



# Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2023

## 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 especializada:
  - ✓ 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:

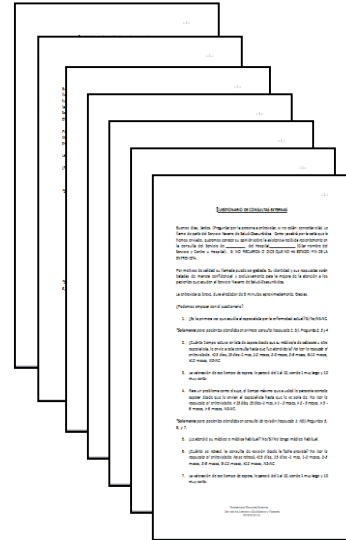
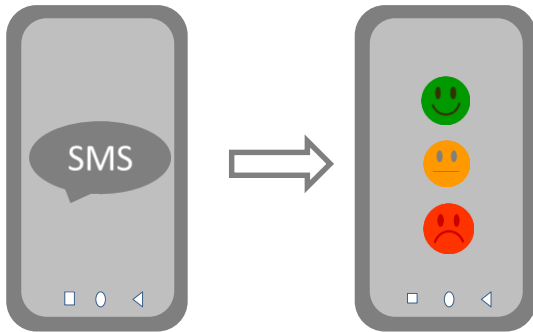
Encuestas digitales por SMS

Envíos SMS:	23.493
Tasa de respuesta:	15,05%
Nº de encuestas:	3.536

### Fecha de atención:

Noviembre 2023

*\* 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.*



12 Cuestionarios diferentes,  
según modalidad de atención

## Factores de Grado de Satisfacción

Preguntas se valora la asistencia recibida.

## Factores de información cualitativa

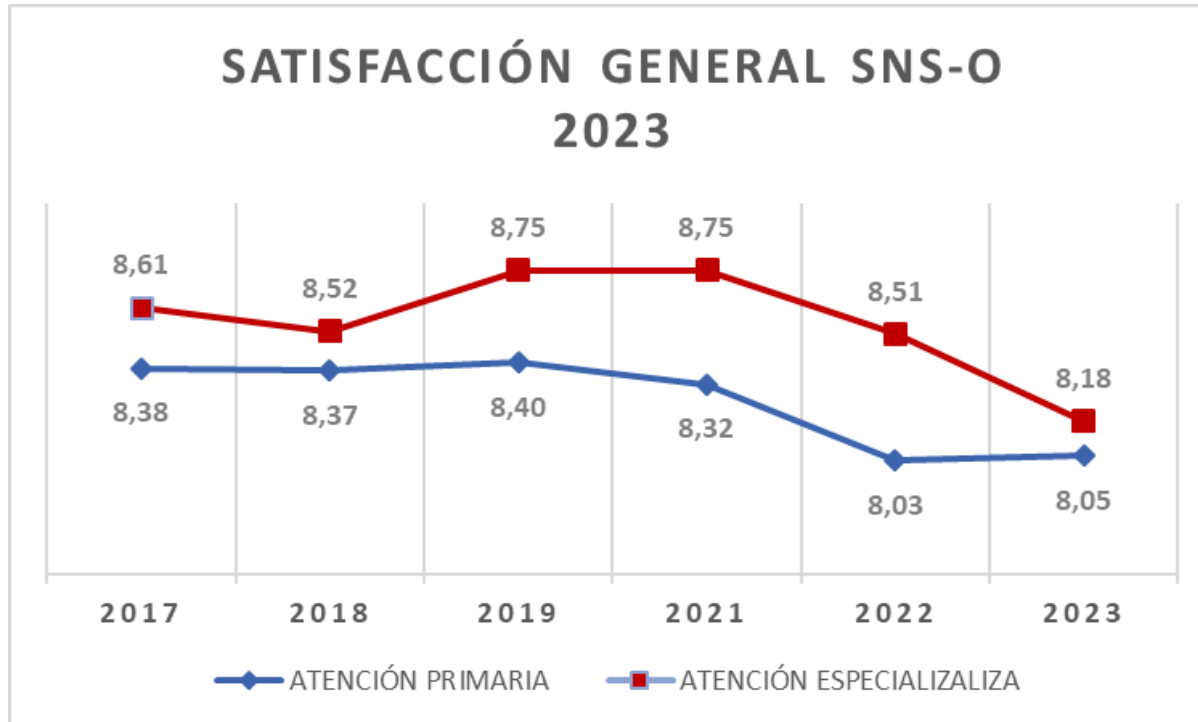
Preguntas del tipo Si/No o ha mejorado/empeorado, etc.

## Factores de accesibilidad

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

## Información cualitativa

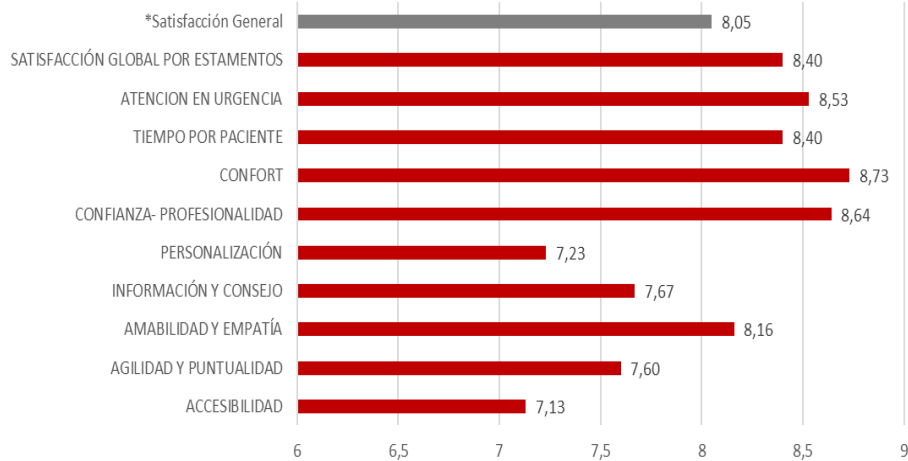
Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales



**Cuestionario: 39 preguntas**  
**Encuestas: 970**

**Satisfacción general: 8,05**

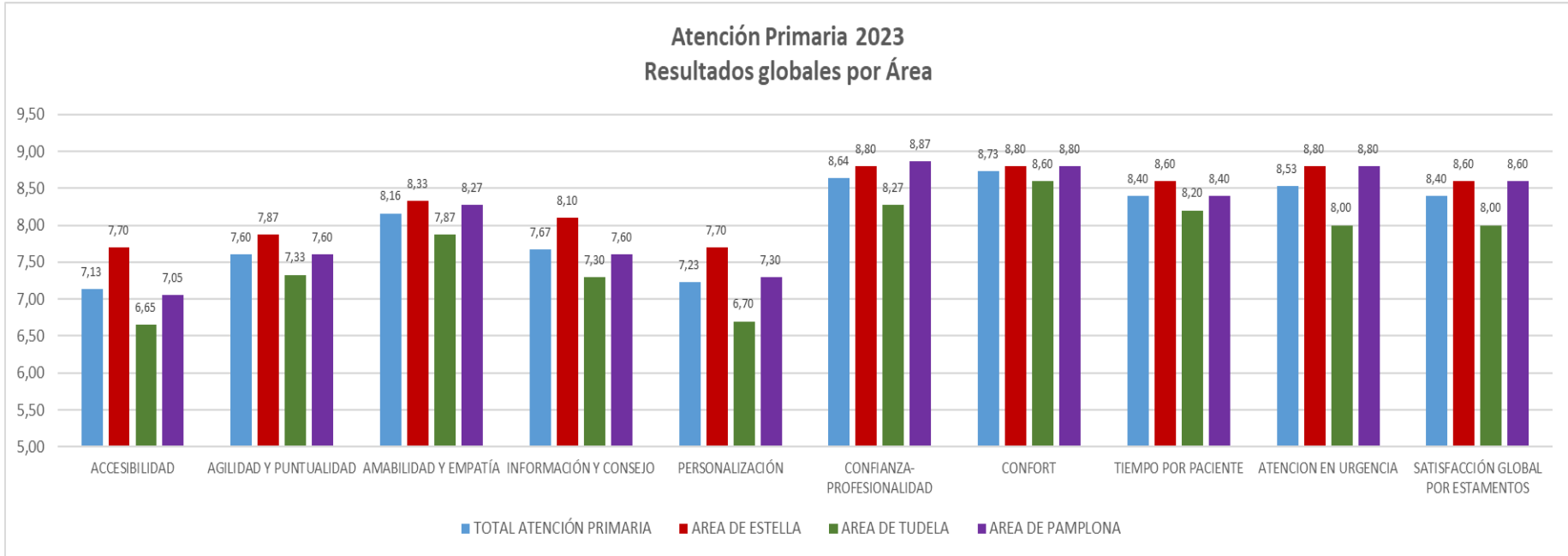
**Atención Primaria 2023**



- ✓ Atención a domicilio (9,0)
- ✓ Confort del Centro (8,80)
- ✓ Atención de urgencia en horario ordinario (8,80)
- ✓ Trato, amabilidad y confianza profesionales (8,60)
- ✓ Tiempo dedicado e Información (8,40)
- ✓ Interés profesionales (8,20)



- ✓ Facilidad para cambiar de médico/a (6,40)
- ✓ Facilidad para conseguir cita (6,60)
- ✓ Facilidad para contactar por teléfono (6,80)
- ✓ Tiempo de espera desde que se pide la cita (7,40)

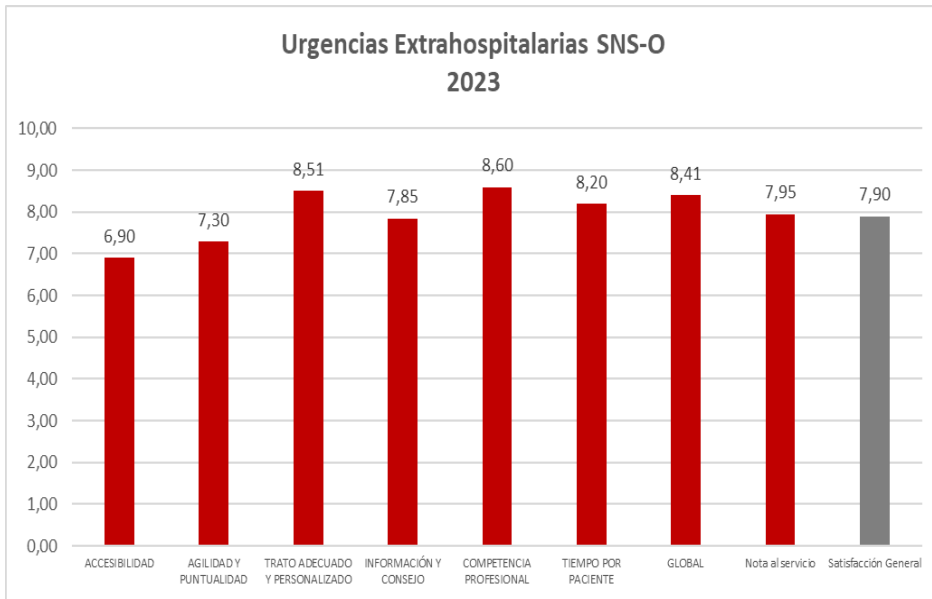




La **satisfacción general** alcanzada en Atención Primaria **umenta** ligeramente respecto al 2022 (**8,05**)

# Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias

**Cuestionario: 32 preguntas**  
**Encuestas: 463**



**Satisfacción general: 7,90**



- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,51)
- ✓ Asistencia global (8,41)



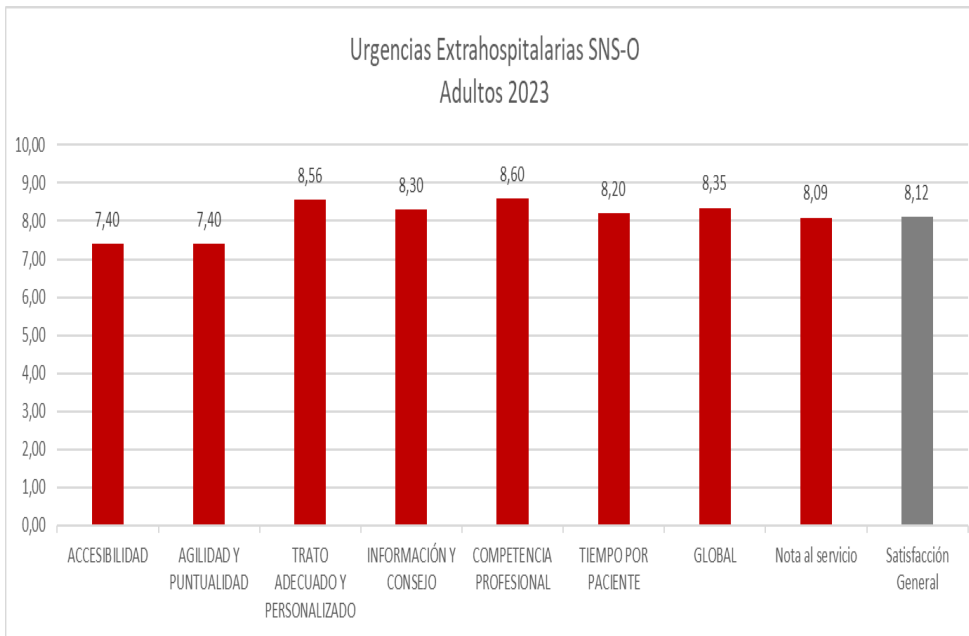
- ✓ Accesibilidad (6,90)
- ✓ Agilidad y puntualidad (7,30)



# Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias Adultos

**Cuestionario: 32 preguntas**  
**Encuestas: 328**

Urgencias Extrahospitalarias SNS-O  
Adultos 2023



**Satisfacción general: 8,12**



- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,56)
- ✓ Asistencia global (8,35)
- ✓ Información y consejo (8,30)



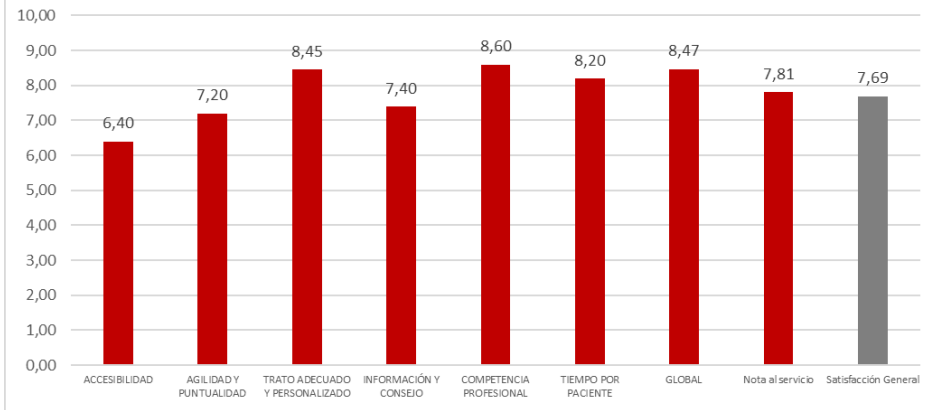
- ✓ Accesibilidad (7,40)
- ✓ Agilidad y puntualidad (7,40)

# Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias Pediatría

**Cuestionario: 32 preguntas**  
**Encuestas: 135**

**Satisfacción general: 7,69**

**Urgencias Extrahospitalarias SNS-O  
Pediatría 2023**



- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Asistencia global (8,47)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,45)
- ✓ Tiempo por paciente (8,20)

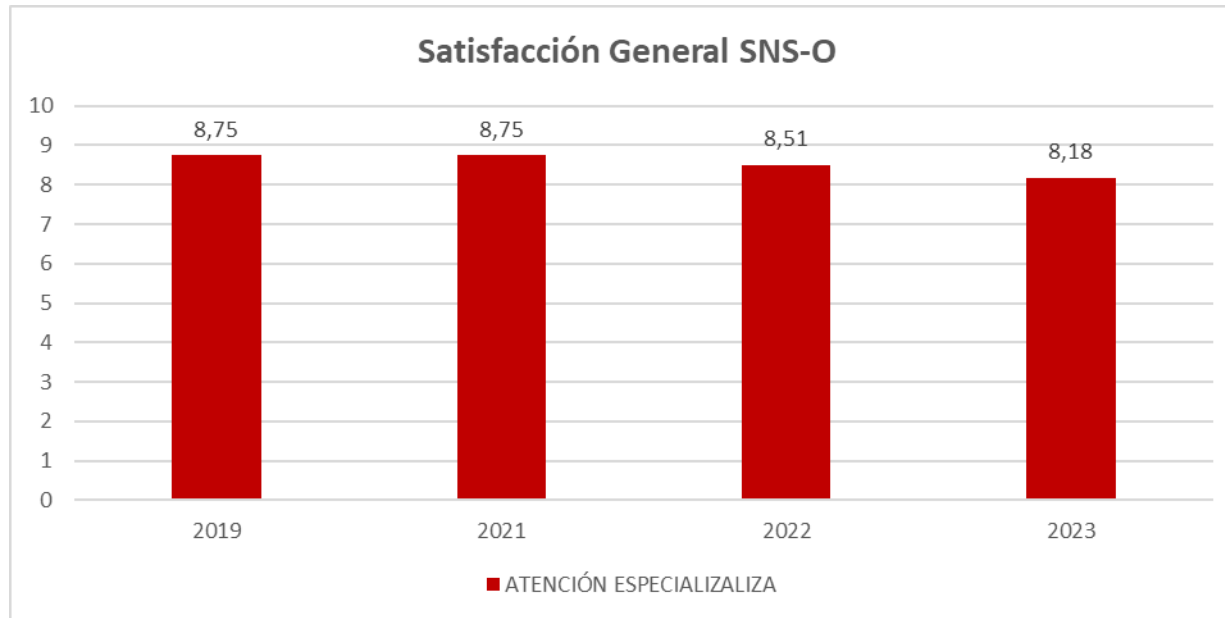


- ✓ Accesibilidad (6,40)
- ✓ Agilidad y puntualidad (7,20)

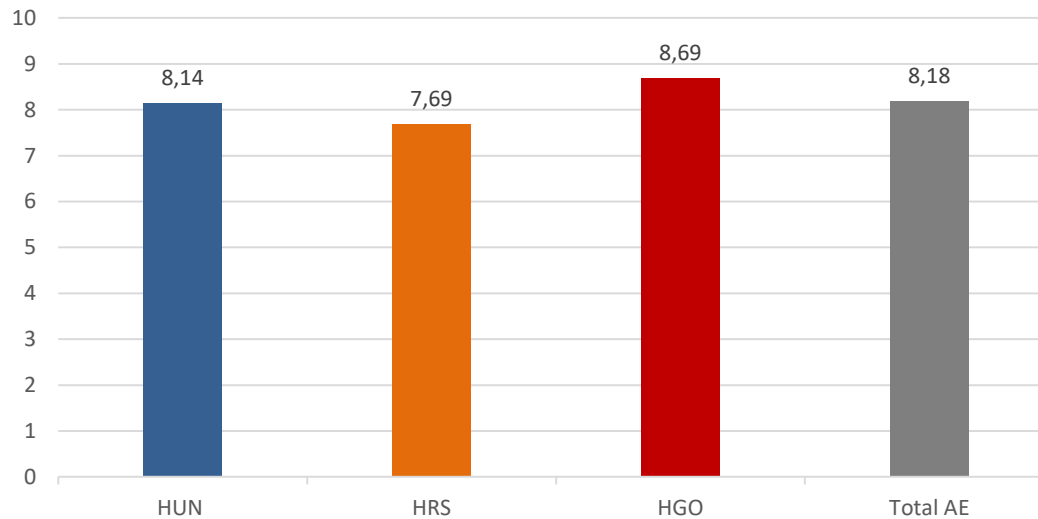
# Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias

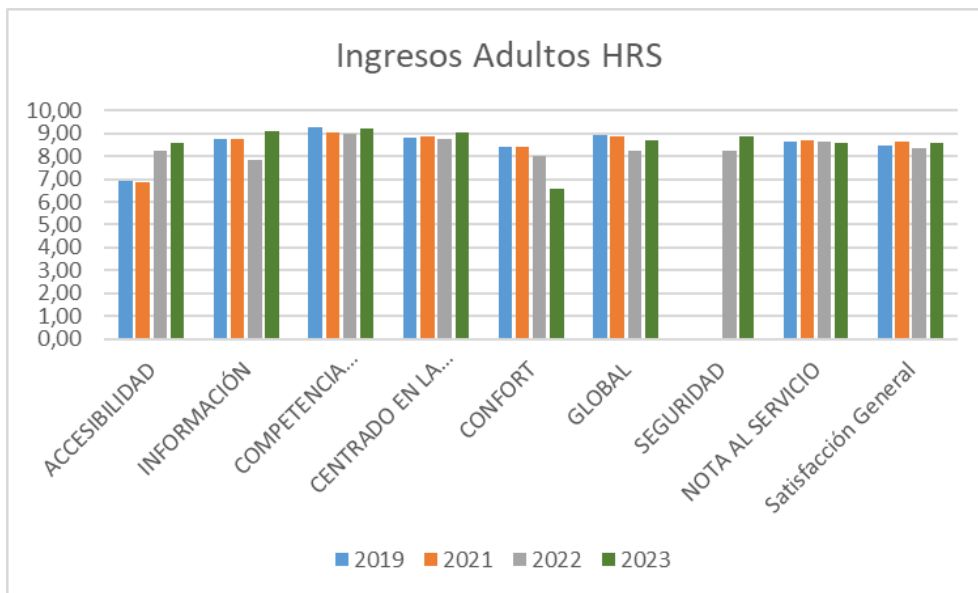


La **satisfacción general** alcanzada en Urgencias Extra hospitalarias **disminuye** respecto a años anteriores (7,90)



Satisfacción General 2023  
Asistencia Especializada





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

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

**Cuestionario: 38 preguntas**  
**Encuestas: 204**

## Ingresos Adultos HGO 2023



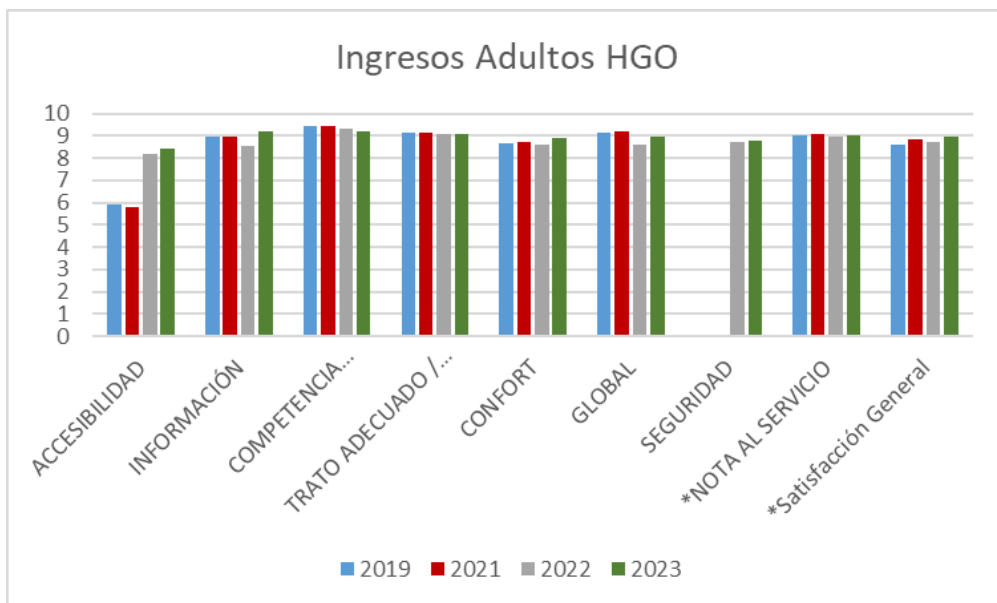
**Satisfacción general: 8,94**



- ✓ Trato y amabilidad y ayuda del profesional (9,4)
- ✓ Explicaciones del cirujano, anestesista y conocimiento y competencia, información en planta (9,2)
- ✓ Interés del personal, explicaciones y opciones de tratamiento, tiempo de espera de entrada quirófano, intimidad (9)



- ✓ Compartir habitación (7,4)



- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y **Trato** se mantienen con valores **altos** respecto a años anteriores.
- ✓ La **Accesibilidad** ha mejorado respecto a años anteriores.

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



**Cuestionario: 31 preguntas**  
**Encuestas: 463**

**Satisfacción general: 8,14**

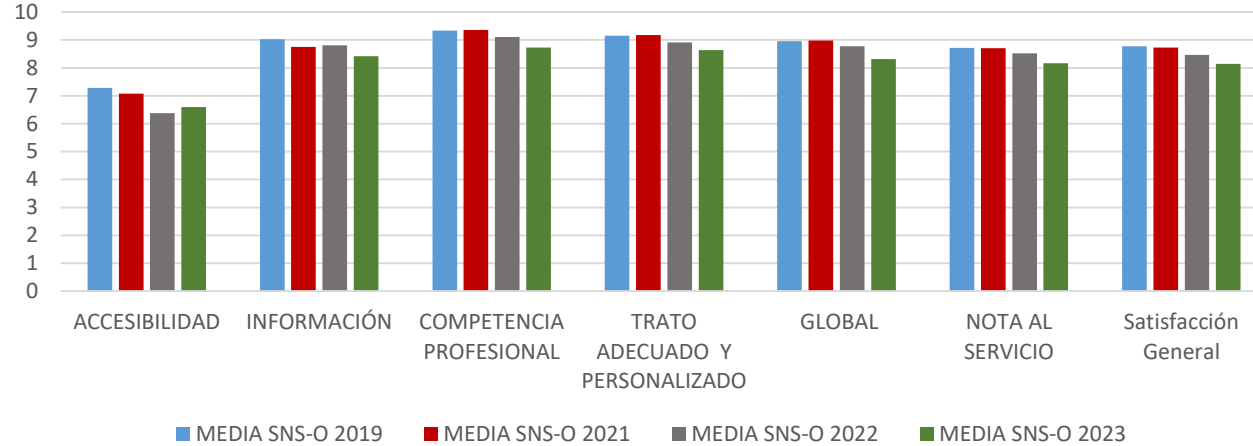


- ✓ Competencia profesional (8,73)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,64)
- ✓ Información (8,42)



- ✓ Accesibilidad (6,60)

## Consultas Adultos



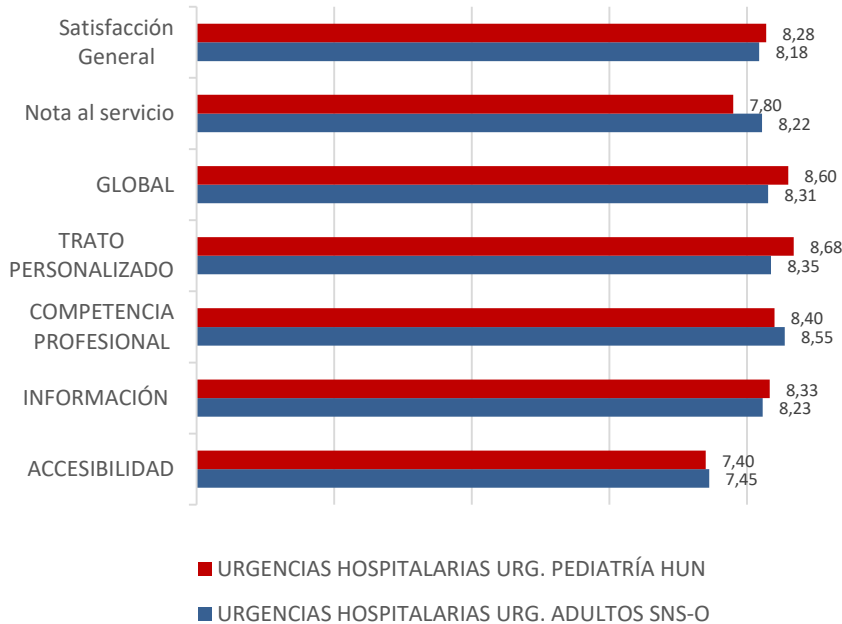
DESCRIPCIÓN	MEDIA SNS-O 2019	MEDIA SNS-O 2021	MEDIA SNS-O 2022	MEDIA SNS-O 2023
ACCESIBILIDAD	7,28	7,08	6,38	6,6
INFORMACIÓN	9,03	8,75	8,81	8,42
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,34	9,36	9,11	8,73
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	9,15	9,18	8,91	8,64
GLOBAL	8,96	8,98	8,77	8,31
NOTA AL SERVICIO	8,72	8,70	8,52	8,17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

La puntuación en todos los factores descienden respecto a años anteriores, excepto la **Accesibilidad**, que sube respecto al año 2022, aunque sigue siendo el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.

**Cuestionario: 31-33 preguntas**

**Encuestas: 286 (Adultos-207 Pediatría HUN (79))**

## URGENCIAS HOSPITALARIAS 2023



**Satisfacción general**

**Pediatría: 8,28**

**Adultos: 8,18**



- ✓ Competencia profesional
- ✓ Asistencia Global
- ✓ Información



- ✓ Accesibilidad

DESCRIPCIÓN	URGENCIAS ADULTOS			
	SNS-O 2023	SNS-O 2022	SNS-O 2021	SNS-O 2019
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	<b>7,45</b>	<b>6,84</b>	7,53	7,68
FACTOR II-INFORMACIÓN	8,23	7,59	8,24	8,33
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	8,55	8,77	<b>9,16</b>	<b>9</b>
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,35	8,52	8,7	8,77
FACTOR VI-GLOBAL	8,31	8,59	8,91	8,85
*NOTA AL SERVICIO	8,22	8,25	8,63	8,54
*Satisfacción General	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 mejora respecto al año anterior.

DESCRIPCIÓN	URG. PEDIATRÍA 2023	URG. PEDIATRÍA 2022	URG. PEDIATRÍA 2021	URG. PEDIATRÍA 2019
	HUN	HUN	HUN	HUN
ACCESIBILIDAD	<b>7,4</b>	<b>6,1</b>	<b>7,14</b>	<b>7,23</b>
INFORMACIÓN	8,33	7,89	8,33	8,39
COMPETENCIA PROFESIONAL	<b>8,4</b>	8,8	<b>9,22</b>	<b>9,08</b>
TRATO PERSONALIZADO	8,6	8,78	<b>9,04</b>	8,96
GLOBAL	8,6	8,71	<b>9</b>	8,87
*NOTA AL SERVICIO	7,8	8,13	8,44	8,39
*Satisfacción General	8,28	8,1	8,53	8,49

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

Cuestionario: 10 preguntas  
Encuestas: 145

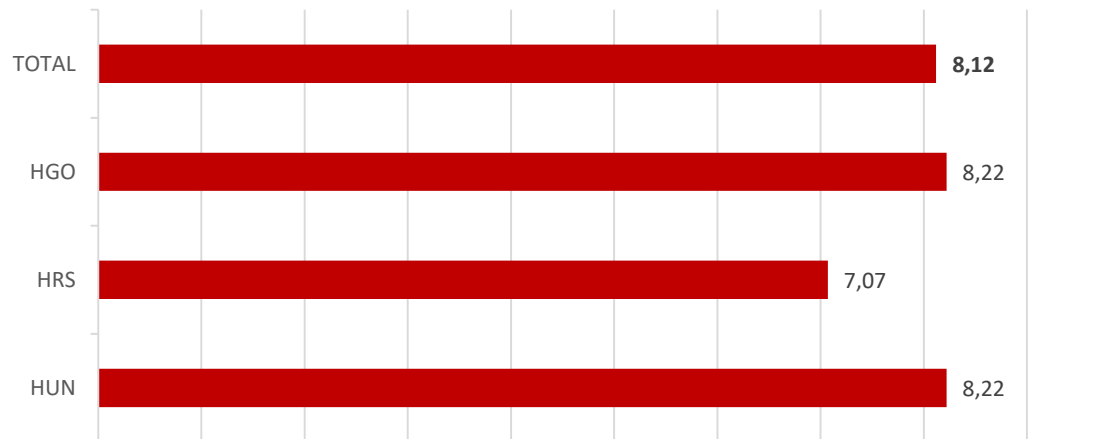
Satisfacción general: 7,34



Cuestionario: 4 preguntas  
Encuestas: 111

Satisfacción general: 8,12

## Admisión Urgencias 2023



**Cuestionario: abierto**  
**Encuestas: 280**

<b>Motivo por el que no acudió a la consulta</b>	
Me canceló la cita el Servicio de Admisión	0,70%
Tenía doble cita y acudí a una de ellas en otra fecha	1,10%
No me hacía falta, me había recuperado / curado de mi enfermedad	1,10%
Estaba de vacaciones	2,50%
Estaba de viaje	3,90%
Llamé por teléfono y no me cogieron	10,00%
Motivos laborales	10,40%
Me surgió un imprevisto	11,40%
Se me olvidó la cita	14,30%
Otros	18,20%
No me llegó la carta de citación (no sabía que tenía consulta)	26,40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

<b>¿Cuántas veces llamó por teléfono</b>	
1 vez	0,00%
4 veces	14,80%
5 veces o más	25,90%
3 veces	29,60%
2 veces	29,60%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

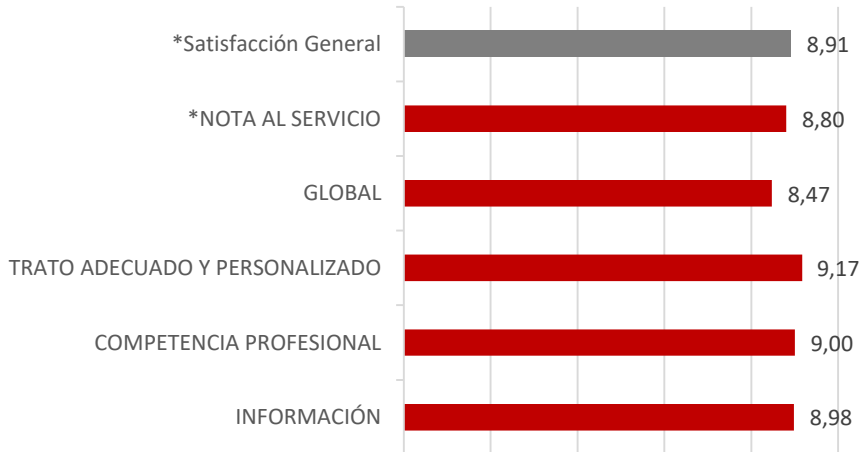


Cuestionario: 25 Preguntas

Encuestas: 68

Hospitales de Día I, Zuría y Psicogeriátrico (3)

## Hospitales de Día 2023



**Satisfacción general: 8,91**

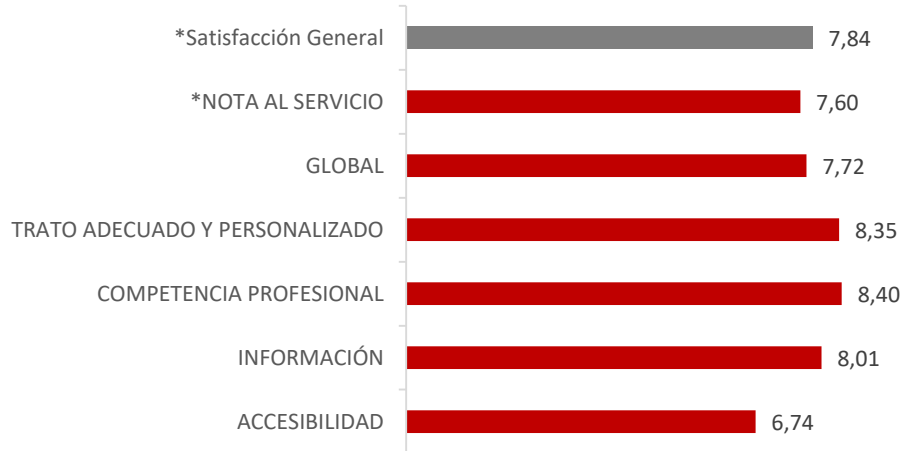


- ✓ **Competencia Profesional:** Del personal de terapia ocupacional (9)
- ✓ **Trato:** Ayuda proporcionada (9,5), Trato de profesionales (9,2)
- ✓ **Información:** Efectos adversos a los que hay que prestar atención (9,0)

Cuestionario: 31 preguntas  
Encuestas: 369 (11 CSM)

**Satisfacción general: 7,84**

## Centros de Salud Mental- 2023

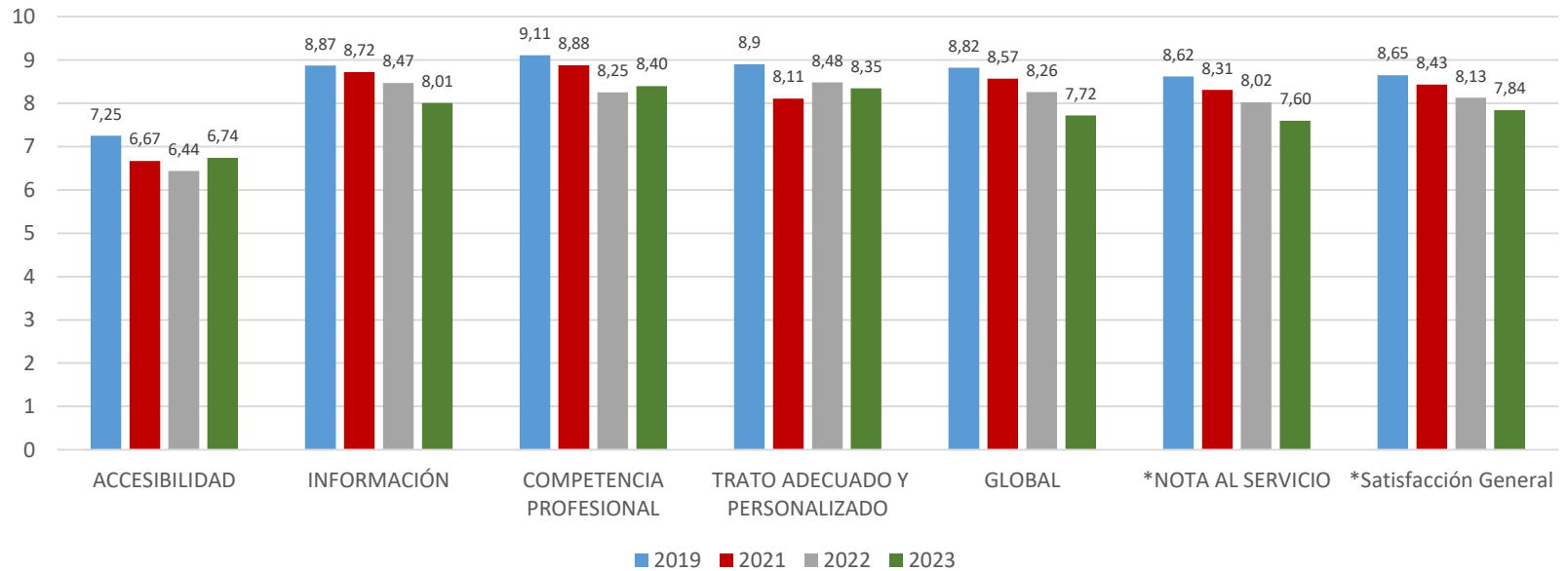


- ✓ **Trato:** Trato y amabilidad del profesional que le atendió (8,8), Intimididad (8,6)
- ✓ **Competencia profesional** (8,4)
- ✓ **Interés** de los profesionales (8,2)



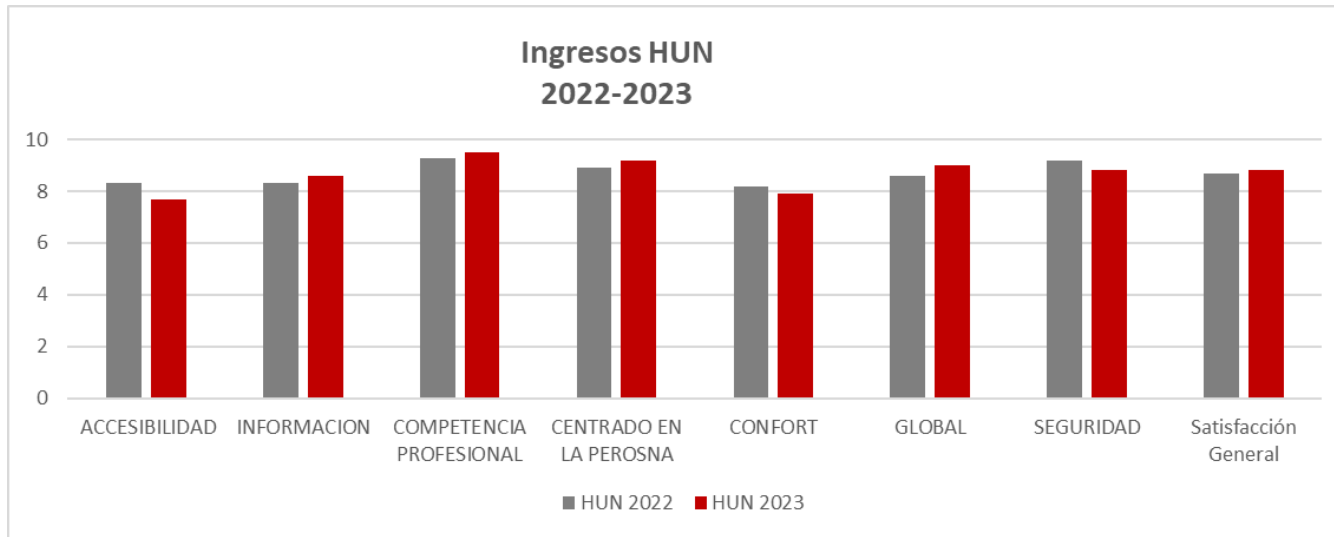
- ✓ **Tiempo de entrada** en consulta (7,00)
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera consulta y revisiones (6,6)

## Centros de Salud Mental



## **ANEXO: INGRESOS HUN 2023**

Satisfacción general: 8,8



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

Encuestas: 7.908

Fecha: 1-31 diciembre 2023

Servicios seleccionados

