



Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2024

Objetivo:

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

- ✓ Atención primaria
- ✓ Urgencias Extrahospitalarias, incluida el área de pediatría
- ✓ Atención hospitalaria:
 - ✓ Consultas externas
 - ✓ Ingresos (Hospital Reina Sofía y Hospital García Orcoyen)*
 - ✓ Urgencias adultos y pediatría
- ✓ Salud mental
- ✓ Servicio de admisión a consultas
- ✓ Servicio de admisión a urgencias
- ✓ Admisión no acude

Tipo de estudio:

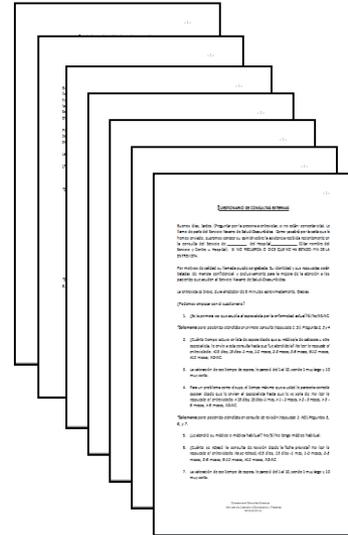
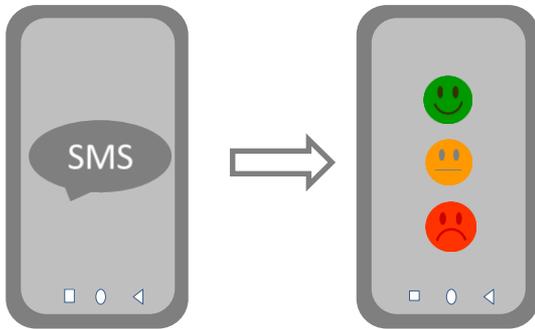
Encuestas digitales por SMS

Envíos SMS:	35.425
Tasa de respuesta:	14,29 %
Nº de encuestas:	5.065

Fecha de atención:

Octubre 2024

** Ingresos del Hospital Universitario de Navarra (HUN) están excluidos de este estudio. El HUN realiza encuestas durante todo el año a las personas ingresadas cuando son dadas de alta. Los resultados en el ANEXO adjunto.*



13 Cuestionarios diferentes, según modalidad de atención

Factores de Grado de Satisfacción

Preguntas se valora la asistencia recibida.

Factores de información cualitativa

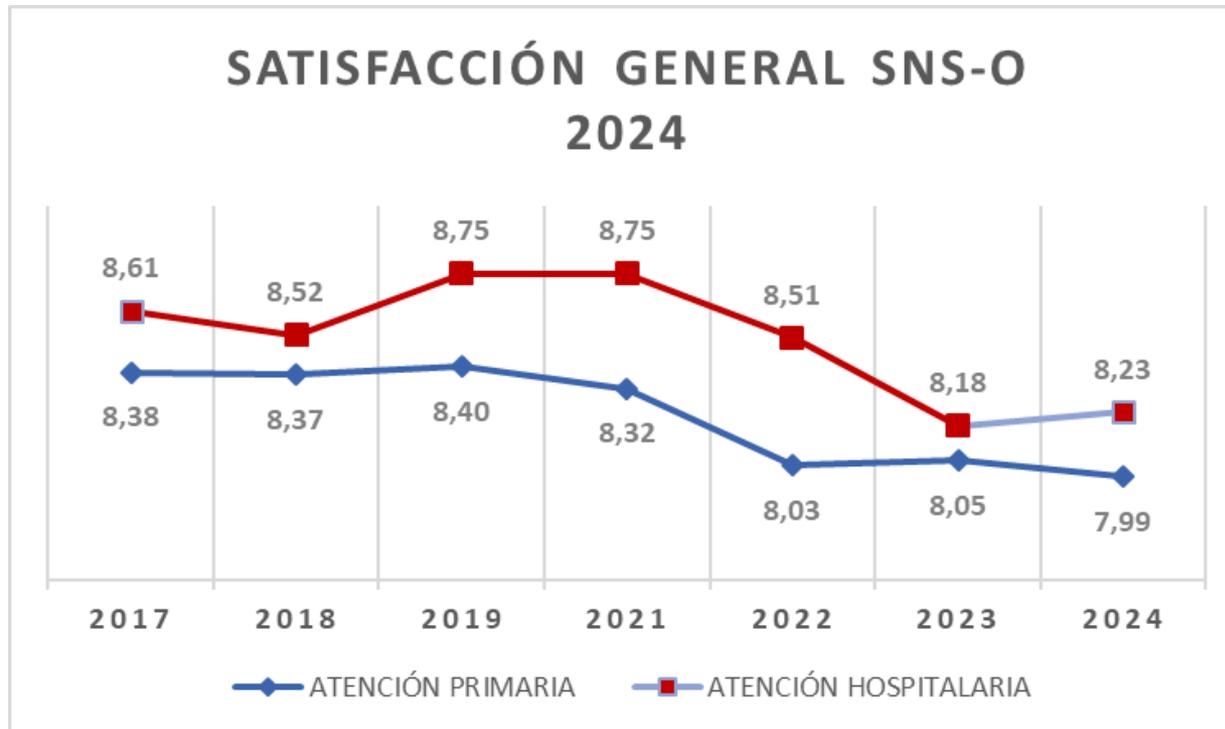
Preguntas del tipo Si/No o ha mejorado/empeorado, etc.

Factores de accesibilidad

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

Información cualitativa

Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales



Cuestionario: 39 preguntas
Encuestas: 1.048

Satisfacción general: 7,99

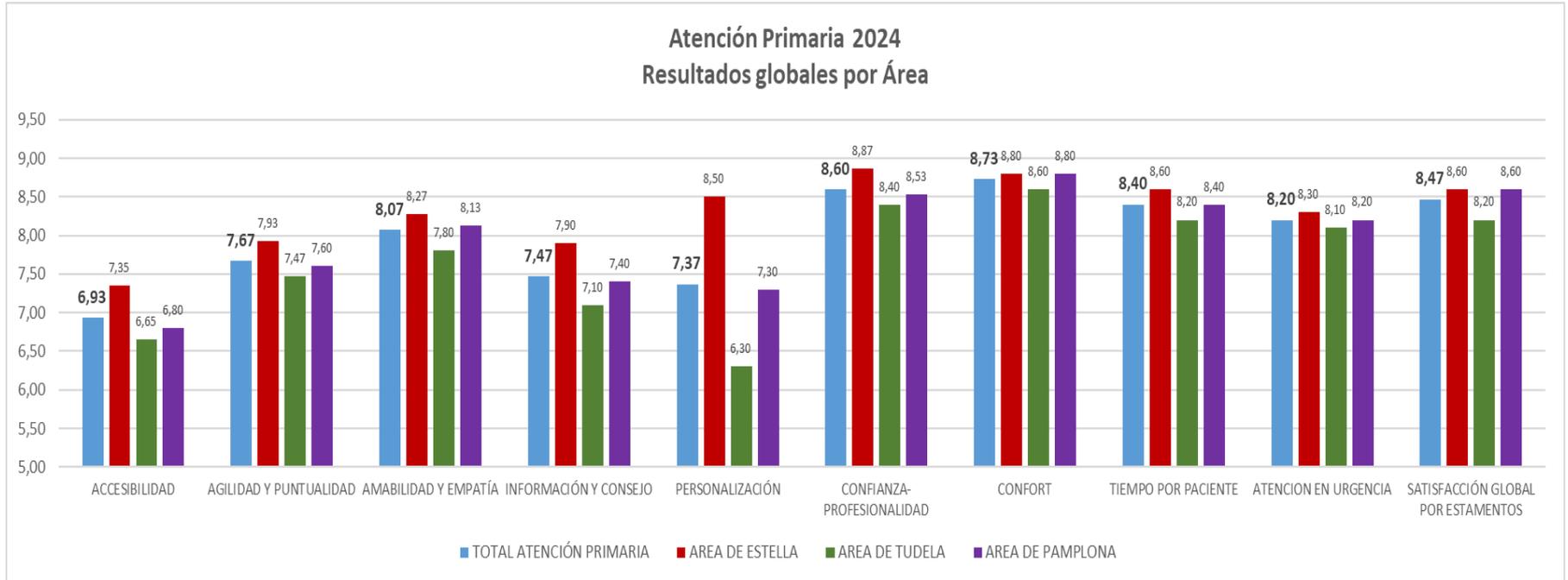
TOTAL ATENCIÓN PRIMARIA 2024



- ✓ Tiempo dedicado (8,40)
- ✓ Confort del Centro (8,74)
- ✓ Atención de urgencia en horario ordinario (8,40)
- ✓ Atención domiciliaria (8,86)
- ✓ Confianza y seguridad de profesionales (8,47)
- ✓ Información recibida en la atención (8,06)
- ✓ Interés profesionales (8,06)



- ✓ Facilidad para cambiar de médico/a (6,80)
- ✓ Facilidad para conseguir cita (6,40)
- ✓ Facilidad para contactar por teléfono (6,46)
- ✓ Tiempo de espera desde que se pide la cita (7,36)



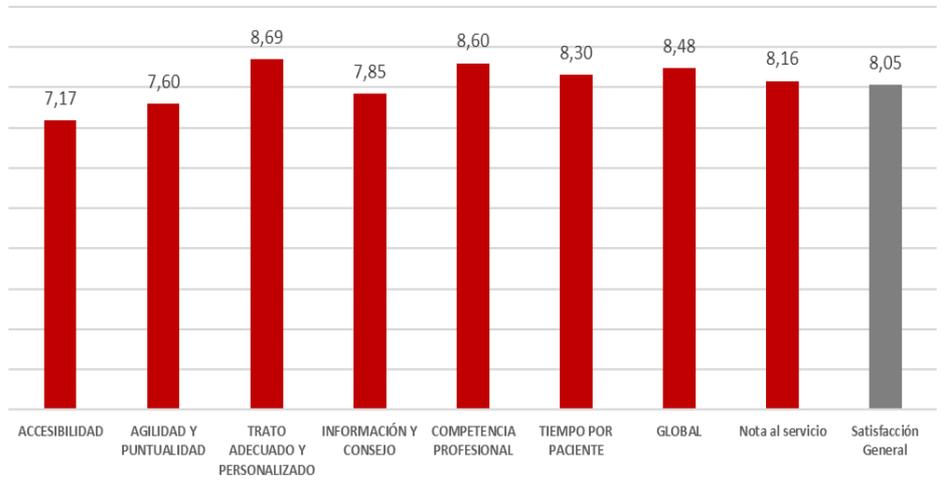


La **satisfacción general** alcanzada en Atención Primaria **disminuye** respecto al 2023 (7,99)

Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 651

**Urgencias Extrahospitalarias SNS-O
2024**



Satisfacción general: 8,05



- ✓ Horario de atención (8,20)
- ✓ Interés (8,80)
- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (9,00)
- ✓ Tiempo por paciente (8,80)
- ✓ Asistencia global (8,52)



- ✓ Nº de centros de atención (6,80)

Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias Adultos

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 328



Satisfacción general: 8,22

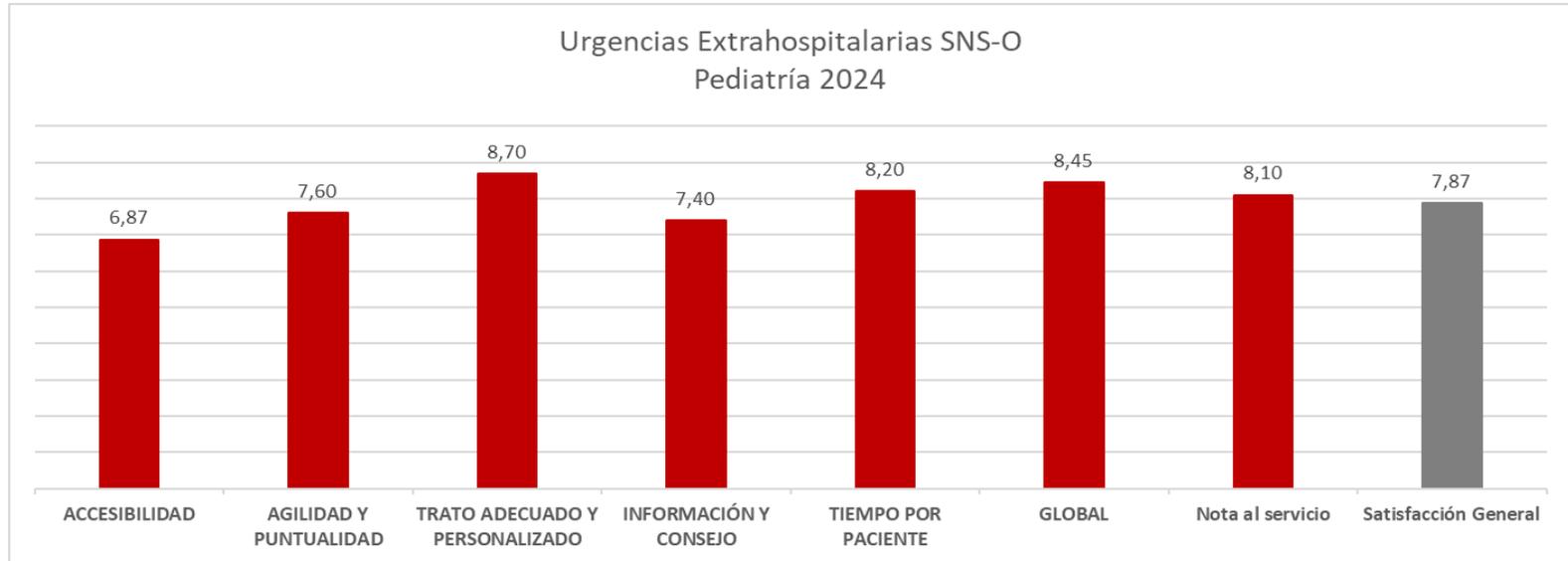


- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,68)
- ✓ Asistencia global (8,51)
- ✓ Información y consejo (8,30)



- ✓ Nº de centros (6,80)

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 151



Satisfacción general: 7,87

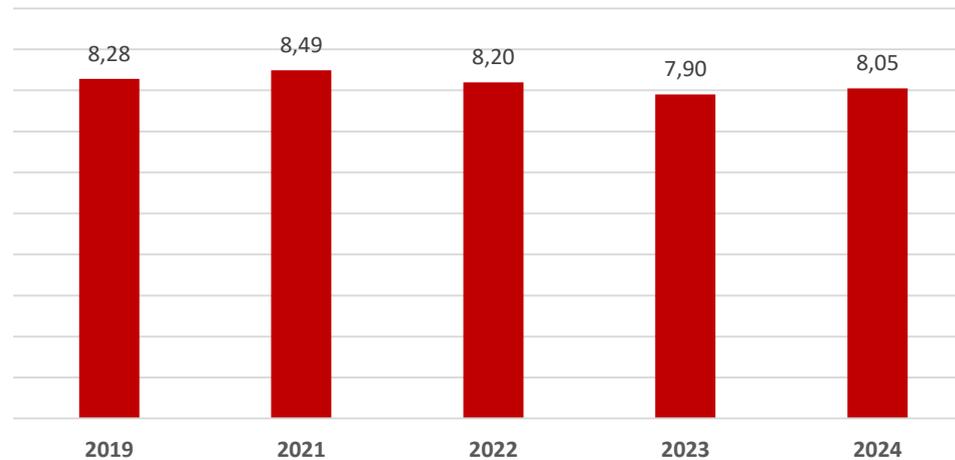


- ✓ Duración consulta (8,20)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,70)
- ✓ Asistencia global (8,86)



- ✓ Nº de centros (6,00)

Satisfacción General Urgencias Extrahospitalarias



La **satisfacción general** alcanzada en Urgencias Extrahospitalarias **aumenta** respecto al año anterior.



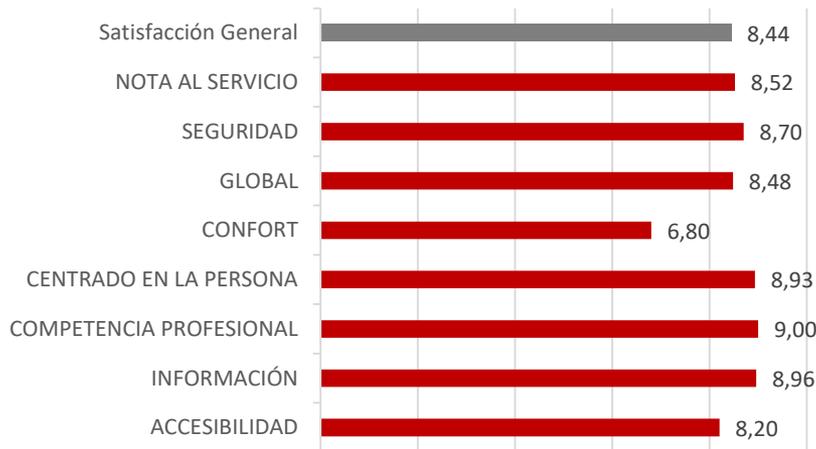


Resultados Globales Ingresos Adultos Hospital Reina Sofía (HRS)

Cuestionario: 38 preguntas
Encuestas: 247

Satisfacción general: 8,94

Ingresos Adultos HRS 2024

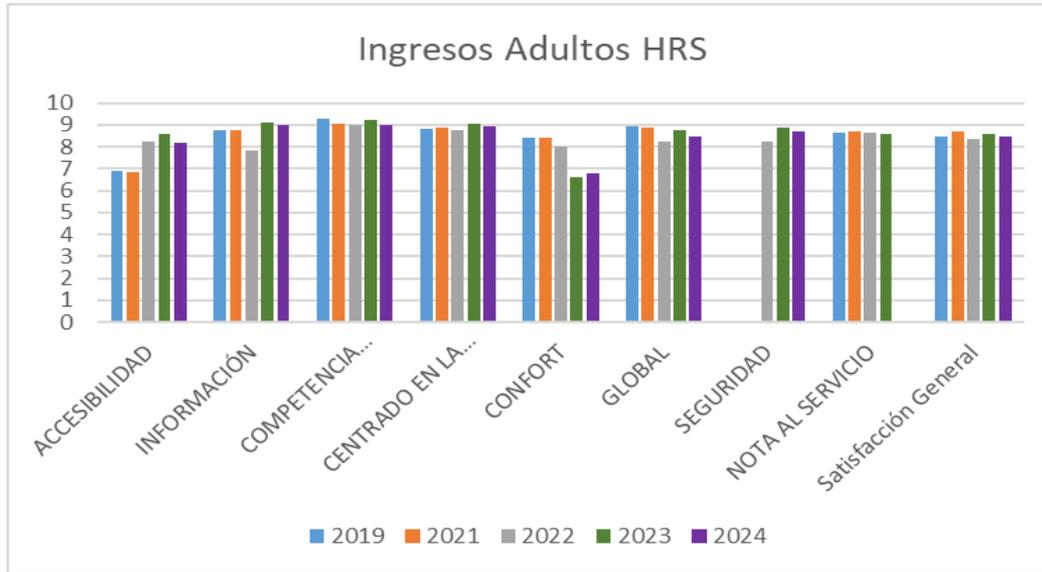


- ✓ Trato, amabilidad y ayuda del profesional (9,4)
- ✓ Explicaciones del cirujano, anestesista y conocimiento y competencia, información en planta (9,0)
- ✓ Interés del personal, explicaciones y opciones de tratamiento (8,80)
- ✓ Tiempo de espera de entrada quirófano, intimidad (8,8)
- ✓ Seguridad (8,70)



- ✓ Compartir habitación (6,8)

Resultados Globales comparativos Ingresos Adultos Hospital Reina Sofía (HRS)



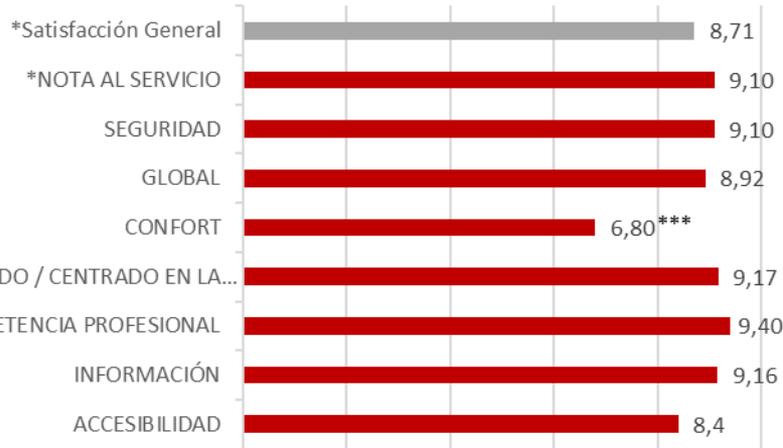
- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y **Trato** se mantienen con valores **altos** como en años anteriores.
- ✓ El **Confort** es el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.

	2019	2021	2022	2023	2024
ACCESIBILIDAD	6,90	6,86	8,26	8,60	8,20
INFORMACIÓN	8,75	8,76	7,83	9,08	8,96
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,25	9,05	9,00	9,20	9,00
CENTRADO EN LA PERSONA	8,81	8,90	8,75	9,03	8,93
CONFORT	8,40	8,42	8,03	6,60	6,80
GLOBAL	8,91	8,88	8,23	8,73	8,48
SEGURIDAD	-	-	8,24	8,86	8,70
NOTA AL SERVICIO	8,64	8,70	8,63	8,59	
Satisfacción General	8,49	8,67	8,33	8,59	8,44

Cuestionario: 38 preguntas
Encuestas: 168

Satisfacción general: 8,71

Ingresos Adultos HGO 2024

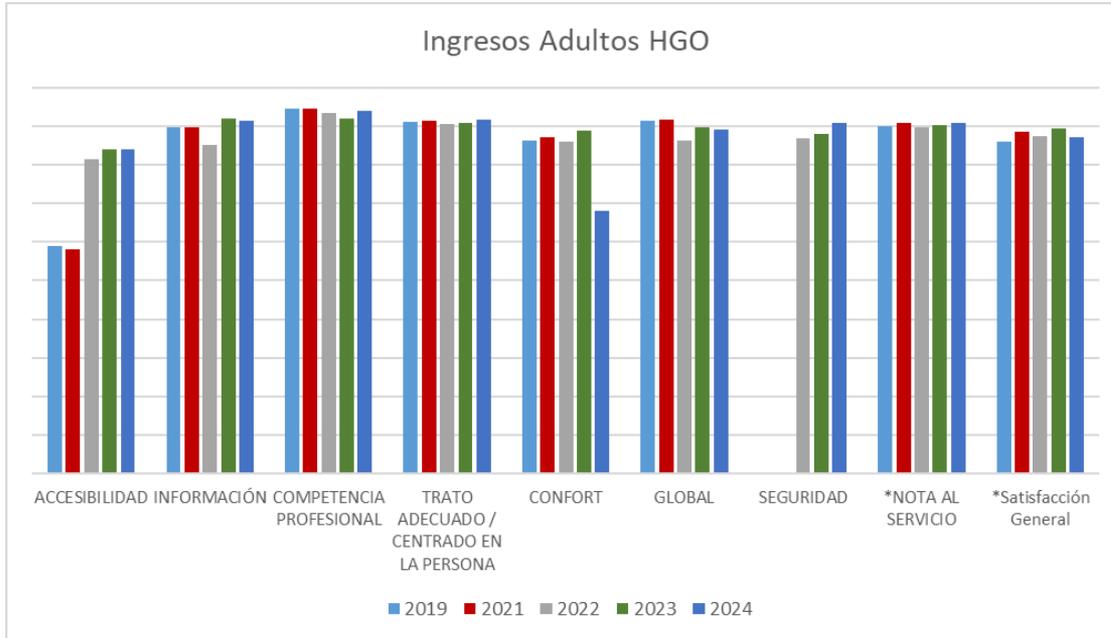


- ✓ Trato y amabilidad y ayuda del profesional (9,4)
- ✓ Explicaciones del cirujano, anestesista y conocimiento y competencia, información en planta (9,4)
- ✓ Seguridad (9,1)
- ✓ Interés del personal, explicaciones y opciones de tratamiento, tiempo de espera de entrada quirófano, intimidad (9,16)



- ✓ Compartir habitación (6,8)

*** En el momento de la realización de esta encuesta se estaban adecuando las habitaciones



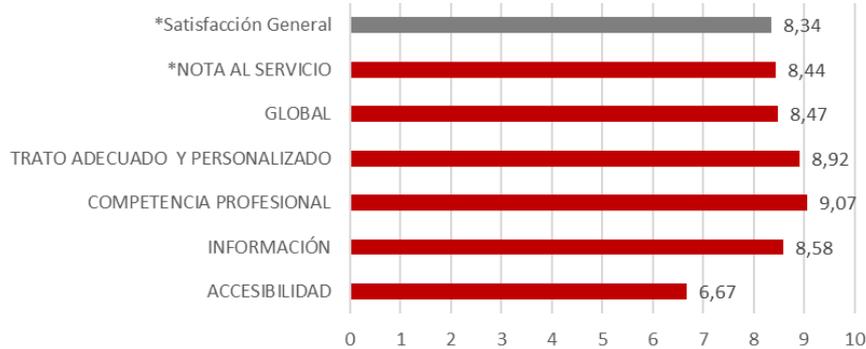
✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario, **Trato** e **Información proporcionada** se mantienen con valores altos.

✓ La **Accesibilidad**, que mejoró en el 2023, se mantiene en su valor.

DESCRIPCIÓN	2019	2021	2022	2023	2024
ACCESIBILIDAD	5,9	5,82	8,16	8,4	8,4
INFORMACIÓN	8,99	8,98	8,52	9,20	9,16
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,45	9,45	9,34	9,20	9,40
TRATO ADECUADO / CENTRADO EN LA PERSONA	9,11	9,14	9,05	9,10	9,17
CONFORT	8,64	8,71	8,60	8,9	6,80
GLOBAL	9,15	9,17	8,63	8,98	8,92
SEGURIDAD	-	-	8,70	8,8	9,10
*NOTA AL SERVICIO	9,01	9,09	8,98	9,03	9,10
*Satisfacción General	8,61	8,86	8,74	8,94	8,71

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 658

Consultas Adultos SNS-O 2024



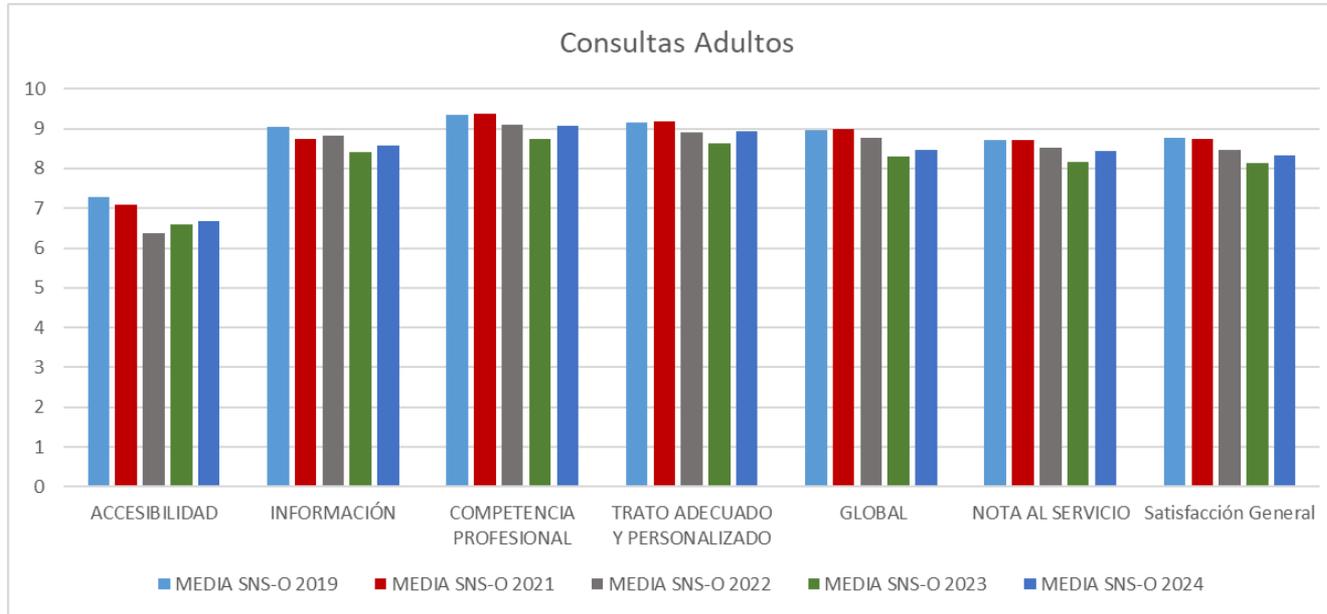
Satisfacción general: 8,34



- ✓ Competencia profesional (9,06)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,92)
- ✓ Información (8,58)



- ✓ Accesibilidad (6,60)

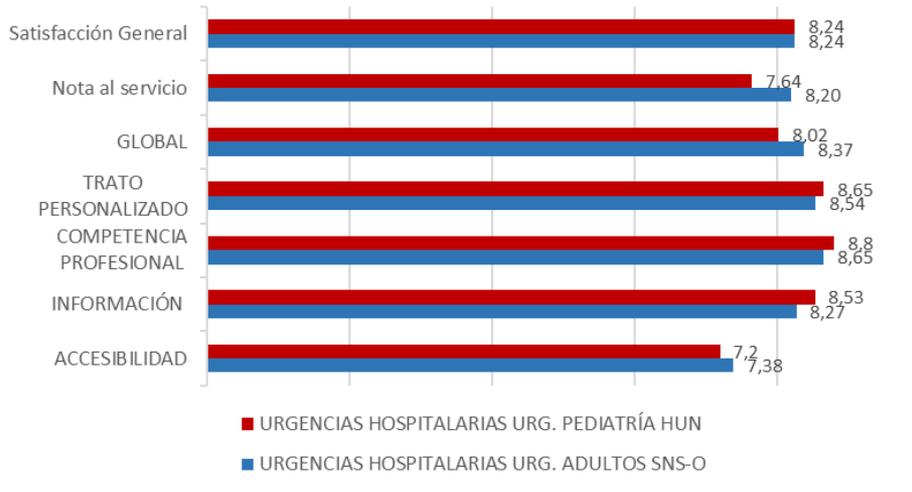


DESCRIPCIÓN	MEDIA SNS-O 2019	MEDIA SNS-O 2021	MEDIA SNS-O 2022	MEDIA SNS-O 2023	MEDIA SNS-O 2024
ACCESIBILIDAD	7,28	7,08	6,38	6,60	6,67
INFORMACIÓN	9,03	8,75	8,81	8,42	8,58
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,34	9,36	9,11	8,73	9,07
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	9,15	9,18	8,91	8,64	8,92
GLOBAL	8,96	8,98	8,77	8,31	8,47
NOTA AL SERVICIO	8,72	8,70	8,52	8,17	8,44
Satisfacción General	8,77	8,73	8,46	8,14	8,34

Cuestionario: 31-33 preguntas

Encuestas: 286 (Adultos-310 Pediatría HUN (108))

URGENCIAS HOSPITALARIAS 2024



Satisfacción general

Pediatría: 8,24

Adultos: 8,24



- ✓ Competencia profesional
- ✓ Trato personalizado
- ✓ Información



- ✓ Accesibilidad

DESCRIPCIÓN	URGENCIAS ADULTOS				
	SNS-O 2024	SNS-O 2023	SNS-O 2022	SNS-O 2021	SNS-O 2019
ACCESIBILIDAD	7,38	7,45	6,84	7,53	7,68
INFORMACIÓN	8,27	8,23	7,59	8,24	8,33
COMPETENCIA PROFESIONAL	8,65	8,55	8,77	9,16	9
TRATO PERSONALIZADO	8,54	8,35	8,52	8,7	8,77
GLOBAL	8,37	8,31	8,59	8,91	8,85
*NOTA AL SERVICIO	8,38	8,22	8,25	8,63	8,54
*Satisfacción General	8,24	8,18	8,13	8,56	8,55

- ✓ La **Competencia Profesional** sigue siendo el factor mejor valorado, y la **Accesibilidad** es el peor valorado, pero con un ligero descenso respecto al año anterior.

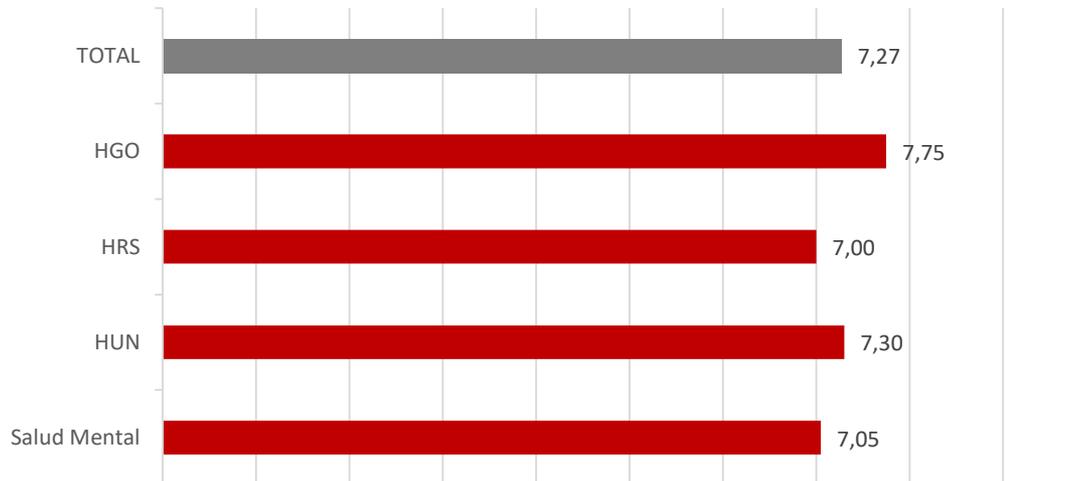
DESCRIPCIÓN	URGENCIAS PEDIATRÍA HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NAVARRA (HUN)				
	2024	2023	2022	2021	2019
ACCESIBILIDAD	7,2	7,4	6,1	7,14	7,23
INFORMACIÓN	8,53	8,33	7,89	8,33	8,39
COMPETENCIA PROFESIONAL	8,8	8,4	8,8	9,22	9,08
TRATO PERSONALIZADO	8,65	8,6	8,78	9,04	8,96
GLOBAL	8,02	8,6	8,71	9	8,87
*NOTA AL SERVICIO	8,02	7,8	8,13	8,44	8,39
*Satisfacción General	8,24	8,28	8,1	8,53	8,49

La **Competencia Profesional** sigue siendo el factor mejor valorado, y la **Accesibilidad** sufre un ligero descenso respecto al año anterior.

Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 214

Satisfacción general: 7,27

Satisfacción General 2024



Cuestionario: 4 preguntas
Encuestas: 203

Satisfacción general: 8,06

Admisión Urgencias 2024



Cuestionario: abierto
Encuestas: 422

Motivo por el que no acudió a la consulta 2024	
No me hacía falta, me había recuperado / curado de mi enfermedad	1,70%
Estaba de vacaciones	1,70%
Tenía doble cita y acudí a una de ellas en otra fecha	2,10%
Estaba de viaje	2,10%
Me canceló la cita el Servicio de Admisión	2,80%
Llamé por teléfono y no me cogieron	5,90%
Me surgió un imprevisto	6,90%
Motivos laborales	9,20%
Se me olvidó la cita	13,00%
No me llegó la carta de citación (no sabía que tenía consulta)	25,10%
Otros	29,40%
Total	100%

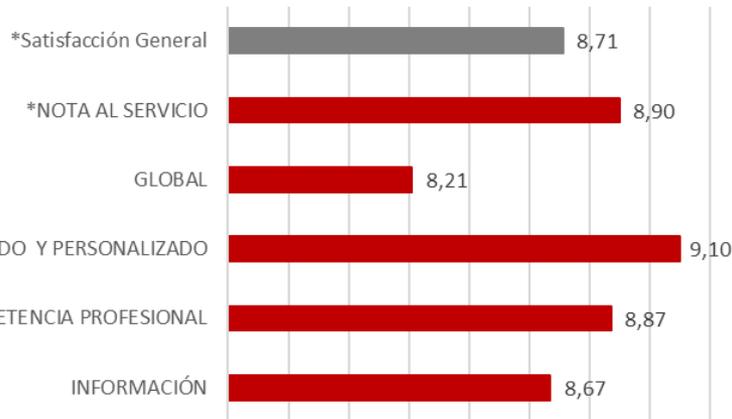
¿Cuántas veces llamó por teléfono 2024	
4 veces	8,00%
1 vez	8,00%
2 veces	24,00%
3 veces	28,00%
5 veces o más	32,00%
Total	100%

Cuestionario: 25 Preguntas

Encuestas: 71

Hospitales de Día I, Zuría y Psicogeriátrico (3)

Hospitales de Día 2024



Satisfacción general: 8,71



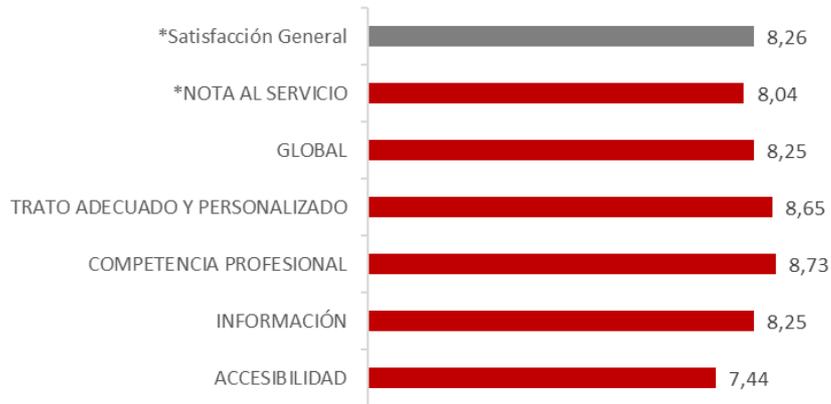
- ✓ **Competencia Profesional** (8,86)
- ✓ **Trato:** Ayuda proporcionada (9,6), Trato de profesionales (9,06)
- ✓ **Información:** Efectos adversos a los que hay que prestar atención (9,0)

Resultados globales: Centros de Salud Mental

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 452 (11 CSM)

Satisfacción general: 8,26

Centros de Salud Mental- 2024

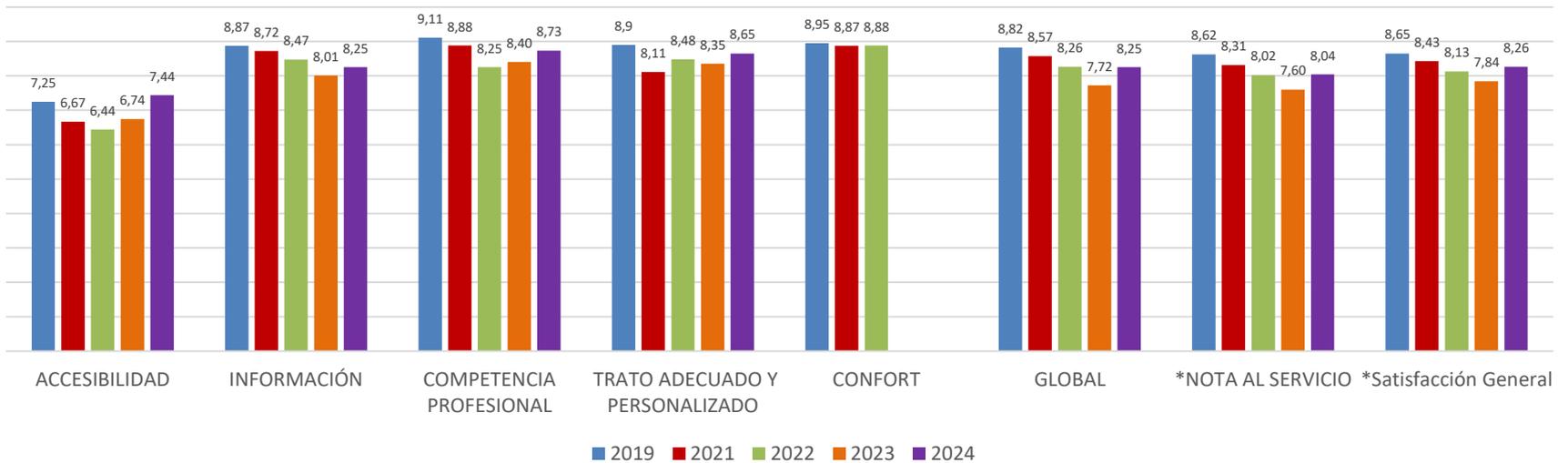


- ✓ **Trato:** Trato y amabilidad del profesional que le atendió (9,04) y escucha (8,86)
- ✓ **Información:** adecuada y entendible (8,56)
- ✓ **Competencia profesional** (8,72)



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera consulta y revisiones (7,4)

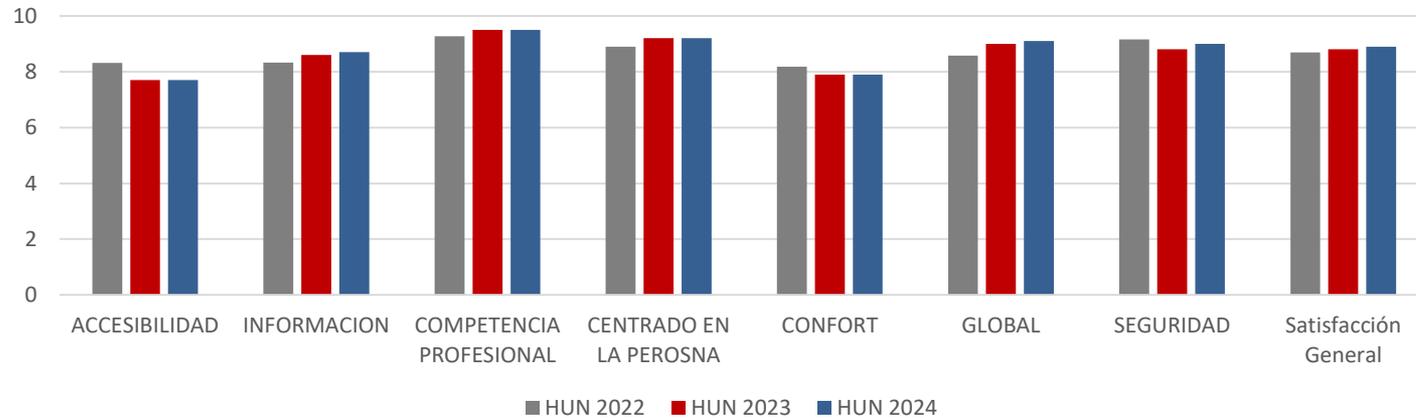
Centros de Salud Mental



ANEXO: INGRESOS HUN 2024

Satisfacción general 2024: 8,90

Ingresos HUN 2022-2024



INGRESOS	HUN 2022	HUN 2023	HUN 2024
ACCESIBILIDAD	8,32	7,70	7,70
INFORMACION	8,33	8,60	8,70
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,27	9,50	9,50
CENTRADO EN LA PEROSNA	8,9	9,20	9,20
CONFORT	8,18	7,90	7,90
GLOBAL	8,58	9,00	9,10
SEGURIDAD	9,16	8,80	9,00
Satisfacción General	8,69	8,80	8,90

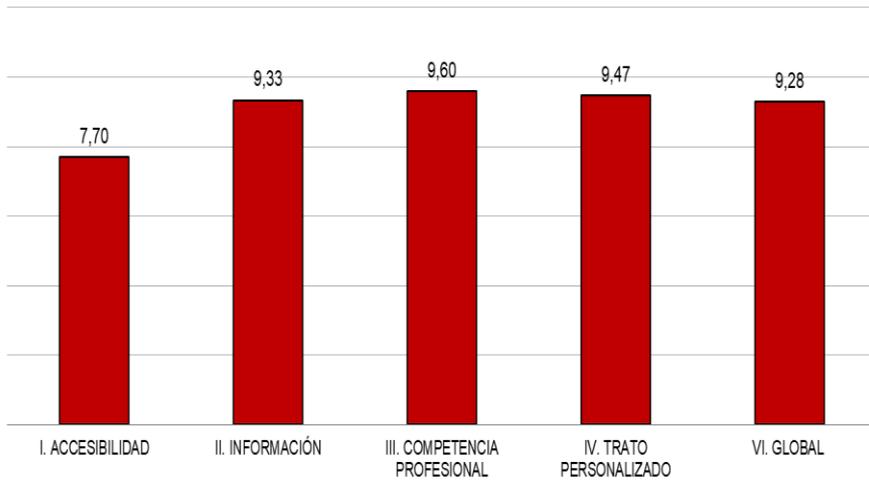
Encuestas: 8.582
Fecha: 1-31 diciembre 2024
Servicios seleccionados

CONSULTAS Hospital Universitario de Navarra (HUN)

- **ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA**
- **GENÉTICA**
- **MEDICINA NUCLEAR**
- **NUTRICIÓN**
- **FARMACIA**

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 144

CONSULTAS ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA 2024



Satisfacción general: 9,08



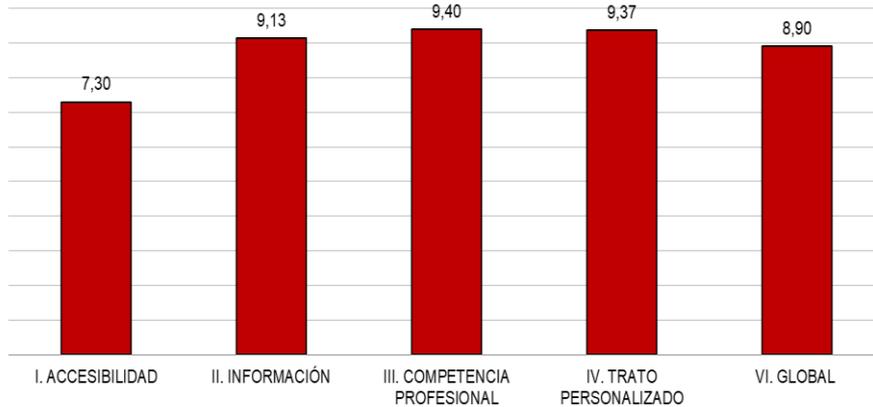
- ✓ Competencia profesional (9,06)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (9,34)
- ✓ Información (9,34)
- ✓ Nota al servicio (9,16)



- ✓ Accesibilidad (7,7)

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 131

CONSULTA DE GENÉTICA 2024



Satisfacción general: 8,82



- ✓ Competencia profesional (9,4)
- ✓ Trato adecuado y amabilidad (9,6)
- ✓ Información: Efectos adversos y respuestas comprensibles (9,2)



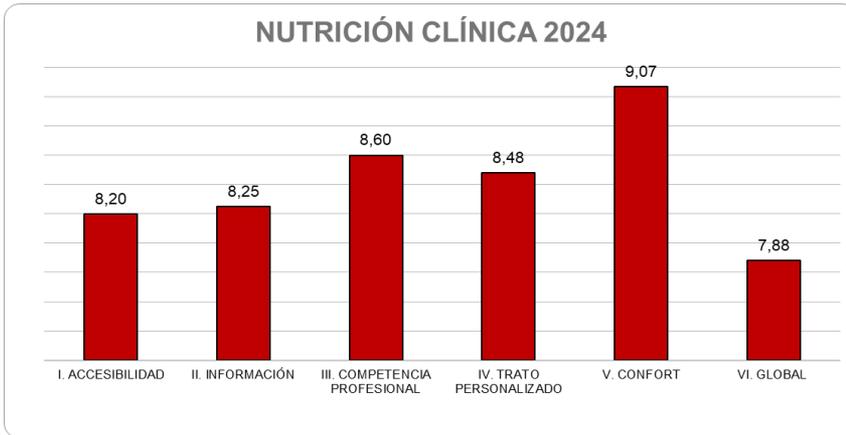
- ✓ Accesibilidad: tiempo en lista de espera (6,8)

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 20

Satisfacción general: 8,41



- ✓ Accesibilidad: Facilidad para la cita (8,2)
- ✓ Competencia profesional: Conocimientos y competencia (8,8)
- ✓ Trato: Intimidad (4,4)
- ✓ Información: Respuesta a dudas (8,6)



Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 74

Satisfacción general: 8,92

Medicina Nuclear	
Valore el tiempo que estuvo en lista de espera desde que se le solicitó la exploración hasta que se le citó	9
Valore la localización y facilidad de acceso al Servicio de Medicina Nuclear	8,8
Valore la comodidad de la sala de espera	8,6
Valore el tiempo para ser atendido/a	8,8
Valore la confidencialidad e intimidad en la atención al paciente	9,2
Valore la información proporcionada sobre las pruebas o tratamientos en el momento de la citación	8,6
Valore la información proporcionada el día de la exploración	8,8
Valore el trato recibido por los y las profesionales del servicio el día de la exploración	9,4
Valore su satisfacción general con el servicio de Medicina Nuclear	8,92
MEDICINA NUCLEAR - PROMEDIO GENERAL SNS	8,90

Cuestionario: 15 preguntas
Encuestas: 80

Satisfacción general: 8,68

Farmacia HUN 2024	
Valore el horario de atención a pacientes	9
Valore la localización y facilidad de acceso a la farmacia	8,8
¿La sala de espera le resulta confortable y adecuada?	8,2
Valore el tiempo de espera para ser atendido/a	8,8
Valore el respeto a su privacidad durante la atención prestada	9,2
Valore el trato recibido por parte del personal técnico de farmacia / enfermería / farmacéutico/a	9,6
¿Siente que el servicio de Farmacia está coordinado con el resto de equipo asistencial que le atiende? (médicos/as, enfermeras/os...)	8,8
Con la atención farmacéutica que recibió en la unidad de pacientes externos, ¿conoce mejor los medicamentos que utiliza?	8,4
¿Le han informado que es conveniente avisar de las modificaciones de su tratamiento habitual para revisarlo?	7,8
¿Es más consciente de la importancia de cumplir su tratamiento para ser adherente?	9
¿Tiene mayores conocimientos sobre las reacciones adversas que pueden provocar sus medicamentos?	8,2
¿Siente la implicación del farmacéutico/a en su problema de salud?	8,4

