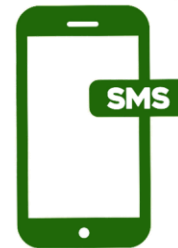


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Consultas externas

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	<p>Acceso a las instalaciones</p> <p>Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta</p> <p>Puntualidad de la consulta: tiempo de espera</p>
	Coordinación	<p>Coordinación con el Centro de Salud</p>
	Trato	<p>Trato y amabilidad del médico</p>
	Intimidad	<p>Respeto de la intimidad</p>
	Información y participación	<p>Información facilitada por el médico</p> <p>Confidencialidad de la información</p> <p>Participación en la toma de decisiones</p> <p>Identificación de los profesionales</p>
	Seguridad del paciente	<p>Tiempo empleado por el médico</p> <p>Incidentes durante la atención</p>
	Limpieza y confort	<p>Limpieza de las instalaciones</p> <p>Comodidad de las instalaciones</p> <p>Ruido</p>
	Valoración global	<p>Valoración de la atención recibida</p> <p>Satisfacción global de la experiencia</p> <p>Fidelidad: Net Promoter Score (NPS)</p>
	Presencialidad	<p>Idoneidad para la resolución no presencial</p>

Muestra

31.244
SMS ENVIADOS

6.656
ENCUESTAS
COMPLETADAS

TASA DE
PARTICIPACIÓN
21,3%

Hospitales / Complejos asistenciales	Universo (total CCEE)	Encuestas completadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	222.456	489	4,43%
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	486.357	507	4,35%
Hospital Santiago Apóstol	71.131	414	4,80%
Hospital Santos Reyes	77.548	442	4,65%
Complejo Asistencial Universitario de León	579.159	552	4,17%
Hospital El Bierzo	221.299	424	4,75%
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	277.535	465	4,54%
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	528.912	619	3,94%
Complejo Asistencial de Segovia	234.181	410	4,84%
Complejo Asistencial de Soria	128.339	443	4,65%
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	478.172	508	4,35%
Hospital de Medina del Campo	74.893	416	4,79%
Hospital Universitario Río Hortega	429.603	526	4,27%
Complejo Asistencial de Zamora	250.902	441	4,66%
TOTAL	4.060.487	6.656	1,20%



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, mediante envío de SMS, a pacientes atendidos en junio de 2023 en las consultas externas (CCEE) de los hospitales y complejos asistenciales –incluyendo las de sus centros de especialidades– 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 $\pm 1,20\%$ para los resultados globales de Castilla y León (Sacyl), oscilando entre $\pm 3,94\%$ y $\pm 4,84\%$ en función del hospital o complejo asistencial. Los resultados globales (Sacyl) se han ponderado para corregir los desequilibrios en la representatividad de la muestra de cada uno de los hospitales o complejos asistenciales con respecto al volumen de CCEE atendidas en ellos.

Encuestados

77,2%



Pacientes

22,8%



Acompañantes

Género



59,1%

40,9%

Edad (años)

< 16

16 - 40

41 - 65

> 65



6,8%

13,9%

47,2%

32,1%



Resultados globales destacados

- ✓ Los encuestados puntúan la **atención recibida en las consultas externas** de su hospital con un **8,8/10**.
- ✓ Algo 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 (**82%** y **81%**, respectivamente).
- ✓ Más del **90%** de los encuestados hacen una **valoración positiva** de los siguientes aspectos, al no considerar necesaria su mejora: **participación en la toma de decisiones, identificación de los profesionales, respeto de la intimidad, confidencialidad de la información, acceso a las instalaciones y confort, ruido ambiental y limpieza** de estas y **coordinación con el centro de salud** (este último muy cerca de dicha cifra).



- ✓ Los encuestados puntúan el **trato** y la **amabilidad** del profesional que les atendió con un **9/10**.
- ✓ **Cuatro de cada cinco** encuestados (**80%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) de su satisfacción global con la **experiencia vivida en la consulta externa**, con una puntuación media de **8,5/10**.
- ✓ Casi **dos tercios** de los encuestados (**62%**) realizan **valoraciones excelentes** (9 y 10 puntos) cuando se les pregunta sobre la **probabilidad de recomendar las consultas externas de su hospital a terceras personas** de su entorno.

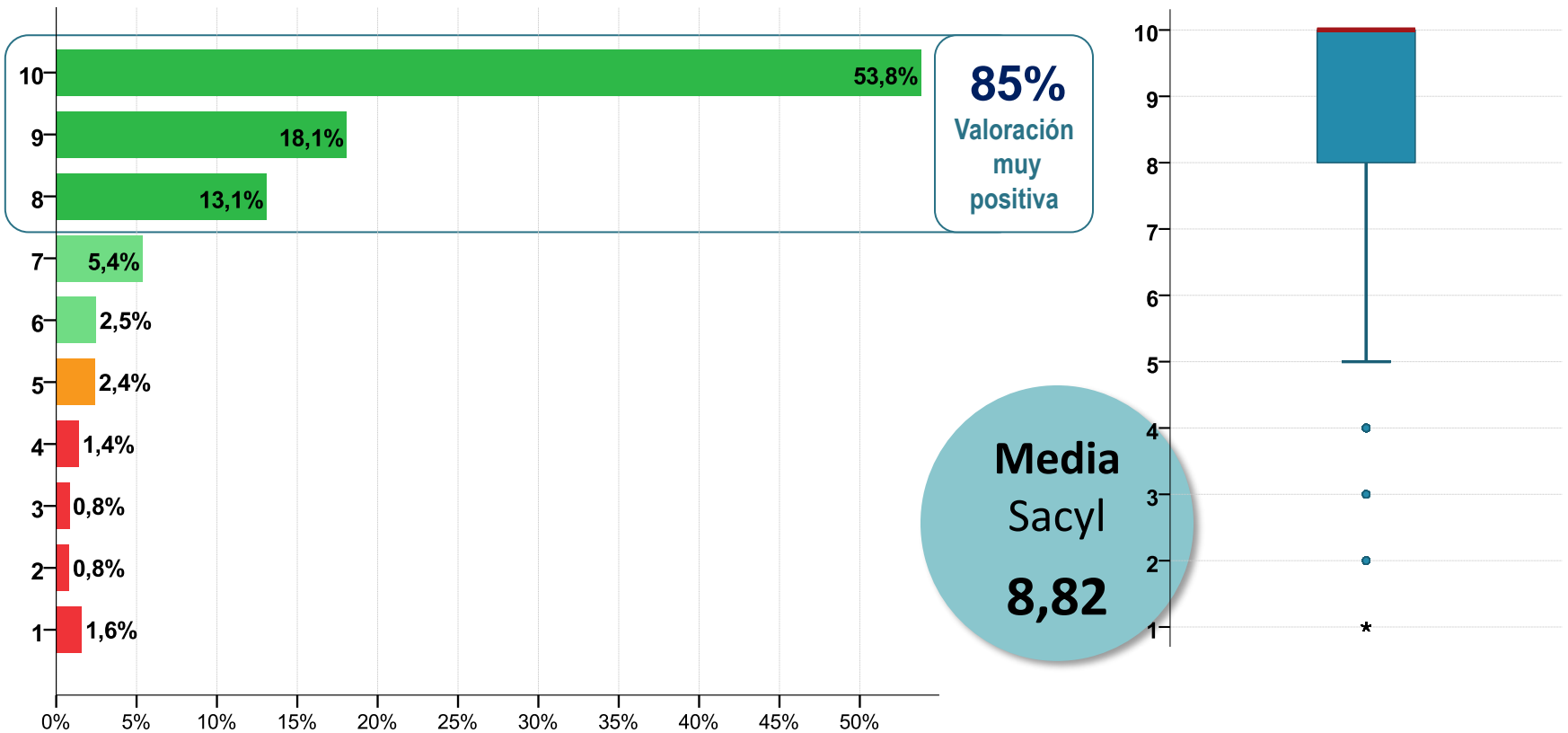


- ✓ Existe margen de mejora con respecto a la **puntualidad de las consultas** (retraso desde la hora de la cita hasta el momento de la atención), donde poco más de las **dos tercios** de los encuestados (**69%**) realizan una **valoración muy positiva** ($\geq 8/10$) y, sobre todo, en relación con el **tiempo de espera** (el transcurrido desde la solicitud de la cita hasta el día de la consulta), donde el porcentaje es todavía menor (algo más de **la mitad** de los encuestados: **55%**) y **una cuarta parte** (**26%**) realizan una **valoración desfavorable** ($\leq 5/10$).



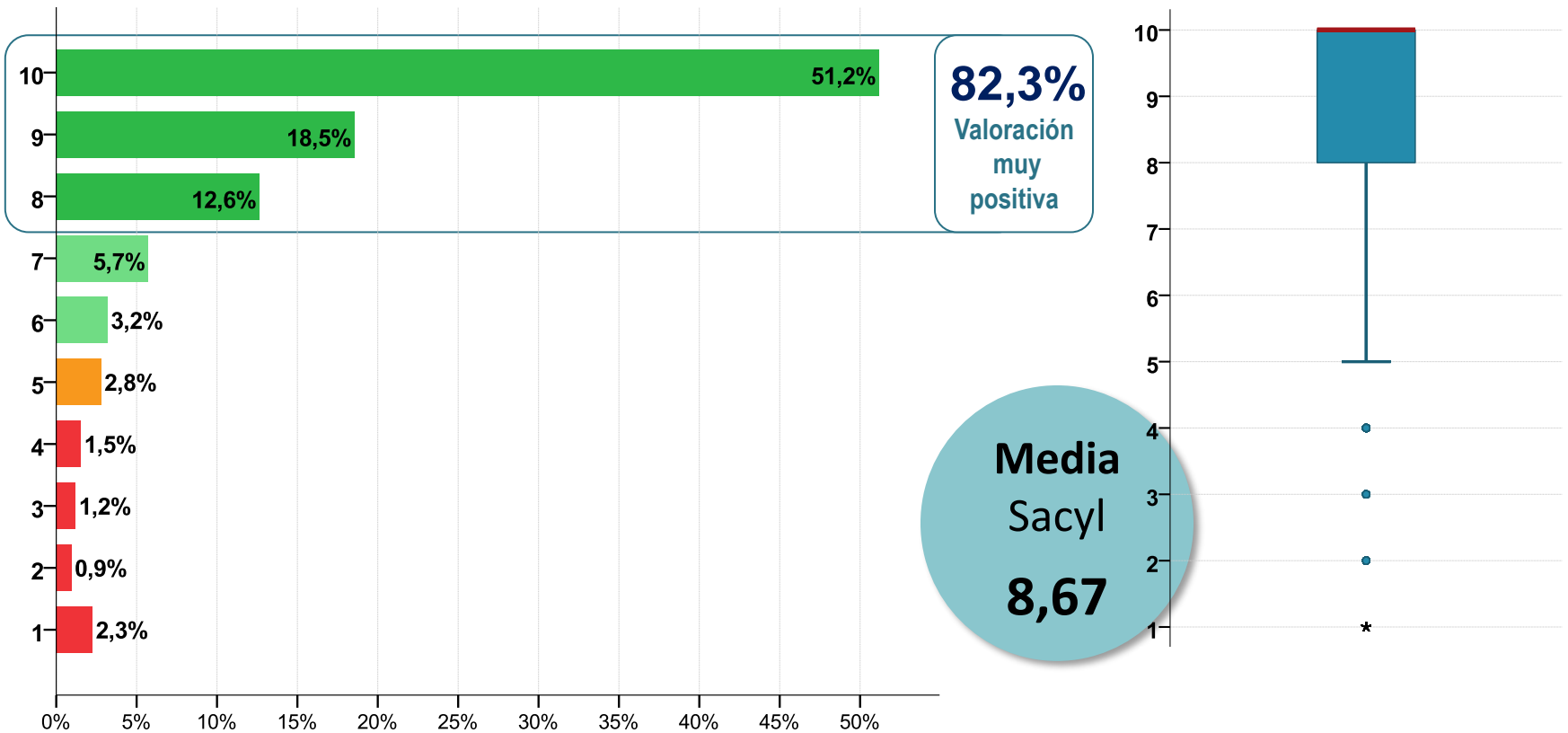
Valoración global: atención recibida

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



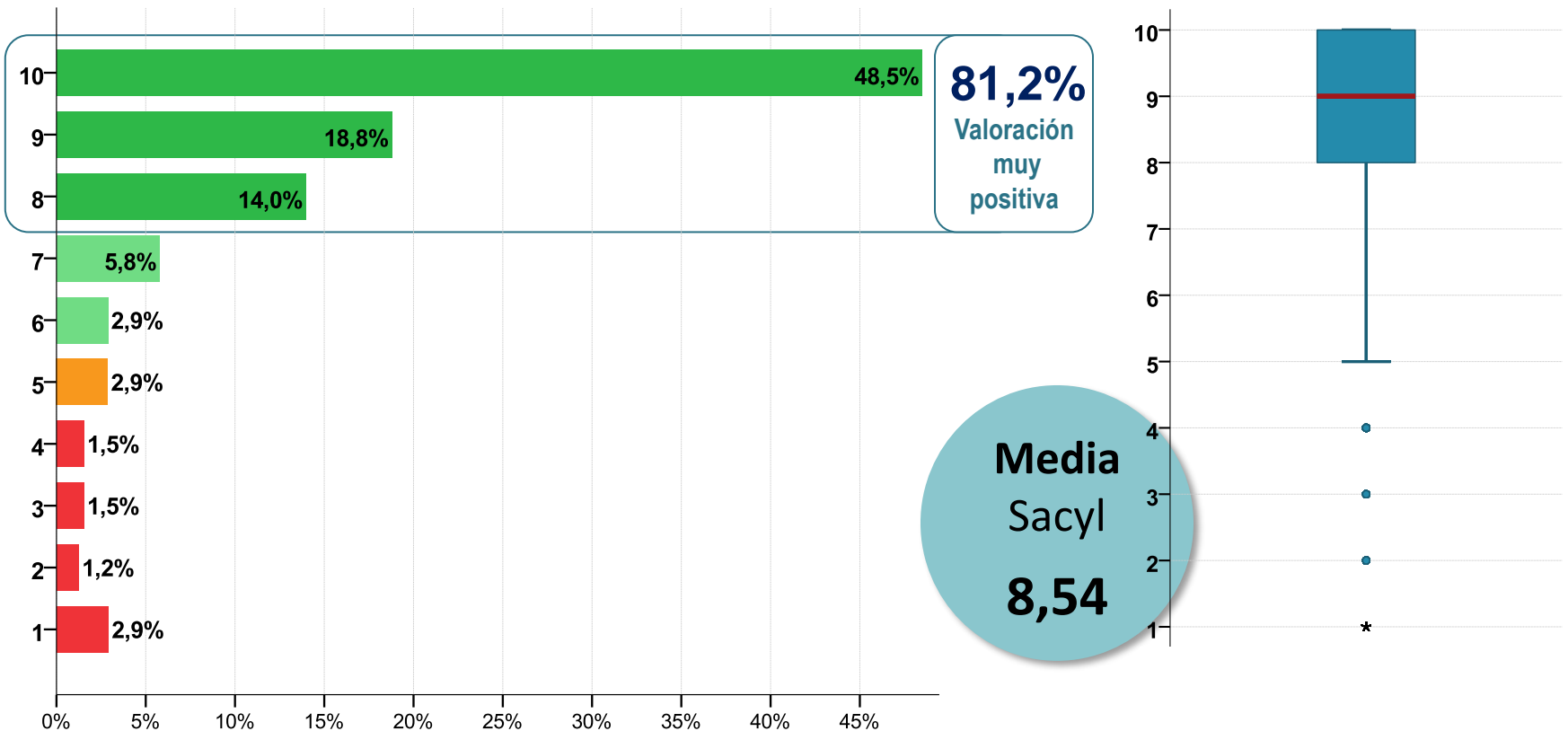
Valoración global: tiempo de atención

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



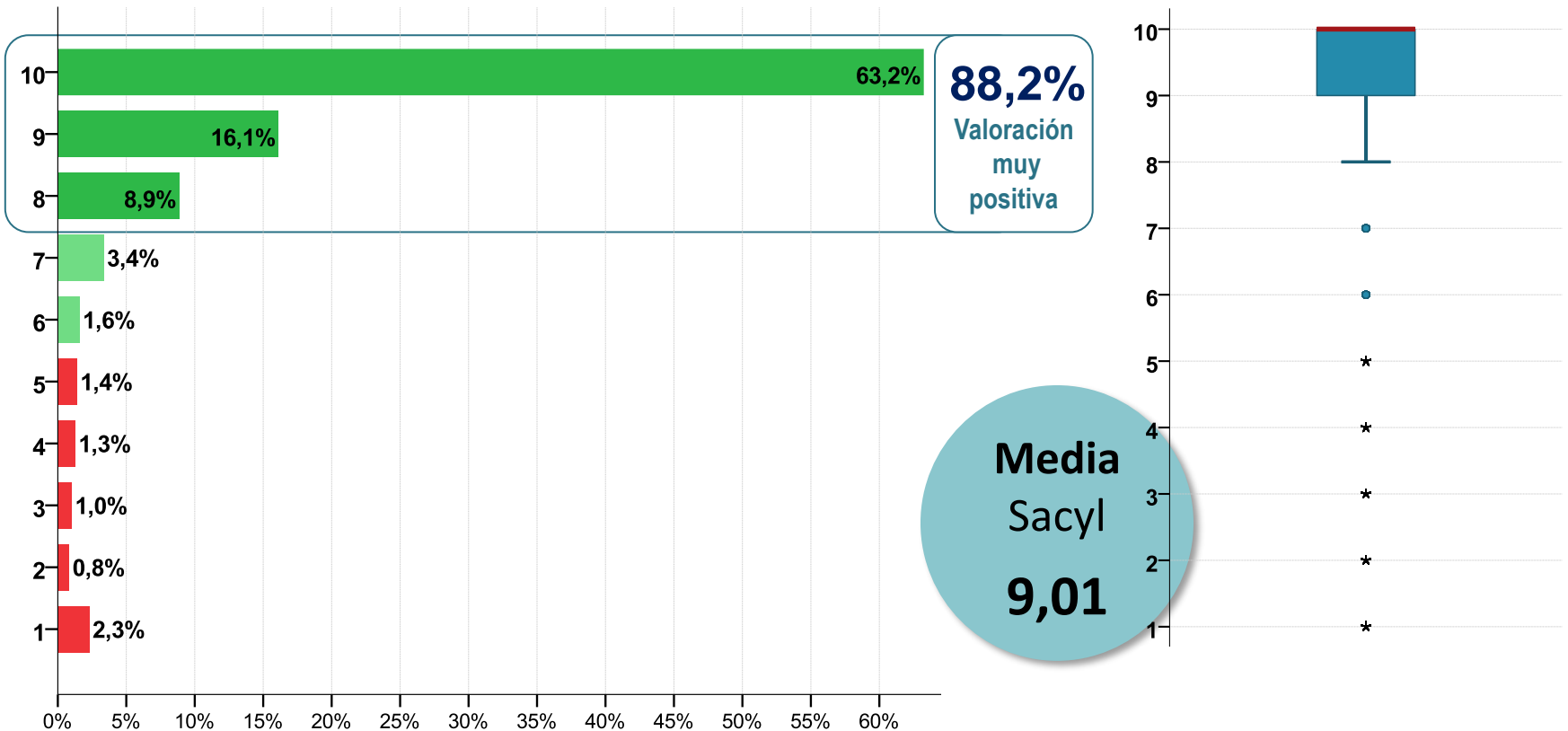
Valoración global: información

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



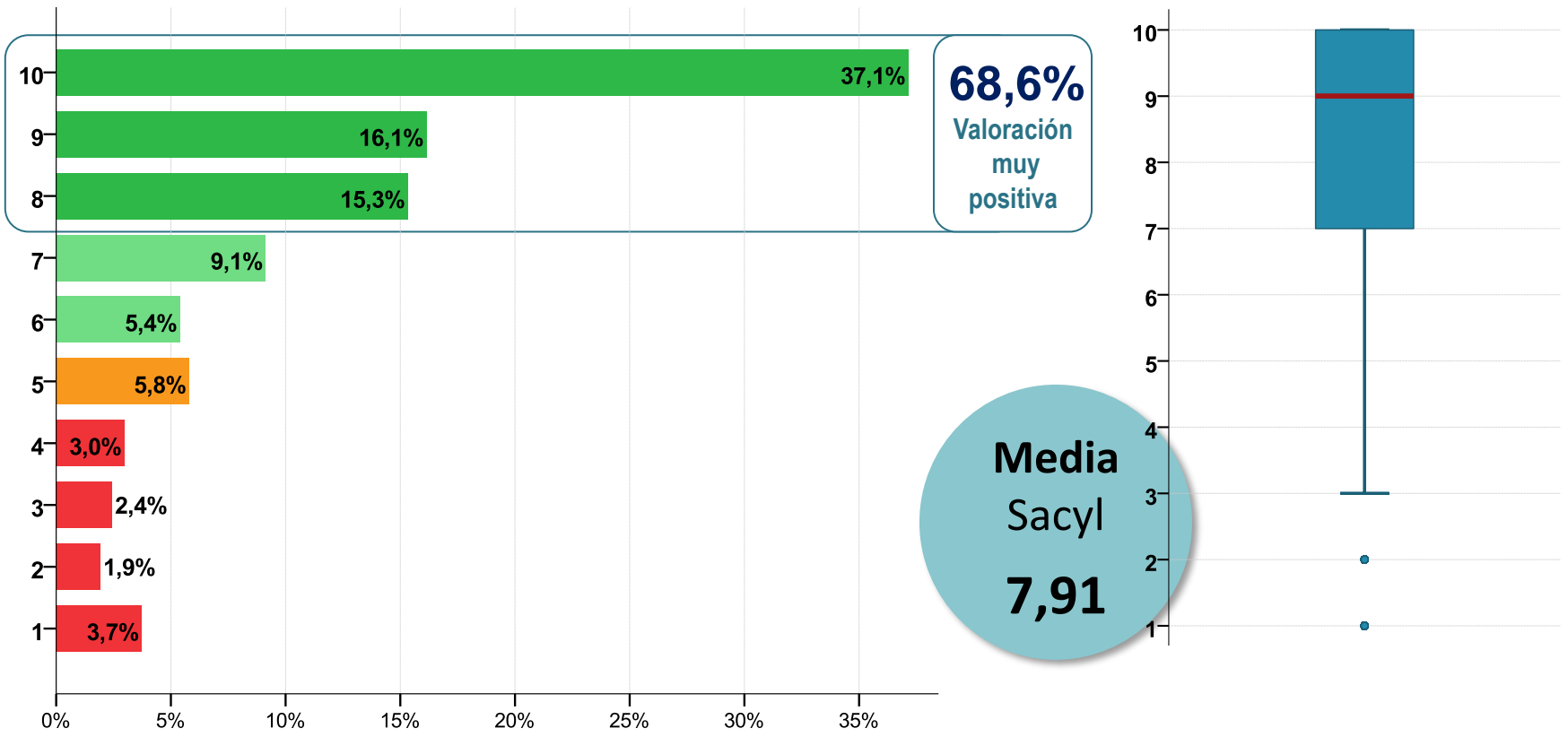
Valoración global: trato y amabilidad

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



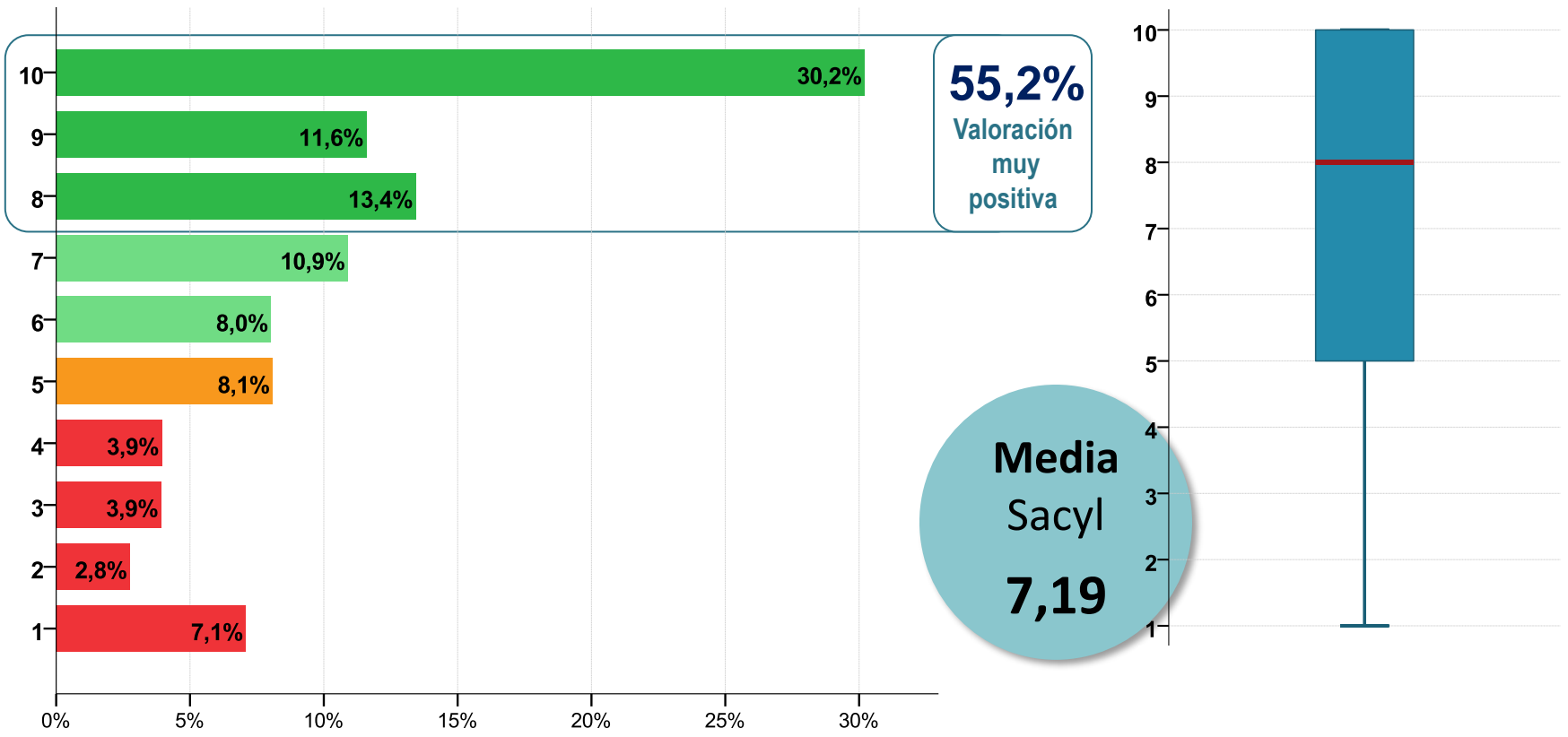
Valoración global: puntualidad

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



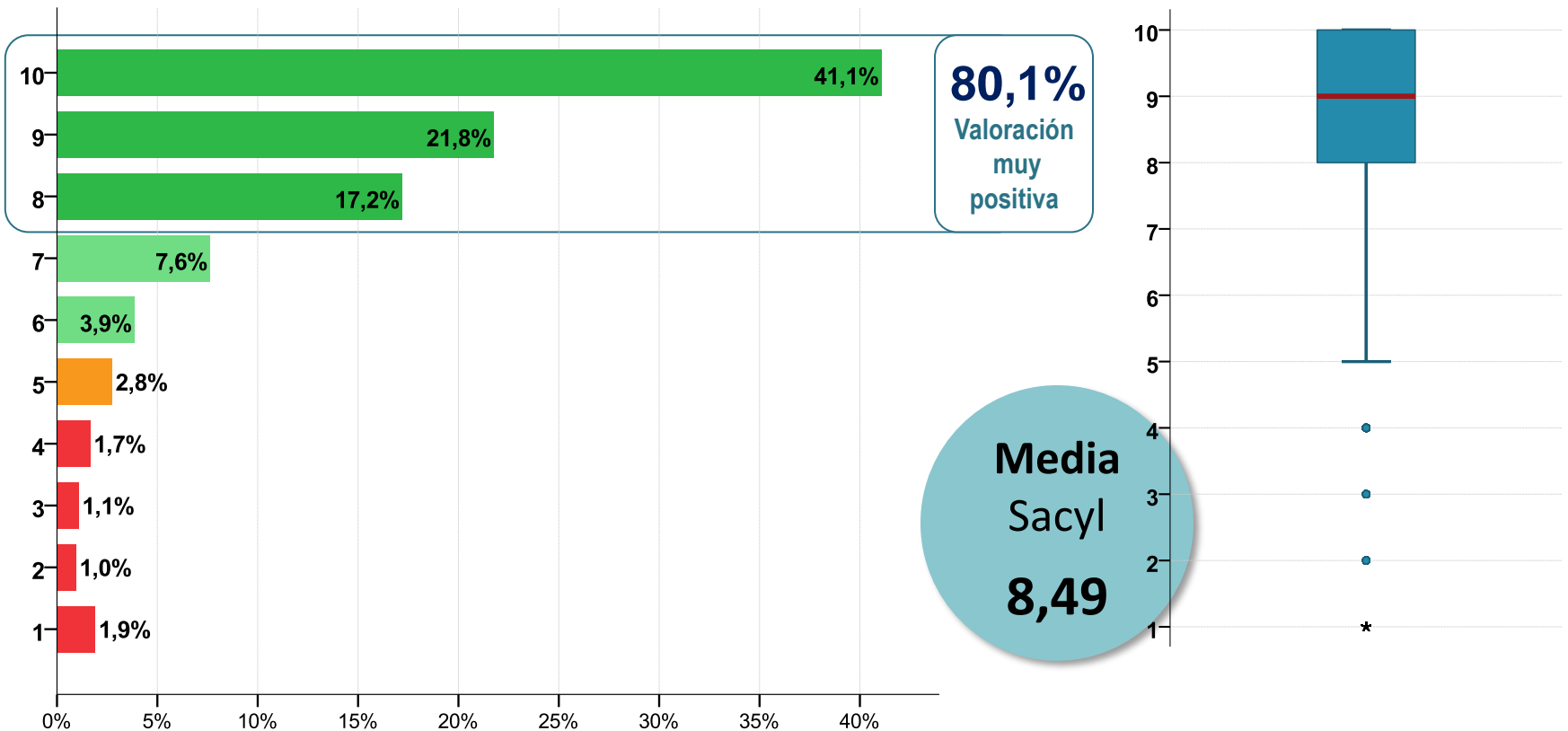
Valoración global: tiempo de espera

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: experiencia en consulta

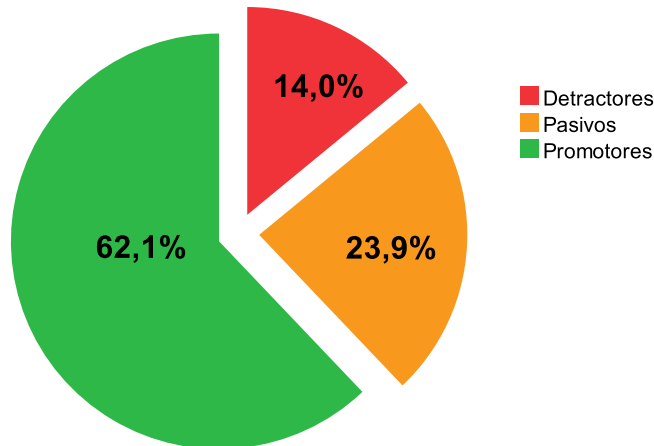
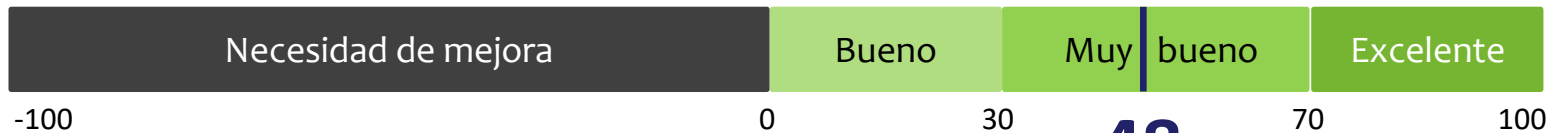
Valore, de manera global, su satisfacción considerando toda su experiencia con la consulta
(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)




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.



48
↑
NPS Sacyl



Resultados desglosados por hospitales

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 hospital participan con un peso distinto en función del volumen de consultas externas en cada uno de ellos.

Valoración global



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Valoración de la atención recibida (escala 1-10; 1: muy mala - 10: muy buena)															
Puntuación media	8,94	8,75	8,93	8,93	8,68	8,92	8,81	8,89	8,89	8,72	8,74	8,64	8,91	8,94	8,82
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	87,0%	84,7%	87,2%	87,0%	83,2%	87,0%	85,1%	84,8%	86,2%	82,3%	84,3%	82,5%	85,6%	86,6%	85,0%
Satisfacción global de la experiencia (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	8,73	8,36	8,68	8,60	8,35	8,48	8,28	8,56	8,52	8,35	8,47	8,36	8,63	8,75	8,49
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	84,8%	76,3%	82,5%	80,5%	81,4%	79,9%	76,7%	79,8%	79,2%	77,5%	79,2%	77,5%	82,5%	84,5%	80,1%
Fidelidad: Net Promoter Score (NPS) (probabilidad de recomendación; escala 0-10)															
Puntuación NPS (desde -100 hasta 100)	53	42	56	47	47	42	38	52	45	40	50	44	55	57	48
% Promotores (≥9)	63,6%	56,8%	67,4%	57,2%	62,5%	57,8%	55,5%	66,6%	59,8%	55,3%	64,4%	60,3%	65,8%	67,3%	62,1%

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

Accesibilidad



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Acceso a las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,8%	84,6%	99,5%	97,8%	97,0%	93,7%	96,9%	92,9%	95,0%	93,7%	91,1%	97,9%	95,9%	98,4%	93,9%
Tiempo de espera desde la solicitud de la cita hasta el día de la consulta <i>(escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)</i>															
Puntuación media	7,92	7,06	7,62	7,11	7,16	7,34	6,94	7,24	7,04	6,66	7,22	6,89	7,08	7,46	7,19
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	66,9%	52,3%	61,3%	54,5%	54,7%	58,4%	52,6%	56,0%	53,1%	49,9%	55,2%	48,1%	53,8%	58,5%	55,2%
Puntualidad de la consulta <i>(escala 1-10; 1: mucho - 10: muy poco)</i>															
Puntuación media	7,96	7,54	8,28	8,33	7,84	7,88	7,51	7,96	7,93	7,95	8,19	8,14	8,21	7,80	7,91
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	68,3%	63,7%	75,0%	74,6%	68,2%	69,4%	61,9%	68,6%	68,4%	68,3%	73,2%	70,3%	73,5%	65,4%	68,6%

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

Coordinación



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Coordinación con el centro de salud															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	90,9%	88,3%	90,1%	90,9%	89,2%	87,4%	91,0%	90,4%	89,2%	86,7%	90,1%	89,6%	89,2%	88,9%	89,4%

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

Trato-intimididad



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Trato y amabilidad del médico (escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)															
Puntuación media	9,12	8,95	9,18	9,19	8,80	9,07	8,93	9,09	9,07	8,85	8,97	8,76	9,13	9,15	9,01
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	89,8%	87,1%	91,0%	91,0%	86,3%	89,2%	88,6%	88,4%	88,3%	86,5%	87,6%	85,0%	90,3%	89,5%	88,2%
Respeto de la intimidad															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	97,0%	98,1%	97,6%	96,2%	96,8%	96,3%	94,8%	97,3%	96,4%	97,4%	96,7%	98,3%	97,2%	96,5%	96,9%

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

Información y participación



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Información facilitada por el médico sobre el problema de salud <i>(escala 1-10; 1: muy insatisfecho - 10: muy satisfecho)</i>															
Puntuación media	8,74	8,46	8,76	8,75	8,33	8,68	8,27	8,63	8,65	8,50	8,55	8,32	8,60	8,73	8,54
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	84,6%	80,0%	84,4%	83,7%	79,5%	83,8%	76,7%	82,4%	81,9%	81,5%	80,3%	77,2%	82,8%	82,8%	81,2%
Confidencialidad de la información															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	99,2%	99,2%	98,6%	98,2%	99,1%	97,9%	97,5%	99,7%	98,1%	98,9%	98,8%	98,6%	98,7%	97,6%	98,8%
Identificación de los profesionales															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	95,0%	94,0%	94,6%	93,4%	91,7%	92,8%	90,8%	92,6%	93,8%	92,2%	93,4%	96,0%	92,4%	92,2%	92,9%
Participación en la toma de decisiones															
% encuestados que no selecciona no haber podido participar	98,9%	96,5%	97,9%	98,7%	97,6%	97,3%	98,6%	99,1%	97,6%	96,2%	97,2%	98,6%	97,0%	98,7%	97,7%

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

Limpieza y confort



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Limpieza de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	97,4%	99,2%	100,0%	98,9%	98,8%	96,5%	98,3%	98,7%	97,1%	99,6%	97,3%	98,6%	98,7%	99,1%	98,4%
Comodidad / Confort de las instalaciones															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	93,3%	95,2%	97,9%	96,2%	92,9%	90,7%	94,4%	92,3%	92,8%	96,5%	92,4%	96,7%	96,3%	95,1%	93,9%
Ruido ambiental / Contaminación acústica															
% encuestados que no lo considera aspecto de mejora	96,6%	99,4%	99,3%	98,5%	95,8%	91,9%	94,8%	95,3%	96,6%	98,0%	95,3%	96,4%	97,8%	96,7%	96,4%

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

Seguridad del paciente



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
Adecuación del tiempo empleado por el médico <i>(escala 1-10; 1: muy inadecuado - 10: muy adecuado)</i>															
Puntuación media	8,84	8,56	8,84	8,80	8,50	8,74	8,46	8,74	8,81	8,57	8,65	8,44	8,76	8,89	8,67
% encuestados con valoración muy positiva (≥ 8)	83,8%	79,9%	85,9%	83,9%	81,6%	82,8%	78,5%	82,8%	83,0%	82,5%	82,4%	79,6%	84,4%	85,6%	82,3%
Incidentes durante la atención															
% encuestados que seleccionan "No ocurrió ningún incidente"	93,3%	88,8%	94,5%	93,5%	92,1%	91,0%	91,6%	91,5%	91,3%	91,7%	88,7%	91,2%	91,8%	93,4%	91,2%

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

Consulta no presencial



	Complejo Asistencial de Ávila	Complejo Asistencial Universitario de Burgos	Hospital Santiago Apóstol	Hospital Santos Reyes	Complejo Asistencial Universitario de León	Hospital El Bierzo	Complejo Asistencial Universitario de Palencia	Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	Complejo Asistencial de Segovia	Complejo Asistencial de Soria	Hospital Clínico Universitario de Valladolid	Hospital de Medina del Campo	Hospital Universitario Río Hortega	Complejo Asistencial de Zamora	Sacyl
La consulta se podría haber resuelto de forma no presencial															
% encuestados que responde "SI"	12,1%	8,5%	10,5%	8,4%	9,5%	10,4%	10,3%	10,9%	11,0%	9,5%	10,5%	16,1%	8,8%	9,3%	10,0%

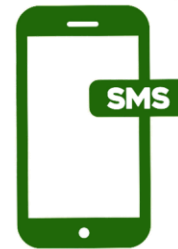
Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta de satisfacción de pacientes atendidos en consultas externas, 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Consultas externas

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