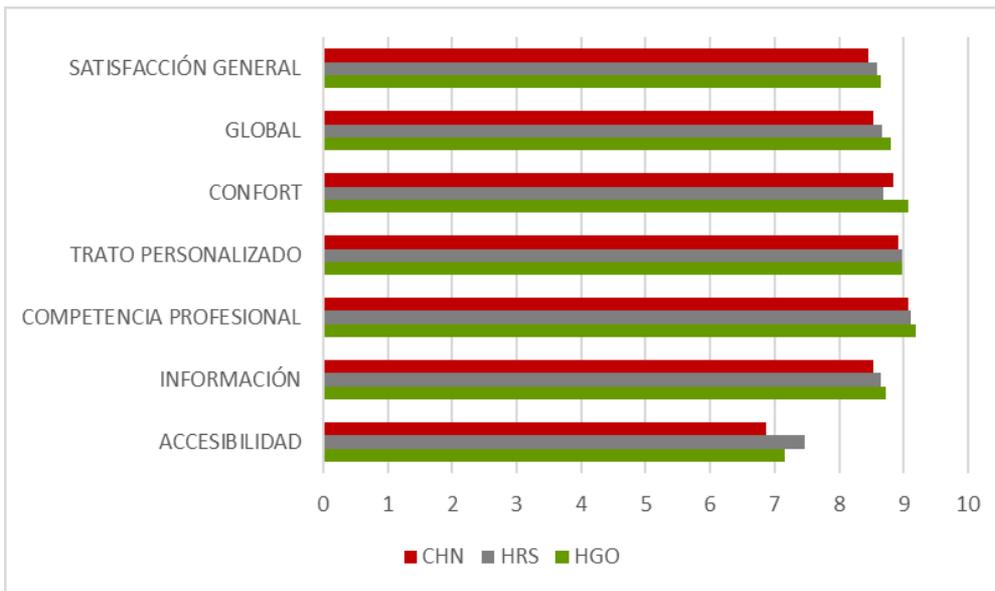
# Resultados Urgencias Pediátricas: Asistencia Especializada CHN

DESCRIPCIÓN	URG. PEDIATRÍA
	CHN
ACCESIBILIDAD	7,03
INFORMACIÓN	7,65
COMPETENCIA PROFESIONAL	8,87
TRATO PERSONALIZADO	8,72
CONFORT	8,27
GLOBAL	8,86
SATISFACCIÓN GENERAL	8,23

- **Satisfacción General** elevada, **8,23**
- **Competencia profesional, Trato y Satisfacción Global** se acercan a **9**.
- Los factores peor valoración la **Accesibilidad** al sistema y la **Información a pacientes**, en concreto en relación a los **tiempos de espera y tiempos de ingreso** con puntuaciones **muy bajas**.

DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	7,14	6,86	7,15	7,47
INFORMACIÓN	8,63	8,53	8,73	8,65
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,12	9,08	9,18	9,11
TRATO PERSONALIZADO	8,95	8,91	8,98	8,98
CONFORT	8,87	8,84	9,07	8,69
GLOBAL	8,66	8,54	8,81	8,66
SATISFACCIÓN GENERAL	8,56	8,46	8,65	8,59

- **Satisfacción General** elevada, **8,52**
- **Competencia profesional y Trato** superando el **9**.
- La **Accesibilidad** al sistema y la **Información a pacientes** son los factores **peor** valorados:
  - **Tiempo de espera 1ª consulta** por debajo de **7**

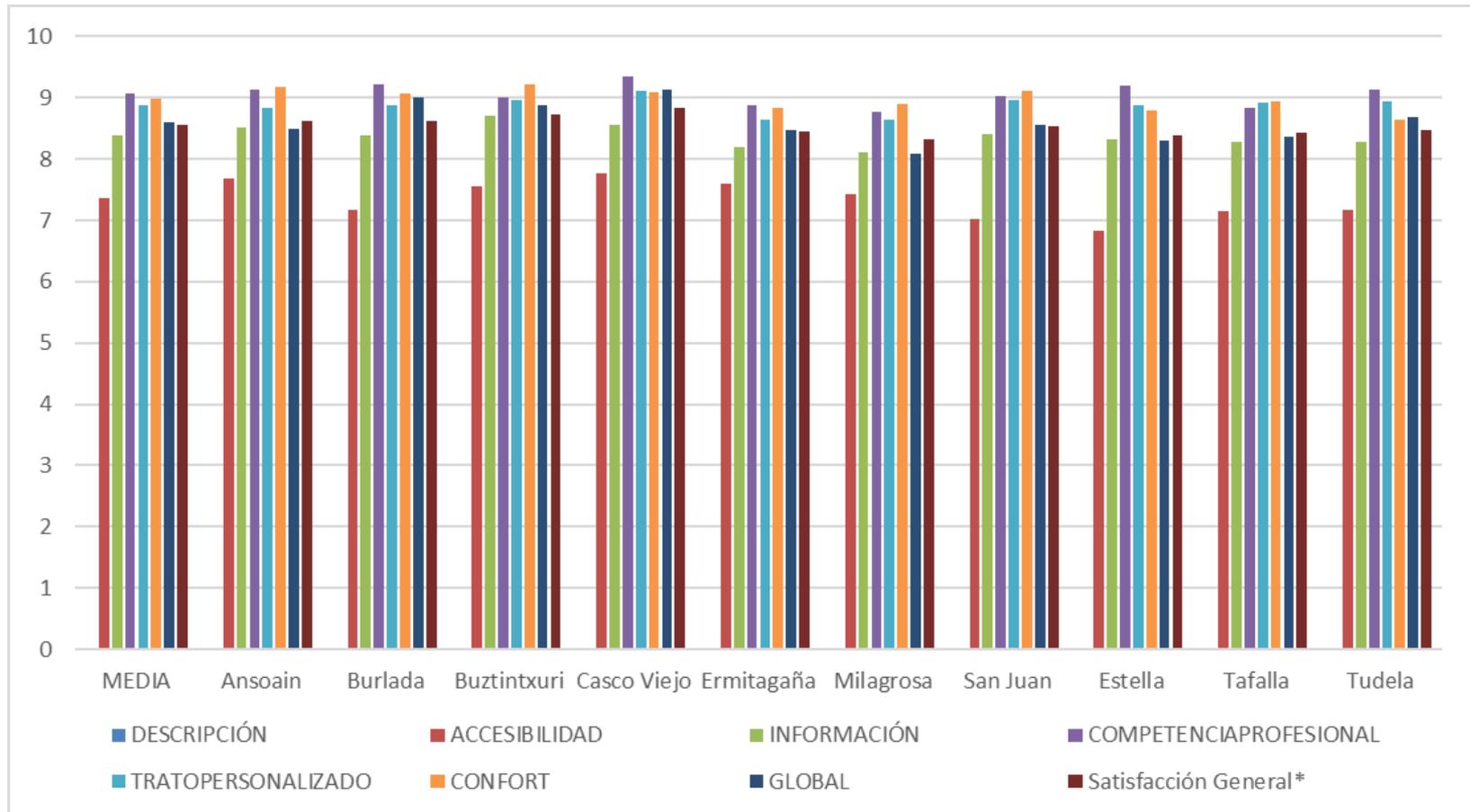


# Resultados globales: Centros de Salud Mental

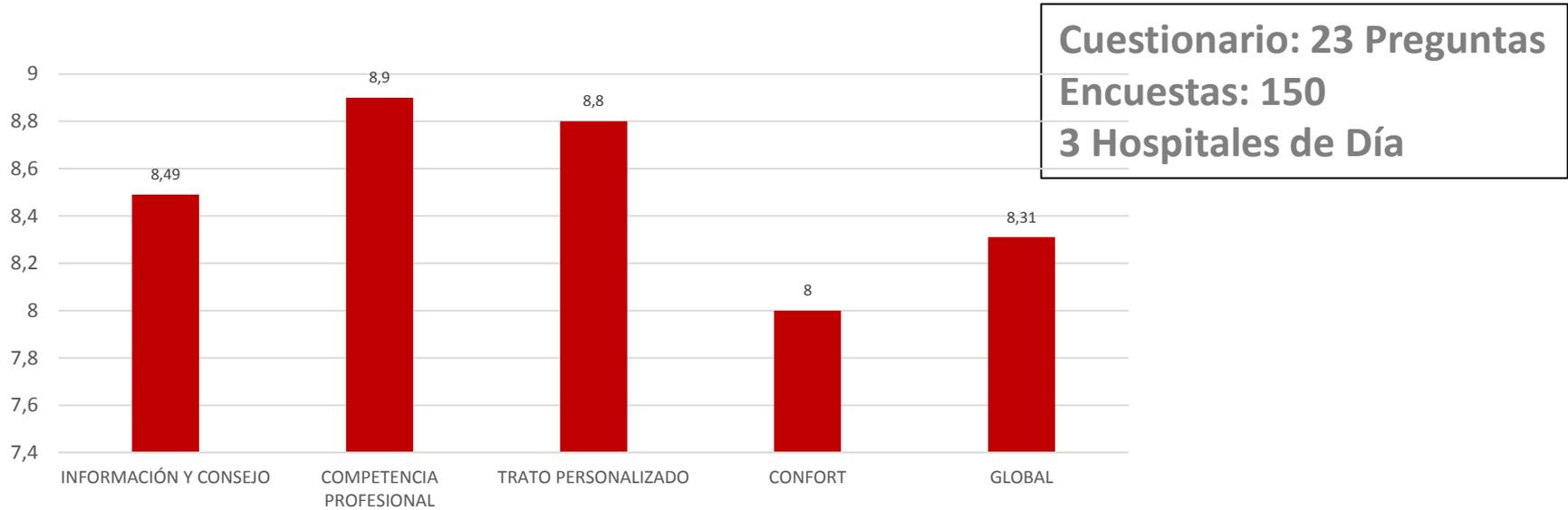
Cuestionario: 31 Preguntas  
Encuestas: 660  
10 Centros de Salud Mental

DESCRIPCIÓN	MEDIA AÑO 2018
ACCESIBILIDAD	7,36
INFORMACIÓN	8,38
COMPETENCIAPROFESIONAL	9,06
TRATOPERSONALIZADO	8,87
CONFORT	8,99
GLOBAL	8,61
Satisfacción General*	8,55

- Valoración **alta** en los factores **Información**, Trato **personalizado**, **Confort** y Fator **Global** con puntuación por encima de 8,6
- Destaca por **encima del 9** la valoración de la **Competencia de los Profesionales**
- El **factor peor valorado** es el de la **Accesibilidad**, sobre todo en el relación a **los tiempos de espera** de consultas.

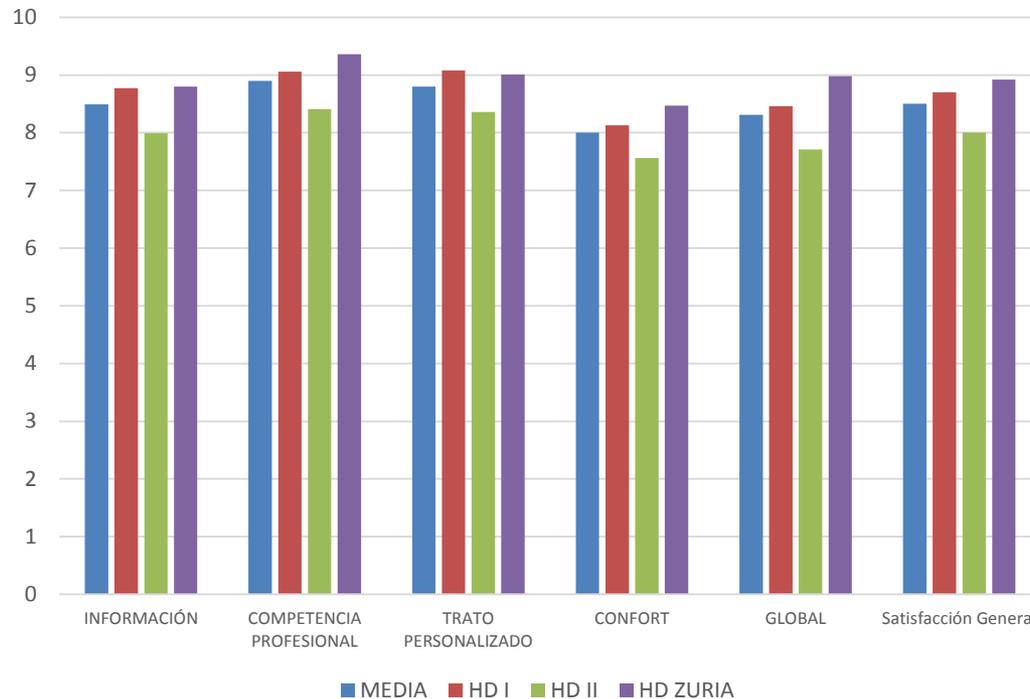


**Homogeneidad** en los resultados de los diferentes Centros, con pocas variaciones en las valoraciones.



- **Satisfacción general** por el servicio **elevada (8,50)**.
- Todos los factores presentan valoraciones entre 8 y 8,9.
- Las puntuaciones de los diversos ítems que conforman los factores resultan relativamente **homogéneas** dentro de cada uno de ellos.

DESCRIPCIÓN	MEDIA	HD I	HD II	HD ZURIA
INFORMACIÓN	8,49	8,77	7,99	8,80
COMPETENCIA PROFESIONAL	8,90	9,06	8,41	9,36
TRATO PERSONALIZADO	8,80	9,08	8,36	9,01
CONFORT	8,00	8,13	7,56	8,47
GLOBAL	8,31	8,46	7,71	8,98
Satisfacción General	8,50	8,70	8,00	8,92



- HD Zuria excelente en todos los factores (8,92 de media).
- El Índice de Satisfacción General en HD I y HD II con altos valores, 8,7 en el primero y 8,0 en el segundo.

**2 tipos de Cuestionario: 21 Preguntas cada uno**  
**Encuestas: 370 pacientes y 370 cuidadores**

- **Satisfacción global** por el Servicio muy elevada (9,3 para los pacientes y 9,2 para el personal cuidador).
- **90%** prefiere la Hospitalización domiciliaria a la convencional, en el caso de pacientes.
- **5% de personal cuidador** prefiere la hospitalización convencional.
- La **atención de los profesionales** tiene una alta valoración en el 97% de los y las personas encuestadas.
- Alta valoración también de la **Competencia Profesional del personal médico y de enfermería**.

Cuestionario: 10 Preguntas  
Encuestas: 300

- El aspecto más valorado es la **amabilidad del personal** que gestiona las citas y horarios.
- La **información sobre la cita** –horario, lugar, condiciones- está muy bien explicada. Obtiene una puntuación cercana a 9.
- El tiempo **antelación de la comunicación** de la cita es adecuado. Su puntuación, por encima del 8,5 indica una satisfacción elevada por esta parte del servicio.
- Valoraciones relativamente **bajas**, en la **accesibilidad** del sistema, y más aún en la **flexibilidad** mostrada por el personal para atender a las problemáticas personales de los y las pacientes. Ambos son percibidos como potenciales puntos de fricción con el sistema.

Cuestionario: 4 Preguntas  
Encuestas: 250

- El aspecto más valorado es la **amabilidad** del personal que gestiona la entrada en el servicio.
- La **agilidad** de la atención, está muy bien considerada. La satisfacción con este punto crece significativamente entre quienes cuentan con 65 y más años.
- La adecuación de la información es elevada, y variada en función de los grupos socio-demográficos. Es particularmente alta entre pacientes pediátricos y entre quienes cuentan con 65 y más años, pero algo limitada, sin ser baja, en las edades intermedias.
- **Satisfacción general:** Es muy **elevada** en los grupos extremos de edad, y **más limitada** en el intermedio.

Cuestionario: Abierto  
Encuestas: 250

Las causas de abandono de la cita son:

- **Olvido** del usuario, más de  $\frac{1}{4}$  de todas las ausencias.
- La falta de conciliación, cualquiera que sea el motivo final, es un importante causante de la ausencia. **Imprevistos diversos y motivos laborales** destacan entre ellos, con alrededor del **21,5%** de los casos.
- Por parte del **servicio**, la **falta de coordinación** necesaria, se percibe como causa las ausencias. Particularmente, la **ausencia de comunicación a tiempo (24,3%)** con el o la paciente es causante de un buen número de ausencias, al no llegarle la carta; la cancelación de la cita por parte del servicio de admisión y tener una doble cita en la misma fecha.

	CONSULTAS GENERALES	CONSULTAS DIETÉTICA Y NUTRICIÓN
FACTOR ACCESIBILIDAD	6,98	6,13
FACTOR INFORMACION	8,5	8,77
FACTOR COMPETENCIA PROFESIONAL	9,08	9,07
FACTOR TRATO PERSONALIZADO	8,89	8,98
FACTOR CONFORT	8,83	8,88
FACTOR GLOBAL	8,54	8,58
NOTA AL SERVICIO	8,47	8,4
INDICADOR SATISFACCIÓN GENERAL	8,46	8,43

Cuestionario: 34 Preguntas  
Encuestas: 50

- Todos los factores, excepción el de la accesibilidad, presentan una puntuación por encima de los 8,4 puntos de media.
- El factor **competencia profesional** es el factor **mejor** valorado (9,07)
- **La accesibilidad del servicio se muestra poco satisfactorio**, las esperas para 1ª consulta y revisión, con puntuaciones medias en la escala de 5,6 y 6,4.

### Cuestionarios:

Neonatología 37 Preguntas

UCI Pediátrica 30 Preguntas

Encuestas: 100 (50 +50)

- **Alto grado de satisfacción** por el servicio (9,4)
- **Plena confianza** en los equipos sanitarios (96% Neonatología y 92% UCI Pediátrica)
- Ambos servicios transmiten la información sobre tratamientos y estado del niño y de la niña de manera **eficiente**.
- Lugares **seguros** e **íntimos**.
- Un 40% de los progenitores ve **limitaciones en el espacio existente** junto a las cunas de los bebés.

