

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

**SALUD**

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Las encuestas realizadas en 2017 a más de 5.200 pacientes atendidos por el SNS-O muestran una evolución favorable de la satisfacción ciudadana con una valoración media superior a 8 puntos

*El Departamento de Salud recomienda valorar con cautela la evolución negativa del Barómetro Sanitario ya que las diferencias no son significativas al estar basadas tan solo en 104 encuestas*

Viernes, 11 de mayo de 2018

En 2017 el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha realizado un total de 5.198 encuestas de satisfacción a sus pacientes y los resultados preliminares muestran que la evolución de la satisfacción del paciente ha mejorado con respecto a la realizada el año pasado 2016, en particular en Atención Especializada.

La labor de campo se realizó en el último trimestre de 2017 a 1.485 a personas atendidas en los Centros de Salud de Atención Primaria y a otras 3.713 a personas atendidas en Atención Especializada Hospitalaria.

La satisfacción global alcanzada en la consulta en Atención Primaria en la actual edición de 2017 es de 8,38 puntos y se mantiene similar a la del año 2016 (8,37 puntos) y es notablemente superior a la realizada, con el mismo modelo de encuesta en el año 2010 (8,13 puntos)

La satisfacción global en la asistencia especializada en 2017 es de 8,61 y muestra una notable mejoría frente al 8,34 observado el año 2016,

En los próximos días el Consejo de Salud hará públicos los resultados detallados de las encuestas realizadas.

En base a la información comentada el Departamento de Salud recomienda valorar con la máxima cautela los datos ofrecidos por el Barómetro Sanitario correspondiente a 2017 ya que está basada en tan solo 104 encuestas. Un número tan bajo de encuestas hace que las diferencias en la evolución de los resultados de un año a otros no sean técnicamente significativas al estar muy influidas por un factor de azar en la selección de las personas encuestadas.

Como ejemplo de la escasa fiabilidad de los resultados no resulta creíble que el porcentaje de pacientes que prefiere ser atendido en un centro privado de Atención Primaria haya pasado en un solo año de un 7,5% en 2016 a un 24,5% en 2017, menos aun cuando Navarra continúa ocupando la segunda posición en la satisfacción con la Atención Primaria y ha mejorado el porcentaje de personas que cuando piden cita para el día la obtienen siempre o casi siempre (77,1%).