



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
Atención Primaria

2017

Proyecto corporativo de mejora EFQM
DG Innovación y Resultados en salud
Servicio de calidad y seguridad de pacientes

Dimensiones e ítems analizados



Valoración global

Valoración global de la atención (p22)
Cumplimiento de expectativas (p23)
Fidelidad (p24)
Satisfacción global con el centro de salud o consultorio (p25)



Accesibilidad

Horario de atención en consulta (p1)
Facilidad para conseguir cita (p2)
Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta (p3)
Puntualidad de la consulta (p4)
Facilidad para la atención en el domicilio (p17)



Coordinación

Coordinación con el hospital (p18)



Competencia profesional

Competencia médicos (p5)
Competencia enfermería (p8)



Trato-intimidad

Trato y amabilidad médicos (p6)
Trato y amabilidad enfermería (p9)
Trato personal no sanitario (p12)
Respeto de la intimidad (p11)



Información y participación

Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (p13)
Información facilitada por enfermería (p14)
Claridad de la información sobre medicación o cuidados a seguir en domicilio (p15)
Participación en la toma de decisiones (p16)



Seguridad del paciente

Tiempo empleado por los médicos (p7)
Atención al dolor (p10)
Receta electrónica (p19)



Hostelería y confort

Limpieza de las instalaciones (p20)
Comodidad/confort de las instalaciones (p21)

Muestra

Atención Primaria	Universo	Encuestas realizadas	Error
Ávila	2.025.417	203	6,9%
Burgos	3.529.522	202	6,9%
León	3.435.671	203	6,9%
Bierzo	1.859.341	201	6,9%
Palencia	1.480.033	199	6,9%
Salamanca	3.570.829	202	6,9%
Segovia	1.472.690	203	6,9%
Soria	1.039.309	201	6,9%
Valladolid Este	2.226.341	203	6,9%
Valladolid Oeste	2.496.905	205	6,9%
Zamora	2.073.775	204	6,9%
TOTAL	25.209.833	2.226	2,1%

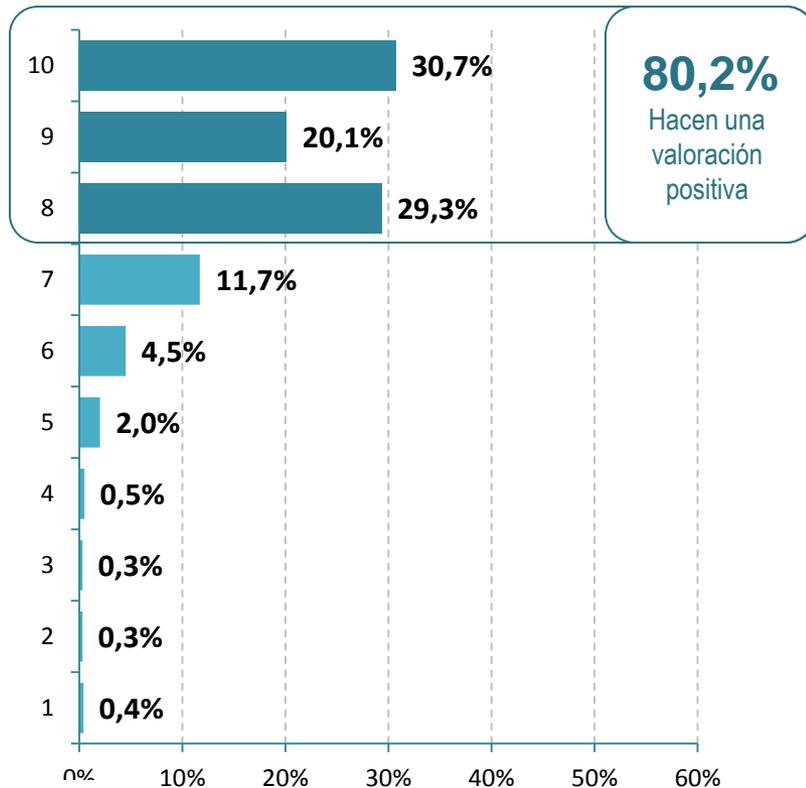
2.226
 ENCUESTAS EN
 CASTILLA Y LEÓN





- Los pacientes puntúan **a su centro de salud/consultorio** de manera global con un **8,5/10**
- **El 96% consideran que la atención que reciben es buena o muy buena. En todas las áreas este ítem está por encima del 90%**
- **En 16 de los 25 ítems analizados en la encuesta, la satisfacción está por encima del 80%**

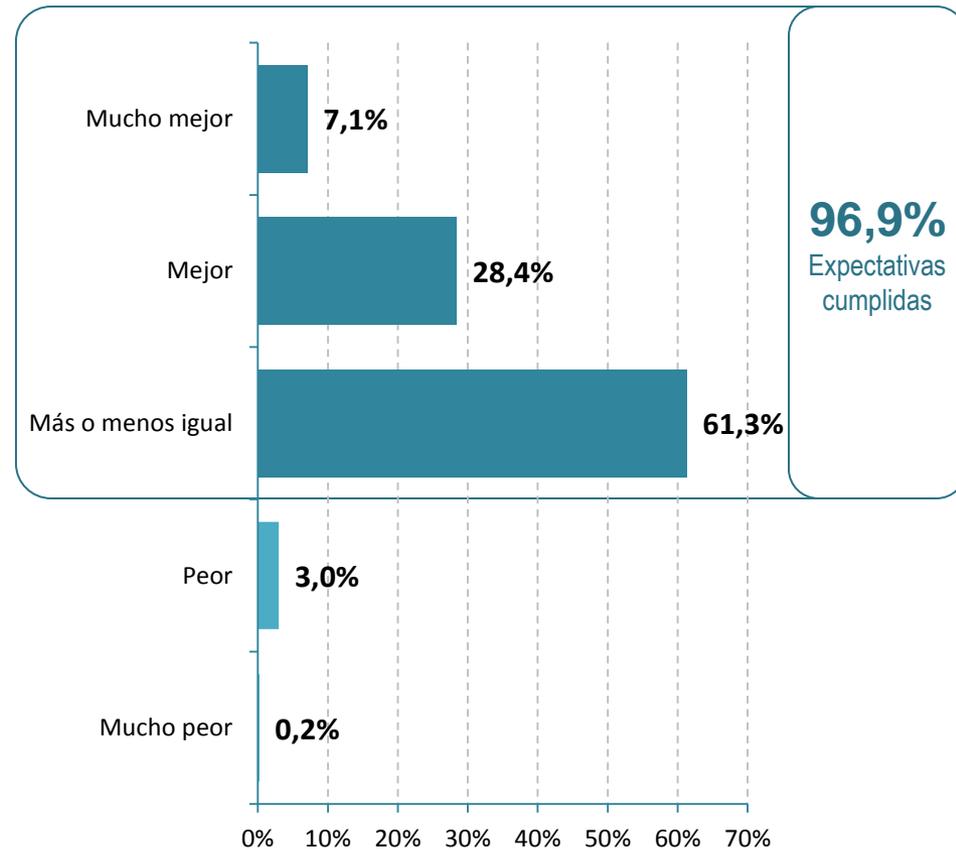
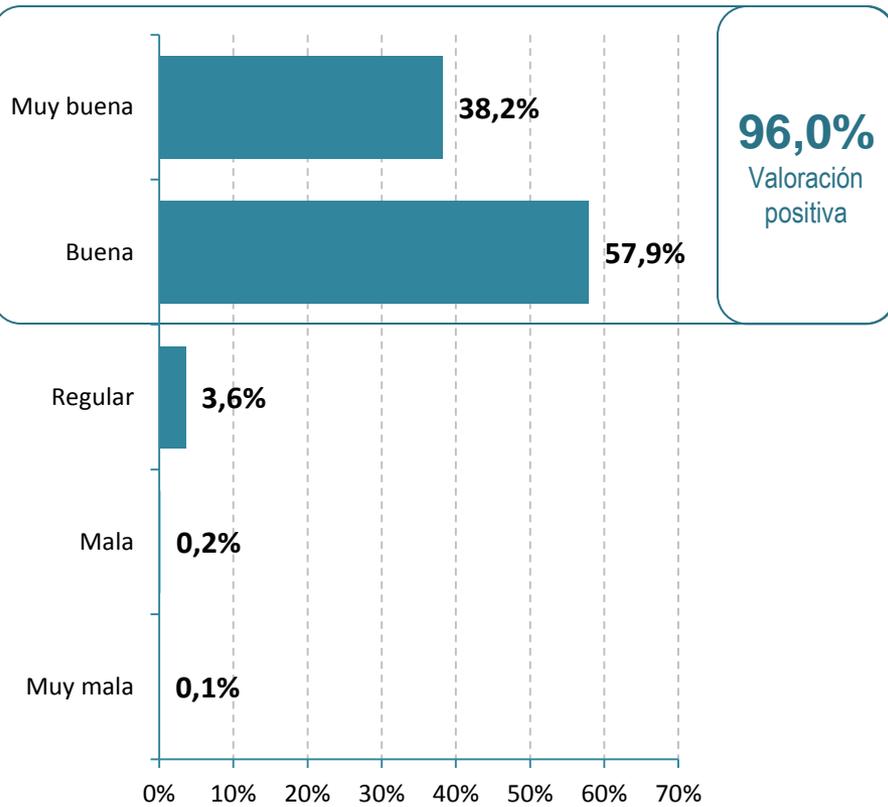
**P25. De manera global, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su centro de salud o consultorio?
(escala 1-10)**



Media Sacyl
8,46
(escala 1-10)

P22. En general, la atención recibida en consulta fue...

P23. Y respecto a lo que usted esperaba, la atención fue...





Resultados por áreas

Descripción de los indicadores

- Los indicadores muestran el porcentaje de pacientes que hacen una valoración positiva en relación a cada uno de los ítems incluidos en la encuesta
- En las preguntas en las que se solicitaba al paciente que valorara la atención recibida dentro de una escala de 1-10, se muestra la media de ese ítem y el % encuestados que hacen una valoración excelente y le otorgan una puntuación entre 8-10

Valoración global



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Valoración global de la atención												
% encuestados que la valoran como muy buena o buena	92,0	96,5	96,6	96,0	98,5	98,5	96,0	96,0	94,0	95,6	95,1	96,0
Cumplimiento de expectativas												
% encuestados que valoran que la atención ha sido mucho mejor, mejor o más o menos igual que lo que esperaba	93,5	96,5	98,0	98,5	98,5	96,0	94,9	97,9	96,6	98,4	96,3	96,9
Fidelidad												
% encuestados que volvería para ser atendido en su centro, en caso de poder elegir	98,5	98,5	99,5	98,0	99,5	98,5	97,0	98,0	97,0	97,5	96,6	98,1
Satisfacción global con el centro de salud o consultorio												
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	81,8	79,2	79,8	81,1	83,4	78,7	82,8	85,6	77,8	82,4	75,5	80,2

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Accesibilidad



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Horario de atención en consulta												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	70,0	68,8	63,1	64,7	71,4	67,3	67,0	69,2	66,0	69,3	63,2	67,0
Facilidad para conseguir cita												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	67,0	64,9	64,0	67,2	68,3	60,4	68,0	75,1	63,1	67,3	70,6	65,8
Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	65,5	60,4	59,6	57,2	62,3	54,5	62,6	64,2	55,7	62,9	66,7	60,3
Puntualidad de la consulta												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	53,7	54,0	48,8	49,3	50,3	50,5	53,2	54,7	54,7	55,6	53,9	52,4
Facilidad para la atención en el domicilio												
% encuestados que responde Sí	91,3	97,1	97,5	95,4	96,1	95,6	95,1	97,7	96,8	89,8	97,0	95,3

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Coordinación



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Coordinación con el hospital												
% encuestados que responde Sí	76,0	82,8	79,4	82,1	76,5	82,1	76,2	84,8	71,7	75,8	75,7	78,7

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Competencia profesional



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Competencia médicos												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	80,8	83,7	83,3	84,6	86,9	83,7	80,8	85,6	77,3	82,0	85,8	83,0
Competencia enfermería												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	87,5	86,7	91,2	88,7	90,4	93,6	90,0	88,9	82,8	92,7	90,0	89,6

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Trato-intimidad



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Trato y amabilidad médicos												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	87,7	89,1	89,2	89,6	88,9	91,1	85,7	89,6	85,7	89,3	90,2	88,9
Trato y amabilidad enfermería												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	90,6	88,3	91,2	93,0	93,0	96,0	90,0	90,7	86,1	94,2	93,1	91,5
Trato personal no sanitario												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	79,8	67,4	71,4	68,4	73,4	72,4	69,4	72,5	72,9	76,7	63,8	71,6
Respeto a la intimidad												
% encuestados que responde Sí	99,5	100,0	99,0	99,0	99,5	99,5	98,5	99,0	98,5	98,5	98,0	99,0

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Información y participación



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Información facilitada por el médico sobre su enfermedad												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	79,3	82,7	80,3	81,6	79,9	79,2	77,3	81,6	73,4	80,0	81,9	79,8
Información facilitada por enfermería												
% encuestados que valoran entre 8-10 (<i>escala 1-10</i>)	84,4	89,2	87,2	85,2	84,2	88,0	90,0	85,2	79,5	86,9	88,5	86,5
Claridad de la información sobre medicación o cuidados a seguir en domicilio												
% encuestados que responde Sí	95,0	93,6	96,5	95,4	95,4	95,5	93,5	94,0	94,6	94,1	97,0	95,1
Participación en la toma de decisiones												
% encuestados que responde Sí	86,3	90,9	85,8	90,7	87,4	89,1	88,7	90,9	89,4	87,4	88,6	88,5

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Seguridad del paciente



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Tiempo empleado por los médicos												
% encuestados que responde Sí	93,6	96,0	94,0	98,0	95,4	96,0	94,0	96,4	92,9	96,5	97,0	95,2
Atención al dolor												
% encuestados que responde Sí	83,8	83,5	81,6	85,2	80,8	76,2	79,6	84,1	81,5	82,7	77,7	81,3
Receta electrónica												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	80,8	81,7	85,2	85,1	76,4	82,7	81,8	76,6	79,3	80,5	78,4	81,4

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017

Hostelería y confort



	Ávila	Burgos	León	Bierzo	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria	Valladolid Este	Valladolid Oeste	Zamora	Sacyl
Limpieza de las instalaciones												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	81,8	80,7	76,4	78,1	76,9	76,7	78,8	81,1	82,3	79,0	80,9	79,1
Comodidad/ confort de las instalaciones												
% encuestados que valoran entre 8-10 (escala 1-10)	71,9	73,3	67,5	67,2	65,8	70,3	71,4	72,1	71,4	66,8	69,1	69,7

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en atención primaria 2017