Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea



Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2025

Nafarroako Gobernua
Osasun Departamentua

Gobierno de Navarra
Departamento de Salud

Materiales y métodos

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

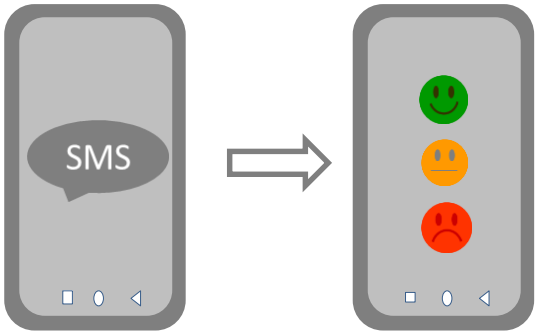
Tipo de estudio:
Encuestas digitales por SMS

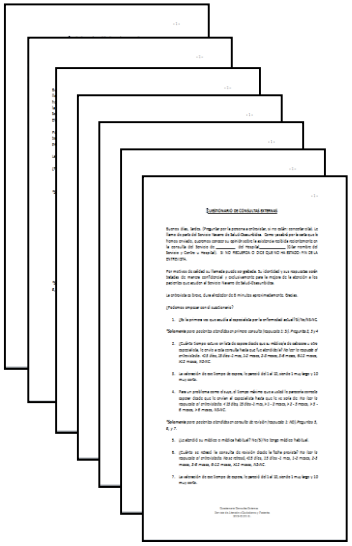
Envíos SMS:	34.369
Tasa de respuesta:	15,45%
Nº de encuestas:	5.308

Fecha de atención:
Octubre 2025

* *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.*

Materiales y métodos





17 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.

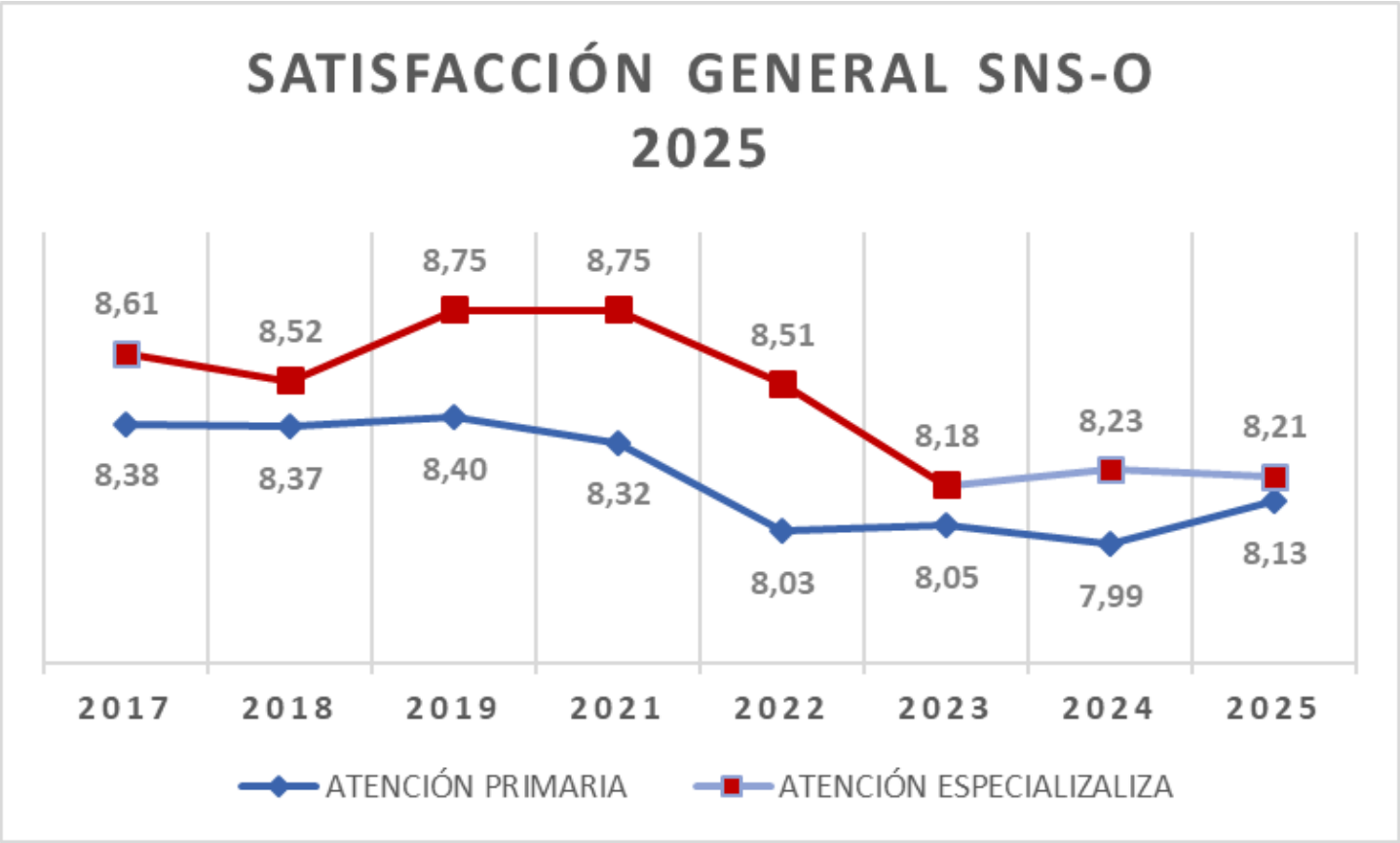
Factores de accesibilidad

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

Información cualitativa

Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales

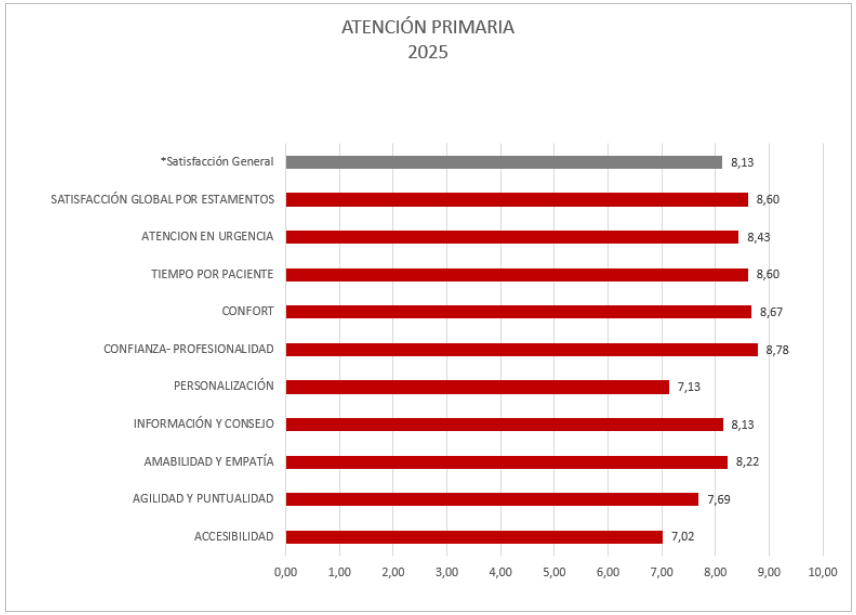
Satisfacción General



Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Atención Primaria

Cuestionario: 39 preguntas
Encuestas: 1.186



Satisfacción general: 8,13



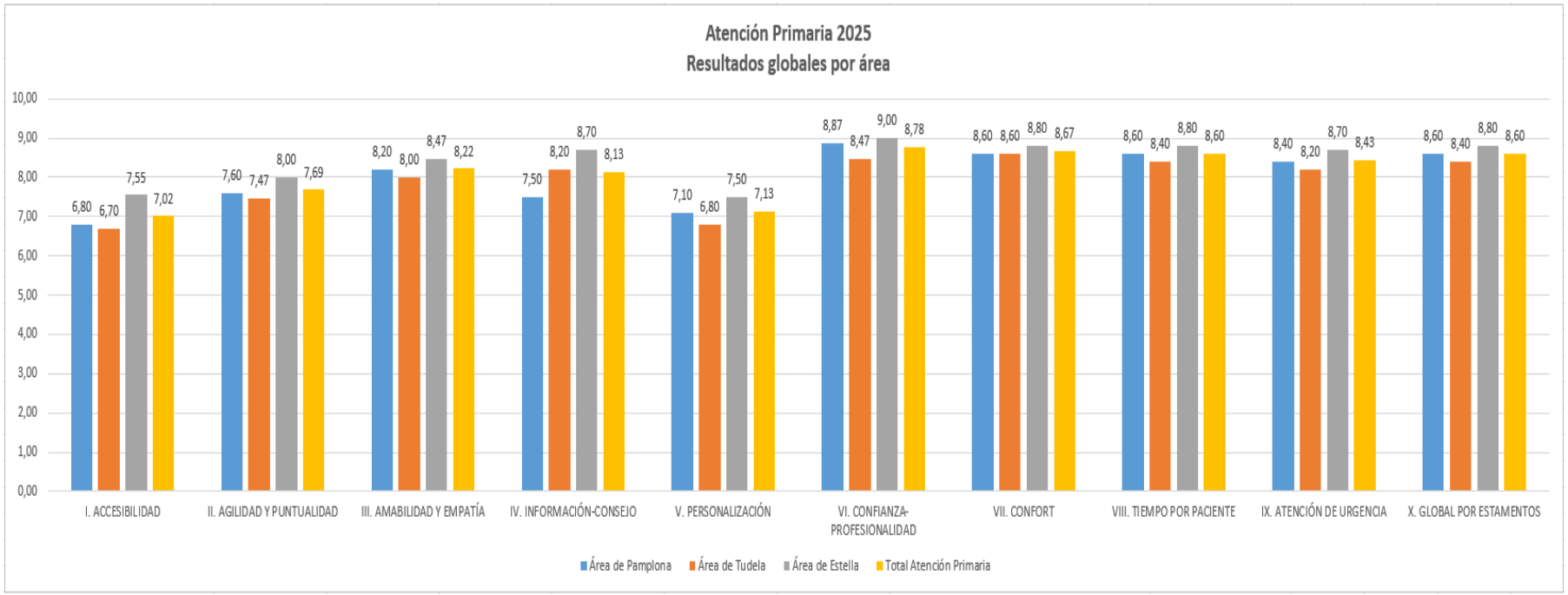
- ✓ Trato y amabilidad del personal (8,70)
- ✓ Confort del Centro (8,70)
- ✓ Atención de urgencia en horario ordinario (8,60)
- ✓ Atención domiciliaria (9,00)
- ✓ Confianza y seguridad de profesionales (8,8)
- ✓ Información recibida en la atención (8,50)
- ✓ Interés profesionales (8,60)



- ✓ Facilidad para cambiar de médico/a (6,10)
- ✓ Facilidad para conseguir cita (6,40)
- ✓ Facilidad para contactar por teléfono (6,7)
- ✓ Tiempo de espera desde que se pide la cita (7,2)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales por Áreas: Atención Primaria



Resultados globales comparativos: Atención Primaria

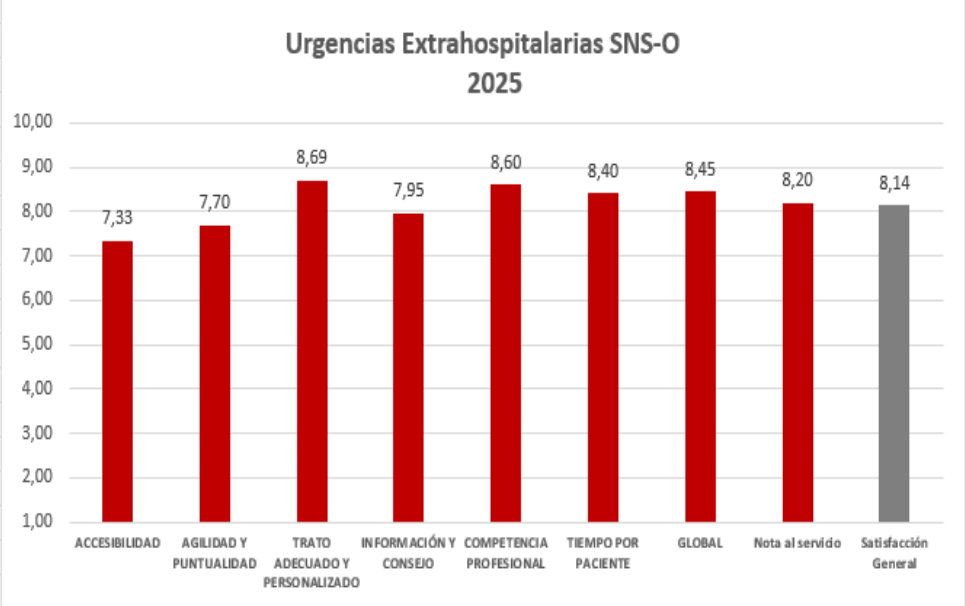


La **satisfacción general** alcanzada en Atención Primaria **aumenta** respecto al los últimos tres años **(8,13)**

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 668



Satisfacción general: 8,14



- ✓ Horario de atención (8,10)
- ✓ Interés (8,70)
- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,69)
- ✓ Tiempo por paciente (8,40)
- ✓ Asistencia global (8,45)

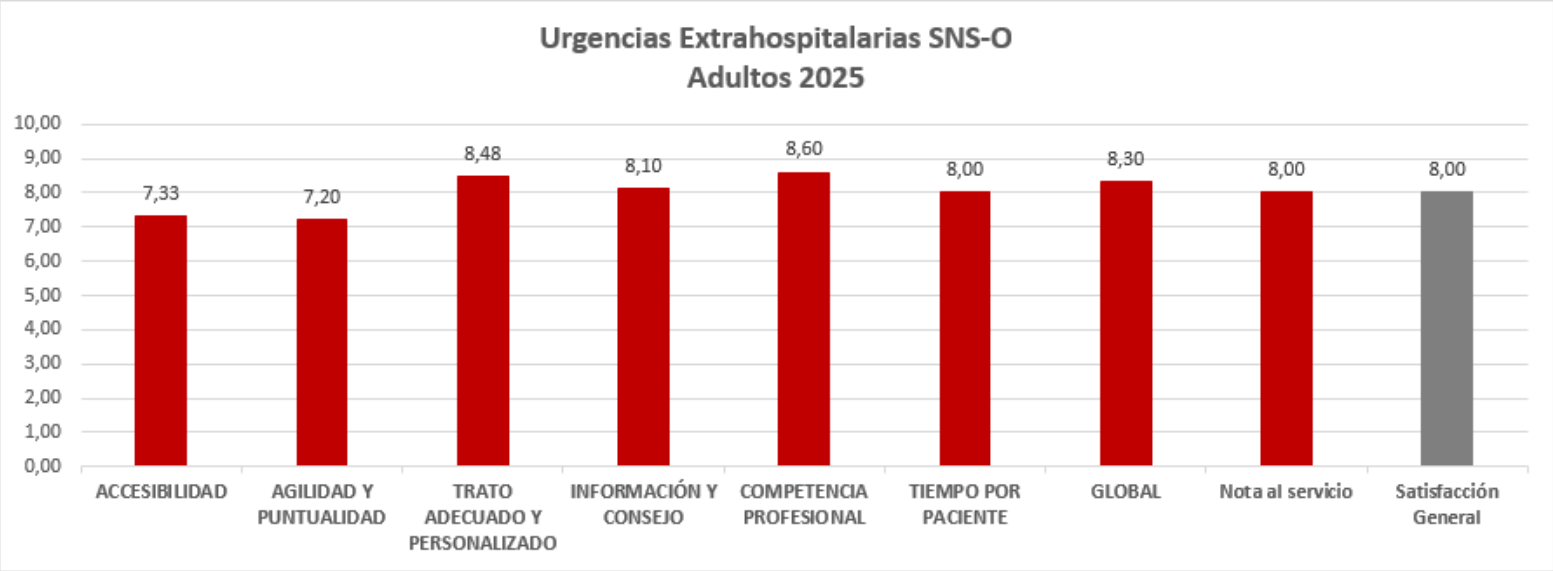


- ✓ Nº de centros de atención (6,80)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias Adultos

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 486



Satisfacción general: 8,00



- ✓ Competencia profesional (8,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,48)
- ✓ Asistencia global (8,30)

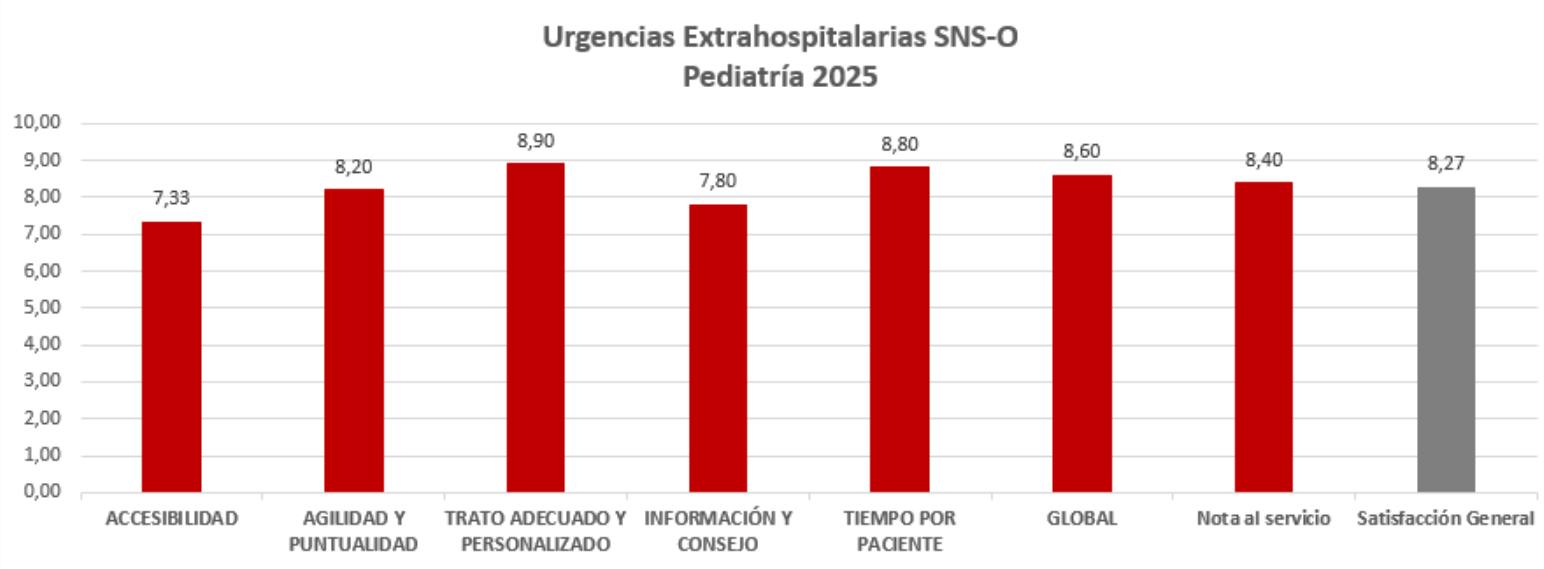


- ✓ Nº de centros (6,80)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Urgencias Extrahospitalarias Pediatría

Cuestionario: 32 preguntas
Encuestas: 182



Satisfacción general: 8,27



- ✓ Duración consulta (8,80)
- ✓ Horario de atención (8,20)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,90)
- ✓ Asistencia global (8,60)



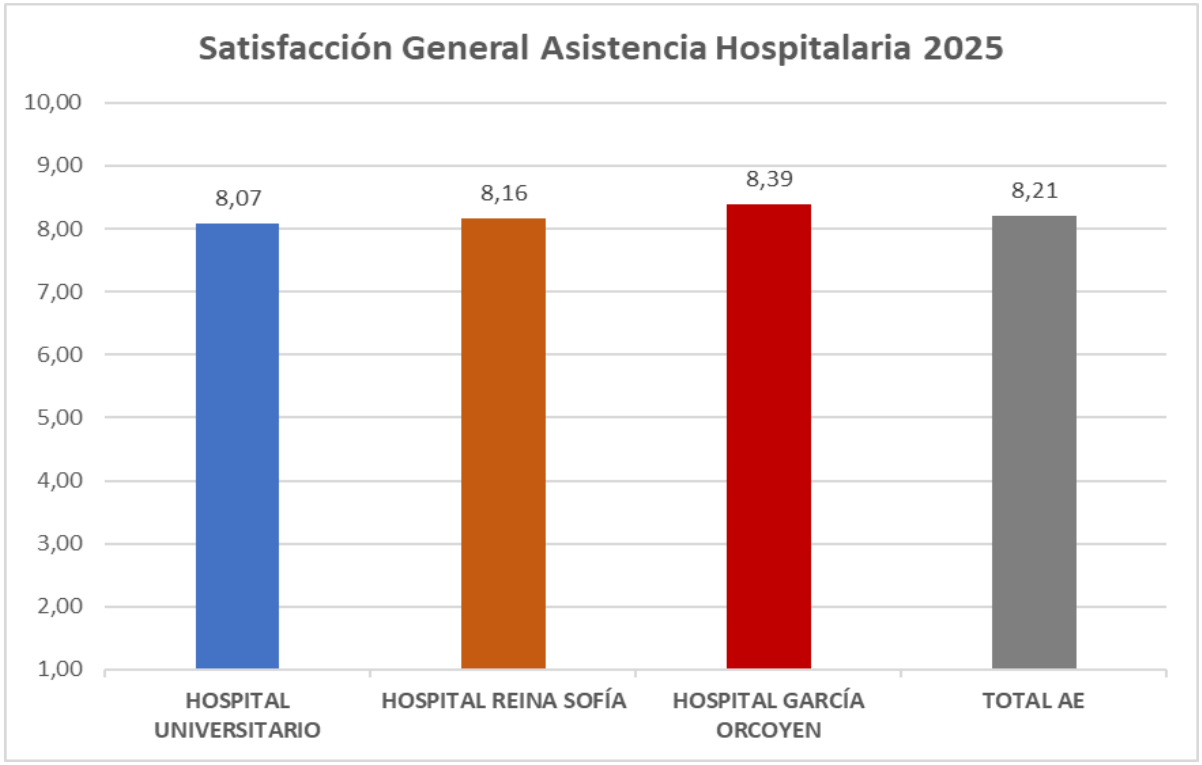
- ✓ Nº de centros (6,60)

Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias



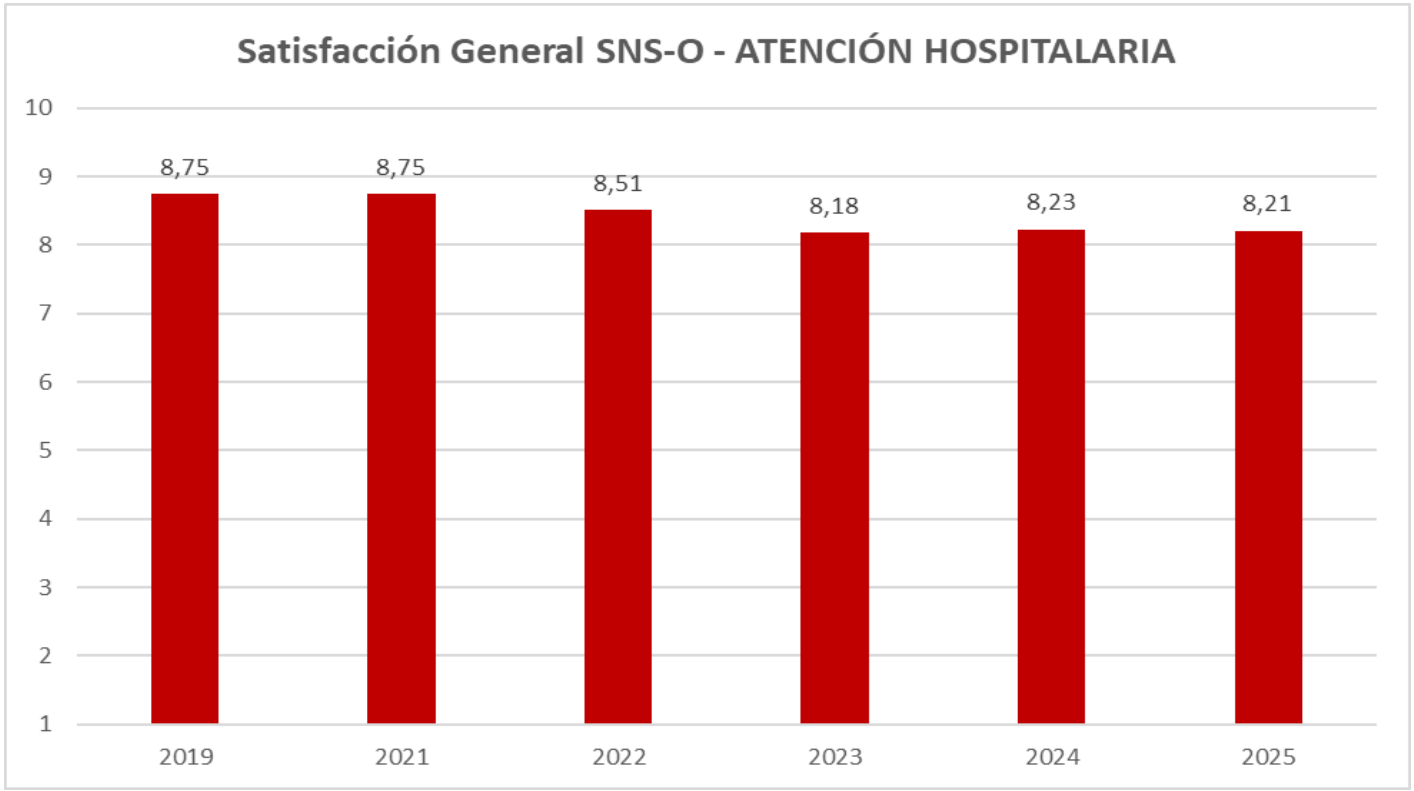
La **satisfacción general** alcanzada en Urgencias Extrahospitalarias **aumenta** respecto a los dos años anteriores

Resultados globales: Asistencia Hospitalaria



Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

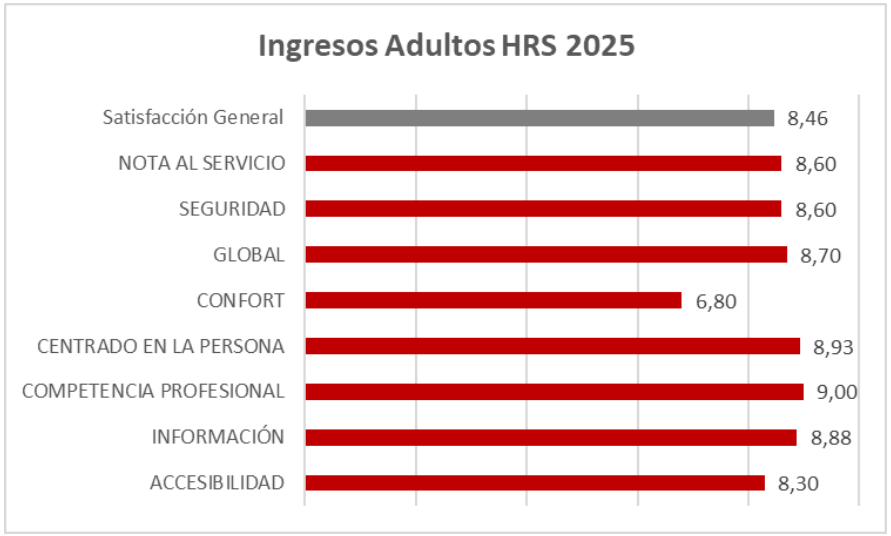
Resultados globales comparativos: Asistencia Hospitalaria



Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Ingresos Adultos Hospital Reina Sofía (HRS)

Cuestionario: 38 preguntas
Encuestas: 230



Satisfacción general: 8,46



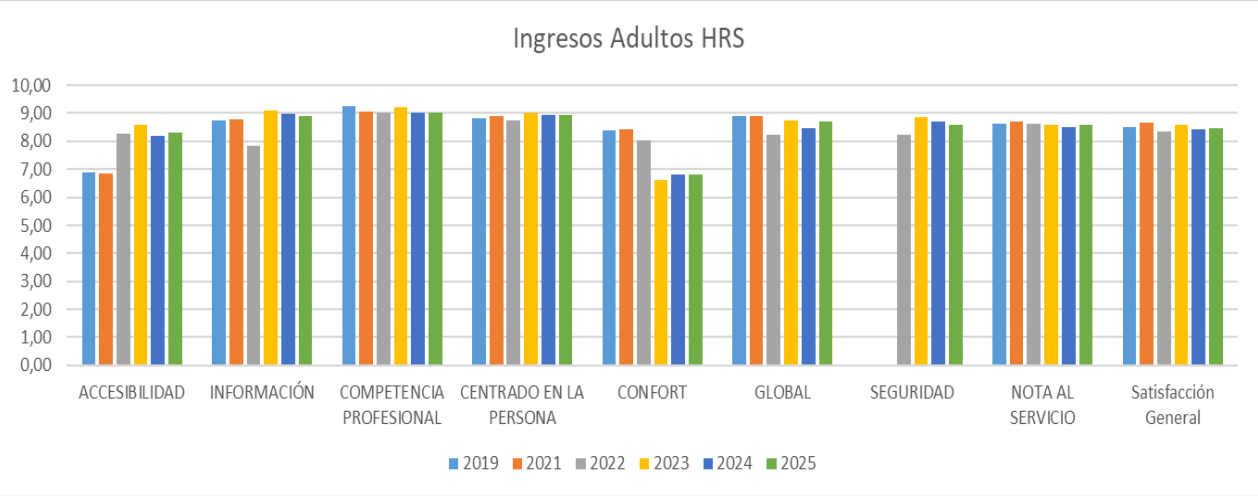
- ✓ Trato, amabilidad y ayuda del profesional (9,2)
- ✓ Explicaciones del cirujano, anestesista y conocimiento y competencia, información en planta (9,0)
- ✓ Interés del personal, explicaciones y opciones de tratamiento (8,90)
- ✓ Tiempo de espera de entrada quirófano, intimidad (8,8)
- ✓ Seguridad (8,60)



- ✓ Compartir habitación (6,8)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales comparativos
Ingresos Adultos Hospital Reina Sofía (HRS)



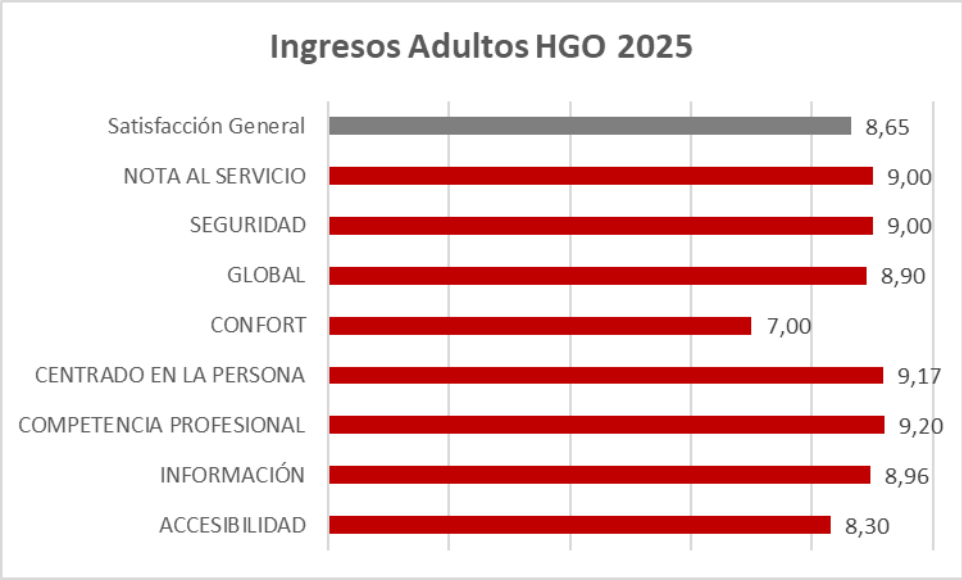
DESCRIPCIÓN	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	6,90	6,86	8,26	8,60	8,20	8,30
INFORMACIÓN	8,75	8,76	7,83	**9,08**	8,96	8,88
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,25**	**9,05**	**9,00**	**9,20**	**9,00**	**9,00**
CENTRADO EN LA PERSONA	8,81	8,90	8,75	**9,03**	8,93	8,93
CONFORT	8,40	8,42	8,03	6,60	6,80	6,80
GLOBAL	8,91	8,88	8,23	8,73	8,48	8,70
SEGURIDAD	-	-	8,24	8,86	8,70	8,60
NOTA AL SERVICIO	**8,64**	**8,70**	**8,63**	**8,59**	**8,52**	**8,60**
Satisfacción General	**8,49**	**8,67**	**8,33**	**8,59**	**8,44**	**8,46**

- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y **la atención centrada en la persona** se mantienen con valores **altos** como en años anteriores.
- ✓ El **Confort** vuelve a ser el aspecto peor valorado aunque mantiene la valoración del año anterior.

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Ingresos Adultos Hospital Garcia Orcoyen (HGO)

Cuestionario: 38 preguntas
Encuestas: 163



Satisfacción general: 8,65



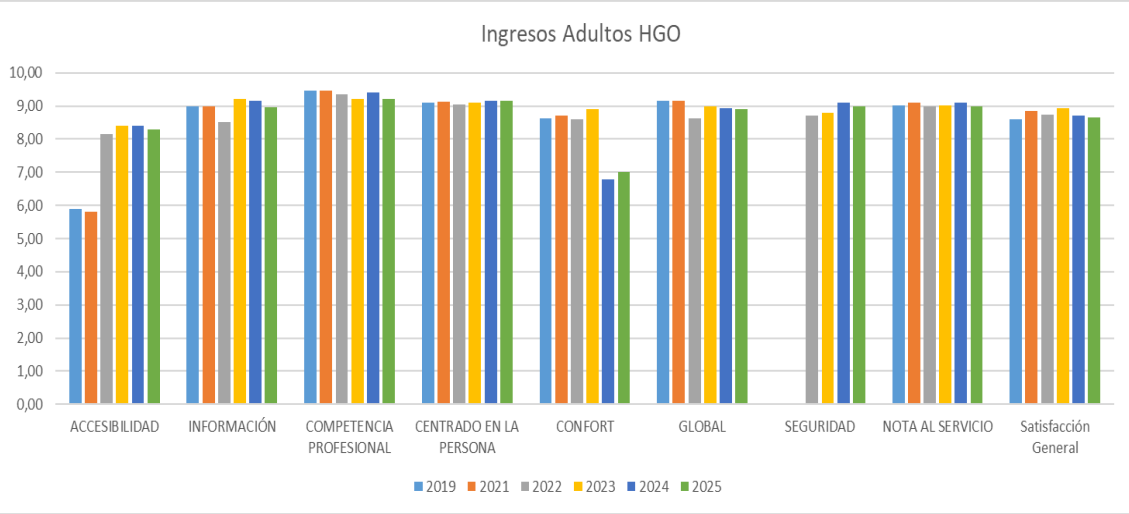
- ✓ Trato y amabilidad y ayuda del profesional (9,7)
- ✓ Explicaciones del cirujano, anestesista y conocimiento y competencia, información en planta (8,96)
- ✓ Seguridad (9,00)
- ✓ Interés del personal, explicaciones y opciones de tratamiento, tiempo de espera de entrada quirófano, intimidad (9,20)



- ✓ Compartir habitación (7,00)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales comparativos
Ingresos Adultos Hospital Garcia Orcoyen (HGO)

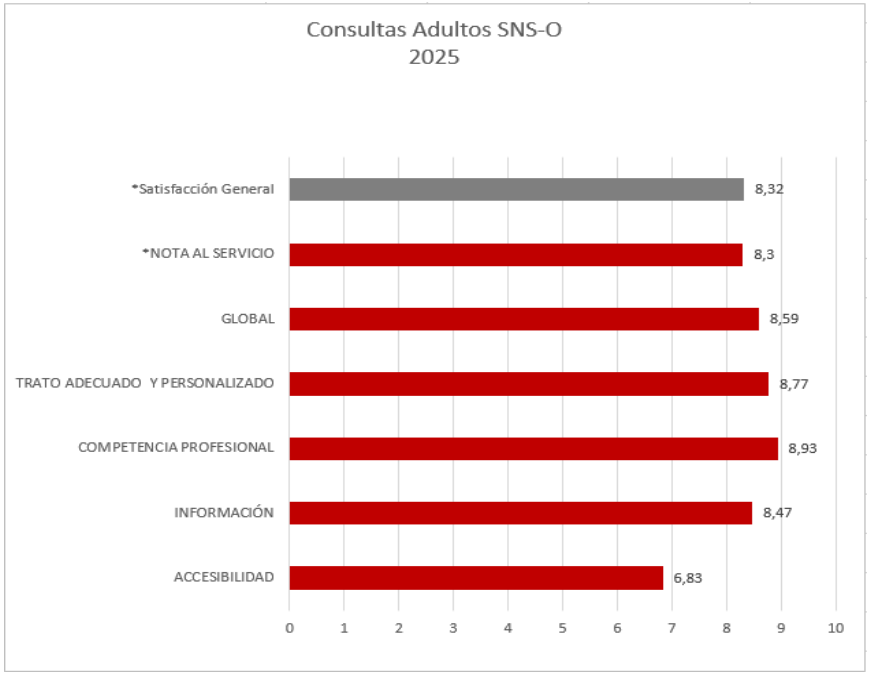


DESCRIPCIÓN	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	5,90	5,82	8,16	8,40	8,40	8,30
INFORMACIÓN	8,99	8,98	8,52	**9,20**	9,16	8,96
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,45**	**9,45**	**9,34**	**9,20**	**9,40**	**9,20**
CENTRADO EN LA PERSONA	**9,11**	**9,14**	**9,05**	**9,10**	**9,17**	**9,17**
CONFORT	8,64	8,71	8,60	8,90	6,80	7,00
GLOBAL	**9,15**	**9,17**	8,63	8,98	8,92	8,90
SEGURIDAD	-	-	8,70	8,80	**9,10**	**9,00**
NOTA AL SERVICIO	**9,01**	**9,09**	**8,98**	**9,03**	**9,10**	**9,00**
Satisfacción General	**8,61**	**8,86**	**8,74**	**8,94**	**8,71**	**8,65**

- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario, **Trato** e **Información proporcionada y seguridad** se mantienen con valores **altos**.
- ✓ **El confort** es la valoración más baja aunque mejora respecto al año anterior**.**

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Consultas Adultos

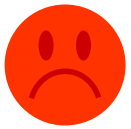


Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 708

Satisfacción general: 8,32

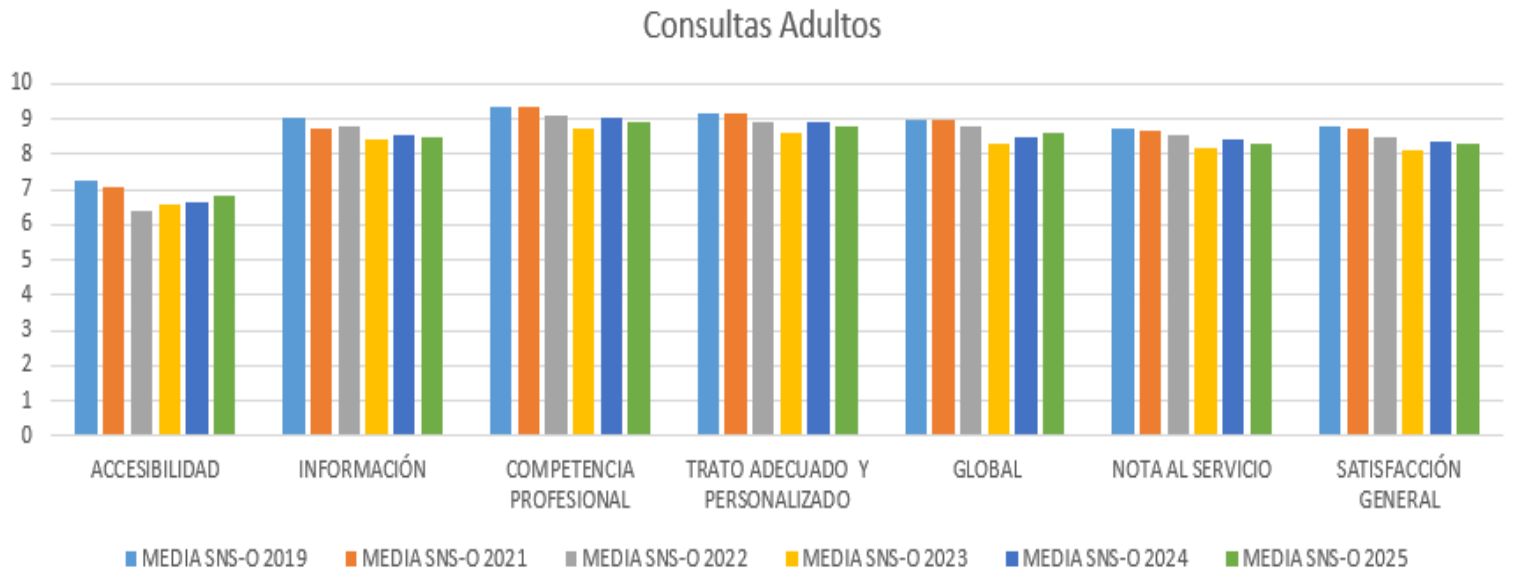


- ✓ Competencia profesional (8,93)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (8,77)
- ✓ Información (8,47)



- ✓ Accesibilidad (6,83)

Resultados Globales comparativos
Consultas Adultos

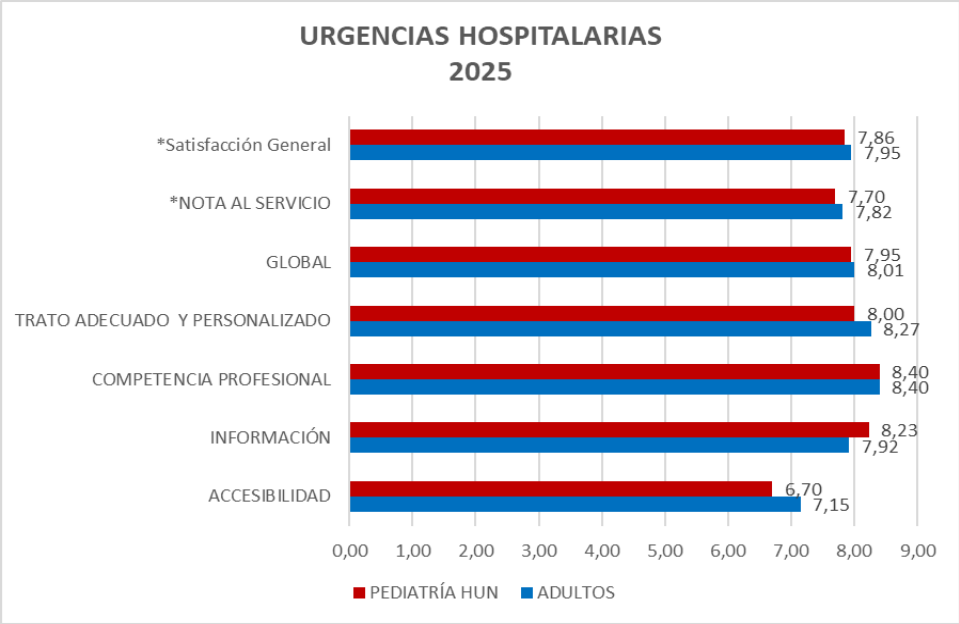


DESCRIPCIÓN	MEDIA SNS-O 2019	MEDIA SNS-O 2021	MEDIA SNS-O 2022	MEDIA SNS-O 2023	MEDIA SNS-O 2024	MEDIA SNS-O 2025
ACCESIBILIDAD	7,28	7,08	6,38	6,60	6,67	6,83
INFORMACIÓN	**9,03**	8,75	8,81	8,42	8,58	8,47
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,34**	**9,36**	**9,11**	8,73	**9,07**	8,93
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	**9,15**	**9,18**	8,91	8,64	8,92	8,77
GLOBAL	8,96	8,98	8,77	8,31	8,47	8,59
NOTA AL SERVICIO	**8,72**	**8,70**	**8,52**	**8,17**	**8,44**	**8,3**
SATISFACCIÓN GENERAL	**8,77**	**8,73**	**8,46**	**8,14**	**8,34**	**8,32**

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales Urgencias

Cuestionario: 31-33 preguntas
Encuestas: 421 (Adultos-317 Pediatría HUN (104)



Satisfacción general
Pediatría: 7,86
Adultos: 7,95



- ✓ Competencia profesional
- ✓ Trato personalizado
- ✓ Información



- ✓ Accesibilidad

Resultados Globales comparativos Urgencias Adultos

DESCRIPCIÓN	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	7,68	7,53	6,84	7,45	7,38	7,15
INFORMACIÓN	**8,33**	8,24	7,59	8,23	8,27	7,92
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,00**	**9,16**	8,77	8,55	8,65	8,40
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	8,77	8,70	8,52	8,35	8,54	8,27
GLOBAL	8,85	8,91	8,59	8,31	8,37	8,01
NOTA AL SERVICIO	**8,54**	**8,63**	**8,25**	**8,22**	**8,38**	**7,82**
SATISFACCIÓN GENERAL	**8,55**	**8,56**	**8,13**	**8,18**	**8,24**	**7,95**

- ✓ La **Competencia Profesional** sigue siendo el factor mejor valorado, y la **Accesibilidad** es el peor valorado. En general todos los parámetros sufren una bajada.

Resultados Globales comparativos
Urgencias de Pediatría

DESCRIPCIÓN	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	7,23	7,14	**6,10**	7,40	7,20	6,70
INFORMACIÓN	8,39	8,33	7,89	8,33	8,53	8,23
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,08**	**9,22**	8,80	8,4	8,80	8,40
TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO	8,96	**9,04**	8,78	8,6	8,65	8,00
GLOBAL	8,87	**9**	8,71	8,6	8,02	7,95
NOTA AL SERVICIO	**8,39**	**8,44**	**8,13**	**7,8**	**8,02**	**7,70**
SATISFACCIÓN GENERAL	**8,49**	**8,53**	**8,10**	**8,28**	**8,24**	**7,86**

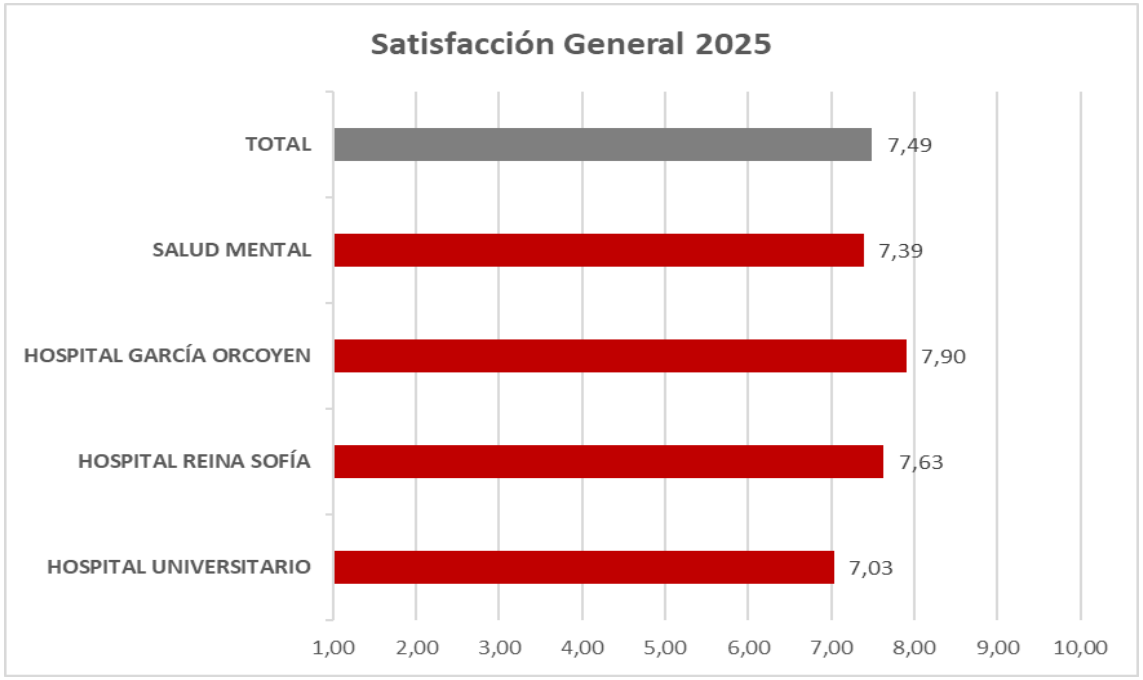
La **Competencia Profesional** sigue siendo el factor mejor valorado, y la **Accesibilidad** sufre un ligero descenso respecto al año anterior.

Resultados Globales

Admisión de consultas externas y Centros de Salud Mental

Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 212

Satisfacción general: 7,49



Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Admisión de Urgencias

Cuestionario: 4 preguntas
Encuestas: 185

Satisfacción general: 7,74



Resultados Globales
Admisión No Acude

Cuestionario: abierto
Encuestas: 412

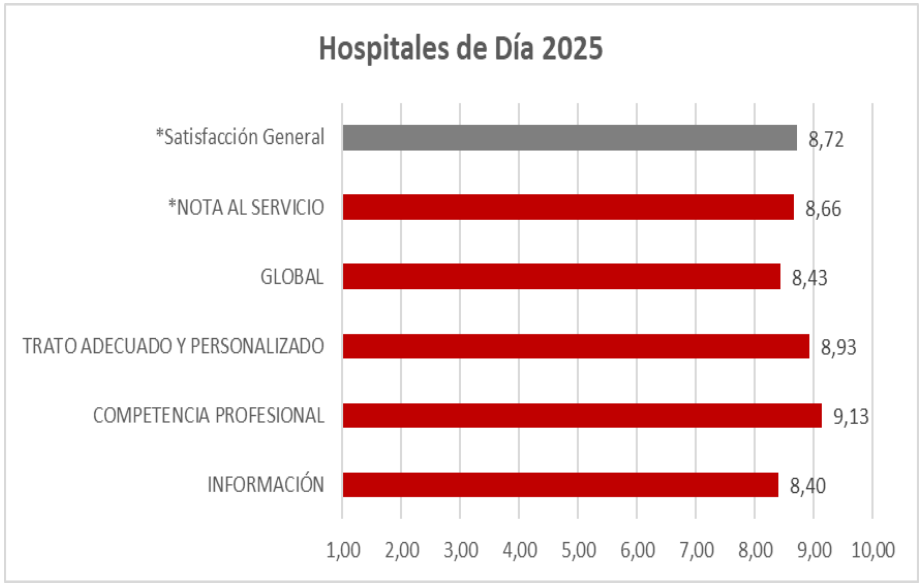
Motivo por el que no acudió a la consulta 2025	
No me llegó la carta de citación (no sabía que tenía consulta)	30,60%
Otros	24,00%
Se me olvidó la cita	13,30%
Motivos laborales	8,30%
Llamé por teléfono y no me cogieron	7,80%
Me surgió un imprevisto	6,60%
Estaba de viaje	4,40%
Me canceló la cita el Servicio de Admisión	2,20%
No me hacía falta, me había recuperado / curado de mi enfermedad	1,20%
Tenía doble cita y acudí a una de ellas en otra fecha	1,00%
Estaba de vacaciones	0,70%
Total	100%

¿Cuántas veces llamó por teléfono 2025	
5 veces o más	43,80%
4 veces	21,90%
2 veces	18,80%
3 veces	15,60%
1 vez	0,00%
Total	100%

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Hospital de Día

Cuestionario: 25 Preguntas
Encuestas: 94
Hospitales de Día I, Zuría y Psicogeriátrico (3)



Satisfacción general: 8,72

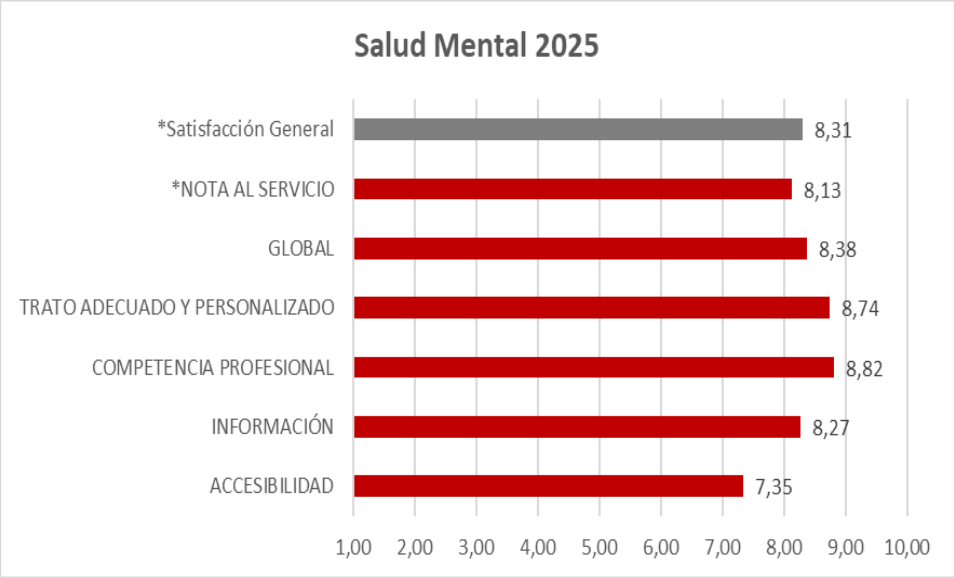


- ✓ **Competencia Profesional** (9,13)
- ✓ **Trato:** Ayuda proporcionada (9,4), Trato de profesionales (9,20)
- ✓ **Intimidad** (8,75)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales: Centros de Salud Mental

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 580 (11 CSM)



Satisfacción general: 8,31



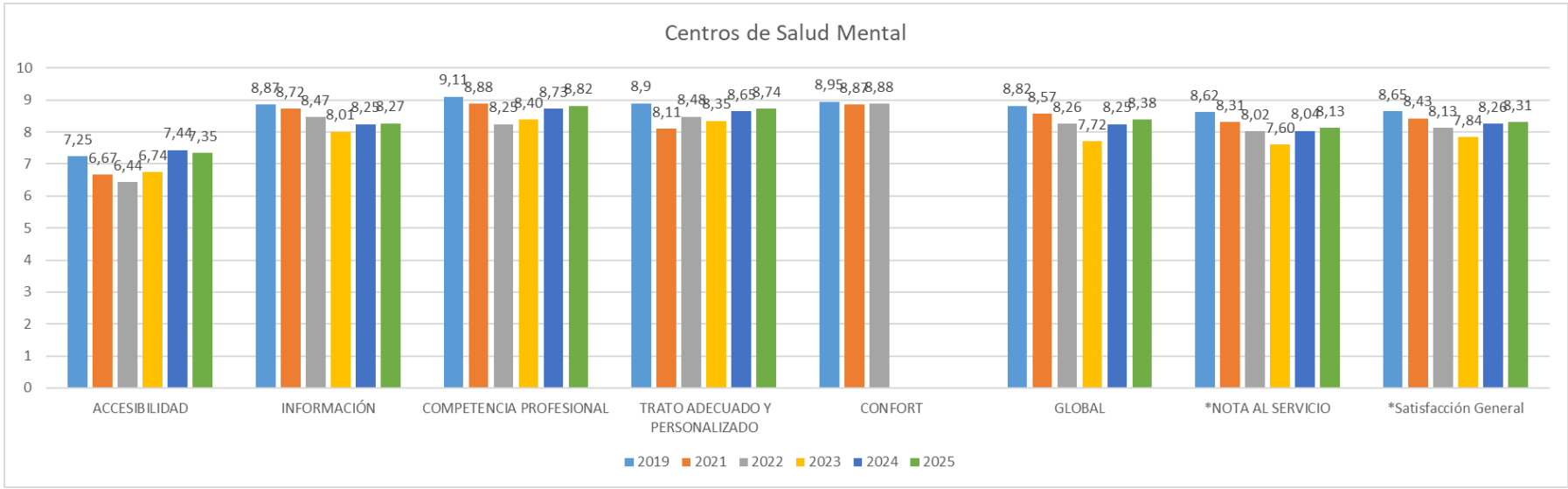
- ✓ **Trato:** Trato y amabilidad del profesional que le atendió (9,12) y escucha (8,90)
- ✓ **Información:** adecuada y entendible (8,42)
- ✓ **Competencia profesional** (8,82)



- ✓ **Accesibilidad:** Tiempo de espera consulta y revisiones (7,3)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados globales comparativos
Salud Mental

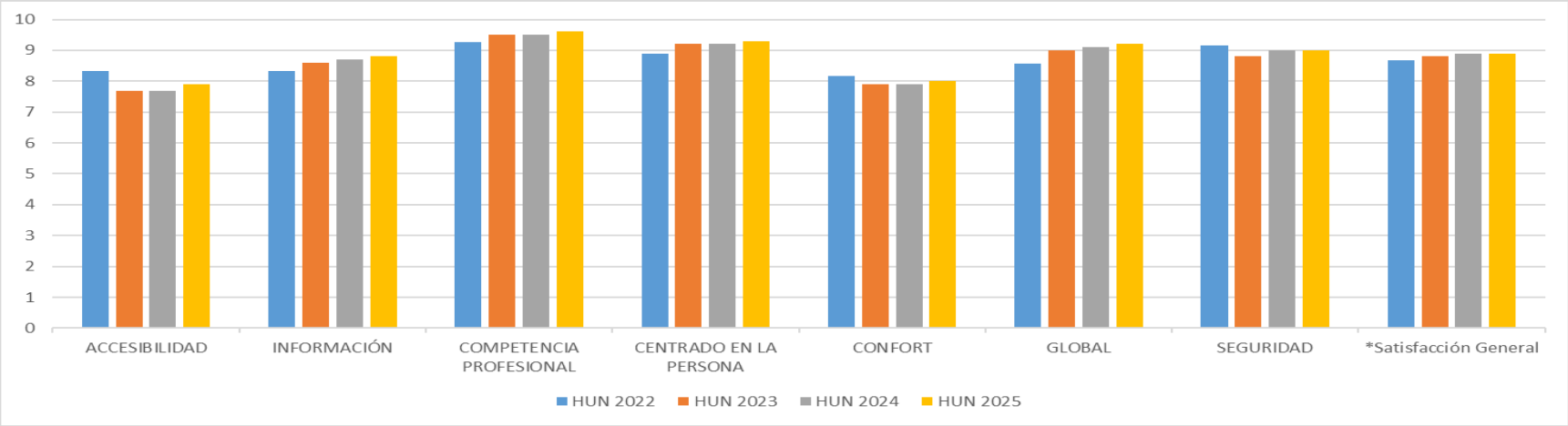


ANEXO: INGRESOS HUN 2025

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Ingresos Adultos HUN

Satisfacción general 2025: 8,90



INGRESOS HUN	HUN 2022	HUN 2023	HUN 2024	HUN 2025
ACCESIBILIDAD	8,32	7,70	7,70	7,90
INFORMACIÓN	8,33	8,60	8,70	8,80
COMPETENCIA PROFESIONAL	**9,27**	**9,50**	**9,50**	**9,60**
CENTRADO EN LA PERSONA	8,9	**9,20**	**9,20**	**9,30**
CONFORT	8,18	7,90	7,90	8,00
GLOBAL	8,58	**9,00**	**9,10**	**9,20**
SEGURIDAD	**9,16**	8,80	**9,00**	**9,00**
*Satisfacción General	8,69	8,80	8,90	8,90

Encuestas: 8.344
Fecha: 1-31 diciembre 2025
Servicios seleccionados

ANEXO

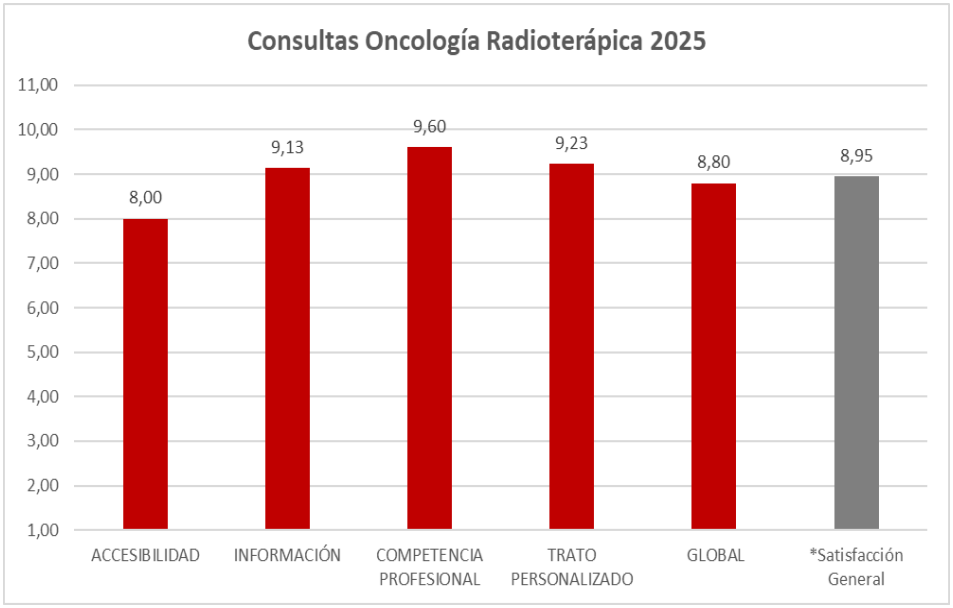
CONSULTAS Hospital Universitario de Navarra (HUN)

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

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Consultas Oncología Radioterápica

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 142



Satisfacción general: 8,95

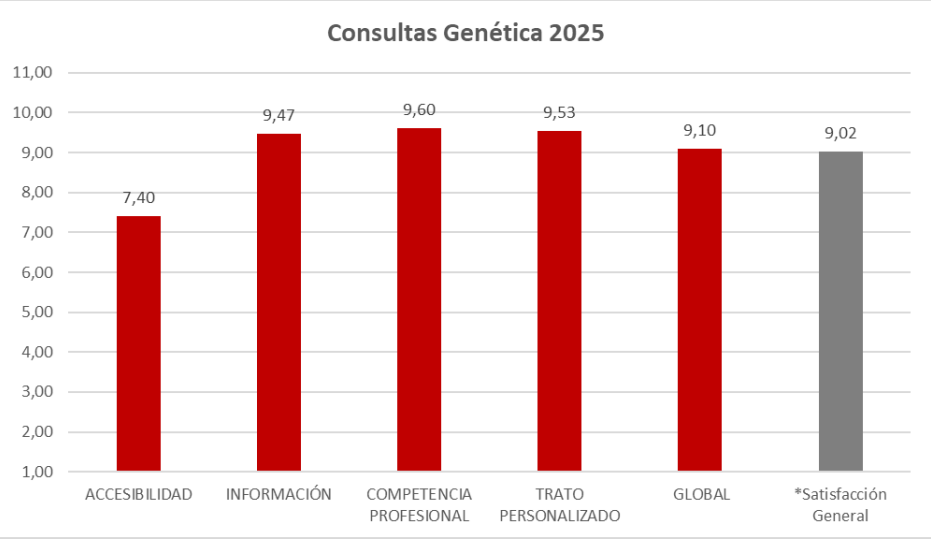


- ✓ Competencia profesional (9,60)
- ✓ Trato adecuado y personalizado (9,24)
- ✓ Información (9,14)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Consultas Genética HUN

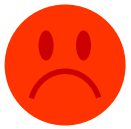
Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 114



Satisfacción general: 9,02



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

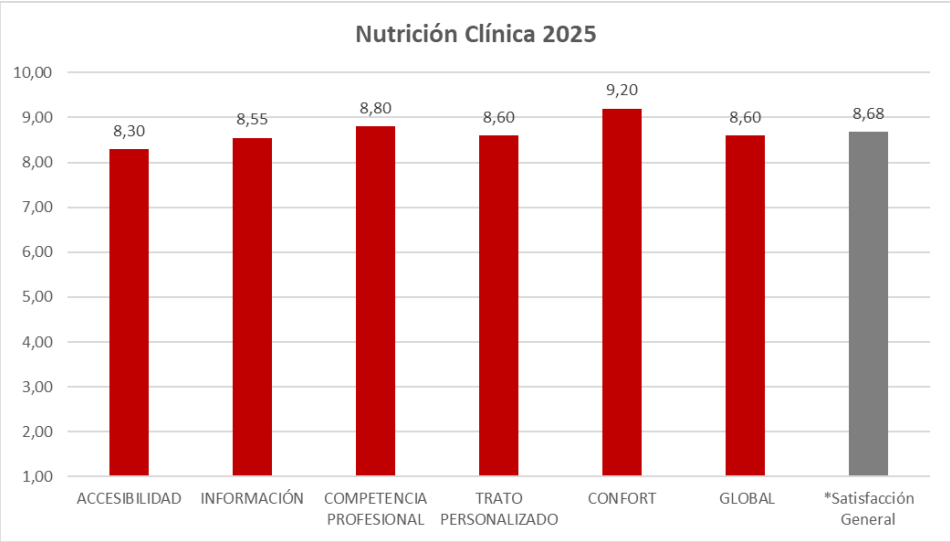


- ✓ Accesibilidad: tiempo en lista de espera (6,6)

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea

Resultados Globales
Consultas Nutrición HUN

Cuestionario: 31 preguntas
Encuestas: 55



Satisfacción general: 8,68



- ✓ Accesibilidad: Facilidad para la cita (8,4)
- ✓ Competencia profesional: Conocimientos y competencia (8,8)
- ✓ Trato: Intimidad (8,8)
- ✓ Duración de la consulta (8,8)
- ✓ Confort: Limpieza y temperatura (9,3)

Resultados Globales
Consultas Medicina Nuclear HUN

Cuestionario: 10 preguntas
Encuestas: 66

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	8,80
Valore la localización y facilidad de acceso al Servicio de Medicina Nuclear	9,00
Valore la comodidad de la sala de espera	8,60
Valore el tiempo para ser atendido/a	9,00
Valore la confidencialidad e intimidad en la atención al paciente	9,20
Valore la información proporcionada sobre las pruebas o tratamientos en el momento de la citación	8,60
Valore la información proporcionada el día de la exploración	8,80
Valore el trato recibido por los y las profesionales del servicio el día de la exploración	9,40
Valore su satisfacción general con el servicio de Medicina Nuclear	8,92
MEDICINA NUCLEAR - PROMEDIO GENERAL SNS	**8,92**

2024	2025
8,9	8,92

Resultados Globales
Consultas Farmacia HUN

Cuestionario: 15 preguntas
Encuestas: 80

Satisfacción general: 8,60

FARMACIA HUN 2025	
Valore el horario de atención a pacientes	9,00
Valore la localización y facilidad de acceso a la farmacia	8,60
¿La sala de espera le resulta confortable y adecuada?	8,00
Valore el tiempo de espera para ser atendido/a	8,40
Valore el respeto a su privacidad durante la atención prestada	9,40
Valore el trato recibido por parte del personal técnico de farmacia / enfermería / farmacéutico/a	9,60
¿Siente que el servicio de Farmacia está coordinado con el resto de equipo asistencial que le atiende? (médi	9,20
Con la atención farmacéutica que recibió en la unidad de pacientes externos, ¿conoce mejor los medicament	8,60
¿Le han informado que es conveniente avisar de las modificaciones de su tratamiento habitual para revisarlo?	7,80
¿Es más consciente de la importancia de cumplir su tratamiento para ser adherente?	9,00
¿Tiene mayores conocimientos sobre las reacciones adversas que pueden provocar sus medicamentos?	7,60
¿Siente la implicación del farmacéutico/a en su problema de salud?	8,00
FARMACIA - PROMEDIO GENERAL SNS	**8,60**

2024	2025
8,68	8,6

Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea



Nafarroako Gobernua
Osasun Departamentua

Gobierno de Navarra
Departamento de Salud