

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Atención Primaria

2023

¿CÓMO HA SIDO SU
EXPERIENCIA EN...



CONSULTA



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente
2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente

Dimensiones e ítems analizados



Accesibilidad

Facilidad para conseguir cita
 Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta
 Acceso a las instalaciones
 Puntualidad de la consulta



Coordinación

Coordinación con el hospital



Trato

Trato y amabilidad del médico
 Trato y amabilidad de enfermería
 Trato y amabilidad del personal administrativo



Intimidad

Respeto de la intimidad



Información y participación

Información facilitada por el médico
 Información facilitada por enfermería
 Confidencialidad de la información
 Información para facilitar la participación en la toma de decisiones
 Información sobre las pruebas diagnósticas
 Información sobre el tratamiento
 Información sobre los cuidados
 Información sobre el seguimiento o controles posteriores
 Información sobre hábitos de vida saludables



Seguridad del paciente

Tiempo empleado por el médico
 Tiempo empleado por enfermería
 Incidentes durante la atención



Limpieza y confort

Limpieza de las instalaciones
 Comodidad de las instalaciones
 Ruido



Valoración global

Valoración de la atención recibida
 Satisfacción global de la experiencia
 Fidelidad: Net Promoter Score (NPS)

Muestra

53.048
SMS ENVIADOS

5.635
ENCUESTAS
COMPLETADAS

TASA DE
PARTICIPACIÓN
10,6%

| Áreas de salud | Universo (total consultas) | Encuestas completadas | Error máximo |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------|
| Área de Salud de Ávila | 1.836.654 | 462 | 4,56% |
| Área de Salud de Burgos | 3.029.525 | 500 | 4,38% |
| Área de Salud de León | 2.981.459 | 513 | 4,33% |
| Área de Salud de El Bierzo | 1.309.825 | 494 | 4,41% |
| Área de Salud de Palencia | 1.588.150 | 508 | 4,35% |
| Área de Salud de Salamanca | 3.210.089 | 510 | 4,34% |
| Área de Salud de Segovia | 1.324.040 | 510 | 4,34% |
| Área de Salud de Soria | 846.382 | 490 | 4,43% |
| Área de Salud de Valladolid Este | 2.342.866 | 542 | 4,21% |
| Área de Salud de Valladolid Oeste | 2.321.181 | 626 | 3,92% |
| Área de Salud de Zamora | 1.742.038 | 480 | 4,47% |
| TOTAL | 22.532.209 | 5.635 | 1,31% |



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, mediante envío de SMS, a pacientes atendidos en noviembre de 2023 en atención primaria (consultas ordinarias de medicina y enfermería familiar y comunitaria y pediatría) en las distintas áreas de salud de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. El error máximo de las estimaciones de la encuesta, para un nivel de confianza del 95%, es de $\pm 1,31\%$ para los resultados globales de Castilla y León (Sacyl), oscilando entre $\pm 3,92\%$ y $\pm 4,56\%$ en función del área de salud. Los resultados globales (Sacyl) se han ponderado para corregir los desequilibrios en la representatividad de la muestra de cada una de las áreas de salud con respecto al volumen de consultas atendidas en ellas.

Encuestados



Pacientes

78,8%



Acompañantes

21,2%

Género



56,0%

44,0%

Tipo de consulta



Presencial

71,4%



No presencial

28,6%

Edad (años)





Resultados globales destacados

- ✓ Los encuestados puntúan la **atención recibida en las consultas de atención primaria** con un **8,9/10**.
- ✓ Más de **cuatro de cada cinco** encuestados realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) tanto del **tiempo que dedicó el profesional** a su problema de salud como de la **información** recibida sobre este (**87%** y **85%**, respectivamente).
- ✓ Más del **95%** de los encuestados hacen una **valoración positiva** de los siguientes aspectos, al no considerar necesaria su mejora: **respeto de la intimidad, confidencialidad de la información, acceso a las instalaciones y confort, ruido ambiental y limpieza** de estas. En lo referente a la **coordinación con el hospital** esta valoración positiva la realizan el **87%** de los encuestados.



- ✓ Los encuestados puntúan el **trato** y la **amabilidad** del profesional que les atendió con un **9,1/10**, otorgando **dos tercios** de los encuestados (**66,4%**) la **máxima puntuación** (10 puntos).
- ✓ Más de **cuatro de cada cinco** encuestados (**84,5%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) de su satisfacción global con la **experiencia vivida en la consulta de atención primaria**, con una puntuación media de **8,7/10**.
- ✓ **Dos tercios** de los encuestados (**66%**) realizan **valoraciones excelentes** (9 y 10 puntos) cuando se les pregunta sobre la **probabilidad de recomendar las consultas de su centro de salud a terceras personas** de su entorno.

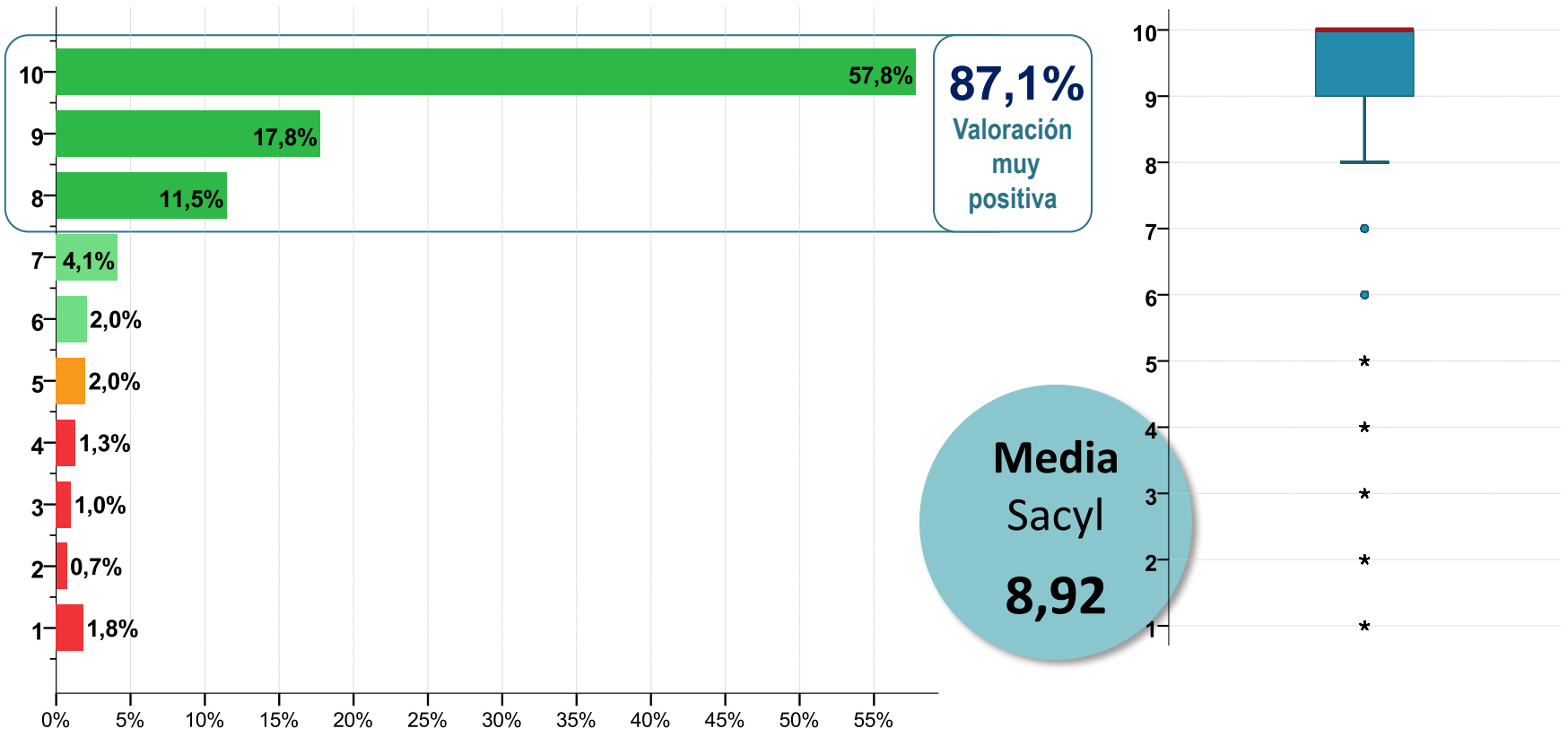


- ✓ Existe margen de mejora con respecto a la **puntualidad de las consultas** (*retraso desde la hora de la cita hasta el momento de la atención*), donde el **72,5%** de los encuestados realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) y, sobre todo, en relación con el **tiempo de espera** (*el transcurrido desde la solicitud de la cita hasta el día de la consulta*), donde ese porcentaje es menor con el **64%**, realizando una **valoración desfavorable** ($\leq 5/10$) **uno de cada cinco** encuestados (**21,8%**).
- ✓ **Tres de cada diez** encuestados (**29,3%**) señalan como aspecto de mejora la **facilidad para solicitar cita previa**, a pesar de la variedad de opciones disponibles (ventanilla, teléfono, Sacyl Conecta o internet).



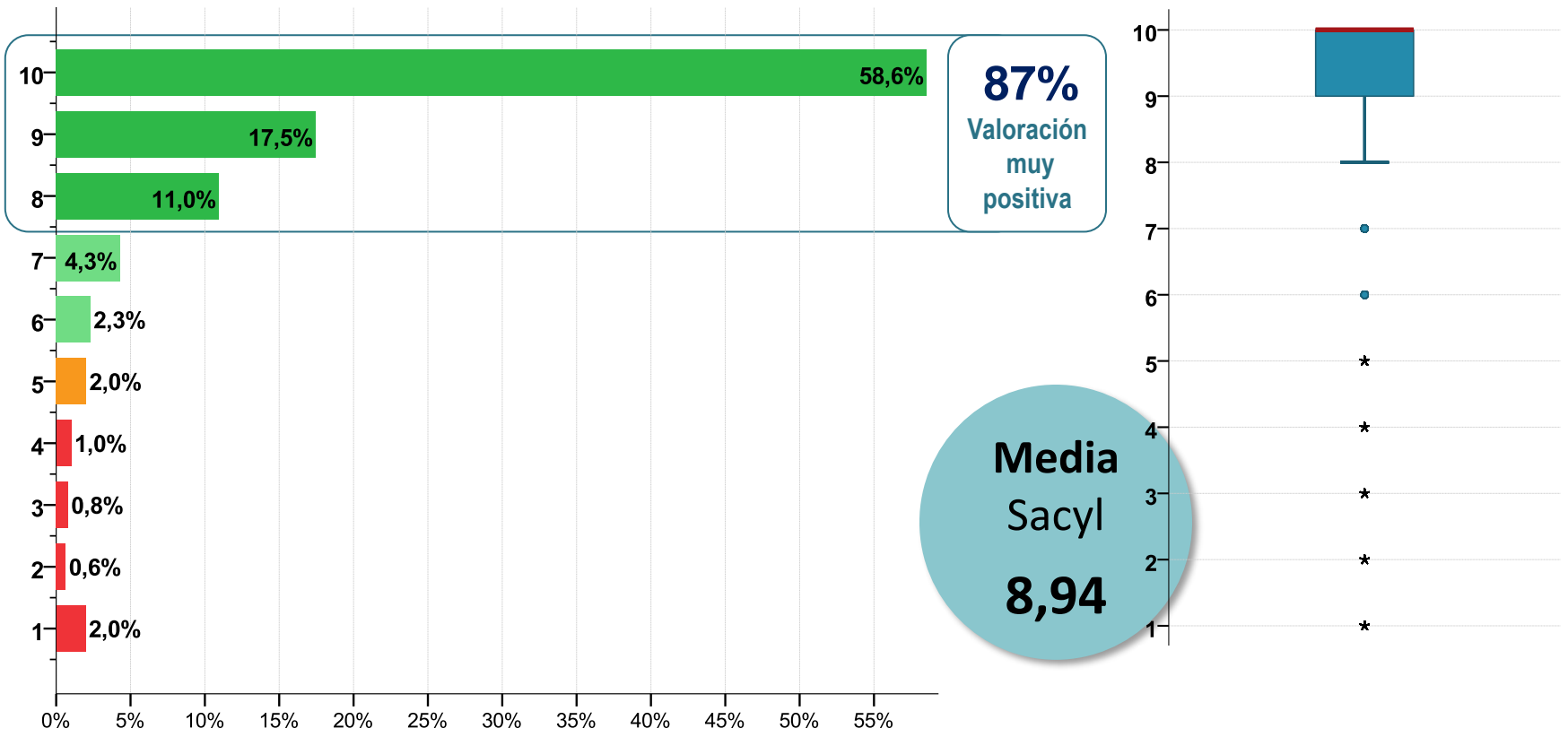
Valoración global: atención recibida

Valore, en general, la atención recibida
(escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)



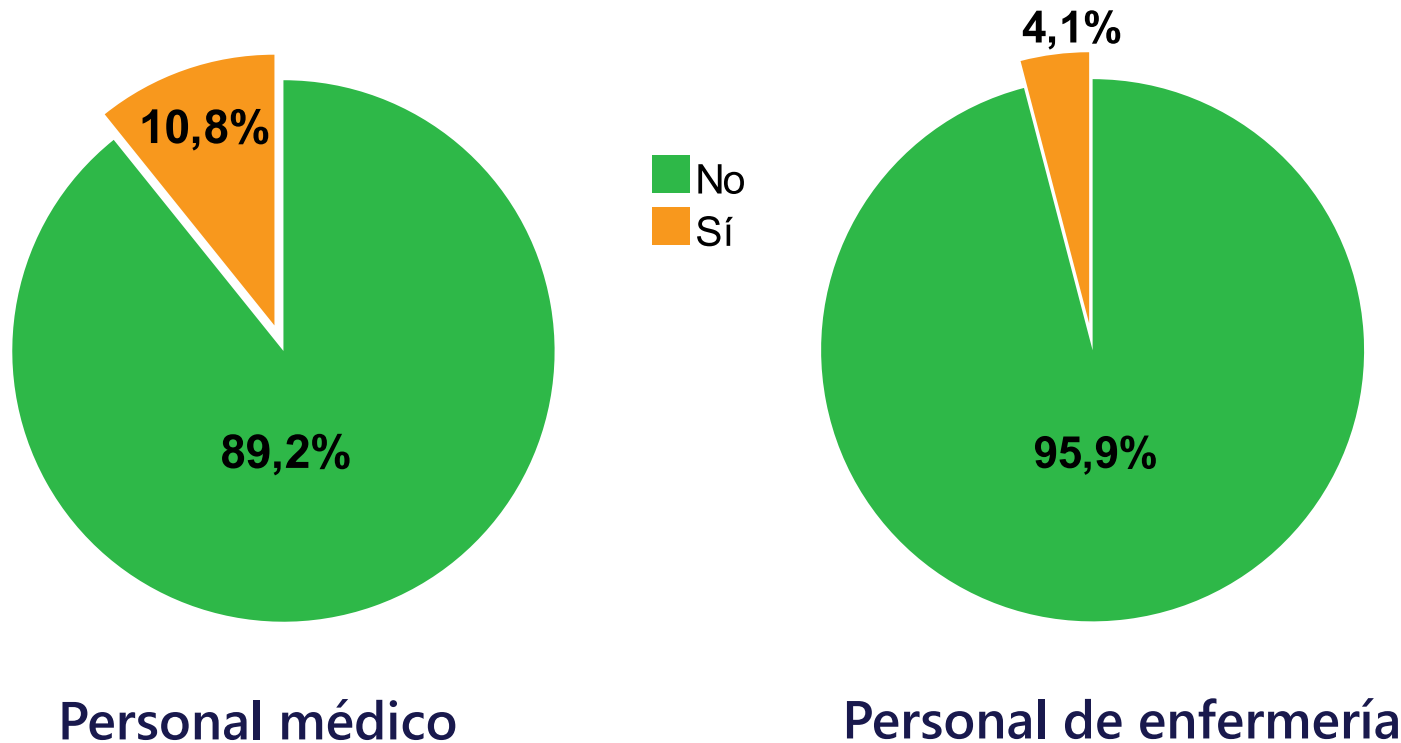
Valoración global: tiempo de atención

Valore la adecuación del tiempo que dedicó el profesional a su problema de salud
(escala 1-10; 1: muy inadecuado - 10: muy adecuado)



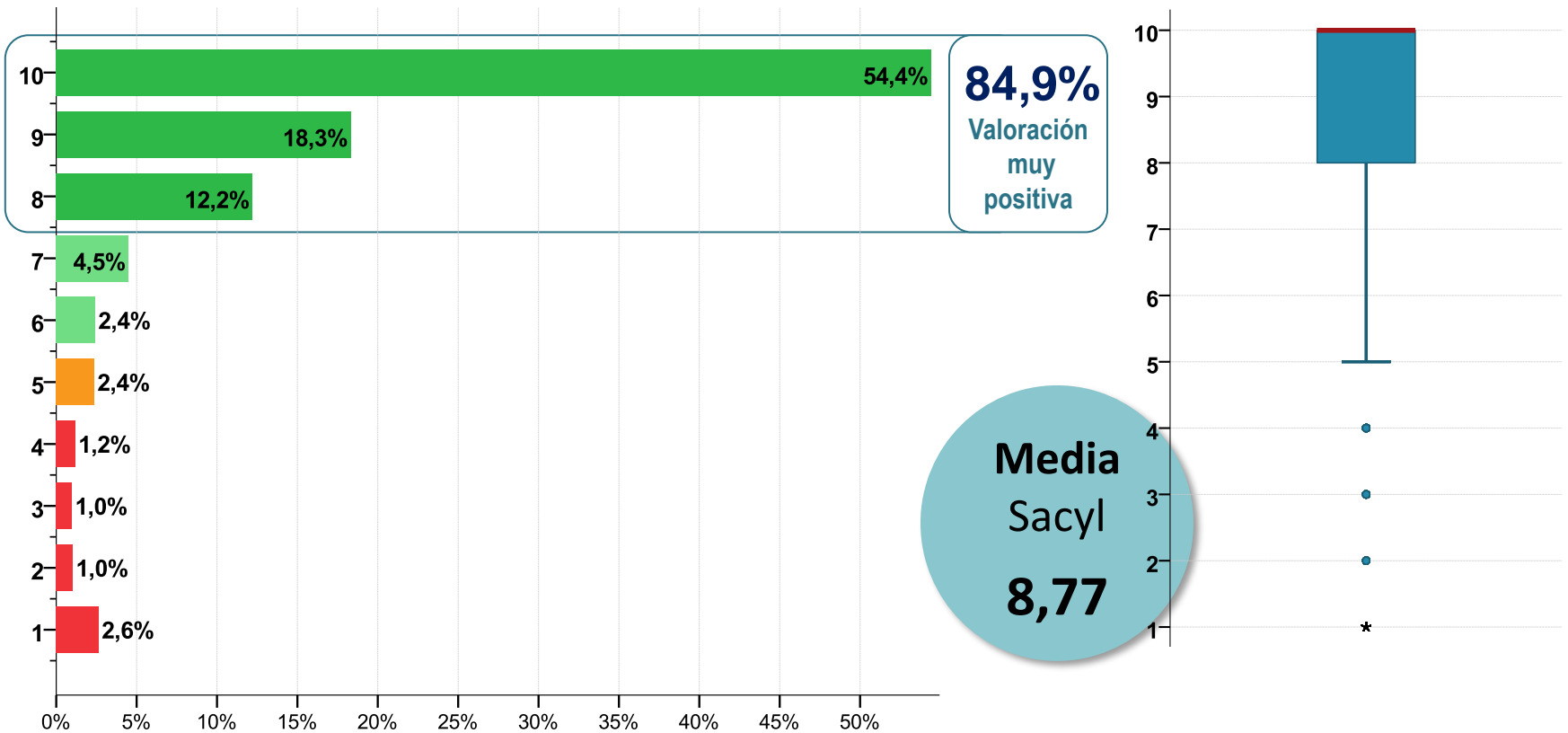
Valoración global: tiempo de atención

Con respecto al tiempo de dedicación, ¿qué profesionales cree que deberían mejorar?
(personal médico / personal de enfermería)



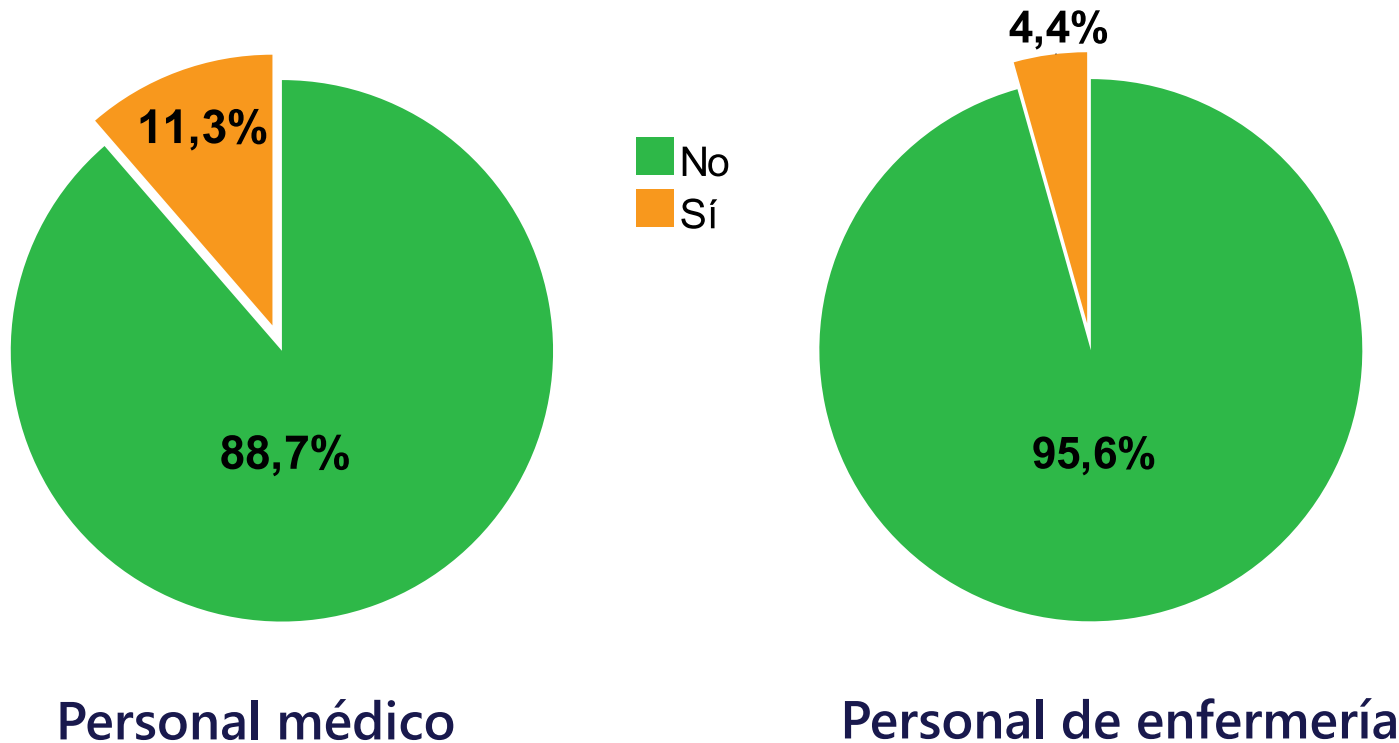
Valoración global: información

Valore su satisfacción con la información recibida sobre su problema de salud
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



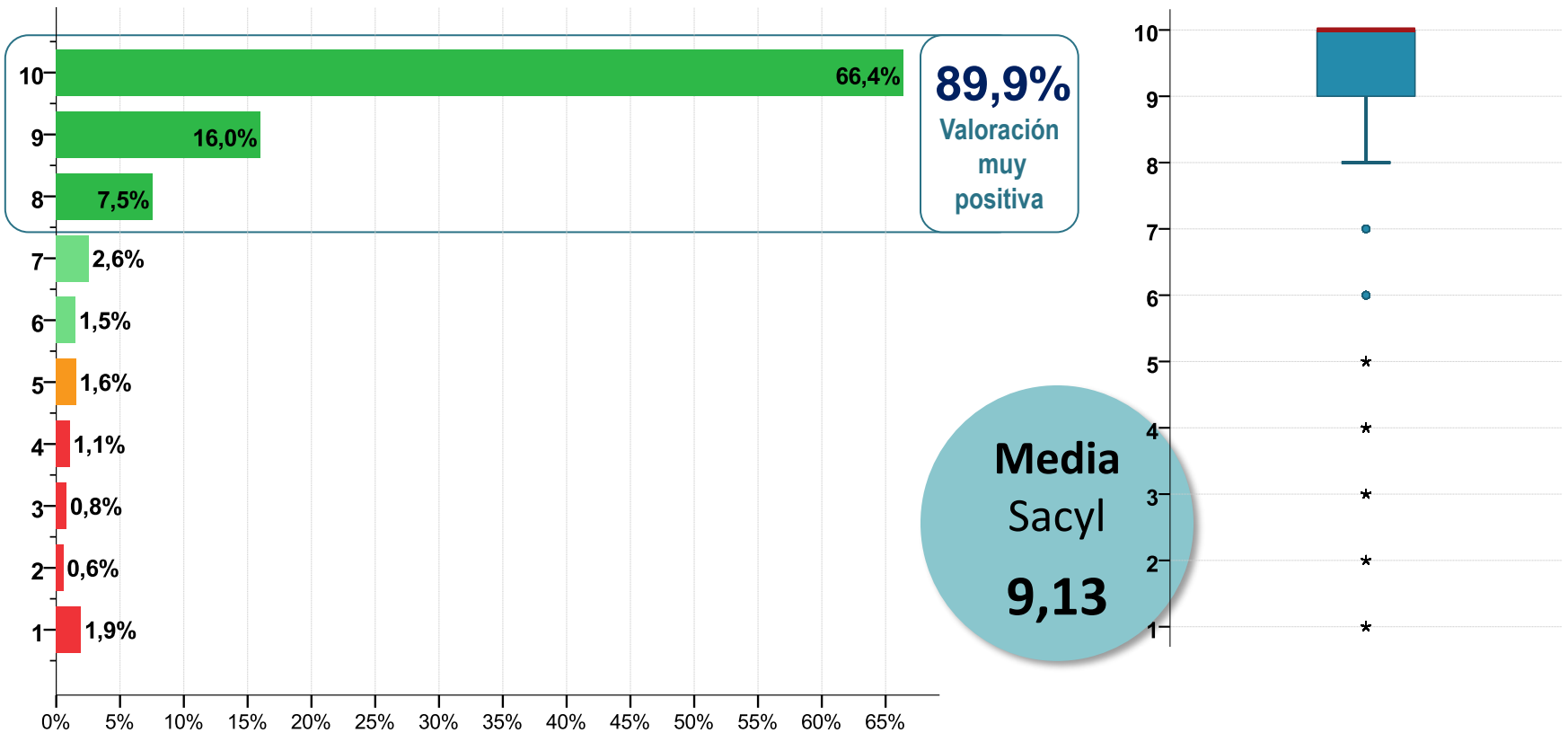
Valoración global: información

Con respecto a la información facilitada durante la atención, ¿qué profesionales cree que deberían mejorar?
(personal médico / personal de enfermería)



Valoración global: trato y amabilidad

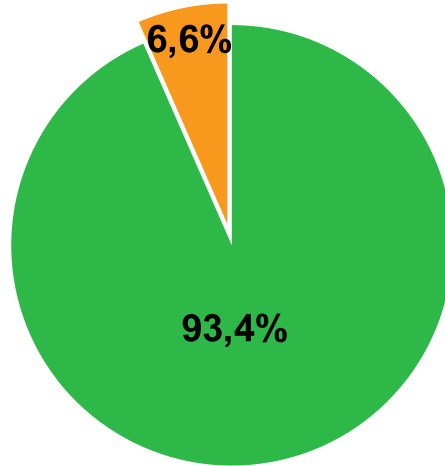
Valore su satisfacción con el trato y la amabilidad del profesional que le atendió
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



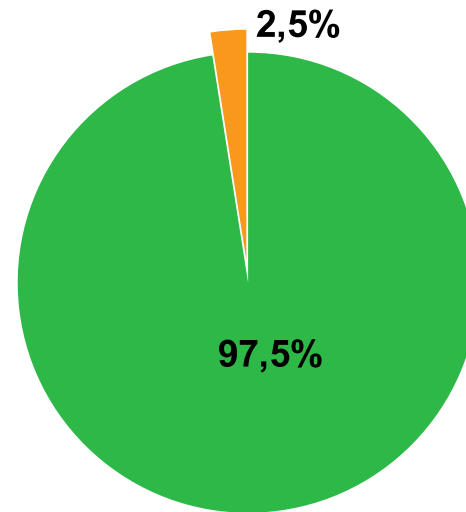
Valoración global: trato y amabilidad

¿Qué profesionales cree que deberían mejorar el trato y la amabilidad durante la atención?
(personal médico / personal de enfermería / personal administrativo / celadores)

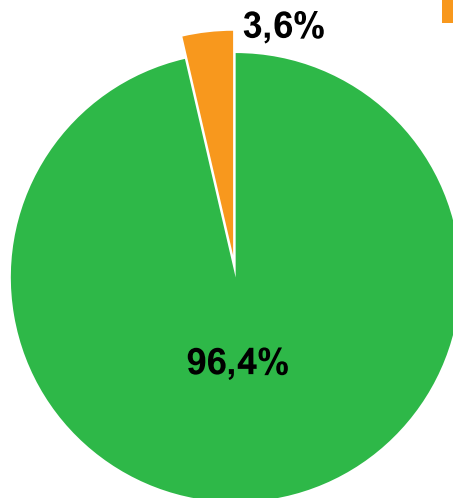
Personal médico



Personal de enfermería



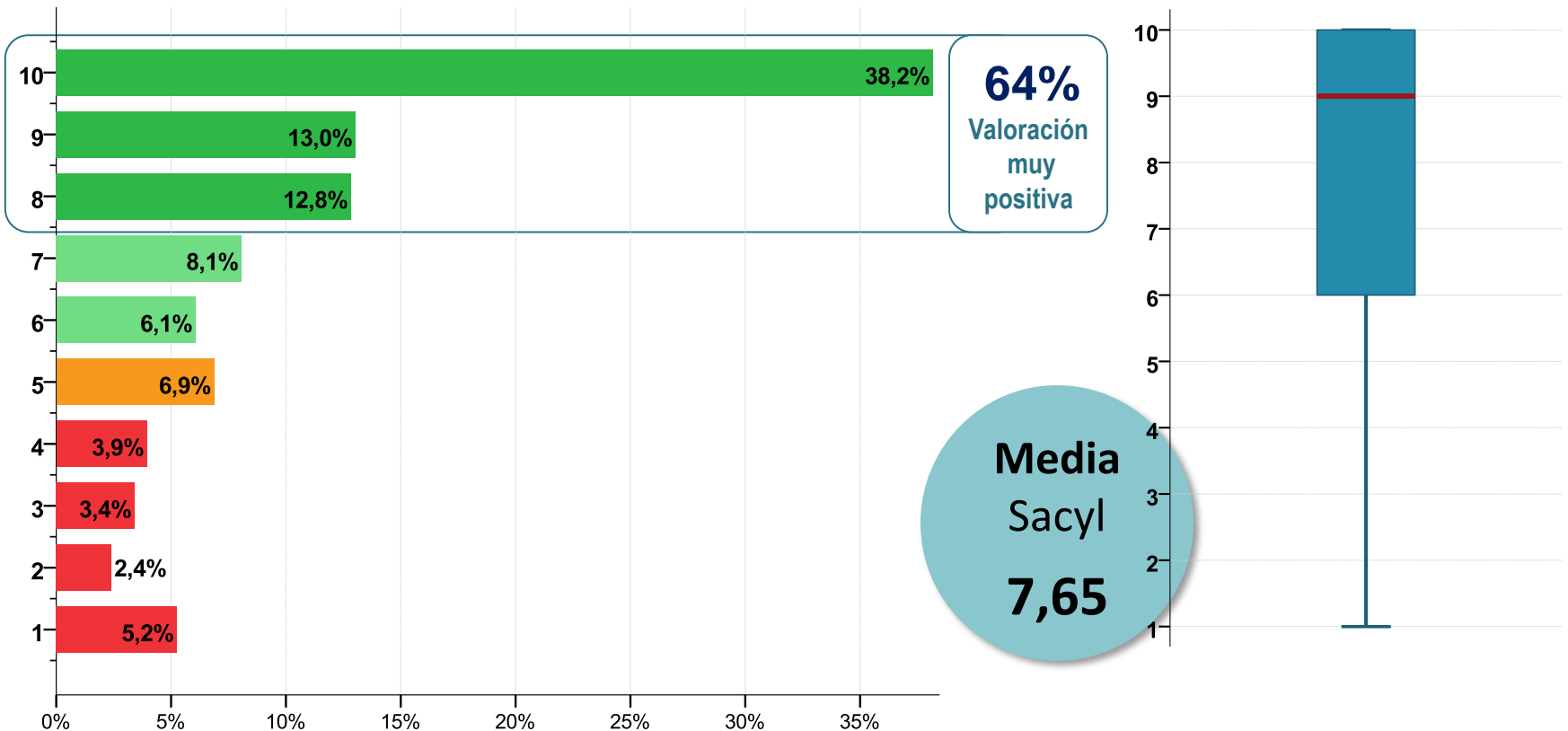
Personal administrativo



■ No
■ Sí

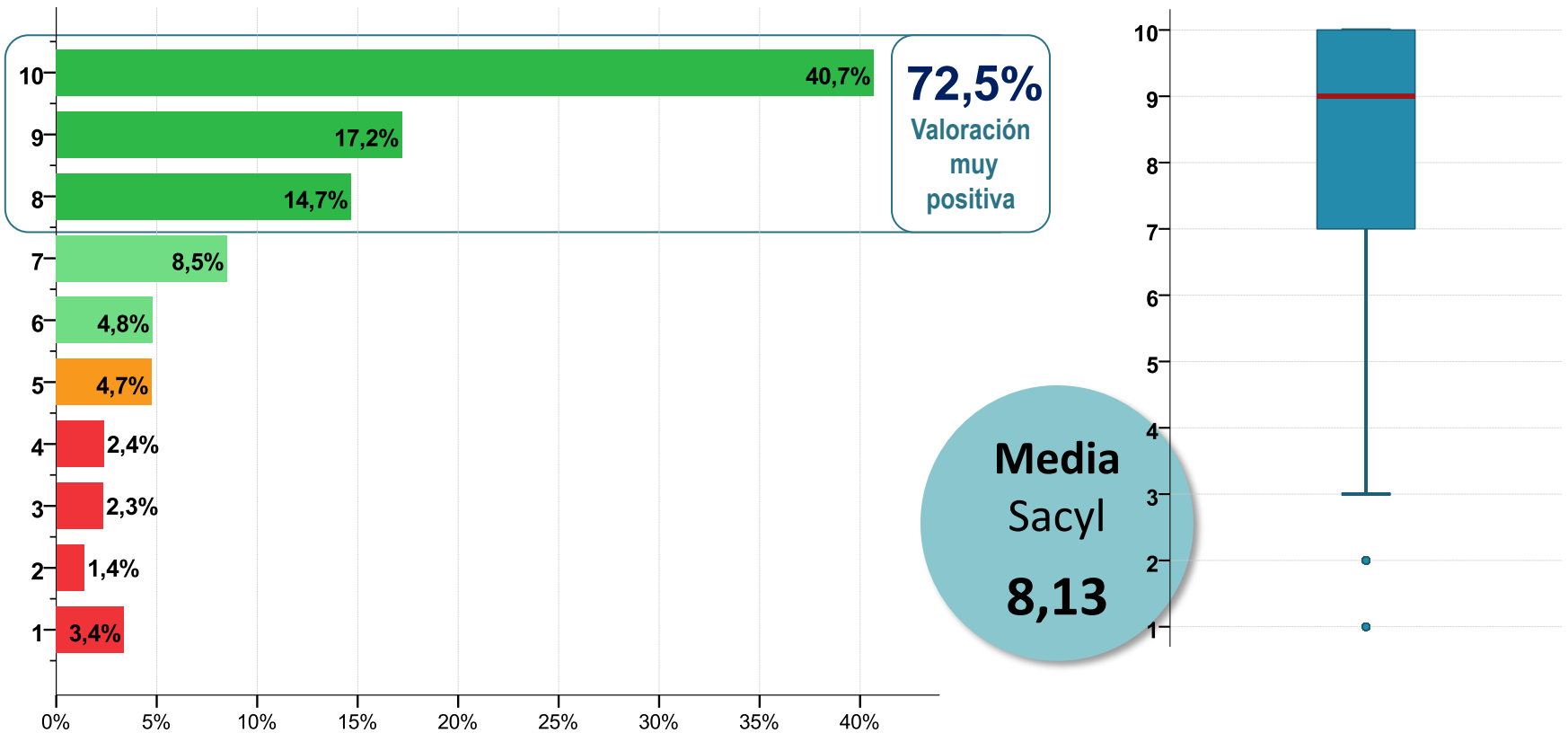
Valoración global: tiempo de espera

Valore el tiempo transcurrido desde la solicitud de la cita hasta el día de la consulta
(escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)



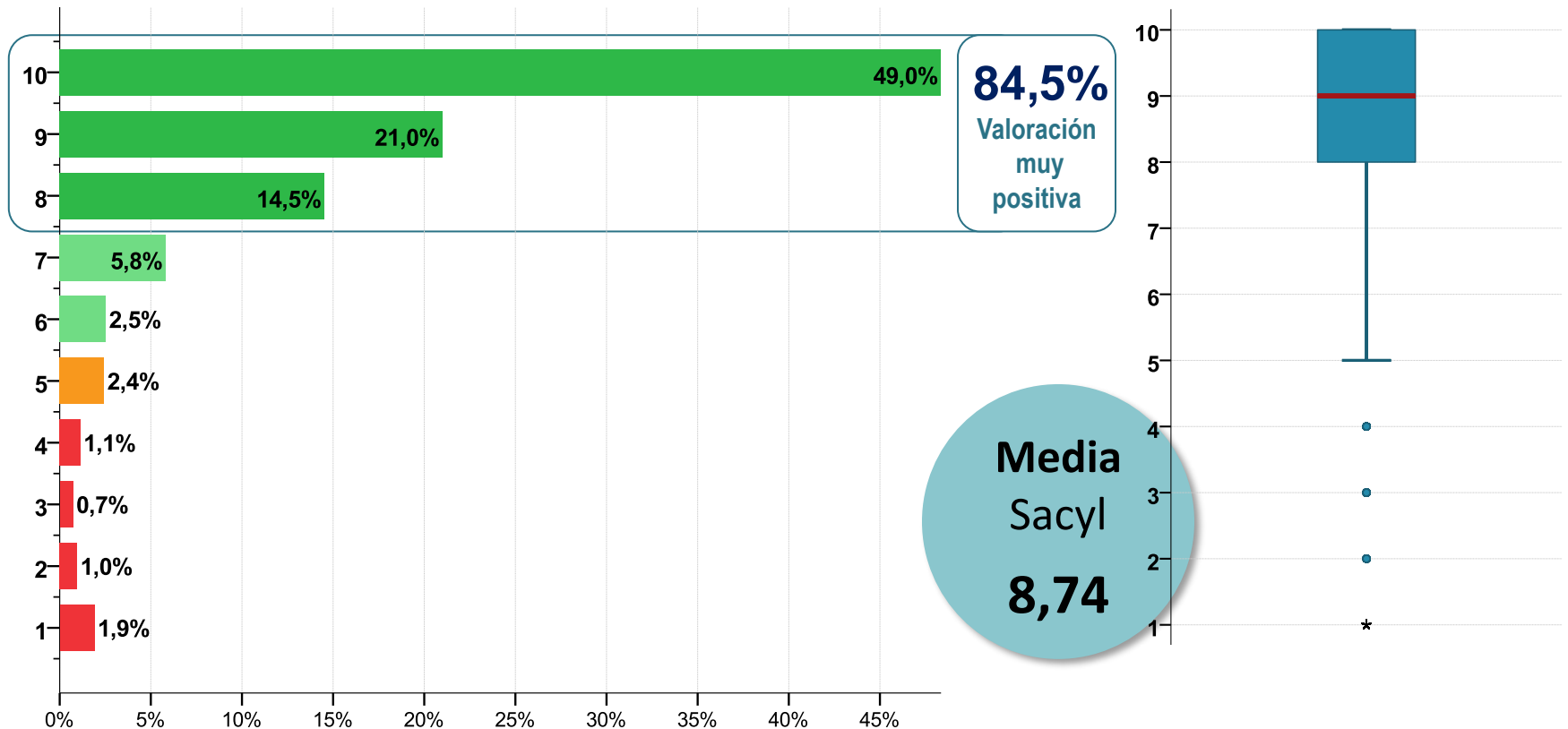
Valoración global: puntualidad

Valore el tiempo de espera desde la hora en que estaba citado hasta que le atendieron
(escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)



Valoración global: experiencia en consulta

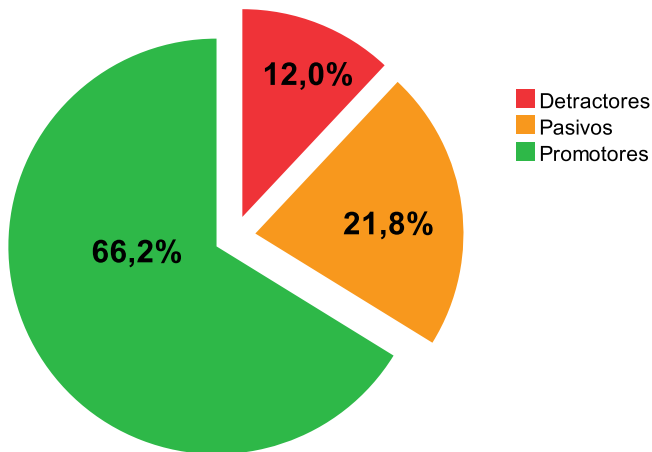
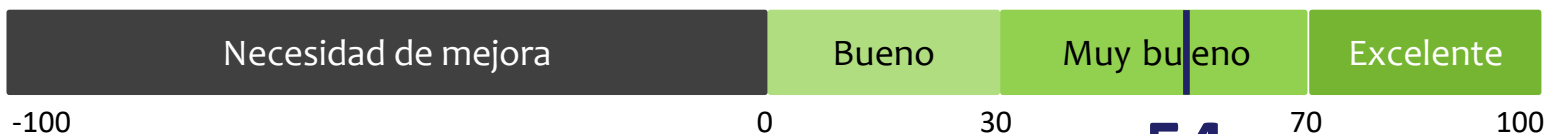
Valore, de manera global, su satisfacción considerando toda su experiencia con la consulta
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)



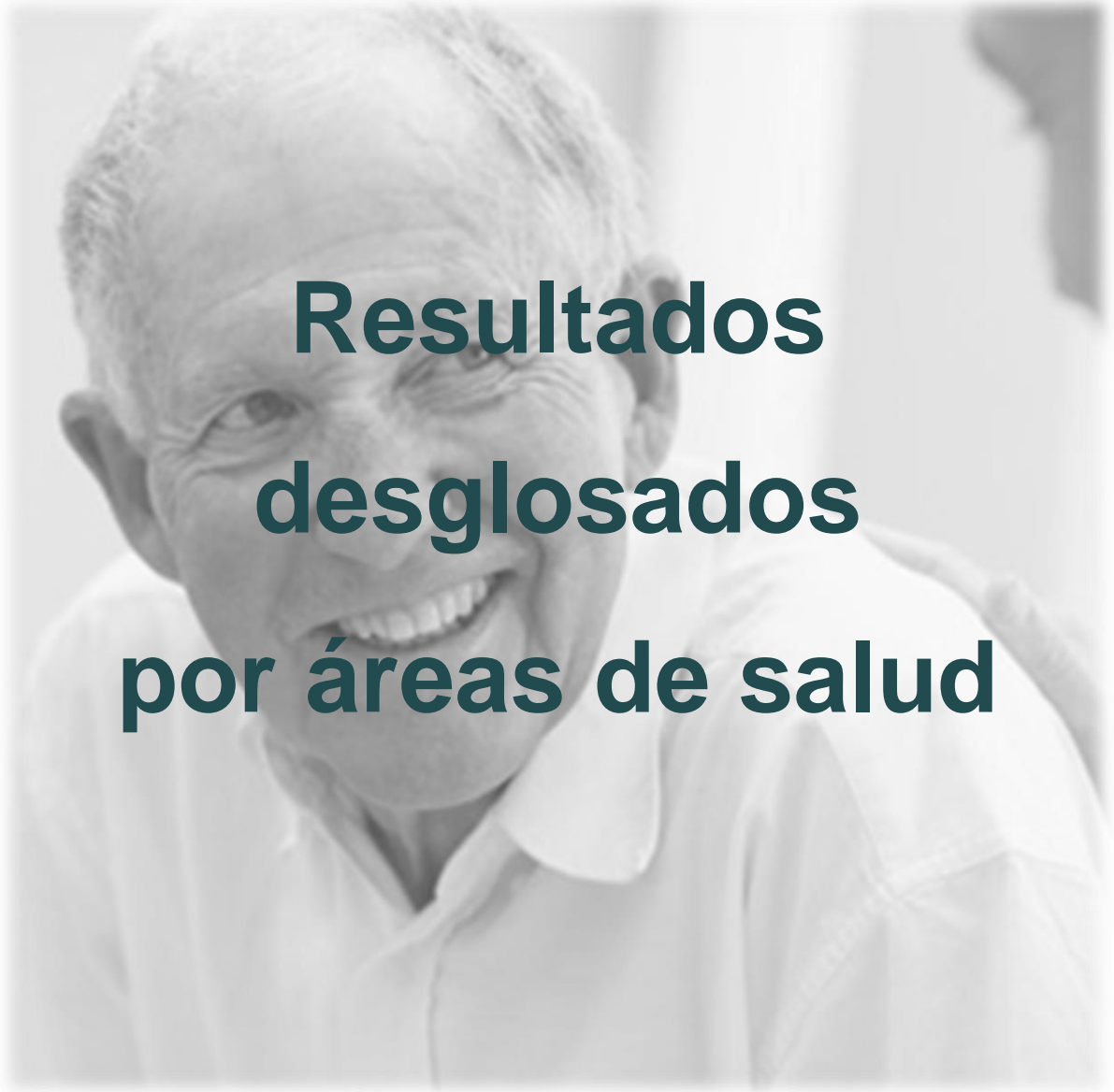
Valoración global: fidelidad (NPS)

En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad nos recomendaría a un amigo o familiar?
(escala 0-10)

El **Net Promoter Score (NPS)** es el índice más utilizado para medir la experiencia de los usuarios.
Se mide preguntando la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 0 a 10.



54
↑
NPS Sacyl



Resultados desglosados por áreas de salud

Descripción de los indicadores

- Los indicadores muestran el porcentaje de encuestados 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 la valoración en una escala de 1-10, se muestra la media de ese ítem y el % encuestados que hacen una valoración muy positiva o excelente, otorgando una puntuación ≥ 8 .
- Los resultados globales de Sacyl están ponderados, de tal modo que los encuestados de cada área de salud participan con un peso distinto en función del volumen de consultas de atención primaria en cada uno de ellos.

Valoración global



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------|
| Valoración de la atención recibida (escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 8,95 | 8,95 | 8,80 | 9,11 | 8,94 | 8,99 | 8,90 | 8,88 | 8,93 | 8,94 | 8,78 | 8,92 |
| % encuestados con valoración muy positiva (≥ 8) | 87,2% | 88,1% | 86,2% | 89,0% | 86,4% | 87,5% | 86,6% | 87,2% | 86,5% | 88,4% | 84,2% | 87,1% |
| Satisfacción global de la experiencia (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 8,88 | 8,84 | 8,55 | 8,87 | 8,84 | 8,78 | 8,81 | 8,69 | 8,68 | 8,67 | 8,55 | 8,74 |
| % encuestados con valoración muy positiva (≥ 8) | 86,5% | 86,7% | 80,2% | 86,1% | 86,6% | 85,7% | 85,8% | 84,6% | 83,7% | 83,9% | 81,3% | 84,5% |
| Fidelidad: Net Promoter Score (NPS) (probabilidad de recomendación; escala 0-10) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación NPS (desde -100 hasta 100) | 54 | 55 | 51 | 58 | 61 | 54 | 56 | 52 | 53 | 55 | 51 | 54 |
| % Promotores (≥ 9) | 65,2% | 65,6% | 64,9% | 67,8% | 70,7% | 66,7% | 67,1% | 62,9% | 65,7% | 66,8% | 65,2% | 66,2% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Coordinación



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|--------------|
| Coordinación con el hospital | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,7% | 86,4% | 88,3% | 84,6% | 87,7% | 83,5% | 84,3% | 86,3% | 88,4% | 86,9% | 89,0% | 86,8% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Accesibilidad



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|--------------|
| Facilidad para solicitar cita previa | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 75,8% | 67,6% | 66,5% | 67,8% | 73,7% | 72,4% | 73,7% | 69,7% | 76,2% | 69,3% | 66,3% | 70,7% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Accesibilidad



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------|
| Demora desde la solicitud de la cita hasta el día de la consulta (escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 8,03 | 7,59 | 7,25 | 7,61 | 7,81 | 7,79 | 7,97 | 7,93 | 7,66 | 7,36 | 7,61 | 7,65 |
| % encuestados con valoración muy positiva (≥ 8) | 67,7% | 62,6% | 58,7% | 63,7% | 66,0% | 67,0% | 69,3% | 69,4% | 65,1% | 59,3% | 63,0% | 64,0% |
| Acceso a las instalaciones | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 93,9% | 97,2% | 95,7% | 96,8% | 98,3% | 97,1% | 96,4% | 97,8% | 96,6% | 98,1% | 96,5% | 96,7% |
| Puntualidad de la consulta (retraso) (escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 8,16 | 8,14 | 8,10 | 8,36 | 8,17 | 8,15 | 8,37 | 8,21 | 8,02 | 8,03 | 7,99 | 8,13 |
| % encuestados con valoración muy positiva (≥ 8) | 71,8% | 72,7% | 72,2% | 75,9% | 72,8% | 73,0% | 74,9% | 74,1% | 70,8% | 71,2% | 71,6% | 72,5% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Trato e intimidad



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------|
| Trato y amabilidad de los profesionales (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 9,20 | 9,23 | 8,96 | 9,35 | 9,19 | 9,14 | 9,15 | 9,11 | 9,06 | 9,13 | 9,02 | 9,13 |
| % encuestados con valoración positiva (≥ 8) | 91,1% | 92,1% | 87,4% | 93,0% | 90,2% | 89,4% | 88,7% | 91,2% | 89,7% | 90,2% | 88,0% | 89,9% |
| Trato y amabilidad del personal médico | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 95,2% | 94,8% | 91,8% | 95,9% | 93,9% | 92,2% | 92,7% | 94,4% | 92,5% | 93,7% | 92,7% | 93,4% |
| Trato y amabilidad del personal de enfermería | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 98,4% | 98,0% | 95,7% | 98,2% | 98,2% | 97,3% | 97,4% | 97,2% | 98,7% | 97,0% | 97,5% | 97,5% |
| Trato y amabilidad del personal administrativo | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,4% | 97,1% | 95,1% | 96,9% | 95,9% | 96,9% | 97,4% | 96,3% | 96,8% | 96,4% | 94,8% | 96,4% |
| Respeto de la intimidad | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,0% | 97,1% | 97,0% | 97,4% | 97,3% | 96,9% | 96,0% | 96,4% | 96,7% | 97,6% | 96,5% | 96,9% |

Información y participación



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|-------|
| Información recibida sobre el problema de salud (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho) | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 8,87 | 8,79 | 8,59 | 9,00 | 8,84 | 8,86 | 8,76 | 8,73 | 8,71 | 8,77 | 8,60 | 8,77 |
| % encuestados con valoración positiva (≥ 8) | 85,7% | 86,1% | 83,6% | 87,6% | 85,5% | 86,3% | 83,6% | 84,0% | 84,7% | 84,5% | 81,6% | 84,9% |
| Información facilitada por el personal médico | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,3% | 89,9% | 87,3% | 91,6% | 89,4% | 89,8% | 87,8% | 87,4% | 87,3% | 88,7% | 86,3% | 88,7% |
| Información facilitada por el personal de enfermería | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 95,0% | 97,1% | 94,7% | 96,9% | 95,6% | 95,4% | 95,2% | 95,1% | 96,8% | 95,2% | 94,7% | 95,6% |
| Confidencialidad de la información | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,8% | 97,8% | 97,9% | 99,0% | 98,1% | 97,9% | 97,2% | 99,2% | 98,2% | 97,8% | 96,9% | 97,8% |
| Información para facilitar la participación en la toma de decisiones | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 90,1% | 91,7% | 89,7% | 91,4% | 89,2% | 89,0% | 90,1% | 89,4% | 89,8% | 89,1% | 89,4% | 89,9% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Información y participación



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|-----------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|--------------|
| Información sobre las pruebas diagnósticas | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,3% | 90,5% | 90,3% | 90,1% | 91,4% | 90,6% | 91,5% | 91,1% | 88,0% | 88,3% | 90,6% | 90,0% |
| Información sobre el tratamiento | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,2% | 89,9% | 89,5% | 93,1% | 88,1% | 90,6% | 91,7% | 88,7% | 87,6% | 86,9% | 89,2% | 89,4% |
| Información sobre los cuidados | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,0% | 90,2% | 92,6% | 93,6% | 92,2% | 92,3% | 92,9% | 92,2% | 90,8% | 91,2% | 92,8% | 91,7% |
| Información sobre el seguimiento o controles posteriores | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 87,4% | 87,6% | 86,0% | 89,1% | 85,0% | 85,8% | 88,3% | 86,8% | 86,5% | 84,0% | 85,6% | 86,4% |
| Información sobre hábitos de vida saludables | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 89,7% | 90,5% | 92,3% | 91,7% | 92,0% | 91,2% | 94,8% | 90,9% | 89,8% | 90,6% | 91,5% | 91,2% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Seguridad del paciente



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|--------------|
| Adecuación del tiempo que dedicó el profesional <i>(escala 1-10; 1: muy inadecuado - 10: muy adecuado)</i> | | | | | | | | | | | | |
| Puntuación media | 9,08 | 9,02 | 8,82 | 9,15 | 8,95 | 9,02 | 9,02 | 8,93 | 8,85 | 8,85 | 8,72 | 8,94 |
| % encuestados con valoración muy positiva (≥ 8) | 88,5% | 88,9% | 84,6% | 91,9% | 86,3% | 87,6% | 88,0% | 88,3% | 86,2% | 85,5% | 83,4% | 87,0% |
| Tiempo dedicado por el personal médico | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 90,3% | 91,4% | 87,6% | 93,2% | 88,6% | 89,6% | 89,6% | 90,3% | 88,1% | 87,2% | 87,3% | 89,2% |
| Tiempo dedicado por el personal de enfermería | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,6% | 97,6% | 93,7% | 97,4% | 96,0% | 96,3% | 96,4% | 96,3% | 95,7% | 96,0% | 94,1% | 95,9% |
| Incidentes durante la atención | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que seleccionan "No ocurrió ningún incidente" | 91,7% | 94,1% | 88,0% | 92,0% | 91,6% | 88,1% | 89,9% | 90,7% | 88,8% | 88,1% | 91,1% | 90,2% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

Limpeza y confort



| | Ávila | Burgos | León | El Bierzo | Palencia | Salamanca | Segovia | Soria | Valladolid Este | Valladolid Oeste | Zamora | Sacyl |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|----------|-----------|---------|-------|-----------------|------------------|--------|--------------|
| Limpeza de las instalaciones | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,8% | 98,6% | 98,7% | 95,8% | 99,4% | 97,9% | 98,1% | 99,2% | 97,5% | 97,8% | 98,8% | 98,1% |
| Comodidad / Confort de las instalaciones | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,2% | 96,9% | 94,1% | 96,4% | 96,7% | 95,3% | 95,8% | 96,0% | 94,7% | 96,7% | 97,1% | 95,9% |
| Ruido ambiental / Contaminación acústica | | | | | | | | | | | | |
| % encuestados que no lo considera aspecto de mejora | 96,8% | 98,2% | 98,3% | 97,0% | 98,5% | 97,3% | 97,4% | 98,0% | 96,9% | 97,3% | 96,7% | 97,5% |

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas de atención primaria, 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Atención Primaria

2023

¿CÓMO HA SIDO SU
EXPERIENCIA EN...



CONSULTA



Plan de Calidad y Seguridad del Paciente
2022-2026

Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias
Servicio de Calidad y Seguridad del Paciente