



**Junta de
Castilla y León**

BARÓMETRO SANITARIO CASTILLA Y LEÓN



2 0 0 9

p r e s e n t a c i ó n d e r e s u l t a d o s



2

TIPOS DE ENCUESTAS

OBJETIVOS

29.019
ENCUESTAS

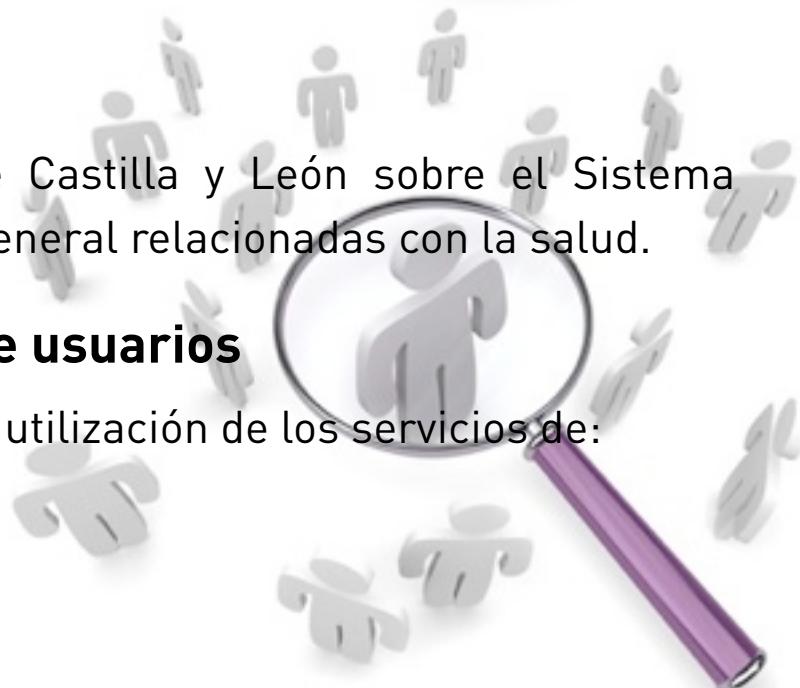
Encuesta poblacional

Conocer la opinión de los ciudadanos de Castilla y León sobre el Sistema Regional de Salud y cuestiones de interés general relacionadas con la salud.

Encuesta de satisfacción de usuarios

Medir la satisfacción de los usuarios tras la utilización de los servicios de:

- Atención Primaria
- Atención Especializada
- Emergencias 112





ENCUESTA POBLACIONAL



**4.204
ENCUESTAS**

Error global
1,5%

Tipo de encuesta: telefónica



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Medir la satisfacción de los usuarios tras la utilización de los servicios

	Nº encuestas	Error global	Tipo encuesta
Atención Primaria	8.646	1,5%	
Atención Especializada			
Hospitalización	4.142	1,5%	
Consultas externas	5.197	1,4%	
Urgencias	5.210	1,2%	
Emergencias Sanitarias	112		
	1.620	1,9%	



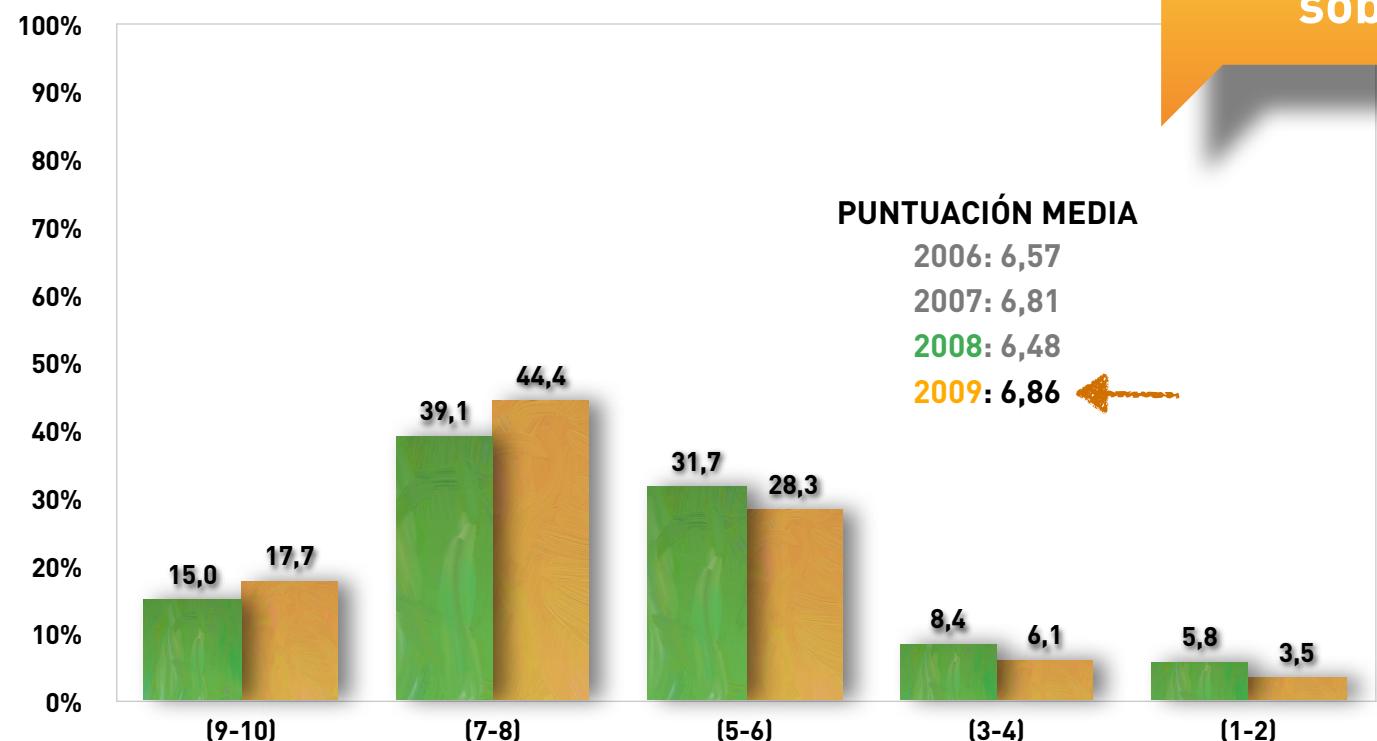
**24.815
ENCUESTAS**



PRINCIPALES RESULTADOS



La satisfacción media de los ciudadanos con la asistencia sanitaria pública en Castilla y León





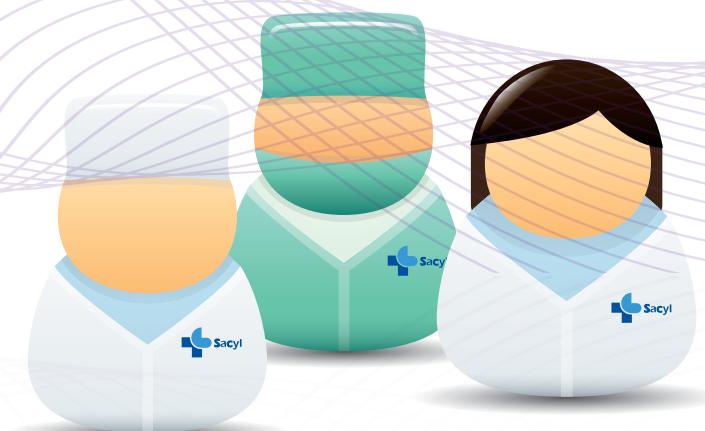
VALORACIONES GLOBALES



	Valoración global positiva	Recomendaría el servicio	Índice satisfacción
Atención Primaria	80,6	84,5	80,7
Consultas Externas	87,7	83,9	84,4
Urgencias	88,7	88,5	84,3
Hospitalización	92,7	91,0	86
Emergencias 112	95,7	97,8	86,4

9 de cada 10
ciudadanos eligen el sistema sanitario público ante una intervención quirúrgica o un parto

PROFESIONALES





PROFESIONALES

Valoraciones Globales (%)

Atención Primaria	Personal MÉDICO	89,6
	Personal de ENFERMERÍA	92,9
Consultas Externas	Personal MÉDICO	88,4
	Personal de ENFERMERÍA	89,8
Urgencias	Personal MÉDICO	89,6
	Personal de ENFERMERÍA	91,3
Hospitalización	Personal MÉDICO	93,2
	Personal de ENFERMERÍA	92,8



PROFESIONALES



Valoraciones de la Competencia Profesional (%)

Atención Primaria	Personal MÉDICO	89,2
	Personal de ENFERMERÍA	92,6
Consultas Externas	Personal MÉDICO	91,2
	Personal de ENFERMERÍA	91,1
Urgencias	Personal MÉDICO	89,6
	Personal de ENFERMERÍA	91,4
Hospitalización	Personal MÉDICO	94,4
	Personal de ENFERMERÍA	92,4
Emergencias 112	Equipo MÉDICO	89,8



PROFESIONALES

Valoración positiva del trato y amabilidad (%)

Atención Primaria	Personal MÉDICO	90,5
	Personal de ENFERMERÍA	93,2
Consultas Externas	Personal MÉDICO	88,4
	Personal de ENFERMERÍA	88,2
Urgencias	Personal MÉDICO	91,6
	Personal de ENFERMERÍA	91,4
Hospitalización	Personal MÉDICO	94,1
	Personal de ENFERMERÍA	91,2
Emergencias 112	Operador	82,5
	MÉDICO REGULADOR	82,1



INFORMACIÓN

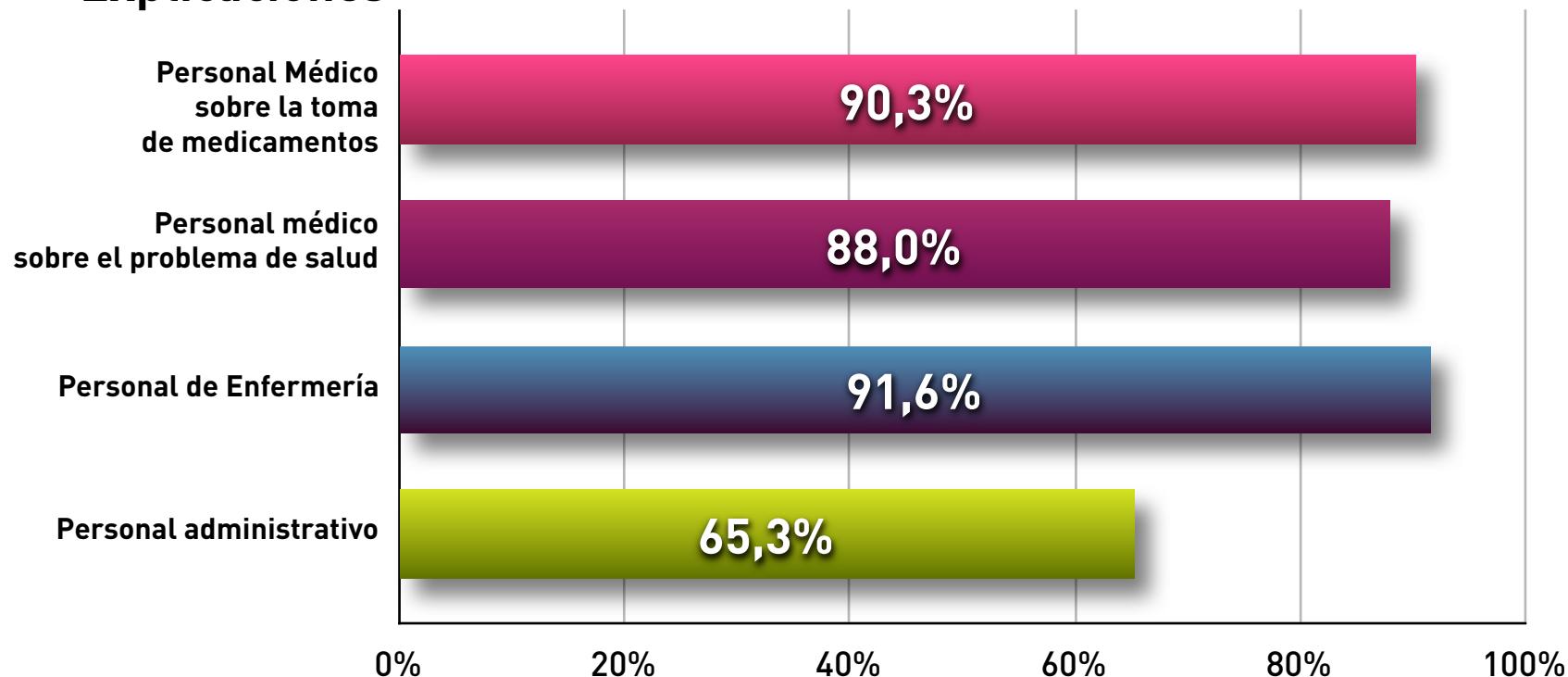




ATENCIÓN PRIMARIA

Satisfacción con la información facilitada...

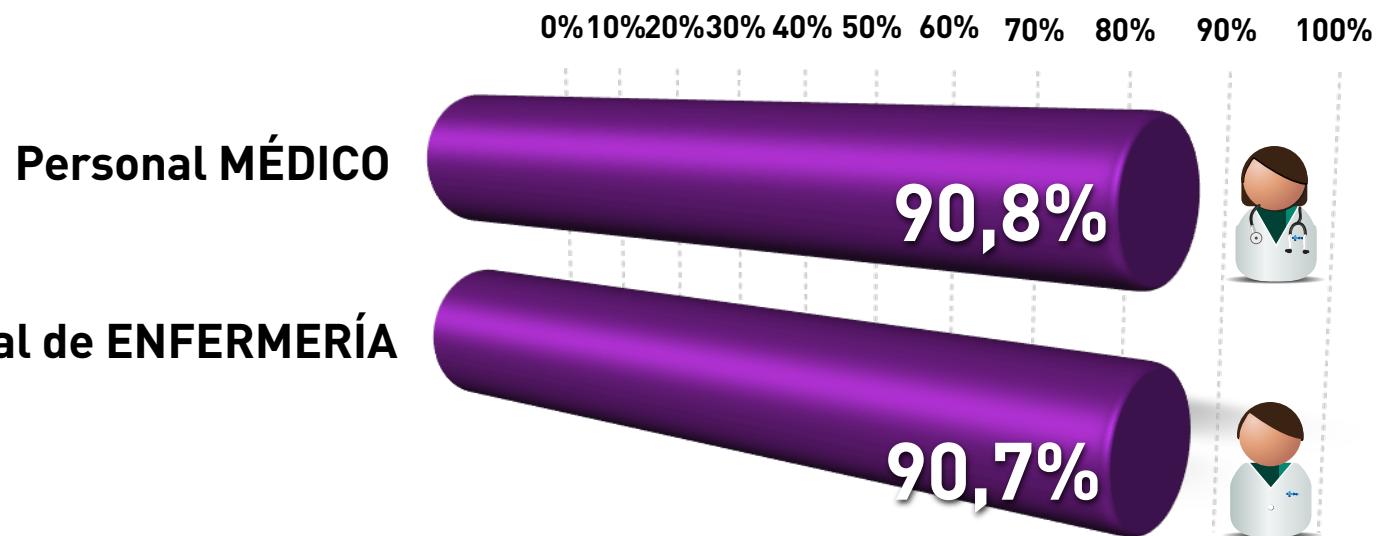
Explicaciones





HOSPITALIZACIÓN GENERAL:

Satisfacción con la información facilitada...



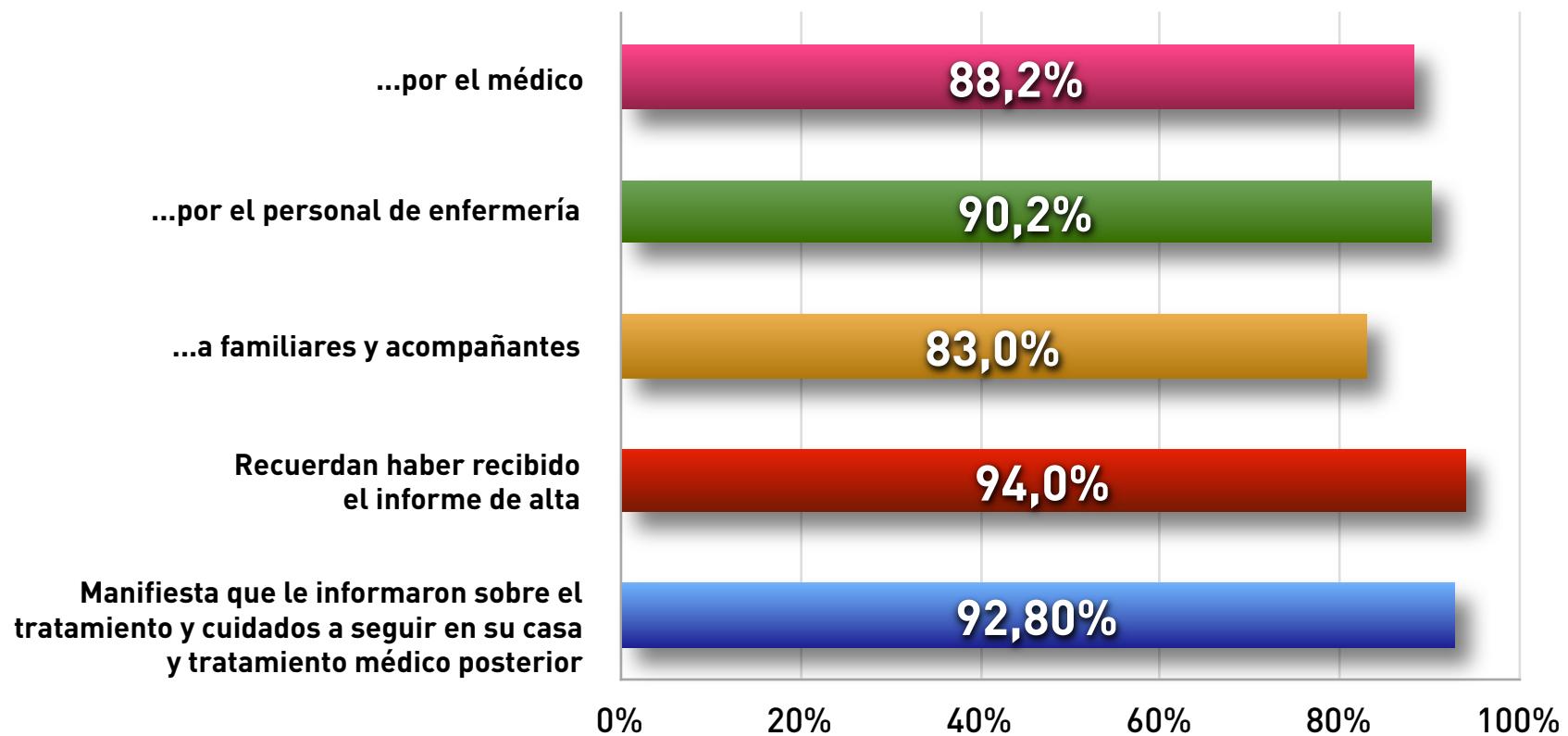
6 de cada 10
usuarios conocían al
médico que tenían
asignado (frente a 4
de cada 10 del año
pasado)

5 de cada 10
usuarios manifiestan
haber recibido
información sobre el
funcionamiento del
hospital.



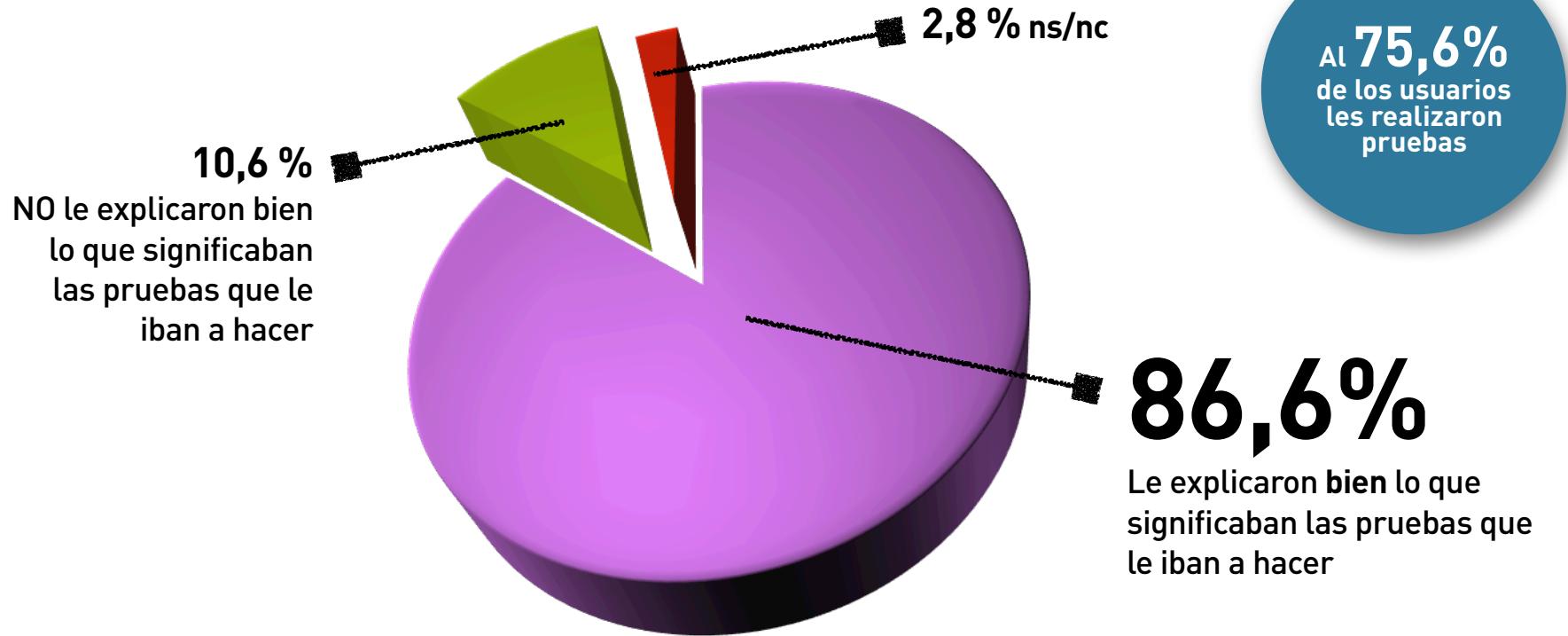
URGENCIAS:

Satisfacción con la información facilitada...





URGENCIAS: Explicación sobre pruebas



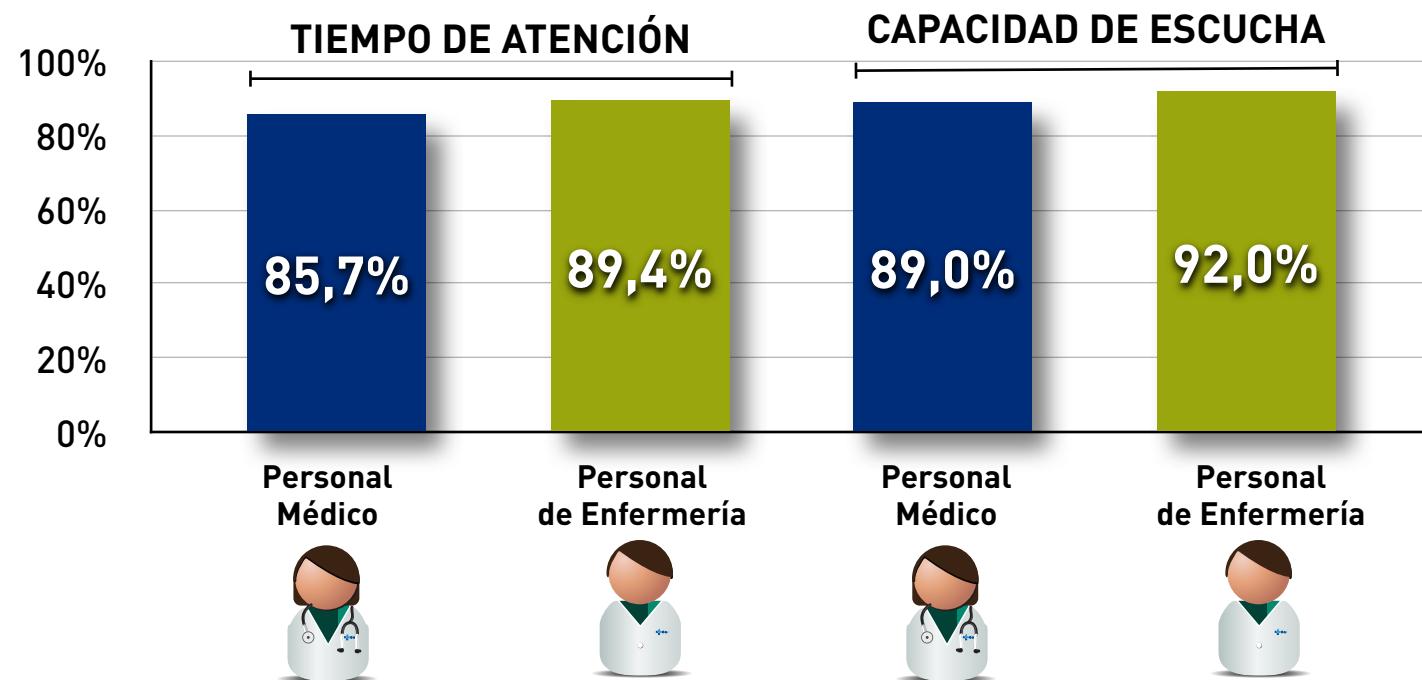
TIEMPOS





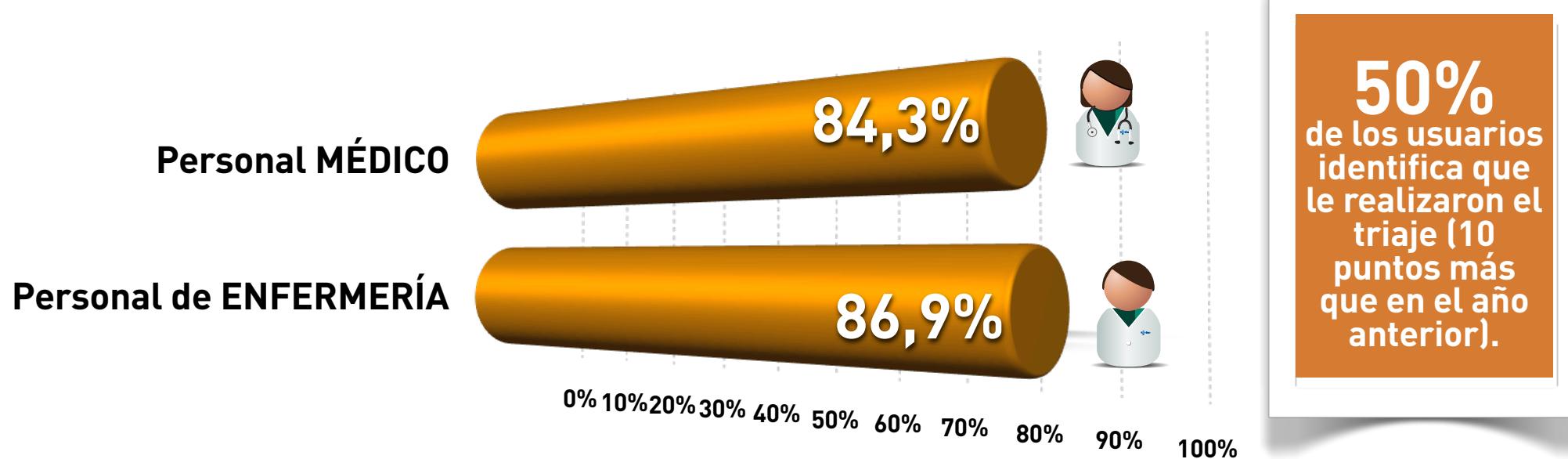
ATENCIÓN PRIMARIA

Valoración positiva del tiempo de atención y escucha





URGENCIAS: Valoración positiva del tiempo de atención





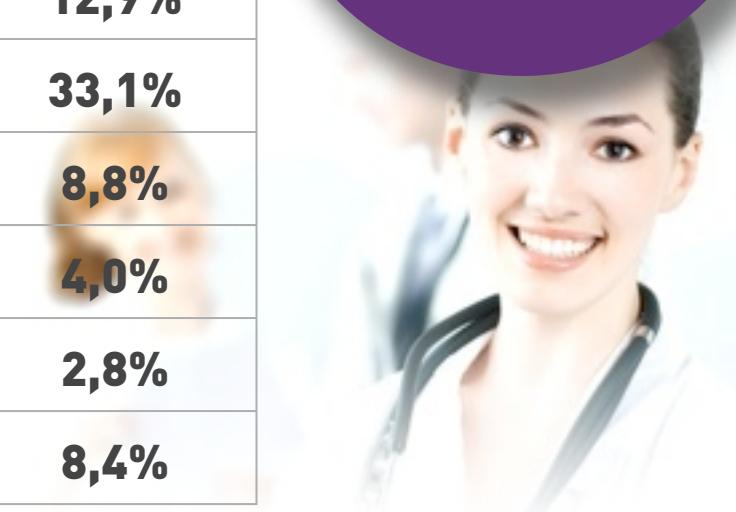
CONSULTAS EXTERNAS

Tiempo de atención

TIEMPO DE ATENCIÓN EN CONSULTA	VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ATENCIÓN		
	Adecuado	Ni adecuado ni inadecuado	Inadecuado
TOTAL	76,6%	10,6%	12,9%
Menos de 10 minutos	54,3%	12,6%	33,1%
Entre 10 y 15 minutos	79,3%	11,9%	8,8%
Entre 16 y 30 minutos	88,7%	7,3%	4,0%
Más de 30 minutos	86,1%	11,1%	2,8%
Ns/Nc	84,6%	7%	8,4%

8 de cada 10

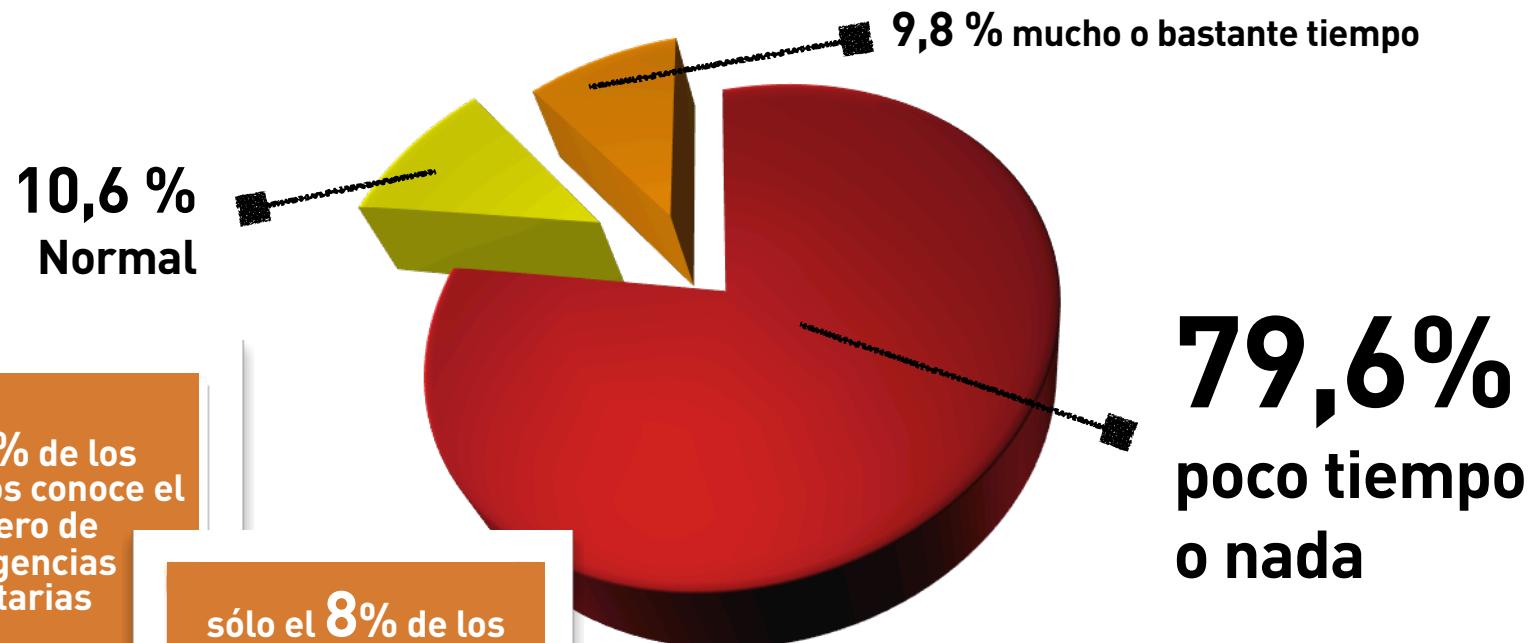
usuarios consideran que el tiempo de atención fue adecuado





EMERGENCIAS 112

Tiempo de espera hasta la llegada del equipo médico



el **68%** de los ciudadanos conoce el número de emergencias sanitarias

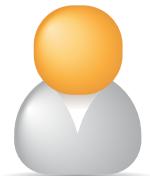
sólo el **8%** de los usuarios manifiesta que esperó mucho o bastante hasta que atendieron la llamada

DERECHOS





DERECHOS DE LOS USUARIOS



72,4%

manifiesta conocer su derecho a que se le facilite una copia de su historial clínico

92,9%

conoce el derecho a recibir un informe médico tras ser atendido en urgencias

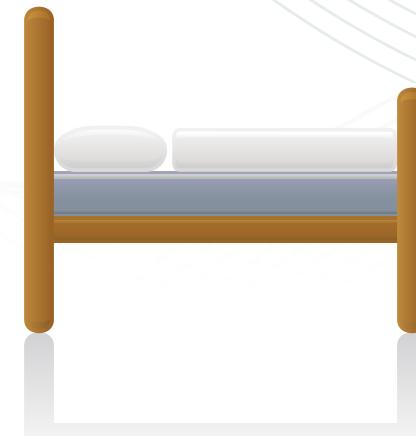
85,3%

afirma no haber presentado nunca una reclamación con la atención recibida

Sólo 3 de cada 10
ciudadanos afirman tener conocimiento de lo que son “LAS INSTRUCCIONES PREVIAS”

Sólo 3 de cada 10
ciudadanos cree que tiene suficiente información sobre los derechos y vías de reclamación de los servicios sanitarios

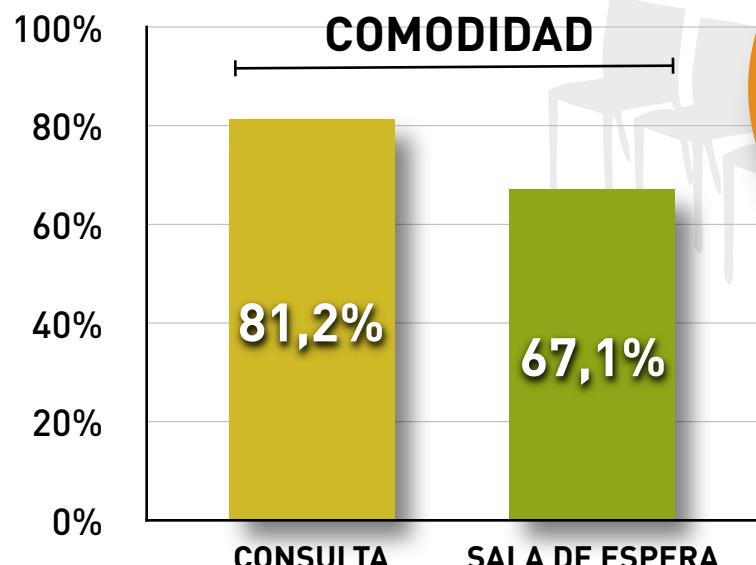
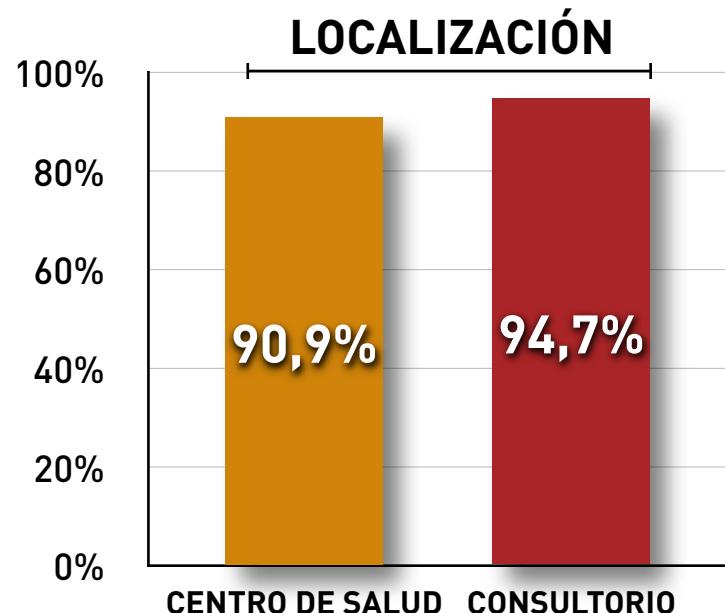
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO





ATENCIÓN PRIMARIA

Valoración positiva de localización e instalaciones



94,9%
manifiesta que es fácil encontrar su consulta en el centro de salud

91%
considera que su centro está limpio o muy limpio



HOSPITALIZACIÓN GENERAL

Instalaciones y equipamiento

- El **71,5%** califica de **bueno** el estado de **conservación del hospital**.
- El **87,1%** valora positivamente la comodidad de la habitación
- El **87,1%** valora positivamente la **limpieza de la habitación y el baño**
- El **88,1%** considera adecuada la ropa facilitada por el hospital.
- El **79%** otorga el calificativo de “**buenas**” a las **comodidades del hospital**.

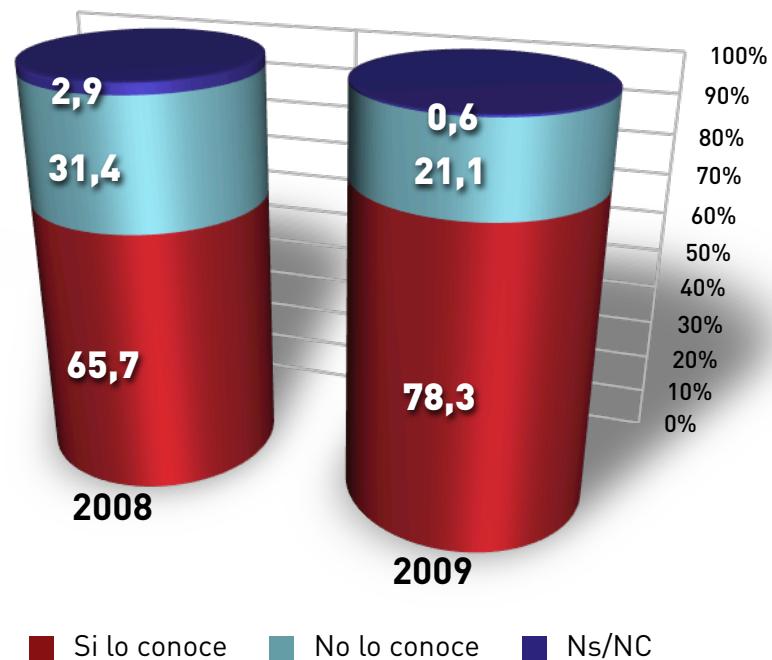
SALUD PÚBLICA





SALUD PÚBLICA: Conocimiento Programas de Prevención I

Vacuna que ayuda a prevenir el cáncer de cuello de útero



El 78,3% conoce o ha oído hablar de la vacuna contra el papiloma humano (+12,6 puntos porcentuales respecto a 2008).

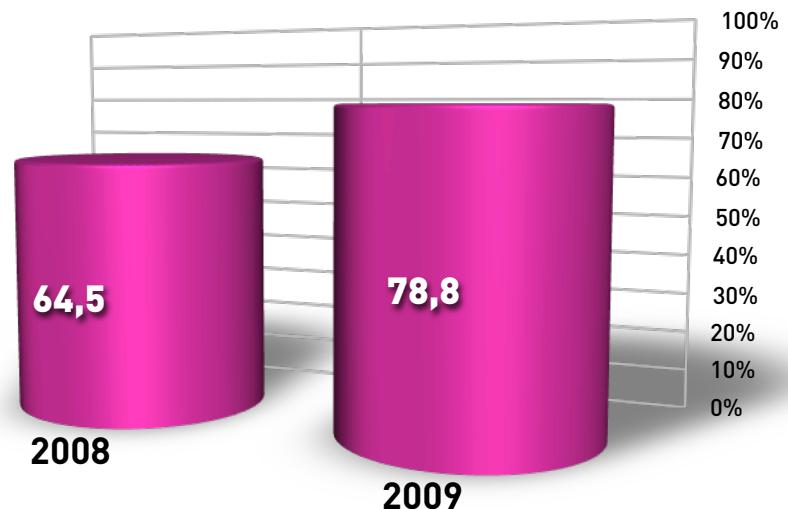
Entre las **mujeres** este porcentaje alcanza el **86,4%** (+8,8 puntos porcentuales respecto al año anterior).

Entre quienes tienen **hijas menores de 16 años** este porcentaje alcanza el **84,4%**.



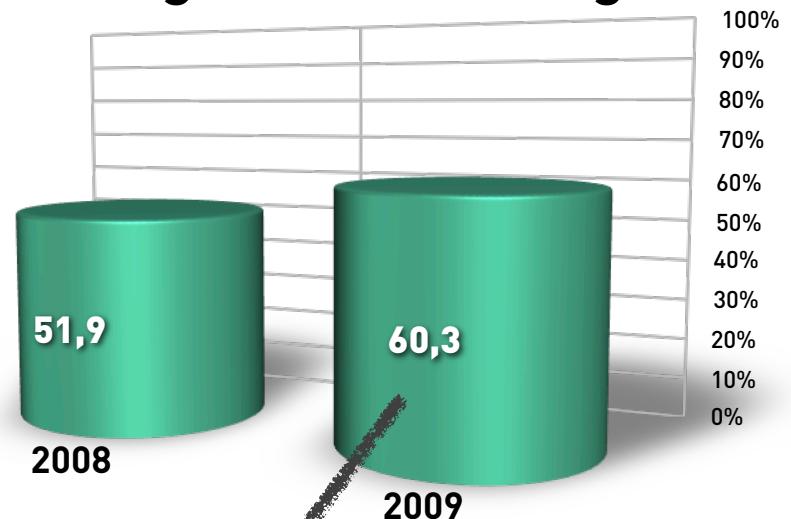
SALUD PÚBLICA: Conocimiento Programas de Prevención II

Programa de Mamografías



**El 41,2% de las mujeres se ha realizado alguna mamografía en los últimos 2 años
(El 88,9% de las mujeres entre 56-65 años).**

Programa de Citologías

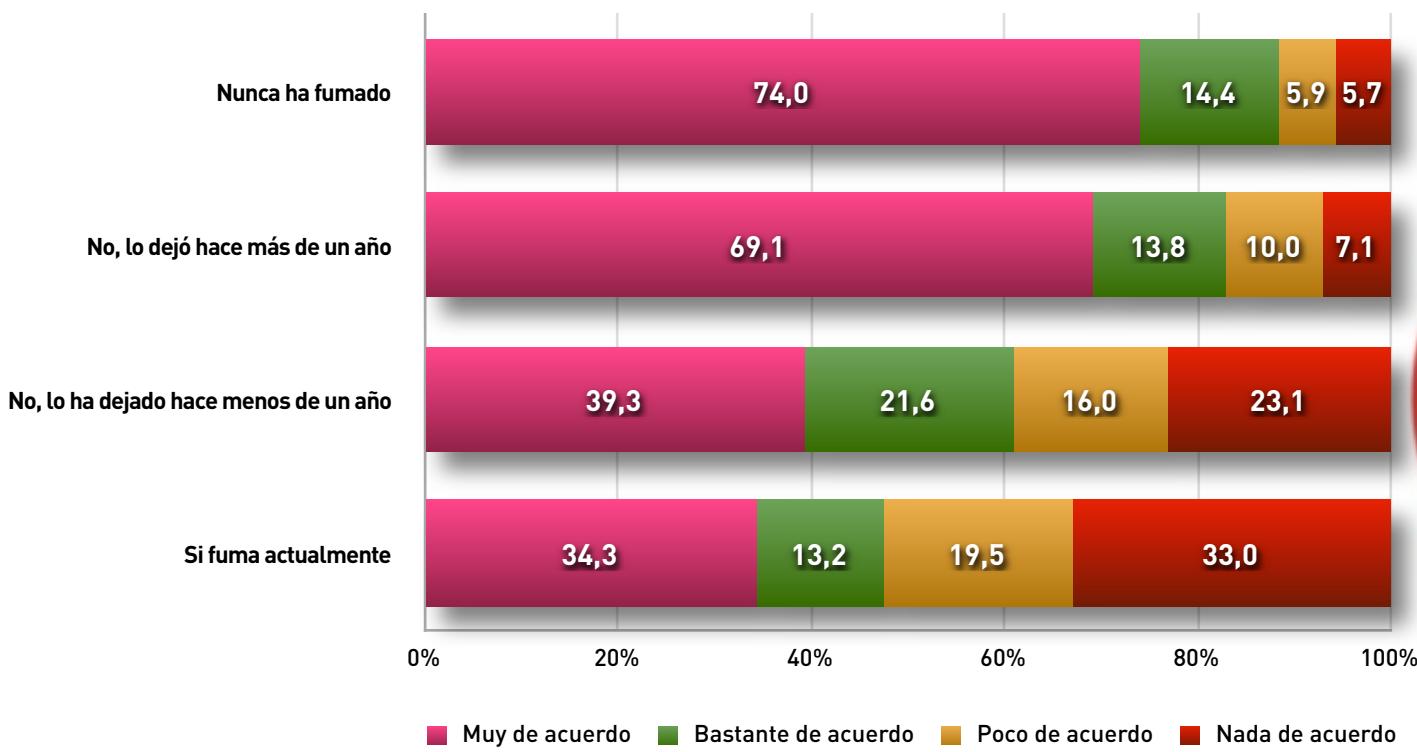


De este 60,3%, el 70% son ♀



SALUD PÚBLICA

¿Estaría de acuerdo con que no se permita fumar en ningún establecimiento público? ¿Es usted fumador?



El 76,7% de los castellanos y leoneses está de acuerdo (mucho o bastante) con que no se permita fumar en ningún establecimiento público.

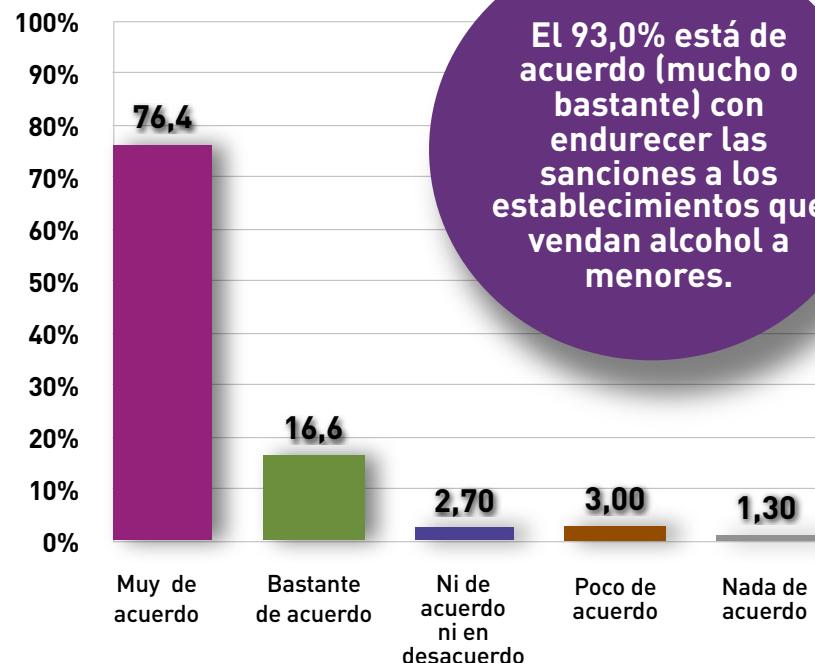
Los más conformes con la prohibición son los que nunca han fumado (74,0%) y los que lo han dejado hace más de un año (69,1%). Mientras que los fumadores manifiestan menor grado de acuerdo (el 33,0% no está nada de acuerdo).

El 50,2% de los ciudadanos conoce la existencia de programas de prevención y contra el tabaquismo.

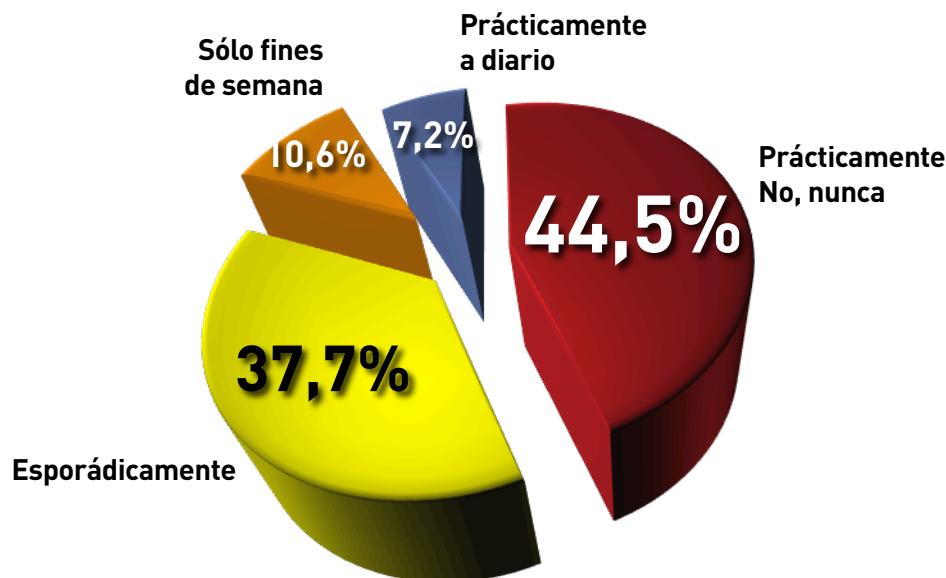


SALUD PÚBLICA

¿Estaría de acuerdo con endurecer las sanciones a los establecimientos que vendieran alcohol a menores?



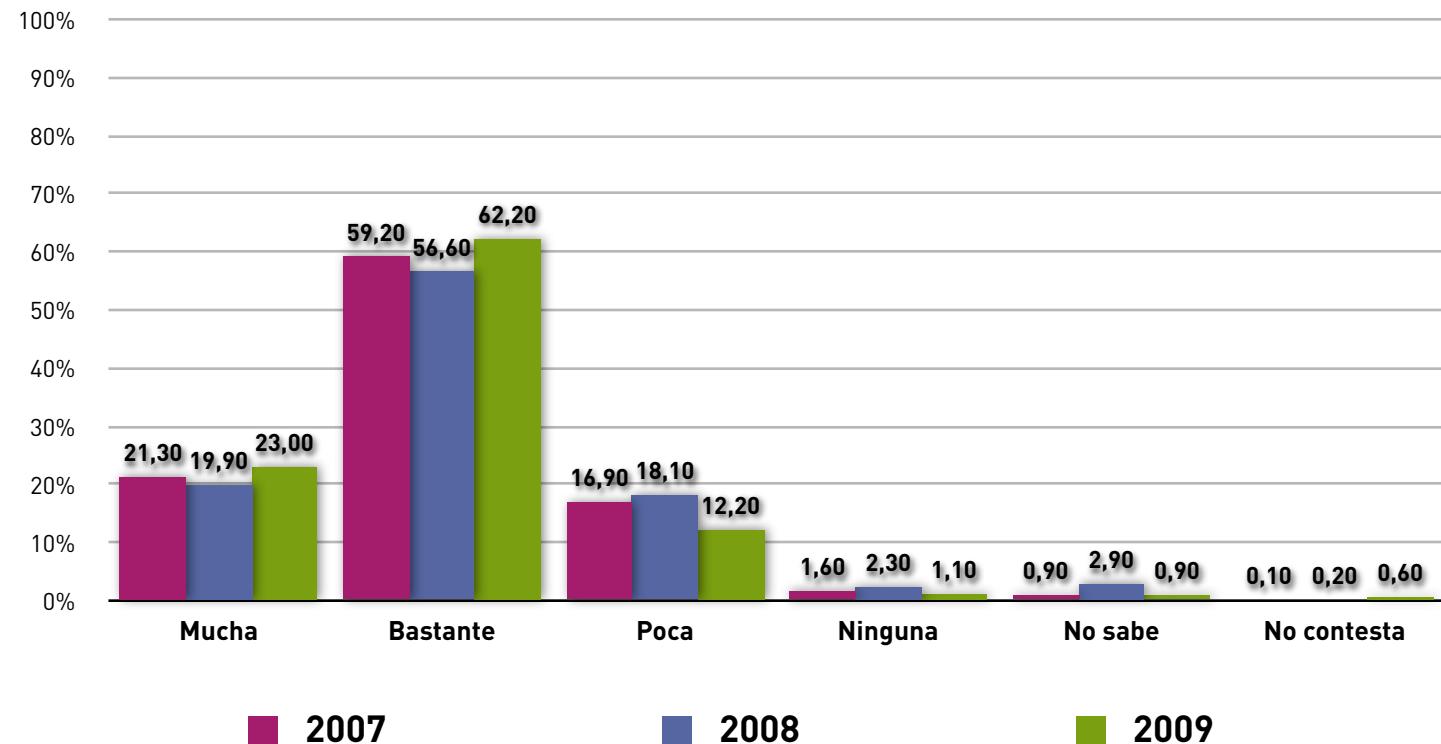
R2. ¿Habitualmente usted consume bebidas alcohólicas?





SEGURIDAD ALIMENTARIA

Confianza en los productos alimenticios que se compran diariamente





**Junta de
Castilla y León**

**BARÓMETRO SANITARIO
CASTILLA Y LEÓN**

