



# Encuestas de satisfacción de la ciudadanía atendida 2021

## 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 y urgencias generales
  - ✓ Ingresos y urgencias pediatría
- ✓ Salud mental
- ✓ Servicio de admisión a consultas
- ✓ Servicio de admisión a urgencias
- ✓ Admisión no acude

### Población de estudio

Muestra: 12.393 pacientes  
Personas encuestadas: 6.824

### Tipo de estudio

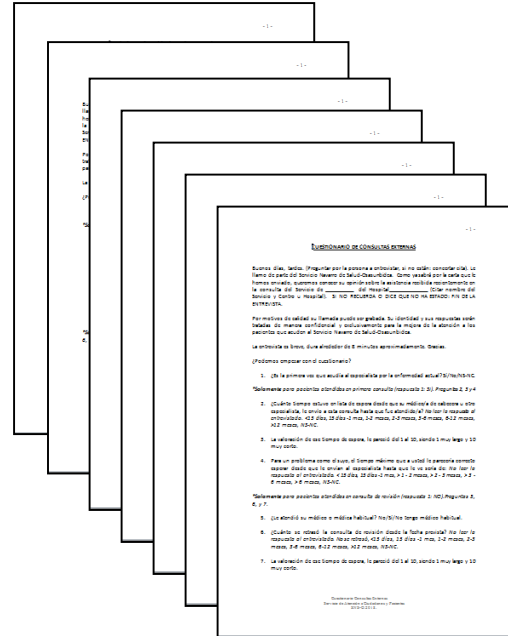
Entrevistas telefónicas

### Fecha de atención

De 1 al 15 de septiembre de 2021



Envío carta de presentación



12 Cuestionarios diferentes, según modalidad de atención

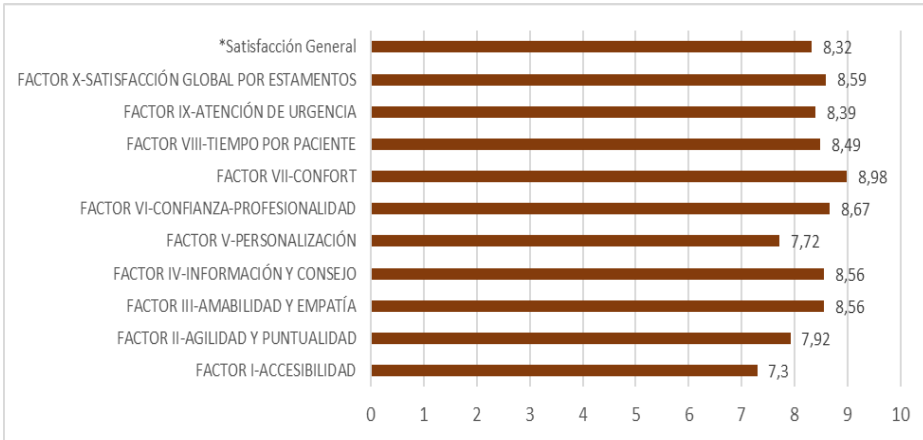
**Factores de Grado de Satisfacción**  
Preguntas se valora de 1 a 10 la asistencia recibida.

**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.

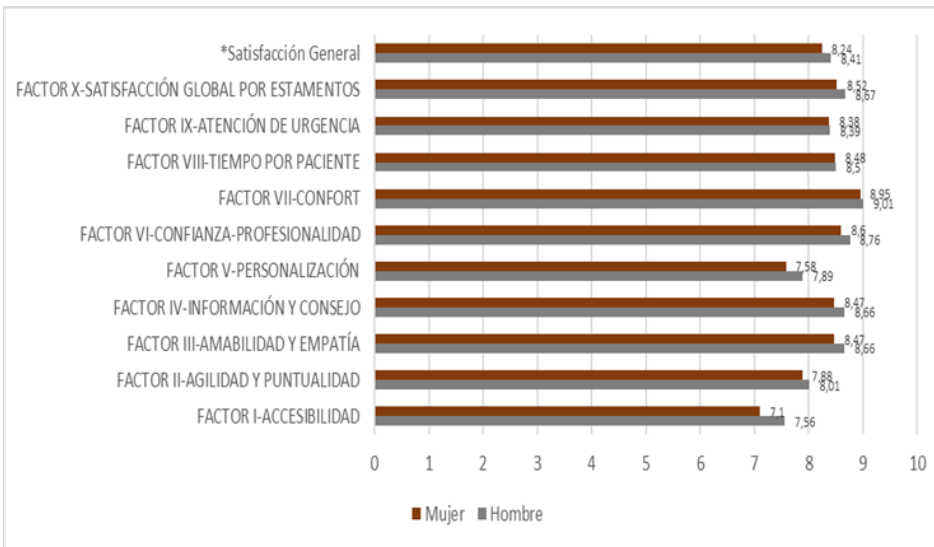
**Información cualitativa**  
Preguntas abiertas de información cualitativa de los problemas principales





**Cuestionario: 46 preguntas**  
**Encuestas: 1.485**

**Satisfacción general: 8,32**

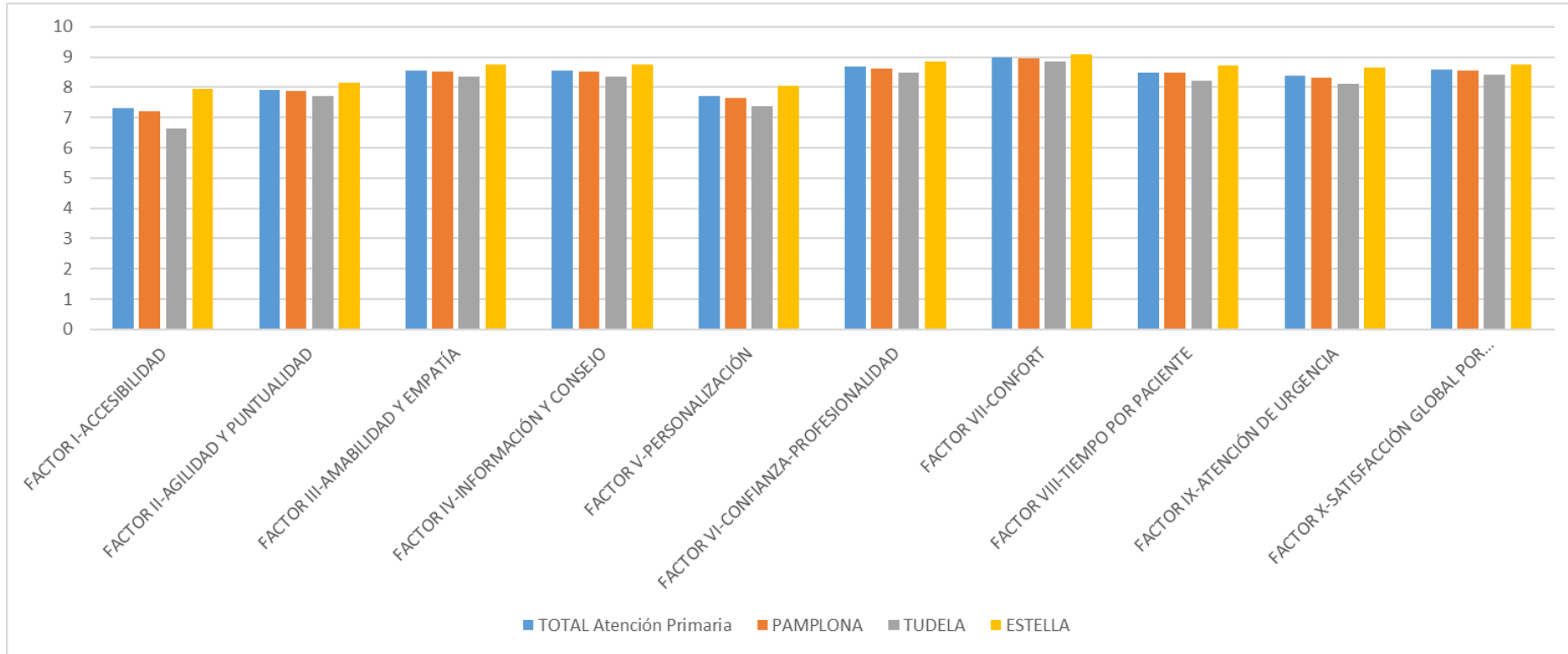


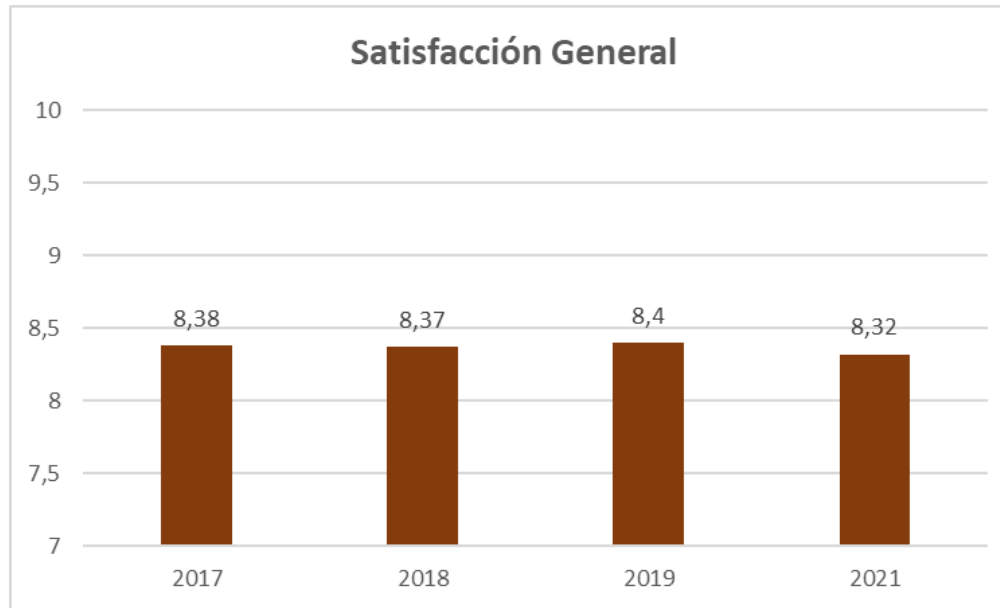
- ✓ Importante valoración de la labor de los y las profesionales de enfermería que les atienden
  - **Amabilidad (9,09)**
  - **Satisfacción global (8,97)**
  - **Confianza y seguridad (8,90)**
- ✓ Valoración elevada en aspectos de **Confort del Centro (8,98)**
- ✓ **El tiempo dedicado, el interés del profesional** por resolver sus problemas en una visita (**8,49**) y **tiempo dedicado por el profesional (8,1)**
- ✓ **La garantía de ser atendido por el mismo profesional (7,9).**
- ✓ **El 92,4% recomienda su centro de salud.**
- ✓ Las áreas con **mayor margen de mejora** son la **accesibilidad al sistema (7,3)**

# Resultados globales: Atención Primaria

|             |                                    |   |   |      |
|-------------|------------------------------------|---|---|------|
| Factor I    | Accesibilidad                      | Ítem mejor valorado:  | El horario de atención.   | 7,92 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 7,30 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | La facilidad para contactar por teléfono con el Centro.                                       | 6,90 |
| Factor II   | Agilidad y Puntualidad             | Ítem mejor valorado:  | El interés en resolver su problema en una sola visita sin hacerle volver.                     | 8,11 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 7,92 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | El tiempo en la sala de espera hasta entrar en consulta.                                      | 7,74 |
| Factor III  | Amabilidad y Empatía               | Ítem mejor valorado:  | La amabilidad de la enfermera o del enfermero.  | 9,09 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 8,56 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | El interés de los administrativos o administrativos en resolver sus necesidades.              | 7,96 |
| Factor IV   | Información y Consejo              | Ítem mejor valorado:  | Los consejos de su enfermera o enfermero sobre alimentación, ejercicio, tabaco, alcohol, etc. | 8,72 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 8,56 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | La información facilitada por el personal administrativo.                                     | 8,12 |
| Factor V    | Personalización                    | Ítem mejor valorado:  | La garantía de ser atendido por su mismo médica o médico en las sucesivas consultas.          | 7,93 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 7,72 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | La facilidad para cambiar de médica o médico cuando el paciente lo solicita.                  | 7,50 |
| Factor VI   | Confianza-Profesionalidad          | Ítem mejor valorado:  | La confianza y seguridad que transmite su enfermera o enfermero.                              | 8,90 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 8,67 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | Cuando lo necesita la médica o el médico de cabecera le envía al especialista.                | 8,39 |
| Factor VII  | Confort                            | *La comodidad, imagen y limpieza del Centro de Salud          |   | 8,98 |
| Factor VIII | Tiempo por paciente                | *El tiempo dedicado por la médica o el médico a cada paciente |   | 8,49 |
| Factor IX   | Atención de Urgencia               | Ítem mejor valorado:  | La atención de urgencia en el horario ordinario del Centro.                                   | 8,41 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 8,39 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | La atención de urgencia fuera del horario ordinario del Centro.                               | 8,36 |
| Factor X    | Satisfacción Global por Estamentos | Ítem mejor valorado:  | La satisfacción global con su enfermera o enfermero.  | 8,97 |
|             |                                    | Media del Factor  |   | 8,59 |
|             |                                    | Ítem peor valorado:   | La satisfacción global con el personal administrativo.  | 8,12 |

\*Factores con un sólo ítem.



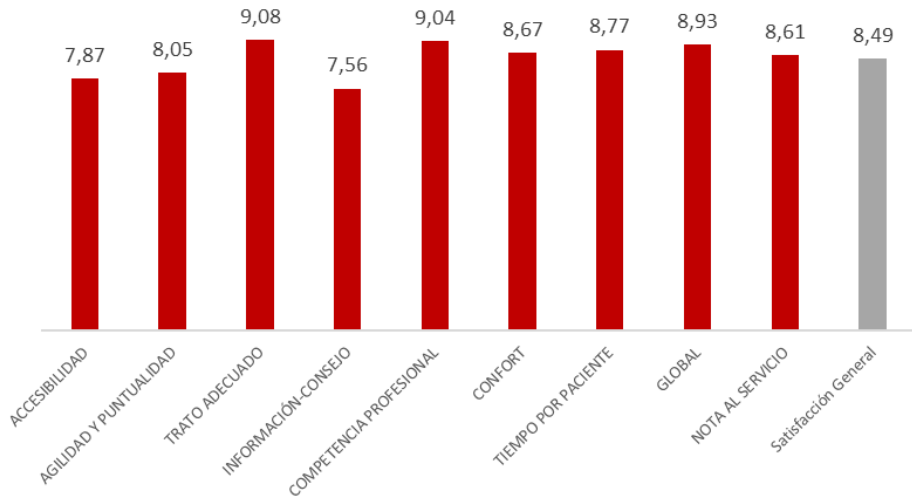


La **satisfacción general** alcanzada en Atención Primaria **baja** ligeramente (8,32)



**Cuestionario: 41 preguntas**  
**Encuestas: 1200 (300 Pediatría – 900 adultos)**

**Urgencias Extrahospitalarias SNS-O**



**Satisfacción general: 8,49**

- **Interés del personal sanitario (9,60)**
- **La Información y Consejo sobre los medicamentos que debía tomar (9,28)**
- **La competencia profesional del personal sanitario con valoración elevada: médico/a (9,25) y enfermera/o (9,24)**
- **La Información y Consejo dado a los/as usuarias sobre sobre tiempos de espera (5,50)**

|             |                                |   |   |      |
|-------------|--------------------------------|---|---|------|
| Factor I    | Accesibilidad                  | Ítem mejor valorado:  | El horario de atención del servicio de urgencias extrahospitalarias.  | 8,35 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 7,87 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | El horario de atención de su centro de salud.   | 7,61 |
| Factor II   | Agilidad y Puntualidad         | *Valoración del tiempo de espera desde que llegó a urgencias hasta que le atendieron. |   | 8,05 |
| Factor III  | Trato adecuado y personalizado | Ítem mejor valorado:  | El interés que puso el profesional en ayudarle a comprender su enfermedad.  | 9,60 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 9,08 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | Las/los profesionales sanitarios le informaron adecuadamente y tuvieron en cuenta sus opiniones, creencias y valores a la hora de adoptar decisiones sobre su enfermedad. | 8,20 |
| Factor IV   | Información- Consejo           | Ítem mejor valorado:  | Medicamentos.   | 9,28 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 7,56 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | La información que le proporcionaron sobre los tiempos que debía esperar.   | 5,50 |
| Factor V    | Competencia Profesional        | Ítem mejor valorado:  | Los conocimientos y competencia de la médica o el médico que le atendieron. (P.28)  | 9,25 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 9,04 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | Los conocimientos y competencia del personal de enfermería que le atendió.  | 8,82 |
| Factor VI   | Confort                        | Ítem mejor valorado:  | Limpieza.   | 8,94 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 8,67 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | Comodidad.  | 8,15 |
| Factor VII  | Tiempo por paciente            | *El tiempo de dicado por la médica o médico a cada paciente.                          |   | 8,77 |
| Factor VIII | Global                         | Ítem mejor valorado:  | Intención de volver al mismo centro por un problema similar.  | 9,12 |
|             |                                | Media del Factor  |   | 8,93 |
|             |                                | Ítem peor valorado:   | La satisfacción global con el servicio recibido.  | 8,61 |

# Resultados globales comparativos: Urgencias Extrahospitalarias

| DESCRIPCIÓN                      | Urg. Extr. Adultos |      |      | *Urg. Extr. Pediatría |      |      |
|----------------------------------|--------------------|------|------|-----------------------|------|------|
|                                  | 2021               | 2019 | 2018 | 2021                  | 2019 | 2018 |
| FACTOR I-ACCESIBILIDAD           | 7,95               | 8,11 | 8,04 | 7,60                  | 7,54 | 7,32 |
| FACTOR II-AGILIDAD Y PUNTUALIDAD | 8,02               | 8,23 | 7,81 | 8,14                  | 8,33 | 8,04 |
| PERSONALIZADO                    | 8,97               | 9,00 | 8,79 | 8,97                  | 8,82 | 8,93 |
| FACTOR IV-INFORMACIÓN-CONSEJO    | 7,57               | 7,77 | 7,43 | 7,35                  | 6,93 | 7,56 |
| FACTOR V-COMPETENCIA PROFESIONAL | 9,01               | 8,78 | 8,76 | 9,08                  | 8,94 | 9,11 |
| FACTOR VI-CONFORT                | 8,97               | 8,73 | 8,42 | 8,48                  | 8,53 | 8,67 |
| FACTOR VII-TIEMPO POR PACIENTE   | 9,78               | 8,58 | 8,57 | 8,72                  | 8,56 | 8,91 |
| FACTOR VIII-GLOBAL               | 8,91               | 8,89 | 8,73 | 9,01                  | 8,86 | 9,05 |
| *NOTA AL SERVICIO                | 8,62               | 8,62 | 8,33 | 8,58                  | 8,48 | 8,60 |
| *Satisfacción General            | 8,52               | 8,38 | 8,32 | 8,42                  | 8,18 | 8,45 |

La **Satisfacción** por el servicio es **superior** respecto a años anteriores en **Adultos** y **recupera** los valores del 2018 en **Pediatría**.

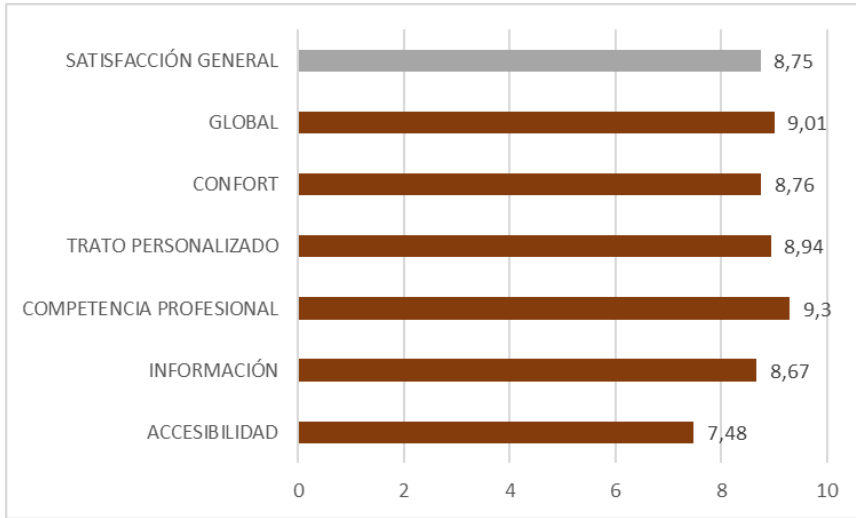
La **Competencia profesional** del personal sanitario y el **tiempo por paciente mejoran notablemente** respecto a 2019 y 2018.

**Accesibilidad** y la **información y consejo** dados a las y los usuarios son los puntos del servicio con mayores posibilidades de mejora.

|                                  | TOTAL | HUN  | HRS | HGO | SALUD MENTAL |
|----------------------------------|-------|------|-----|-----|--------------|
| <b>TOTAL ENTREVISTAS VÁLIDAS</b> | 3350  | 1550 | 850 | 850 | -            |
| Ingresos                         | 900   | 300  | 300 | 300 | -            |
| Urgencias Hospitalarias          | 600   | 400  | 100 | 100 | -            |
| Consultas Externas               | 900   | 300  | 300 | 300 | -            |
| Admisión Consultas Externas      | 300   | 100  | 50  | 50  | 100          |
| Admisión Urgencias               | 250   | 150  | 50  | 50  | -            |
| Admisión No Acude                | 400   | 300  | 50  | 50  | -            |

Encuestas: 3.350

\* En Salud Mental se han realizado 660 encuestas en Centros de Salud Mental y 129 en Hospitales de Día



**Satisfacción general: 8,75**

- ✓ Excepto la Accesibilidad, todos los factores obtenidos alcanzan valores por **encima** de los **8,5 puntos**
- ✓ El factor **Competencia Profesional** sobrepasa los **9 puntos de media**.

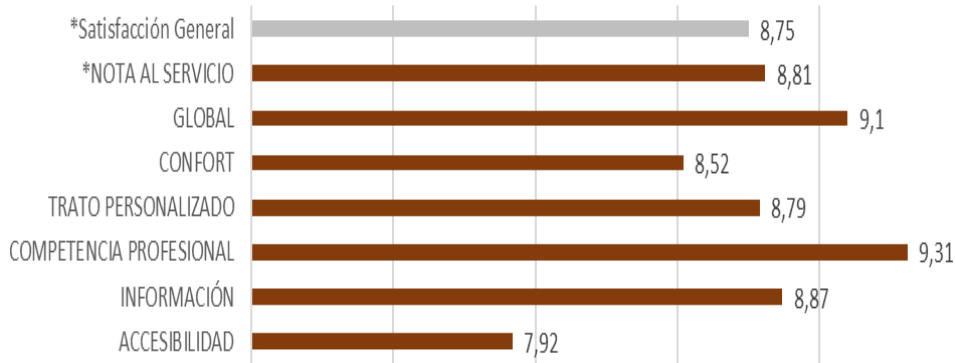
| DESCRIPCIÓN             | SNS-O       | HUN         | HGO         | HRS         |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ACCESIBILIDAD           | <b>7,48</b> | <b>7,09</b> | 7,69        | 7,69        |
| INFORMACIÓN             | 8,67        | 8,54        | 8,52        | 8,96        |
| COMPETENCIA PROFESIONAL | <b>9,30</b> | <b>9,28</b> | <b>9,15</b> | <b>9,41</b> |
| TRATO PERSONALIZADO     | 8,94        | 8,91        | 8,91        | <b>9,06</b> |
| CONFORT                 | 8,76        | <b>8,73</b> | 8,65        | 8,98        |
| GLOBAL                  | <b>9,01</b> | 8,95        | 8,83        | <b>9,22</b> |
| SATISFACCIÓN GENERAL    | 8,75        | 8,57        | 8,63        | 8,88        |

# Resultados globales comparativos: Asistencia Especializada

| DESCRIPCIÓN                    | MEDIAS |      |      |      |
|--------------------------------|--------|------|------|------|
|                                | 2021   | 2019 | 2018 | 2017 |
| ACCESIBILIDAD                  | 7,48   | 7,09 | 6,98 | 7,06 |
| INFORMACIÓN                    | 8,67   | 9,00 | 8,36 | 8,42 |
| COMPETENCIA PROFESIONAL        | 9,30   | 9,15 | 9,09 | 9,16 |
| TRATO ADECUADO Y PERSONALIZADO | 8,94   | 9,08 | 8,92 | 8,75 |
| CONFORT                        | 8,76   | 8,84 | 8,61 | 8,53 |
| GLOBAL                         | 9,01   | 9,12 | 8,82 | 8,75 |
| SATISFACCIÓN GENERAL           | 8,75   | 8,75 | 8,52 | 8,61 |

- ✓ La **Accesibilidad** obtiene valores superiores respecto a años anteriores, aunque sigue siendo el factor más **débil**.
- ✓ La **Competencia profesional** y el factor **Global** sigue siendo el factor con valoraciones más **elevadas**.

## Ingresos Adultos SNS-O



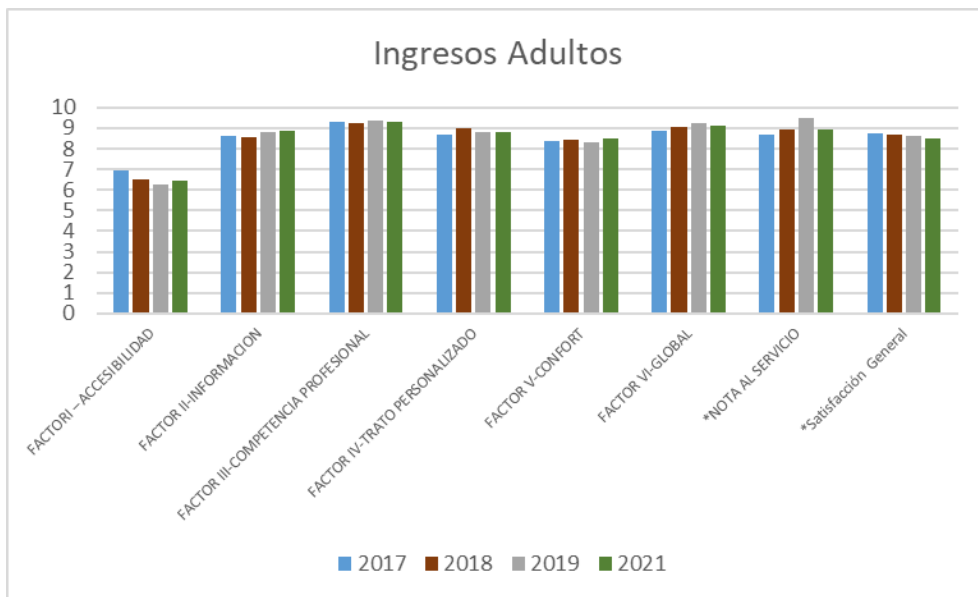
Cuestionario: 41 preguntas  
Encuestas: 900

**Satisfacción general: 8,75**

- ✓ Valoración alta del Trato de médico/a (9,52), enfermera/o (9,46) y trabajo social (9,43)
- ✓ La Competencia profesional del personal sanitario con valoración elevada (9,31)
- ✓ La Accesibilidad es el punto con más margen de mejora, en particular el tiempo de espera (6,44)

|                   |                                       |                                   |  |             |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--|-------------|
| <b>Factor I</b>   | <b>Accesibilidad</b>                  | * Valoración tiempo de espera LE. |  | <b>6,44</b> |
| <b>Factor II</b>  | <b>Información</b>                    | <b>Ítem mejor valorado:</b>       | Medicamentos.  | <b>9,36</b> |
|                   |                                       | <b>Media del Factor</b>           |  | <b>8,87</b> |
|                   |                                       | <b>Ítem peor valorado:</b>        | Efectos adversos.  | <b>8,11</b> |
| <b>Factor III</b> | <b>Competencia Profesional</b>        | <b>Ítem mejor valorado:</b>       | Competencia de la médica o del médico.   | <b>9,47</b> |
|                   |                                       | <b>Media del Factor</b>           |  | <b>9,31</b> |
|                   |                                       | <b>Ítem peor valorado:</b>        | Competencia del trabajador social.   | <b>9,09</b> |
| <b>Factor IV</b>  | <b>Trato adecuado y personalizado</b> | <b>Ítem mejor valorado:</b>       | Trato médica o médico.   | <b>9,52</b> |
|                   |                                       | <b>Media del Factor</b>           |  | <b>8,96</b> |
|                   |                                       | <b>Ítem peor valorado:</b>        | Tuvo problemas o inconvenientes por el hecho de compartir habitación con otro u otra paciente? | <b>7,66</b> |
| <b>Factor V</b>   | <b>Confort</b>                        | <b>Ítem mejor valorado:</b>       | Limpieza.  | <b>9,05</b> |
|                   |                                       | <b>Media del Factor</b>           |  | <b>8,52</b> |
|                   |                                       | <b>Ítem peor valorado:</b>        | Comida.  | <b>7,96</b> |
| <b>Factor VI</b>  | <b>Global</b>                         | <b>Ítem mejor valorado:</b>       | Intención de volver al mismo centro.   | <b>9,43</b> |
|                   |                                       | <b>Media del Factor</b>           |  | <b>9,10</b> |
|                   |                                       | <b>Ítem peor valorado:</b>        | Ha mejorado el problema.   | <b>8,68</b> |



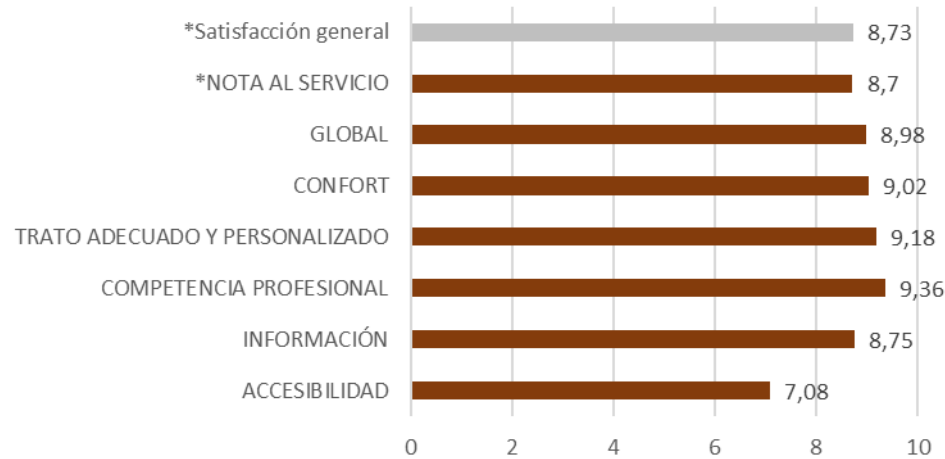


- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y el factor de **Confort** se mantienen con valores **altos** respecto a años anteriores.
- ✓ La **Accesibilidad** sigue siendo el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.

| DESCRIPCIÓN                        | 2021 | 2019 | 2018 | 2017 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| FACTOR I - ACCESIBILIDAD           | 6,44 | 6,25 | 6,54 | 6,95 |
| FACTOR II-INFORMACION              | 8,87 | 8,83 | 8,57 | 8,63 |
| FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL | 9,31 | 9,39 | 9,22 | 9,3  |
| FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO      | 8,79 | 8,81 | 8,99 | 8,68 |
| FACTOR V-CONFORT                   | 8,52 | 8,34 | 8,42 | 8,37 |
| FACTOR VI-GLOBAL                   | 9,1  | 9,24 | 9,03 | 8,9  |
| *NOTA AL SERVICIO                  | 8,95 | 9,47 | 8,92 | 8,7  |
| *Satisfacción General              | 8,50 | 8,62 | 8,68 | 8,75 |

Cuestionario: 33 preguntas  
Encuestas: 900

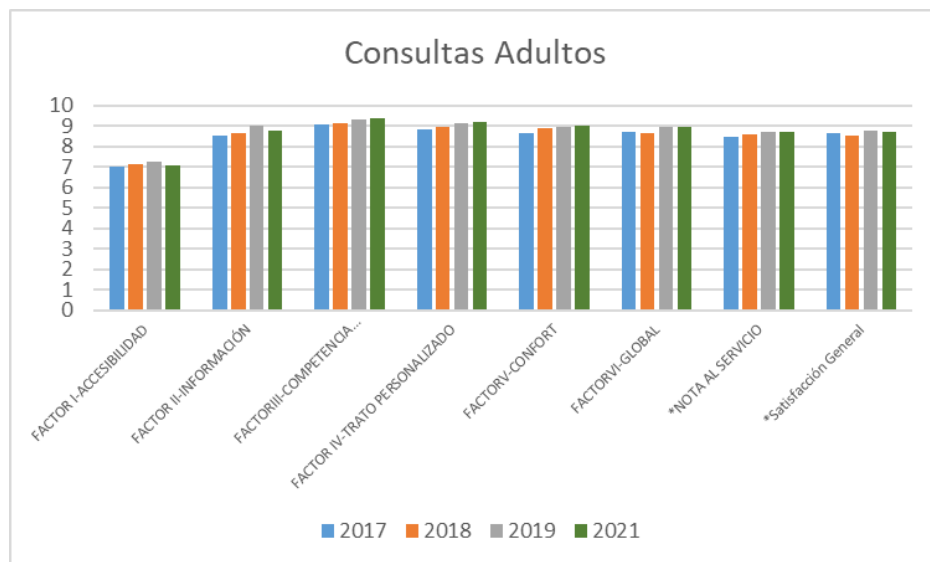
## Consultas Adultos SNS-O



**Satisfacción general: 8,73**

- ✓ **Competencia profesional, Trato adecuado y personalizado y Confort** superando el 9.
- ✓ La **Accesibilidad** el factor **peor valorado**, en concreto el tiempo de espera 1ª consulta (7,01) y revisiones (7,16)

|            |                                |                      |   |      |      |
|------------|--------------------------------|----------------------|---|------|------|
| Factor I   | Accesibilidad                  | Ítem mejor valorado: | Valoración tiempo de espera LE (revisiones).  | 7,16 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 7,08 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Valoración tiempo de espera LE (1ª consulta). | 7,01 |      |
| Factor II  | Información                    | Ítem mejor valorado: | Medicamentos.                                 | 9,38 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 8,75 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Efectos adversos.                             | 7,32 |      |
| Factor III | Competencia Profesional        | Ítem mejor valorado: | Competencia enfermera o enfermero.            | 9,39 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 9,36 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Competencia médica o médico.                  | 9,33 |      |
| Factor IV  | Trato adecuado y personalizado | Ítem mejor valorado: | Confidencialidad.                             | 9,87 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 9,18 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Puntualidad.                                  | 8,37 |      |
| Factor V   | Confort                        | Ítem mejor valorado: | Limpieza.                                     | 9,21 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 9,02 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Comodidad.                                    | 8,69 |      |
| Factor VI  | Global                         | Ítem mejor valorado: | Intención de volver por un problema similar.  | 9,16 |      |
|            |                                | Media del Factor     |   |      | 8,98 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Nota al servicio.                             | 8,70 |      |



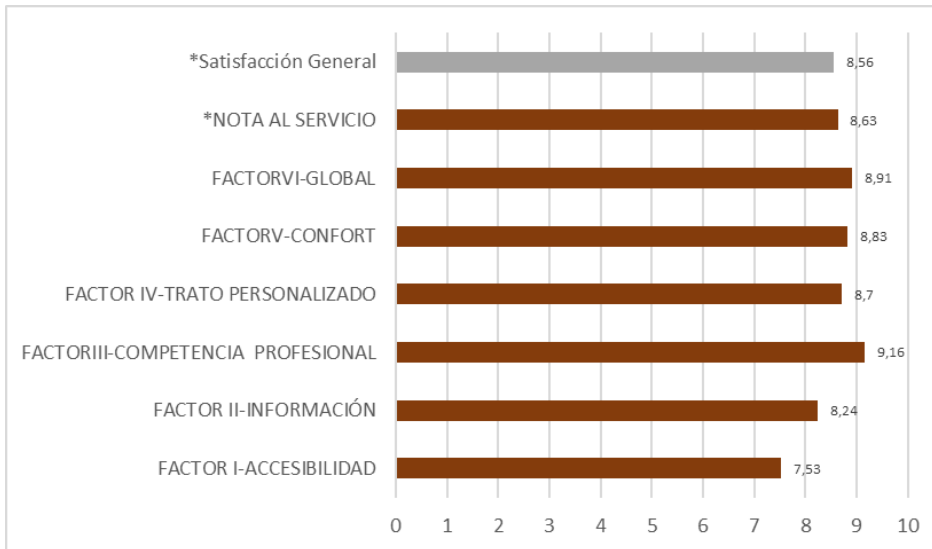
| DESCRIPCIÓN                        | SNS-O 2021 | SNS-O 2019 | SNS-O 2018 | SNS-O 2017 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| FACTOR I-ACCESIBILIDAD             | 7,08       | 7,28       | 7,14       | 7,00       |
| FACTOR II-INFORMACIÓN              | 8,75       | 9,03       | 8,63       | 8,52       |
| FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL | 9,36       | 9,34       | 9,12       | 9,10       |
| FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO      | 9,18       | 9,15       | 8,95       | 8,86       |
| FACTOR V-CONFORT                   | 9,02       | 8,95       | 8,87       | 8,63       |
| FACTOR VI-GLOBAL                   | 8,98       | 8,96       | 8,66       | 8,69       |
| *NOTA AL SERVICIO                  | 8,70       | 8,72       | 8,59       | 8,49       |
| *Satisfacción General              | 8,73       | 8,77       | 8,56       | 8,68       |

- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y el **Trato personalizado** se mantienen con valores altos y el factor de Confort **mejoran** respecto a años anteriores, siendo el margen de mejora escaso, por ser valores todos superiores a 9.
- ✓ La **Accesibilidad** sigue siendo el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.

# Resultados Globales Urgencias Hospitalarias Adultos

**Cuestionario: 34 preguntas**  
**Encuestas: 600**

**Satisfacción general: 8,56**



- ✓ La ciudadanía otorga valoraciones altas a:
  - ✓ **Trato: Médico/a** (9,34)
  - ✓ **Trato personal enfermería** (9,29)
  - ✓ **Competencia profesional: Enfermera/o** (9,20)
  - ✓ **Información medicación** (9,18)
- ✓ Los aspectos peor valorados son:
  - ✓ **Accesibilidad: Tiempo de espera** (7,07)
  - ✓ **Información: Tiempos de espera** (6,43)

|            |                                |                             |  |             |
|------------|--------------------------------|-----------------------------|--|-------------|
| Factor I   | Accesibilidad                  | <b>Ítem mejor valorado:</b> | Se justifica la espera por las pruebas.  | <b>7,99</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>7,53</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | Tiempo de espera hasta que fue atendida/o.   | <b>7,07</b> |
| Factor II  | Información                    | <b>Ítem mejor valorado:</b> | ¿Le explicaron de una manera que usted pudiera entender por qué y cómo debía tomar los medicamentos una vez fuera dado de alta en Urgencias? | <b>9,18</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>8,24</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | La información que le les proporcionaron sobre los tiempos que debían esperar.   | <b>6,43</b> |
| Factor III | Competencia Profesional        | <b>Ítem mejor valorado:</b> | Competencia enfermera o enfermero.   | <b>9,20</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>9,16</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | Competencia médica o médico.   | <b>9,12</b> |
| Factor IV  | Trato adecuado y personalizado | <b>Ítem mejor valorado:</b> | Trato médica o médico.   | <b>9,34</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>8,70</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | El tiempo que pasó desde que le dijeron que iban a ingresarle hasta que le ingresaron.   | <b>7,48</b> |
| Factor V   | Confort                        | <b>Ítem mejor valorado:</b> | Limpieza.  | <b>9,12</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>8,83</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | Comodidad.   | <b>8,34</b> |
| Factor VI  | Global                         | <b>Ítem mejor valorado:</b> | Intención de recomendar este centro a familiares y amigos por un problema similar.   | <b>9,10</b> |
|            |                                | <b>Media del Factor</b>     |  | <b>8,91</b> |
|            |                                | <b>Ítem peor valorado:</b>  | Nota al servicio.  | <b>8,63</b> |

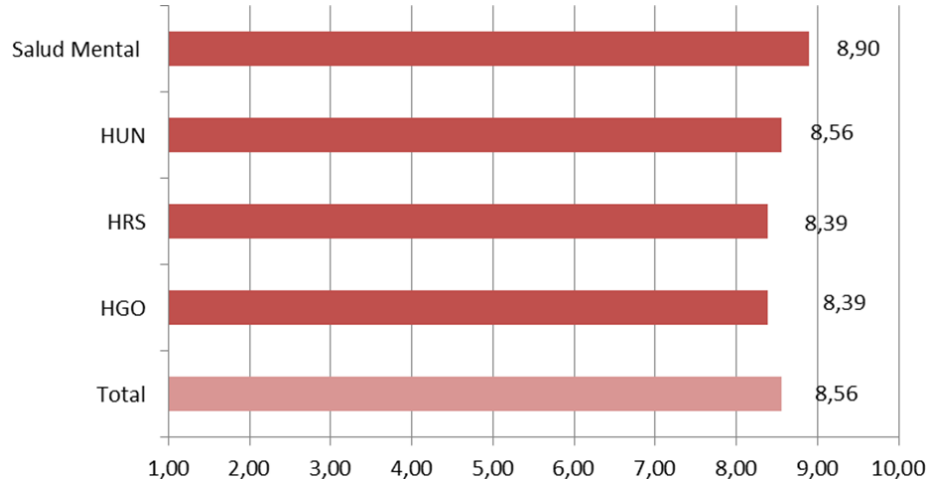
| DESCRIPCIÓN                        | URGENCIAS ADULTOS |             |             |             |
|------------------------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                    | SNS-O 2021        | SNS-O 2019  | SNS-O 2018  | SNS-O 2017  |
| FACTOR I-ACCESIBILIDAD             | 7,53              | 7,68        | <b>6,98</b> | <b>7,45</b> |
| FACTOR II-INFORMACIÓN              | 8,24              | 8,33        | 7,61        | 7,58        |
| FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL | <b>9,16</b>       | <b>9,00</b> | 8,84        | <b>9,02</b> |
| FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO      | 8,70              | 8,77        | 8,77        | 8,12        |
| FACTOR V-CONFORT                   | 8,83              | 8,65        | 8,54        | 8,70        |
| FACTOR VI-GLOBAL                   | 8,91              | 8,85        | 8,72        | 8,85        |
| *NOTA AL SERVICIO                  | 8,63              | 8,54        | 8,37        | 8,40        |
| *Satisfacción General              | 8,56              | 8,55        | 8,24        | 8,22        |

- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario se mantienen con valores altos, por encima del 9.
- ✓ La **Accesibilidad** siendo el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.

| DESCRIPCIÓN                        | URG. PEDIATRÍA 2021 | URG. PEDIATRÍA 2019 | URG. PEDIATRÍA 2018 | URG. PEDIATRÍA 2017 |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                                    | HUN                 | HUN                 | HUN                 | HUN                 |
| FACTOR I-ACCESIBILIDAD             | 7,14                | 7,23                | 7,03                | 6,54                |
| FACTOR II-INFORMACIÓN              | 8,33                | 8,39                | 7,65                | 8,22                |
| FACTOR III-COMPETENCIA PROFESIONAL | 9,22                | 9,08                | 8,87                | 9,02                |
| FACTOR IV-TRATO PERSONALIZADO      | 9,04                | 8,96                | 8,72                | 7,78                |
| FACTOR V-CONFORT                   | 8,45                | 8,53                | 8,27                | 8,22                |
| FACTOR VI-GLOBAL                   | 9,00                | 8,87                | 8,86                | 7,41                |
| *NOTA AL SERVICIO                  | 8,44                | 8,39                | 8,35                | 8,29                |
| *Satisfacción General              | 8,53                | 8,49                | 8,23                | 7,91                |

- ✓ La **Competencia profesional** del personal sanitario y el **Trato** se mantienen con valores altos, por encima del 9.
- ✓ La **Accesibilidad** siendo el valor peor valorado y con mayores **posibilidades de mejora**.





**Cuestionario: 10 preguntas**  
**Encuestas: 300**

**Satisfacción general: 8,56**

|   | MEDIA 2019  | MEDIA 2021  | HUN         | HRS         | HGO         | Salud Mental |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1. La adecuación de la antelación con la que Admisión le ha comunicado la fecha de la cita  | 8,58        | 8,66        | 8,69        | 8,48        | 8,70        | 8,70         |
| 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 | 8,43        | 8,64        | 8,64        | 8,33        | 8,71        | 8,75         |
| 3. Si la información proporcionada por Admisión sobre fecha, horario, lugar y condiciones de la cita era suficiente y clara                 | <b>9,07</b> | <b>9,20</b> | <b>9,26</b> | 8,98        | <b>9,39</b> | <b>9,17</b>  |
| 4. La amabilidad y el trato proporcionado por el personal de Admisión   | <b>9,26</b> | <b>9,25</b> | <b>9,30</b> | <b>9,12</b> | <b>9,33</b> | <b>9,23</b>  |

Cuestionario: 4 preguntas

Encuestas: 250

Satisfacción general: 8,72

| Entrada al servicio   | HUN         |             | HRS         |             | HGO         |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   | 2019        | 2021        | 2019        | 2021        | 2019        | 2021        |
| 1.La agilidad con la que ha sido atendido/a por el personal de Admisión a su llegada a Urgencias      | 8,71        | 8,51        | <b>9,30</b> | 8,37        | <b>9,40</b> | <b>9,18</b> |
| 2.La adecuación de la información sobre el proceso a seguir proporcionada por el personal de Admisión | 8,97        | 8,54        | 8,80        | 8,69        | <b>9,38</b> | 8,80        |
| 3. El trato y la amabilidad del personal de Admisión  | <b>9,21</b> | <b>9,02</b> | <b>9,10</b> | <b>9,30</b> | <b>9,48</b> | <b>9,56</b> |
| 4.Valore su satisfacción general con la Admisión de Urgencias   | 8,85        | 8,28        | <b>9,10</b> | 8,67        | <b>9,44</b> | <b>9,21</b> |

Cuestionario: abierto  
Encuestas: 400

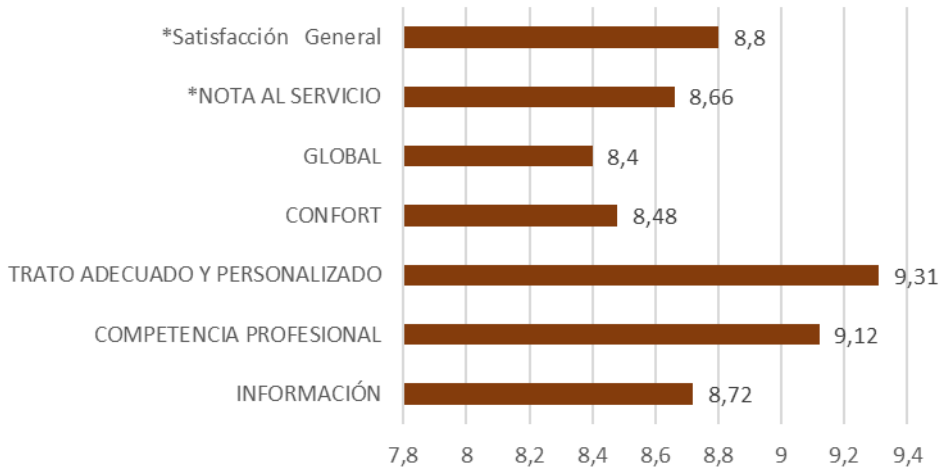
| TOTAL   | TOTAL  |
|---|--------|
| Se me olvidó la cita.   | 20,75% |
| Me surgió un imprevisto.  | 3,00%  |
| Estaba de vacaciones.   | 4,75%  |
| Motivos laborales.  | 6,00%  |
| Estaba de viaje.  | 1,75%  |
| No me hacía falta, me había recuperado/curado de mi enfermedad. | 5,50%  |
| Tenía doble cita y acudí a una de ellas en otra fecha.          | 3,75%  |
| Me canceló la cita el Servicio de Admisión                      | 3,00%  |
| No me llegó la carta de citación (no sabía que tenía consulta). | 17,25% |
| Llame por teléfono y no me cogieron.                            | 1,25%  |
| Otras   | 3,75%  |
| Estaba enfermo/COVID19/malestar.                                | 16,25% |
| Confusión horario/fecha/centro.                                 | 5,25%  |
| Cambio de cita.   | 1,75%  |
| No tiene medios para acudir/falta de transporte.                | 3,75%  |
| Fue a un médico privado.  | 0,75%  |
| Cambio de domicilio.  | 0,75%  |
| Consulta telefónica.  | 0,75%  |

Las **causas de abandono** de la cita son:

- ✓ **Olvido del usuario/a**, más del **20%** de todas las ausencias.
- ✓ La **ausencia de comunicación** a tiempo (**17,25%**) al paciente de la cita es causante de buen número de ausencias, al no llegarle la carta de citación.
- ✓ El **16%** no acudió a la cita por estar enfermo de COVID.

Cuestionario: 36 preguntas  
Encuestas: 129

## HOSPITALES DE DÍA



Satisfacción general: 8,80

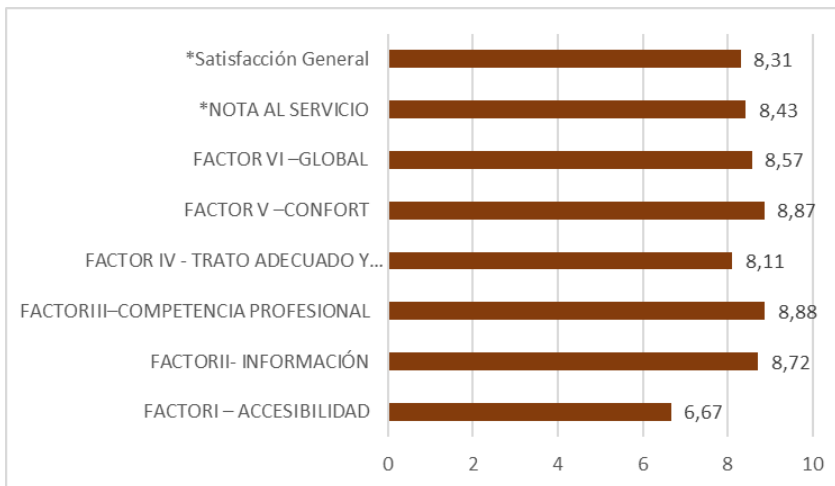
- ✓ El **Trato adecuado y personalizado** y la **Competencia Profesional** son los factores mejor valorados con puntuaciones por encima del **9**.
- ✓ El resto de factores presentan valoraciones entre **8,4** y **9**.

|            |                                |                      |  |      |
|------------|--------------------------------|----------------------|--|------|
| Factor I   | Información                    | Ítem mejor valorado: | Cuando hizo alguna pregunta, las respuestas que le dieron se podían entender fácilmente. | 9,36 |
|            |                                | Media del Factor     |  | 8,72 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Efectos adversos   | 7,55 |
| Factor II  | Competencia Profesional        | Ítem mejor valorado: | Competencia enfermero o enfermera  | 9,24 |
|            |                                | Media del Factor     |  | 9,12 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Competencia de los psicólogos o psicólogas   | 9,03 |
| Factor III | Trato adecuado y personalizado | Ítem mejor valorado: | Trato del enfermero o de la enfermera  | 9,66 |
|            |                                | Media del Factor     |  | 9,31 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Trato del personal de terapia ocupacional  | 9,10 |
| Factor IV  | Confort                        | Ítem mejor valorado: | Limpieza   | 9,27 |
|            |                                | Media del Factor     |  | 8,48 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | Comida   | 8,00 |
| Factor V   | Global                         | Ítem mejor valorado: | Intención de volver al mismo centro por un problema similar                              | 8,67 |
|            |                                | Media del Factor     |  | 8,40 |
|            |                                | Ítem peor valorado:  | El haber estado ingresado, ¿en qué medida ha mejorado su problema?                       | 7,44 |

Cuestionario: 31 preguntas  
Encuestas: 660 (10 CSM)

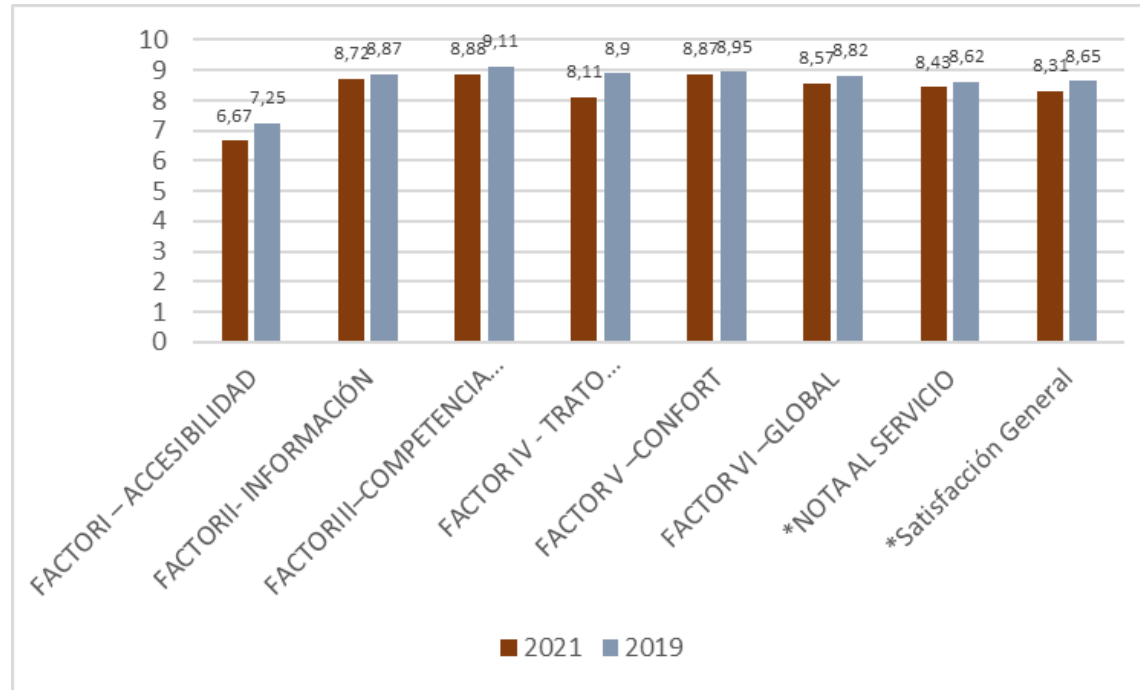
**Satisfacción general: 8,31**

## Centros de Salud Mental- 2021



- ✓ Valoración **alta** en los factores de **Información, Competencia Profesional, Confort y factor Global** con puntuaciones por encima del 8,5.
- ✓ La **Competencia de los profesionales** con la valoración más alta **8,88**.
- ✓ La **Accesibilidad** es el factor peor valorado, sobre todo en relación a los tiempos de espera de consultas.

|            |                                |   |   |      |
|------------|--------------------------------|---|---|------|
| Factor I   | Accesibilidad                  | Ítem mejor valorado:  | Valoración tiempo LE (1ª consulta)  | 6,90 |
|            |                                | Media del Factor  |   | 6,67 |
|            |                                | Ítem peor valorado:   | Valoración tiempo LE (revisiones)   | 6,44 |
| Factor II  | Información                    | Ítem mejor valorado:  | Medicamentos.   | 9,51 |
|            |                                | Media del Factor  |   | 8,72 |
|            |                                | Ítem peor valorado:   | Efectos adversos  | 7,60 |
| Factor III | Competencia Profesional        | *Los conocimientos y competencia del o de la profesional que le atendió |   | 8,88 |
| Factor IV  | Trato adecuado y personalizado | Ítem mejor valorado:  | Intimidad que había en la consulta para exploraciones físicas o para hablar de temas confidenciales               | 9,16 |
|            |                                | Media del Factor  |   | 8,11 |
|            |                                | Ítem peor valorado:   | ¿Se sintió alguna vez molesto/a porque el personal del centro hablara de su enfermedad delante de otras personas? | 4,69 |
| Factor V   | Confort                        | Ítem mejor valorado:  | Limpieza  | 9,17 |
|            |                                | Media del Factor  |   | 8,87 |
|            |                                | Ítem peor valorado:   | Comodidad   | 8,50 |
| Factor VI  | Global                         | Ítem mejor valorado:  | Intención de volver al mismo centro por un problema similar   | 8,87 |
|            |                                | Media del Factor  |   | 8,57 |
|            |                                | Ítem peor valorado:   | Utilidad de la consulta   | 8,32 |



La **Accesibilidad** es el factor que más **empeora** respecto al año 2019, mientras que el resto de factores mantienen una puntuación por encima del 8.



