



Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2019

Objetivo:

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

- ✓ 59 Centros de Salud
- ✓ 65 Servicios clínicos hospitalarios Consultas e Ingresos
- ✓ Urgencias hospitalarias (Adultos y Pediatría)
- ✓ 9 CASSYR
- ✓ Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ 14 Hospitales de Día
- ✓ Proceso maternal
- ✓ 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
- ✓ Urgencias Extrahospitalarias
- ✓ Servicios de Admisión

Población de estudio

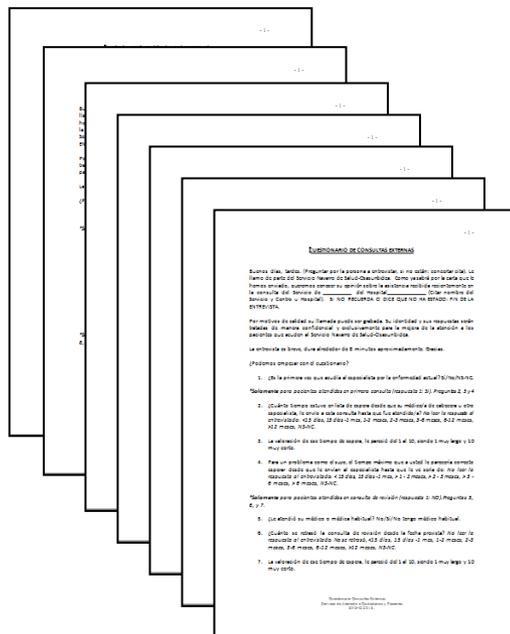
Muestra: 53.953 pacientes
Personas encuestadas: 27.659

Tipo de estudio

Entrevistas telefónicas

Fecha de realización

De 18-10-2019
al 14-12-2019



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

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

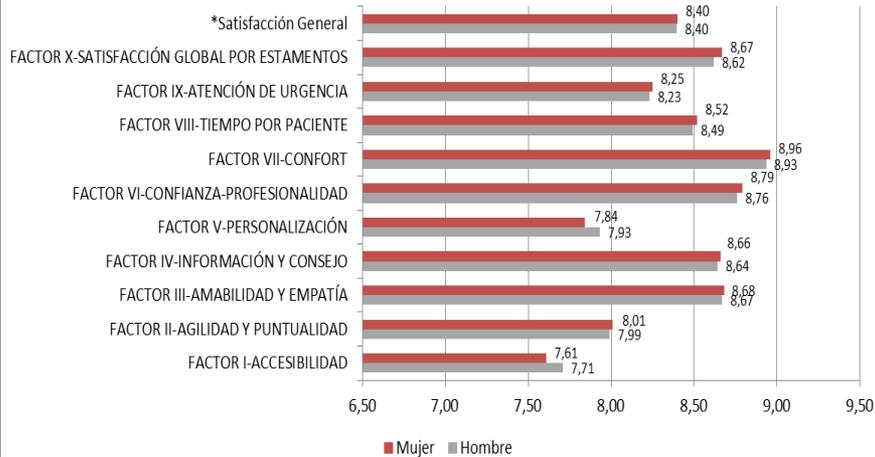
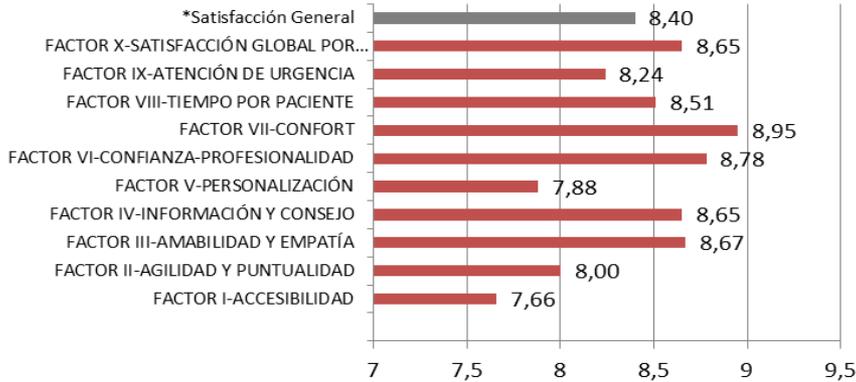
Factores de información cualitativa
Preguntas del tipo Si/No o ha mejorado/empeorado, etc.

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

Información cualitativa
Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales

**Envío carta
de presentación**

2019



Cuestionario: 46 preguntas

Encuestas: 15.576 (264 por Centro de Salud)

Satisfacción general: 8,40



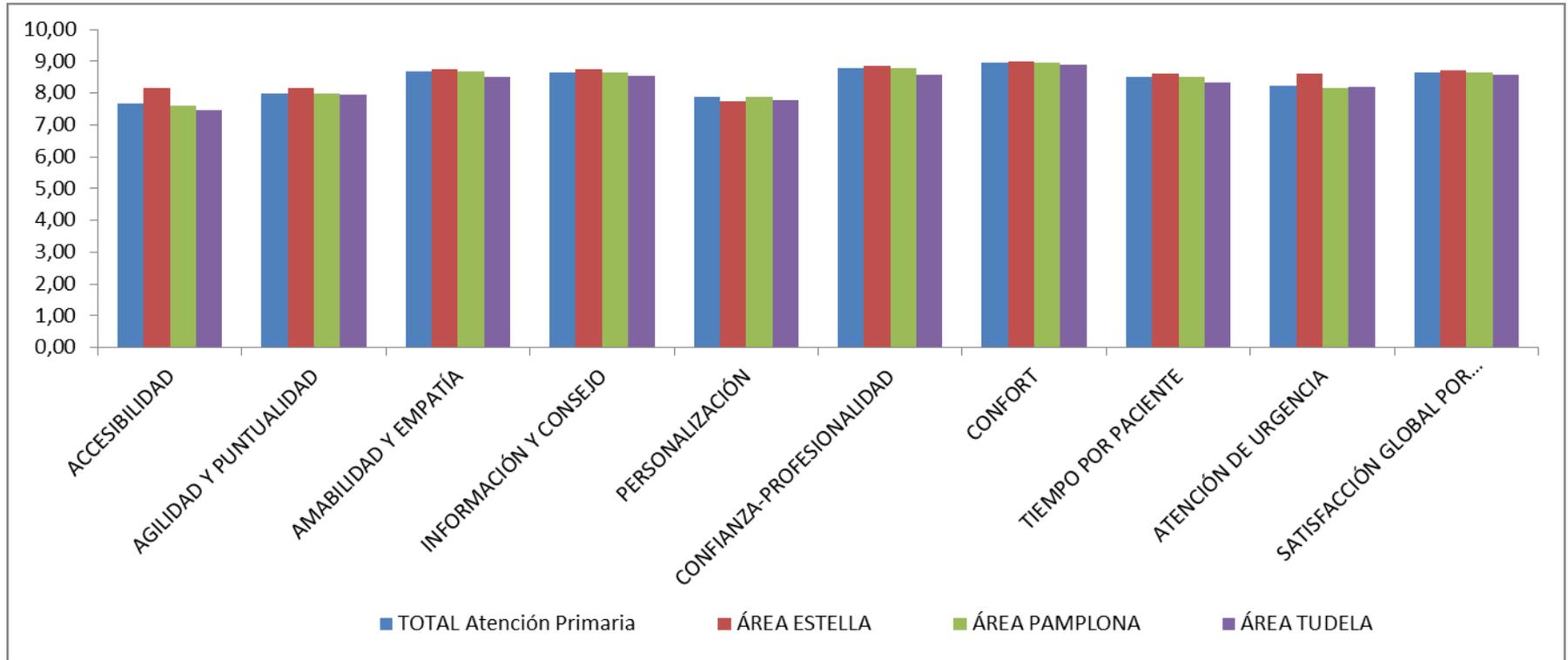
- ✓ **Facilidad para contactar con el Centro (7,34)**
- ✓ **Tiempo de espera para entrar en consulta (7,60)**



- ✓ **Enfermera/o:**
 - **Amabilidad (9,11)**
 - **Satisfacción global (8,96)**
 - **Confianza y seguridad (8,93)**
- ✓ **Confort del Centro (8,95)**

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	El horario de atención.	8,14
		Media del Factor		7,66
		Ítem peor valorado:	La facilidad para contactar por teléfono con el Centro.	7,34
Factor II	Agilidad y Puntualidad	Ítem mejor valorado:	El interés en resolver su problema en una sola visita sin hacerle volver.	8,29
		Media del Factor		8,00
		Ítem peor valorado:	El tiempo en la sala de espera hasta entrar en consulta.	7,60
Factor III	Amabilidad y Empatía	Ítem mejor valorado:	La amabilidad de la enfermera o del enfermero.	9,11
		Media del Factor		8,67
		Ítem peor valorado:	El interés de las administrativas o administrativos en resolver sus necesidades.	8,17
Factor IV	Información y Consejo	Ítem mejor valorado:	La información proporcionada por la enfermera o enfermero sobre los medicamentos que debía tomar.	8,80
		Media del Factor		8,65
		Ítem peor valorado:	La información facilitada por el personal administrativo.	8,28
Factor V	Personalización	Ítem mejor valorado:	La garantía de ser atendido por su mismo médica o médico en las sucesivas consultas.	8,12
		Media del Factor		7,88
		Ítem peor valorado:	La facilidad para cambiar de médica o médico cuando el paciente lo solicita.	7,64
Factor VI	Confianza-Profesionalidad	Ítem mejor valorado:	La confianza y seguridad que transmite su enfermera o enfermero.	8,93
		Media del Factor		8,78
		Ítem peor valorado:	Cuando lo necesita el médico o médica de cabecera le envía al especialista.	8,52
Factor VII	Confort	*La comodidad, imagen y limpieza del Centro de Salud.		8,95
Factor VIII	Tiempo por paciente	*El tiempo dedicado por la médica o el médico a cada paciente.		8,51
Factor IX	Atención de Urgencia	Ítem mejor valorado:	La atención de urgencia en el horario ordinario del Centro.	8,34
		Media del Factor		8,24
		Ítem peor valorado:	La atención de urgencia fuera del horario ordinario del Centro.	8,14
Factor X	Personalización	Ítem mejor valorado:	La satisfacción global con su enfermera o enfermero.	8,96
		Media del Factor		8,65
		Ítem peor valorado:	La satisfacción global con el personal administrativo.	8,26

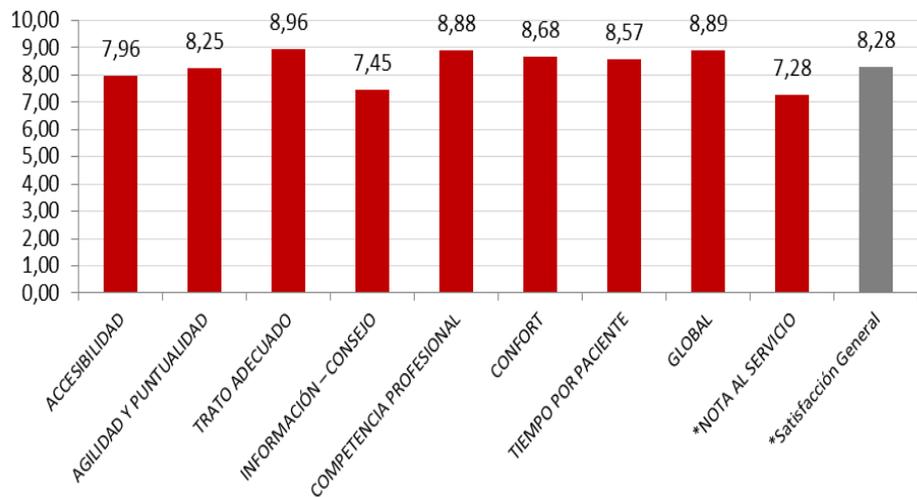
*Factores con un solo ítem.





Cuestionario: 40 preguntas
Encuestas: 1200 (300 Pediatría – 600 adultos)

Urgencias Extrahospitalarias SNS-O 2019



Satisfacción general: 8,28



- ❖ **Información y Consejo:** Información sobre tiempos de espera (5,06)
- ❖ **Accesibilidad:** Nº puntos o centros a los que se puede acudir (7,62)



- ✓ **Información y Consejo:** Sobre medicación (9,25)
- ✓ **Competencia profesional:** Conocimientos médico/a (9,12)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,04)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	El horario de atención del servicio de urgencias extrahospitalarias.	8,38
		Media del Factor		7,96
		Ítem peor valorado:	El número de puntos o centros para urgencias extrahospitalarias a los que puede acudir le parece.	7,62
Factor II	Agilidad y Puntualidad	*Valoración del tiempo de espera desde que llegó a urgencias hasta que le atendieron.		8,25
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	El personal sanitario hablo de su enfermedad con otras personas como si usted no estuviera delante.	9,30
		Media del Factor		8,96
		Ítem peor valorado:	El interés del personal sanitario por las preocupaciones y opiniones del paciente.	8,14
Factor IV	Información- Consejo	Ítem mejor valorado:	Medicamentos.	9,25
		Media del Factor		7,45
		Ítem peor valorado:	La información que le proporcionaron sobre los tiempos que debía esperar.	5,06
Factor V	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Los conocimientos y competencia dela médica o el médico que le atendieron.(P.28)	9,12
		Media del Factor		8,68
		Ítem peor valorado:	Los conocimientos y competencia del personal de enfermería.(P.26).	8,56
Factor VI	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	8,89
		Media del Factor		8,68
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,33
Factor VII	Tiempo por paciente	*El tiempo de dicado por la médica o médico a cada paciente.		8,57
Factor VIII	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de volver al mismo centro por un problema similar.	9,04
		Media del Factor		8,89
		Ítem peor valorado:	La satisfacción global con el servicio recibido.	8,58

*Factores con un sólo ítem.

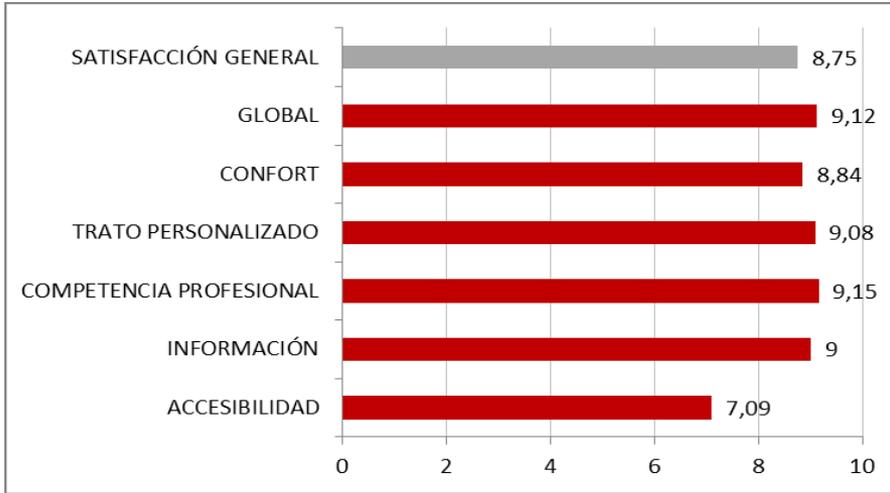
Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias

DESCRIPCIÓN	Urg.Extr.SNS-O	Urg. Extr. Adultos			Urg. Extr. Pediatría Área de Pamplona		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
FACTOR I – ACCESIBILIDAD	7,96	8,11	8,04	8,00	7,54	7,32	7,31
FACTOR II - AGILIDAD Y PUNTUALIDAD	8,25	8,23	7,81	8,00	8,33	8,04	7,66
FACTOR III – TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	8,96	9,00	8,79	8,61	8,82	8,93	8,54
FACTOR IV - INFORMACIÓN – CONSEJO	7,45	7,77	7,43	7,55	6,93	7,56	7,19
FACTOR V – COMPETENCIA PROFESIONAL	8,88	8,78	8,76	8,64	8,94	9,11	8,80
FACTOR VI – CONFORT	8,68	8,73	8,42	8,51	8,53	8,67	8,03
FACTOR VII - TIEMPO POR PACIENTE	8,57	8,58	8,57	8,46	8,56	8,91	8,30
FACTOR VIII – GLOBAL	8,89	8,89	8,73	8,52	8,86	9,05	8,46
*NOTA AL SERVICIO	8,58	8,62	8,33	8,43	8,48	8,60	8,32
*Satisfacción General	8,28	8,38	8,32	8,24	8,18	8,45	8,02

	TOTAL	CHN	HRS	HGO
TOTAL ENTREVISTAS VÁLIDAS	9.915	7.215	1.350	1.350
Admisión Consultas Externas	200	100	50	50
Admisión Urgencias	250	150	50	50
Consultas	4.400	2.900	750	750
Ingresos	2.415	1.915	250	250
Urgencias	600	400	100	100
Cirugía Mayor Ambulatoria	350	250	50	50
Proceso Maternal	280	280	---	---
CASSyR	900	700	100	100
Hospitales de Día	520	520	---	---

Encuestas: 9.915

Alergología	Digestivo	Neurología	Polivalente Infantil Endocrino (PI)	Trauma-Raquis
Anestesia	Digestivo	Neuropediatría	Polivalente Infantil Nefrología (PI)	Trauma-Unidad Adultos
Cardiología	Endocrinología	Oftalmología	Polivalente Infantil Digestivo (PI)	Trauma-Unidad General
Cirugía cardíaca	Endocrino	Oncohematología(H1,H5)	Polivalente Adulto Neurología (P1)	UCI pediatría
Cirugía general Resto	Genética	Oncología Médica	Polivalente Adulto Reumatología	Urología
C. Gral Secc. Pared	Geriatría	Oncología Médica Unidad A(OU)	Polivalente Adulto Digestivo (P1)	CASSyR Ensanche-Casco Viejo-Sarriguren-Echarri
C. Gral Secc. Mama	Ginecología (3ª)	Oncología Médica Unidad B(OU)	Polivalente Adulto MI (P5)	CASSyR San Juan
C. Gral Secc. Colorrectal	Hematología	Oncología Médica Unidad C(OU)	Polivalente Adulto Neumología (P5)	CASSyR Ermitagaña-Barañain
Cirugía maxilofacia	Hemato	Oncología Médica Unidad D(OU)	Rehabilitación	CASSyR Burlada-Elizondo
Cirugía plástica	Medicina Interna	Oncológico Infantil (OI)	Reumatología	CASSyR Andraize-Buztinburri
Cirugía Pediátrica	MI-Sec. Enf.	Oncología radioterápica	Trauma Infantil	CASSyR Azpilagaña-Milagrosa-Sanquesa
Cirugía torácica	Nefrología	ORL	Trauma-Unidad Superior	CASSyR Tafalla
Cirugía vascular	Neonatología	ORL pediátrico	Trauma-Unidad Rodilla	CASSyR Estella
Dermatología	Neumología	Pediatría	Trauma-Unidad Cadera	CASSyR Tudela
Dietética (ISO)	Neurocirugía	Psiquiatría	Trauma-Unidad Pie	



Satisfacción general: 8,75

	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	7,09	6,99	7,43	7,32
INFORMACIÓN	9	8,91	9,11	8,77
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,15	9,37	9,41	9,25
TRATO PERSONALIZADO	9,08	8,95	9,19	9,02
CONFORT	8,84	8,68	9,09	8,78
GLOBAL	9,12	9,03	9,19	8,9
SATISFACCIÓN GENERAL	8,75	8,67	8,93	8,68

DESCRIPCIÓN	2109	2018	2017	2016
ACCESIBILIDAD	7,09	6,98	7,06	6,89
INFORMACIÓN	9,00	8,36	8,42	8,38
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,15	9,09	9,16	8,88
TRATO PERSONALIZADO	9,08	8,92	8,75	8,71
CONFORT	8,84	9,61	8,53	8,5
GLOBAL	9,12	8,82	8,75	8,54
SATISFACCIÓN GENERAL	8,75	8,52	8,61	8,34

Questionario: 39 preguntas
Encuestas: 2.415

Ingresos Adultos SNS-O



Satisfacción general: 8,80

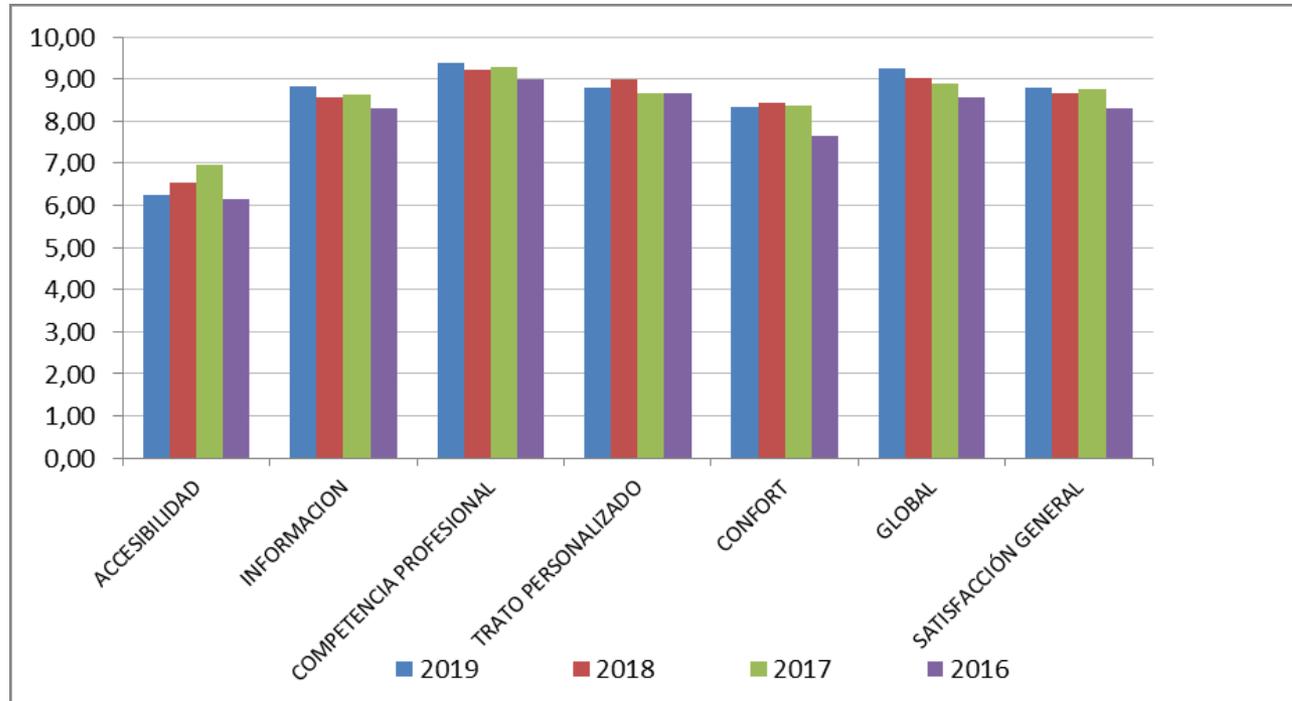


- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera (6,25)
- ✓ **Trato:** Tiempo de entrada en quirófano (7,52)



- ✓ **Información:** Sobre medicamentos (9,28)
- ✓ **Competencia profesional:** Del médico/a (9,45)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,47)
- ✓ **Global:** Satisfacción global (9,47)

Factor I	Accesibilidad	* Valoración tiempo de espera LE.	6,25
Factor II	Información	Ítem mejor valorado: Medicamentos.	9,28
		Media del Factor	8,83
		Ítem peor valorado: Efectos adversos.	8,27
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado: Competencia de la médica o del médico.	9,45
		Media del Factor	9,39
		Ítem peor valorado: Competencia de la enfermera o del enfermero.	9,33
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado: Trato médica o médico.	9,47
		Media del Factor	8,81
		Ítem peor valorado: Tiempo espera hasta que entró en quirófano.	7,52
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado: Limpieza.	8,93
		Media del Factor	8,34
		Ítem peor valorado: Comida.	7,86
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado: -Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar. -Satisfacción global.	9,47
		Media del Factor	9,24
		Ítem peor valorado: Ha mejorado el problema.	8,56



DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
FACTOR I- ACCESIBILIDAD	6,25	6,22	5,90	6,90
FACTOR II-INFORMACION	8,83	8,82	8,99	8,75
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,39	9,47	9,45	9,25
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,63	8,41	9,11	8,81
FACTOR V-CONFORT	8,34	8,31	8,64	8,40
FACTOR VI-GLOBAL	9,24	9,12	9,15	8,91
*NOTA AL SERVICIO	9,47	8,95	9,01	8,64
*Satisfacción General	8,80	8,47	8,61	8,52

Cuestionario: 34 preguntas
Encuestas: 4.400

Consultas Adultos SNS-O



Satisfacción general: 8,77

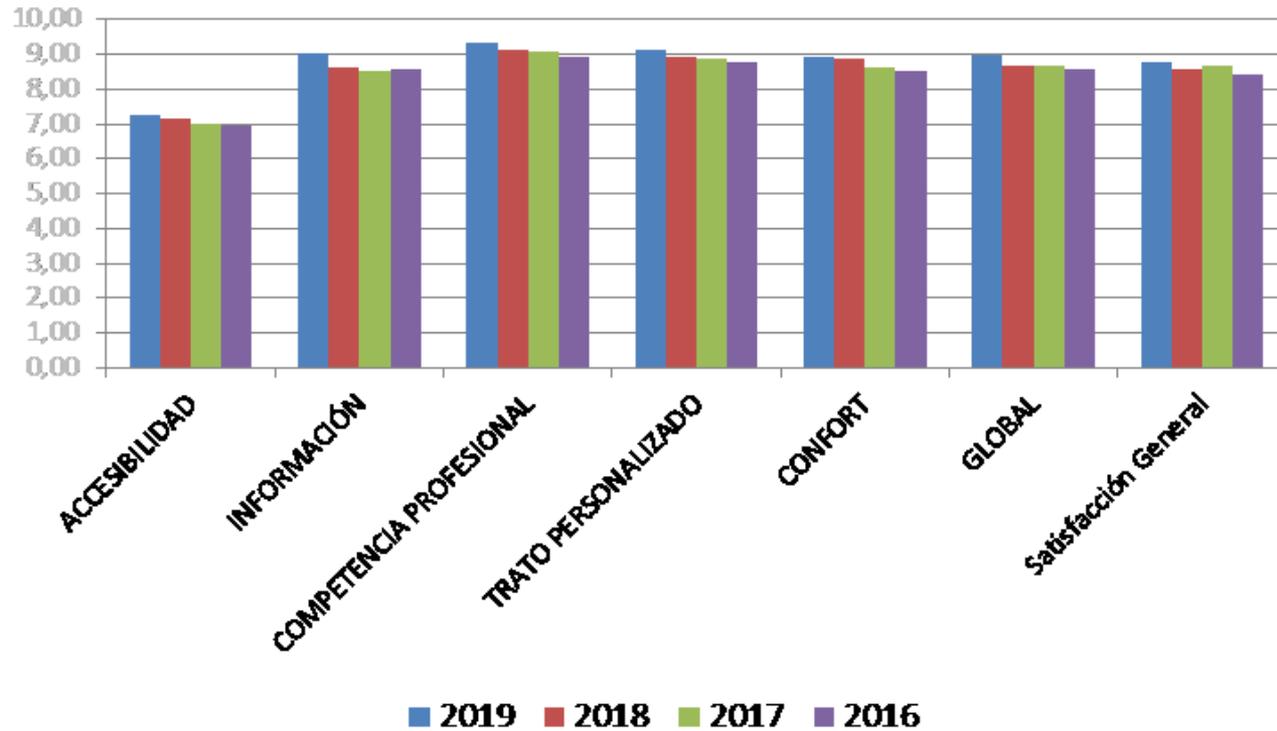


- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera 1ª consulta (7,03) y revisiones (7,53)



- ✓ **Trato:** Confidencialidad (9,80)
- ✓ **Información:** Medicamentos (9,37)
- ✓ **Competencia profesional:** enfermera/o (9,38)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,17)

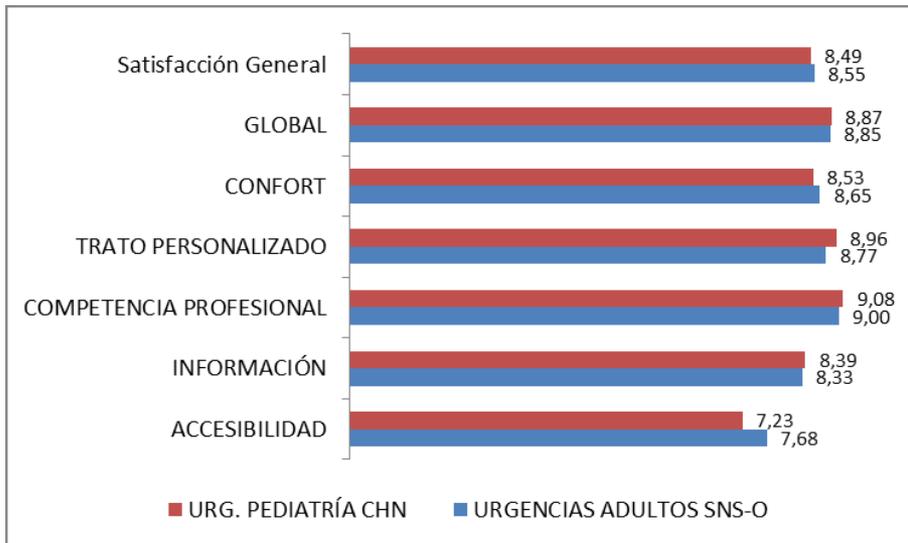
Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Valoración tiempo de espera LE (revisiones).	7,53	
		Media del Factor			7,28
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo de espera LE (1ª consulta).	7,03	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos.	9,37	
		Media del Factor			9,03
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos.	8,41	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,38	
		Media del Factor			9,34
		Ítem peor valorado:	Competencia médica o médico.	9,30	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad.	9,80	
		Media del Factor			9,15
		Ítem peor valorado:	Puntualidad.	8,25	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	9,06	
		Media del Factor			8,95
		Ítem peor valorado:	Comodidad .	8,77	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.	9,17	
		Media del Factor			8,96
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	8,72	



	2019	2018	2017	2016
ACCESIBILIDAD	7,28	7,14	7,00	6,96
INFORMACIÓN	9,03	8,63	8,52	8,58
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,34	9,12	9,10	8,92
TRATO PERSONALIZADO	9,15	8,95	8,86	8,78
CONFORT	8,95	8,87	8,63	8,53
GLOBAL	8,96	8,66	8,69	8,57
Satisfacción General	8,77	8,56	8,68	8,42

Cuestionario: 34 preguntas
Encuestas: 600

Urgencias SNS-O



Satisfacción general

Pediatría: 8,49

Adultos: 8,55



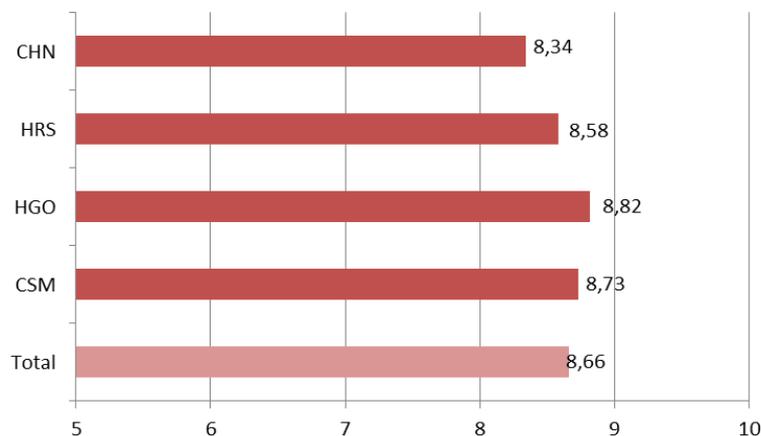
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera (7,32)
- ✓ **Información:** Tiempos de espera (6,60)



- ✓ **Trato:** Médico/a (9,28)
- ✓ **Información:** Adecuada a la edad (pediatría) (9,21)
- ✓ **Competencia profesional:** Enfermera/o (9,05)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,05)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Se justifica la espera por las pruebas.	8,04	
		Media del Factor			7,68
		Ítem peor valorado:	Tiempo de espera hasta que fue atendida/o.	7,32	
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	¿Le parece que la información que las médicas o los médicos daban era adecuada para su edad?	9,21	
		Media del Factor			8,33
		Ítem peor valorado:	La información que le les proporcionaron sobre los tiempos que debían esperar.	6,60	
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,05	
		Media del Factor			9,00
		Ítem peor valorado:	Competencia médica o médico.	8,95	
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Trato médica o médico.	9,28	
		Media del Factor			8,77
		Ítem peor valorado:	El tiempo que pasó desde que le dijeron que iban a ingresarle hasta que le ingresaron.	8,25	
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza.	8,96	
		Media del Factor			8,65
		Ítem peor valorado:	Comodidad .	8,21	
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.	9,05	
		Media del Factor			8,85
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	8,54	

DESCRIPCIÓN	URGENCIAS ADULTOS				URG. PEDIATRÍA 2019	URG. PEDIATRÍA 2018	URG. PEDIATRÍA 2017	URG. PEDIATRÍA 2016
	SNS-O 2019	SNS-O 2018	SNS-O 2017	SNS-O 2016	CHN	CHN	CHN	CHN
FACTOR I-ACCESIBILIDAD	7,68	6,98	7,45	6,60	7,23	7,03	6,54	5,96
FACTOR II-INFORMACIÓN	8,33	7,61	7,58	7,45	8,39	7,65	8,22	7,14
FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL	9,00	8,84	9,02	8,60	9,08	8,87	9,02	8,42
FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO	8,77	8,77	8,12	8,41	8,96	8,72	7,78	8,00
FACTOR V-CONFORT	8,65	8,54	8,70	8,42	8,53	8,27	8,22	8,29
FACTOR VI-GLOBAL	8,85	8,72	8,85	8,32	8,87	8,86	7,41	7,93
Satisfacción General	8,55	8,24	8,22	7,96	8,49	8,23	7,91	7,62



Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 300

Satisfacción general: 8,66

ENTRADA AL SERVICIO	MEDIA 2018	MEDIA 2019	CHN	HRS	HGO	CSM
1. La adecuación de la antelación con la que Admisión le ha comunicado la fecha de la cita	8,52	8,68	8,20	8,80	8,92	8,69
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	8,18	8,53	8,03	8,73	8,78	8,51
3. Si la información proporcionada por Admisión sobre fecha, horario, lugar y condiciones de la cita era suficiente y clara	8,92	9,13	8,85	9,30	9,24	9,10
4. La amabilidad y el trato proporcionado por el personal de Admisión	9,07	9,25	9,22	9,44	9,26	9,19

Cuestionario: 4 preguntas
Encuestas: 250

Entrada al servicio	CHN		HRS		HGO	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1.La agilidad con la que ha sido atendido/a por el personal de Admisión a su llegada a Urgencias	8,41	8,71	7,96	9,30	8,86	9,40
2.La adecuación de la información sobre el proceso a seguir proporcionada por el personal de Admisión	8,52	8,97	8,02	8,80	8,80	9,38
3. El trato y la amabilidad del personal de Admisión	8,97	9,21	8,40	9,10	8,96	9,48
4.Valore su satisfacción general con la Admisión de Urgencias	8,51	8,85	7,98	9,10	8,92	9,44

Cuestionario: 37 preguntas
Encuestas: 350

Satisfacción general: 8,75

CMA- SNS-O

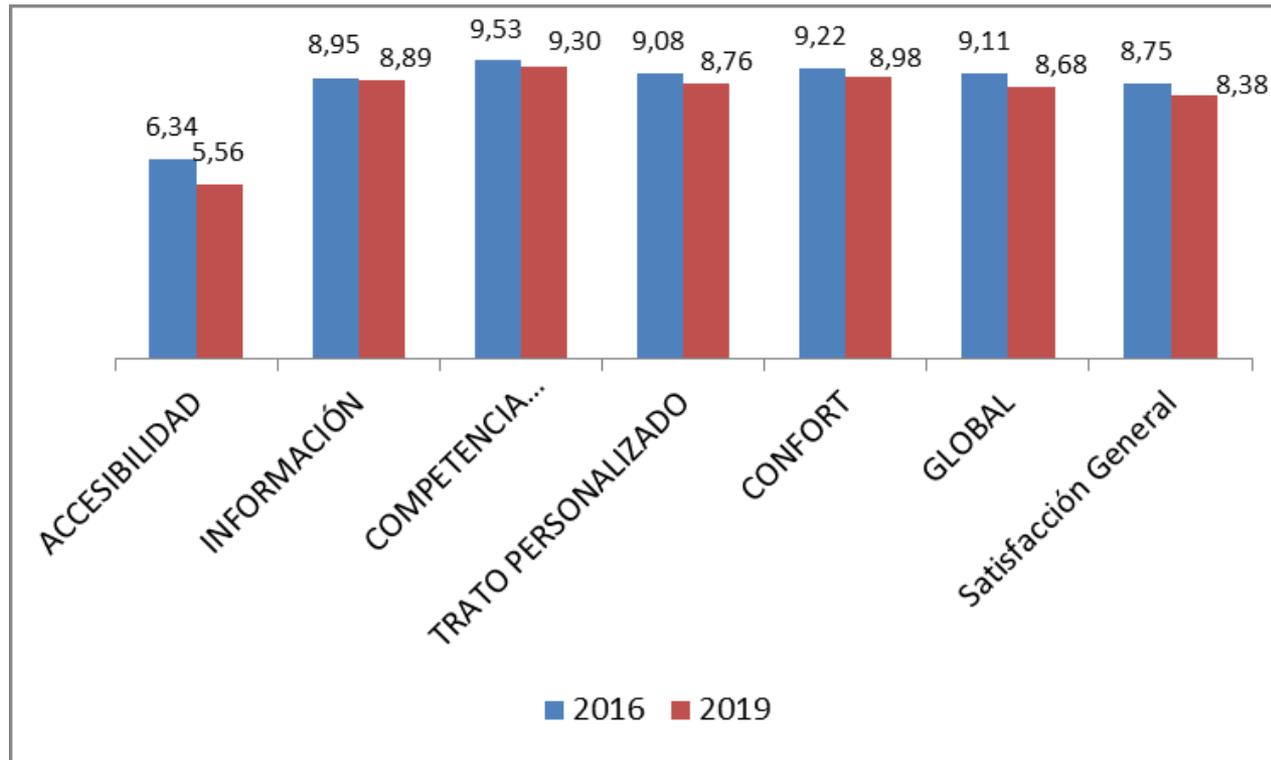


- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera (6,34)
- ✓ **Trato:** Tiempo entrada al quirófano (7,31)



- ✓ **Trato:** Alivio del dolor (9,64)
- ✓ **Información:** Comprensión (9,43)
- ✓ **Competencia profesional:** De profesionales (9,53)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,60)

Factor I	Accesibilidad	* Valoración tiempo de espera LE.	6,34
Factor II	Información	Ítem mejor valorado: Comprensión e información.	9,43
		Media del Factor	8,95
		Ítem peor valorado: Efectos adversos.	8,53
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado: -Competencia de la médica o del médico. -Competencia enfermera o enfermero.	9,53
		Media del Factor	9,53
		Ítem peor valorado: -	-
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado: Dolor.	9,64
		Media del Factor	9,08
		Ítem peor valorado: Valoración tiempo entrada en quirófano.	7,31
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado: Limpieza.	9,54
		Media del Factor	9,22
		Ítem peor valorado: Comodidad.	9,03
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado: Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.	9,60
		Media del Factor	9,11
		Ítem peor valorado: Utilidad de la intervención.	8,81



DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	6,34	6,40	6,10	6,26
INFORMACIÓN	8,95	9,03	8,81	8,66
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,53	9,54	9,63	9,35
TRATO PERSONALIZADO	9,08	9,12	9,10	8,89
CONFORT	9,22	9,21	9,19	9,27
GLOBAL	9,11	9,10	9,10	9,18
Satisfacción General	8,75	8,73	8,70	8,66

Cuestionario: 36 preguntas
Encuestas: 900

Satisfacción general: 8,78

CASSyR

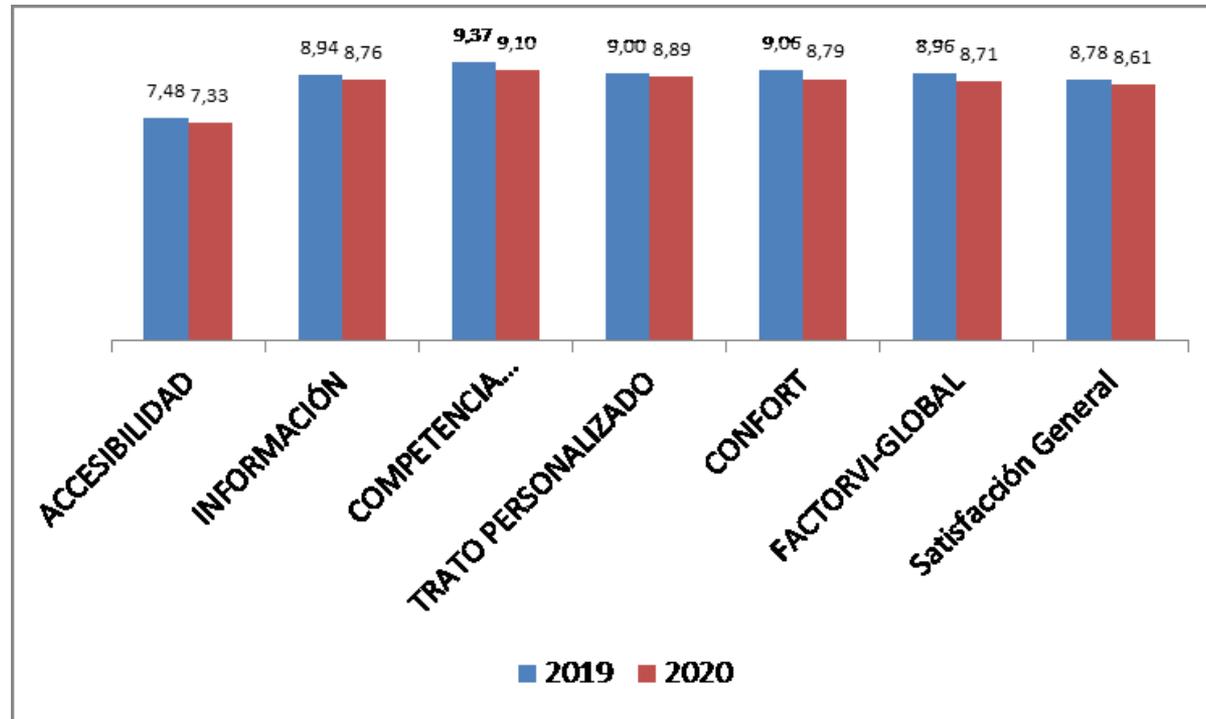


- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera 1^a consulta (7,74)
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera revisiones (7,23)



- ✓ **Trato:** Confidencialidad (9,54)
- ✓ **Información:** Medicamentos (9,39)
- ✓ **Competencia profesional:** enfermera/o (9,43)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,12)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	La valoración tiempo LE (1ª consulta).	7,74
		Media del Factor		7,48
		Ítem peor valorado:	La valoración tiempo LE (revisiones).	7,23
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos.	9,39
		Media del Factor		8,94
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos.	8,03
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,43
		Media del Factor		9,37
		Ítem peor valorado:	Competencia de la médica o del médico.	9,32
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad.	9,54
		Media del Factor		9,00
		Ítem peor valorado:	Tiempo espera hasta que entró en consulta.	8,09
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Temperatura.	9,12
		Media del Factor		9,06
		Ítem peor valorado:	Comodidad.	8,93
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	La consulta le ha resultado útil	9,12
		Media del Factor		8,96
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	8,62



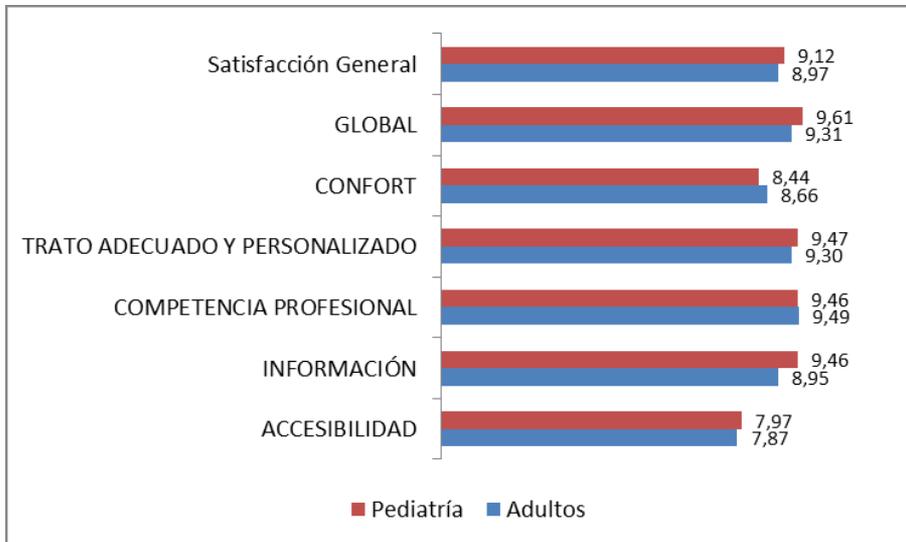
DESCRIPCIÓN	SNS-O	CHN	HGO	HRS
ACCESIBILIDAD	7,48	7,61	6,71	7,46
INFORMACIÓN	8,94	8,95	8,94	8,71
COMPETENCIA PROFESIONAL	9,37	9,39	9,29	9,31
TRATO PERSONALIZADO	9	8,98	9,03	9,07
CONFORT	9,06	9,04	9,21	8,99
GLOBAL	8,96	9	8,79	8,83
Satisfacción General	8,78	8,80	8,66	8,67

Cuestionario: 36 preguntas

Encuestas: 520 (Adultos 400, Pediatría 120)

Satisfacción general: Adultos: 8,97 Pediatría: 9,12

Hospitales de Día



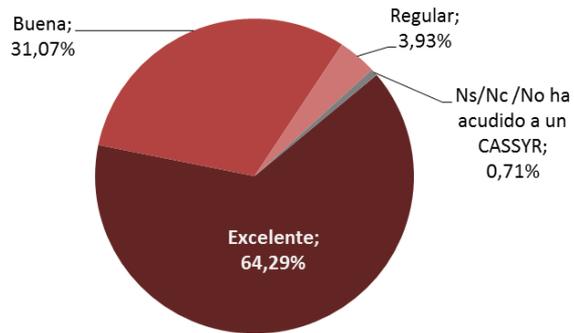
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de entrada (7,74)
- ✓ **Confort:** Comodidad de la sala de espera (7,73)



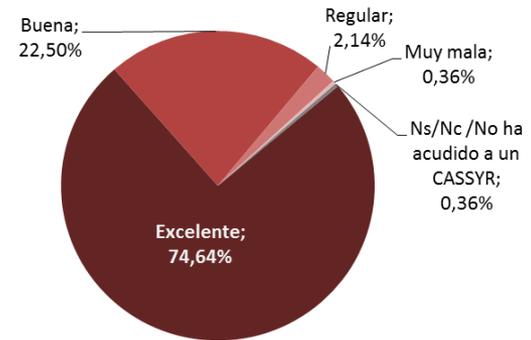
- ✓ **Información:** Medicamentos (9,49)
- ✓ **Competencia profesional:** médico/a (9,51)
- ✓ **Trato:** enfermera/o (9,47)
- ✓ **Global:** Recomendación (9,50)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	La valoración de ese tiempo (entrada sala de tratamiento).	8,06
		Media del Factor		7,90
		Ítem peor valorado:	La valoración de ese tiempo (entrada en consulta).	7,74
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos	9,49
		Media del Factor		9,06
		Ítem peor valorado:	La información que se les proporcionó sobre régimen de vida, dieta, etc. que debía llevar.	8,78
Factor III	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia de la médica o del médico.	9,51
		Media del Factor		9,48
		Ítem peor valorado:	Competencia enfermera o enfermero.	9,44
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	-Dolor. -Trato del personal de enfermería.	9,47
		Media del Factor		9,33
		Ítem peor valorado:	Intimididad.	8,95
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza de las instalaciones.	9,27
		Media del Factor		8,62
		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?	9,50
		Media del Factor		9,38
		Ítem peor valorado:	Satisfacción global.	9,26

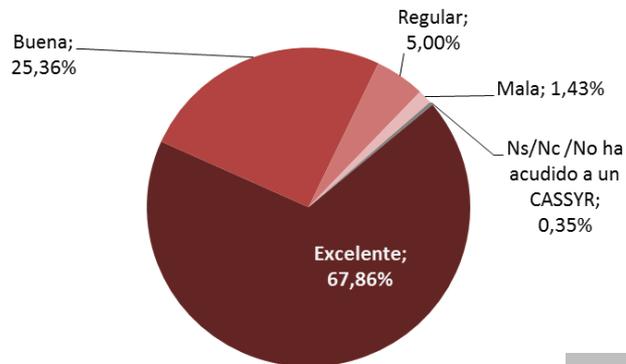
En general, ¿cómo calificaría la atención recibida durante el embarazo?



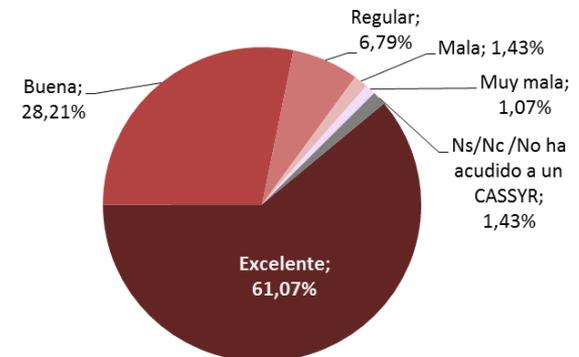
En general, ¿cómo calificaría la atención recibida durante el nacimiento de su hija/o?



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



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

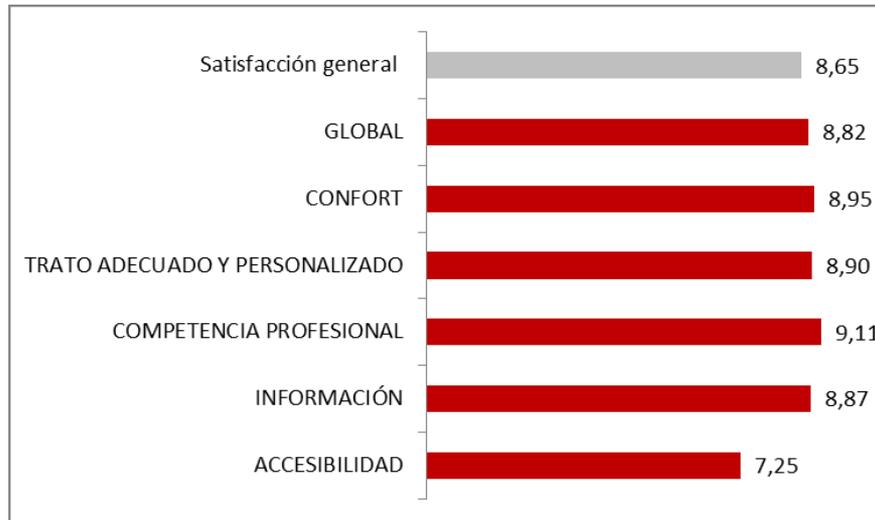


Nota al Proceso: 8,80

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 660 (10 CSM)

Satisfacción general: 8,65

Centros de Salud Mental- 2019



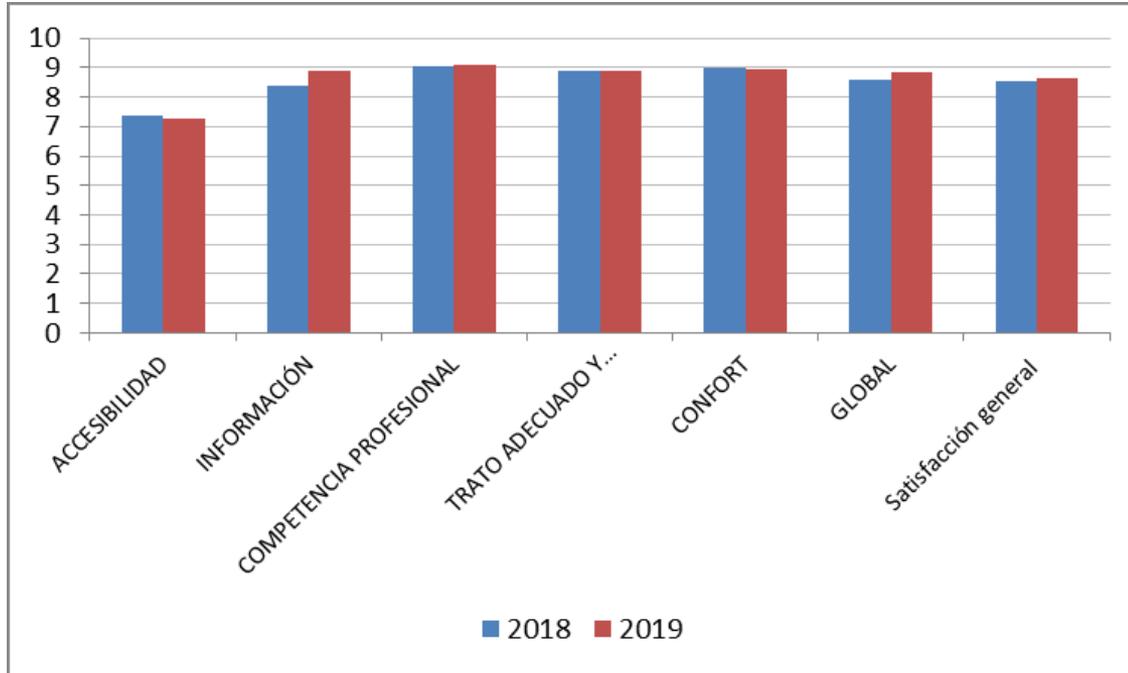
- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera 1ª consulta (6,87) y revisiones (6,50)
- ✓ **Trato:** Tiempo de entrada en consulta (7,62)



- ✓ **Información y Consejo:** Sobre medicación (9,35)
- ✓ **Competencia profesional:** Conocimientos del personal (9,11)
- ✓ **Global:** Volver al mismo centro (9,08)

Factor I	Accesibilidad	Ítem mejor valorado:	Valoración tiempo LE (1ª consulta)	6,87
		Media del Factor		7,25
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo LE (revisiones)	6,50
Factor II	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos	9,35
		Media del Factor		8,87
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos	8,09
Factor III	Competencia Profesional	*Los conocimientos y competencia del o de la profesional que le atendió		9,11
Factor IV	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Confidencialidad	9,52
		Media del Factor		8,90
		Ítem peor valorado:	Valoración tiempo entrada en consulta	7,62
Factor V	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	9,15
		Media del Factor		8,95
		Ítem peor valorado:	Comodidad	8,68
Factor VI	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de volver al mismo centro por un problema similar	9,08
		Media del Factor		8,82
		Ítem peor valorado:	Utilidad de la consulta	8,60

*Factor con un solo ítem.



Cuestionario: 24 Preguntas
Encuestas: 191
5 Hospitales de Día

Satisfacción general: 8,70

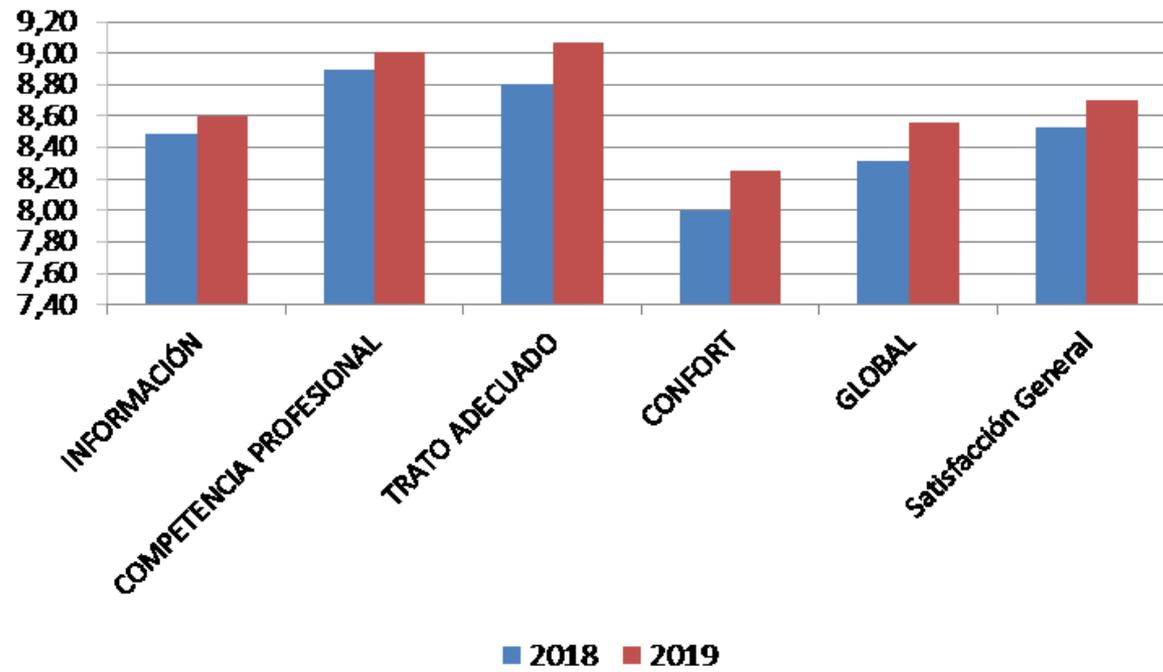


- ✓ **Información:** Efectos adversos medicación (6,77)
- ✓ **Confort:** Comida (7,00)
- ✓ **Global:** Mejora del problema tras ingreso (7,18)



- ✓ **Información:** Creencias y valores (9,32)
- ✓ **Confort:** Limpieza (9,32)
- ✓ **Global:** Recomendar el centro (9,33)

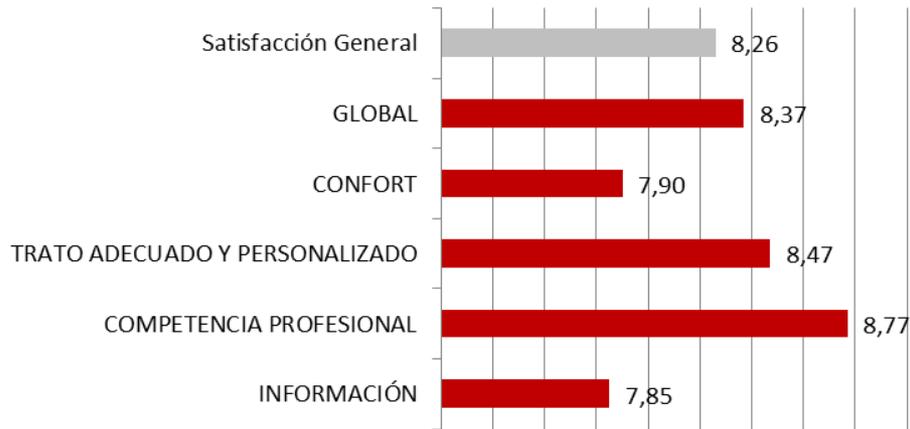
Factor I	Información	Ítem mejor valorado:	Opiniones, creencias y valores	9,32
		Media del Factor		8,6
		Ítem peor valorado:	Efectos adversos	6,77
Factor II	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia enfermero o enfermera	9,16
		Media del Factor		9,01
		Ítem peor valorado:	Competencia del psiquiatra o de la psiquiatra	8,91
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Trato del enfermero o de la enfermera	9,22
		Media del Factor		9,07
		Ítem peor valorado:	La ayuda que le proporcionó el personal	8,92
Factor IV	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	9,32
		Media del Factor		8,25
		Ítem peor valorado:	Comida	7,00
Factor V	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar	9,33
		Media del Factor		8,56
		Ítem peor valorado:	El haber estado ingresado, ¿en qué medida ha mejorado su problema?	7,18



Cuestionario: 22 Preguntas
Encuestas: 17 (12 ME-5 LE)

Satisfacción general: 8,26

Unidad Larga y Media Estancia



- ✓ **Información:** Proporcionada sobre estilo de vida, dieta.....(6,76)
- ✓ **Confort:** Comodidad (7,41)



- ✓ **Información:** Administración de medicación (9,00)
- ✓ **Competencia:** Personal de psicología y auxiliar de enfermería (9,00)

Factor I	Información	Ítem mejor valorado:	Medicamentos	9,00
		Media del Factor		7,85
		Ítem peor valorado:	La información que se le proporcionó sobre régimen de vida, dieta, etc. que debía llevar	6,76
Factor II	Competencia Profesional	Ítem mejor valorado:	Competencia psicólogos o psicólogas y los/las auxiliares de enfermería	9,00
		Media del Factor		8,77
		Ítem peor valorado:	Competencia del psiquiatra o de la psiquiatra	8,20
Factor III	Trato adecuado y personalizado	Ítem mejor valorado:	Dolor	8,94
		Media del Factor		8,47
		Ítem peor valorado:	El interés que pusieron los/las profesionales de psiquiatría y psicología en ayudarlo a comprender su enfermedad	8,00
Factor IV	Confort	Ítem mejor valorado:	Limpieza	8,88
		Media del Factor		7,9
		Ítem peor valorado:	Comodidad	7,41
Factor V	Global	Ítem mejor valorado:	Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar	8,69
		Media del Factor		8,37
		Ítem peor valorado:	Nota al servicio	8,18

