



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Consultas externas

2018

Proyecto corporativo de mejora EFQM  
DG Innovación y Resultados en Salud  
Servicio de Calidad y Seguridad de Pacientes

# Dimensiones e ítems analizados



## Accesibilidad

Horario de atención en consulta (P1)  
Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta (P2)  
Puntualidad de la consulta (P3)



## Coordinación

Coordinación con el Centro de Salud (P16)



## Competencia profesional

Competencia médicos (P4)  
Competencia enfermería (P7)



## Trato

Trato y amabilidad médicos (P5)  
Trato y amabilidad enfermería (P6)



## Intimidad

Respeto de la intimidad (P10)



## Información y participación

Información facilitada por el médico sobre su enfermedad (P12)  
Información facilitada por enfermería (P13)  
Claridad de la información sobre medicación y cuidados a seguir en domicilio (P14)  
Participación en la toma de decisiones (P15)



## Seguridad del paciente

Tiempo empleado por los médicos (P6)  
Atención al dolor (P9)



## Área administrativa

Atención del área administrativa (P11)



## Limpieza y confort

Limpieza de las instalaciones (P17)  
Comodidad/confort de las instalaciones (P18)



## Valoración global

Valoración global de la atención (P19)  
Cumplimiento de expectativas (P20)  
Fidelidad (P21)  
Satisfacción global con la consulta externa (P22)



## Resolución no presencial

¿Se podría haber resuelto de forma no presencial? (P25)

Hospitales	Universo	Encuestas realizadas	Error máximo
Complejo Asistencial de Ávila	233.754	200	6,9%
Complejo Asistencial Universitario de Burgos	483.561	195	7,0%
Hospital Santiago Apóstol	87.054	197	7,0%
Hospital Santos Reyes	88.097	195	7,0%
Complejo Asistencial Universitario de León	601.446	195	7,0%
Hospital El Bierzo	288.131	206	6,8%
Complejo Asistencial Universitario de Palencia	373.488	221	6,6%
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca	562.627	196	7,0%
Complejo Asistencial de Segovia	290.968	195	7,0%
Complejo Asistencial de Soria	139.704	204	6,9%
Hospital Clínico Universitario de Valladolid	453.767	197	7,0%
Hospital de Medina del Campo	87.708	203	6,9%
Hospital Universitario Río Hortega	446.517	198	7,0%
Complejo Asistencial de Zamora	257.090	194	7,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.393.912</b>	<b>2.796</b>	<b>1,85%</b>

**2.796**  
ENCUESTAS EN  
CASTILLA Y LEÓN



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, de forma telefónica, a pacientes, mayores de 16 años, atendidos en abril de 2018 en las consultas externas de los hospitales y centros de especialidades de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

El muestreo es estratificado, siendo los estratos cada uno de los hospitales de nuestra Comunidad. Los resultados de la encuesta tienen un error global para los resultados de Castilla y León del 1,85% y el error muestral para cada estrato oscila entre el 6,6% y el 7%. La muestra es proporcional a la población de estudio en las variables sexo (hombre, mujer), edad (16-40 años, 41-65 años, > 65 años), área de consulta (médica, quirúrgica) y tipo de consulta (primera, sucesivas).

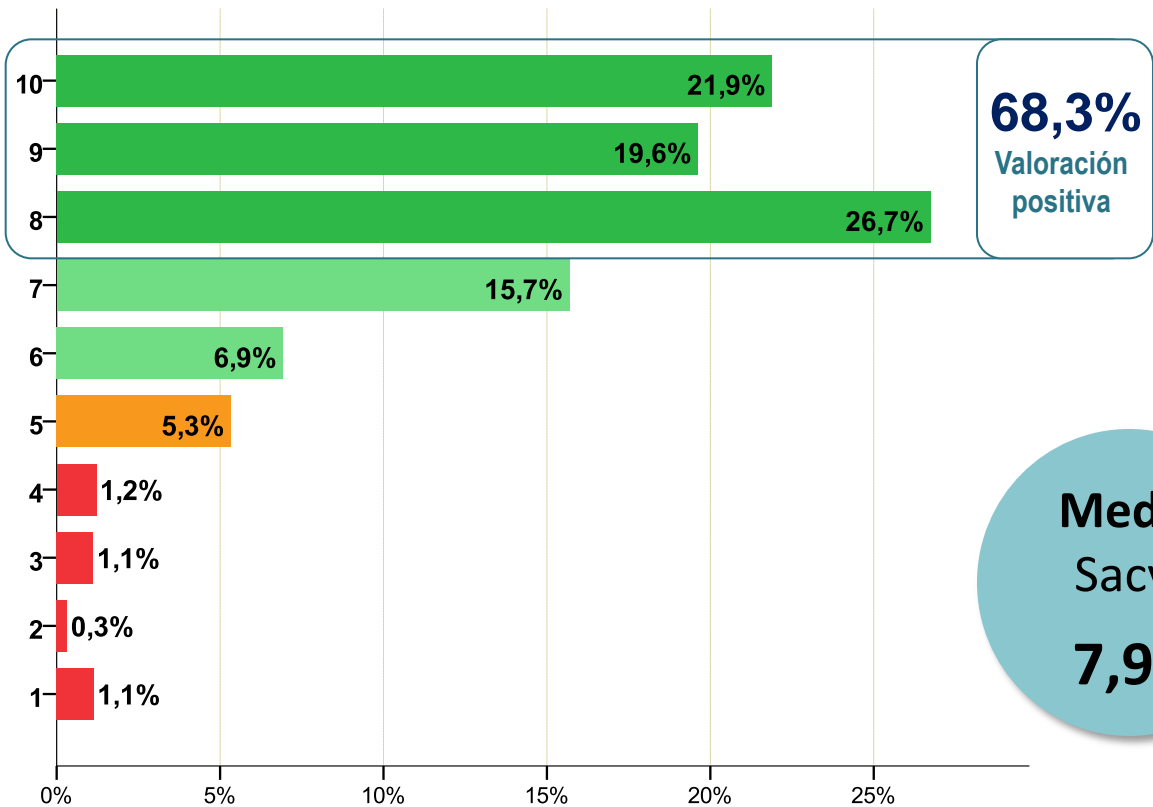


## Resultados globales

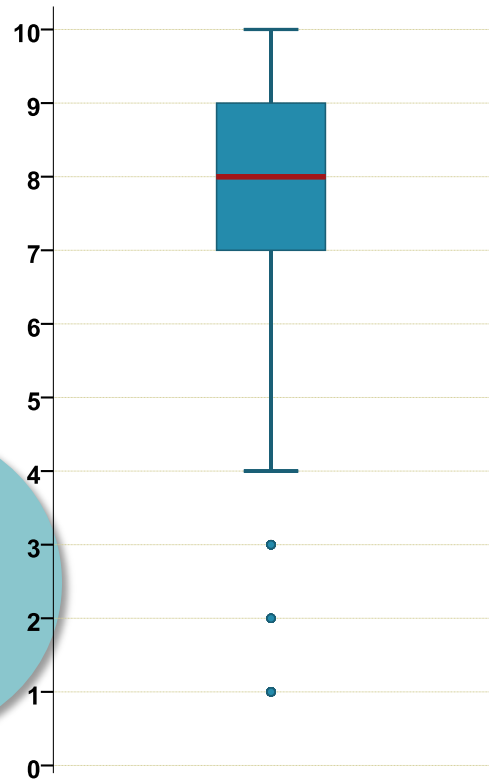
- Los pacientes puntúan a las **consultas externas de su hospital** de manera global con un **7,98/10**.
- **El 92% consideran que la atención que reciben es buena o muy buena. En todos los hospitales este ítem está en cifras muy cercanas o superiores al 90%.**
- **En 12 de los 22 ítems analizados en la encuesta, la satisfacción está por encima del 80%.**

# Valoración global: satisfacción global

P22. De manera global, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la consulta externa de su hospital/centro de especialidades?  
(escala 1-10)

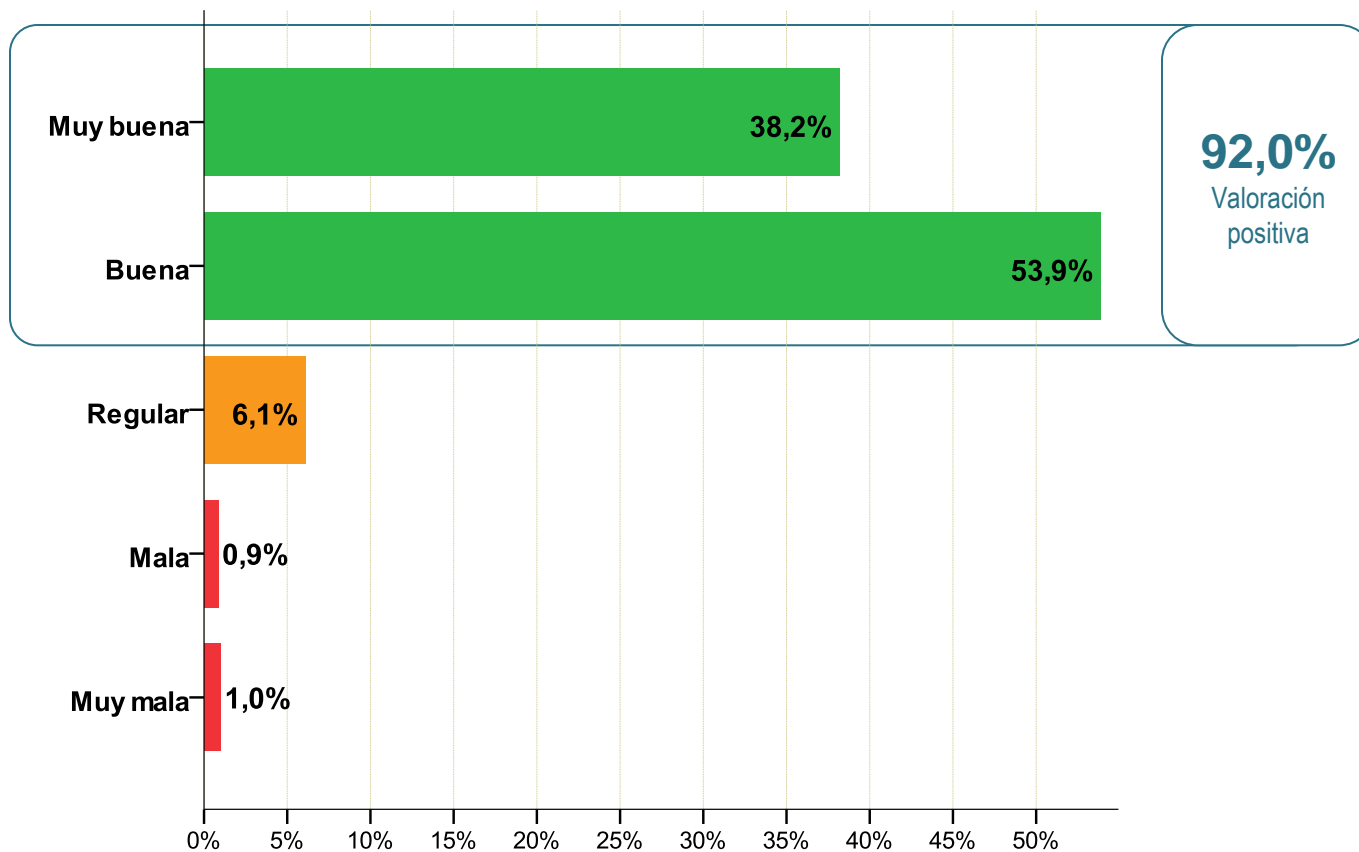


**Media Sacyl 7,98**



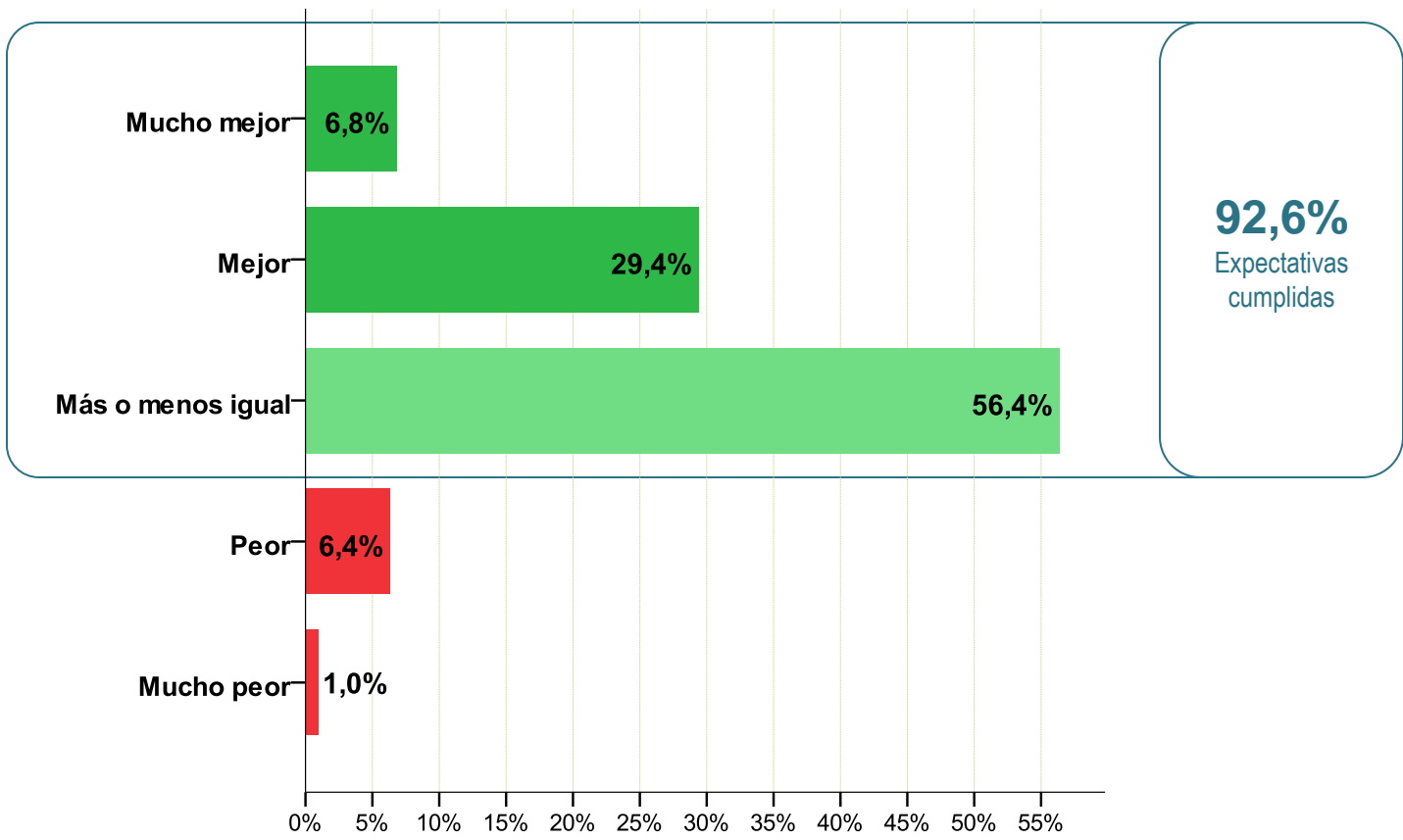
## Valoración global: atención

P19. La atención recibida en consulta fue...



# Valoración global: expectativas

P20. Y respecto a lo que usted esperaba, la atención fue...







## Resultados por hospitales

## 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



	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
<b>Valoración global de la atención</b>															
% encuestados que la valoran como muy buena o buena	92,0	92,3	88,1	89,2	92,6	96,1	94,5	88,0	92,3	93,4	91,2	95,5	94,4	88,5	92,0
<b>Cumplimiento de expectativas</b>															
% encuestados que valoran que la atención ha sido mucho mejor, mejor o más o menos igual que lo que esperaba	93,8	93,7	88,7	92,5	89,2	97,5	97,2	88,8	92,5	92,7	93,1	96,4	92,3	93,9	92,6
<b>Fidelidad</b>															
% encuestados que volvería para ser atendido en su centro, en caso de poder elegir	94,0	96,3	89,0	93,1	96,8	96,4	95,8	91,8	91,1	91,6	93,8	96,5	97,4	94,7	94,7
<b>Satisfacción global con el centro de salud o consultorio</b>															
Puntuación media	8,05	8,03	7,72	7,69	8,03	7,84	8,24	7,54	7,88	7,69	8,04	8,38	8,25	8,13	7,98
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	72,5	72,3	62,9	61,5	66,7	65,0	73,8	60,2	66,2	62,3	67,5	77,3	73,7	72,2	68,3

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

# 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
<b>Horario de atención en consulta</b>															
Puntuación media	7,53	7,55	7,51	7,19	7,86	7,72	7,83	7,40	7,35	7,25	7,54	7,90	7,89	7,74	<b>7,63</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	58,0	59,5	58,4	47,2	62,6	61,2	67,0	60,2	53,3	52,0	63,5	68,5	68,2	66,0	<b>61,6</b>
<b>Tiempo desde petición de cita hasta día de consulta</b>															
Puntuación media	6,52	5,84	5,78	6,08	6,03	6,30	6,90	5,62	6,46	5,66	6,01	6,64	6,36	6,31	<b>6,15</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	43,0	34,9	35,5	36,9	36,4	40,8	49,8	35,7	39,5	32,8	34,5	43,3	40,9	39,2	<b>38,6</b>
<b>Puntualidad de la consulta</b>															
Puntuación media	6,84	6,79	6,87	6,61	7,26	6,82	6,92	6,53	6,90	6,59	7,06	7,52	7,60	6,63	<b>6,95</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	49,0	49,2	47,2	41,5	54,4	47,6	45,7	44,4	44,1	47,5	53,8	53,2	61,6	41,8	<b>49,7</b>

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## 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
<b>Coordinación con el centro de salud</b>															
% encuestados que responde Sí	80,9	84,4	75,5	85,2	75,3	75,8	81,1	77,8	84,9	79,9	83,9	88,7	85,8	82,4	<b>81,1</b>

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## Competencia profesional



	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
<b>Competencia profesional del médico</b>															
Puntuación media	8,62	8,47	8,05	8,16	8,43	8,85	8,80	8,25	8,47	8,33	8,34	8,61	8,58	8,36	<b>8,47</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	82,0	81,5	69,0	74,4	78,5	86,9	85,5	79,1	75,4	78,4	77,2	81,8	84,3	78,4	<b>80,3</b>
<b>Competencia profesional de enfermería</b>															
Puntuación media	8,40	8,28	8,05	8,16	8,48	8,65	8,41	8,49	8,23	8,11	8,28	8,37	8,62	8,37	<b>8,40</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	75,3	78,7	70,5	73,8	76,4	79,9	74,8	81,5	71,2	72,0	74,0	76,7	83,8	75,0	<b>77,1</b>

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## Trato-intimidad



	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
<b>Trato y amabilidad del médico</b>															
Puntuación media	8,94	8,77	8,53	8,56	8,74	9,12	9,04	8,56	8,81	8,62	8,63	8,85	8,92	8,61	<b>8,78</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	89,5	86,7	80,2	85,1	83,6	90,3	91,0	83,7	83,1	83,8	84,3	85,2	87,4	79,9	<b>85,5</b>
<b>Trato y amabilidad de enfermería</b>															
Puntuación media	8,76	8,63	8,47	8,58	8,67	8,93	8,76	8,74	8,45	8,51	8,53	8,69	8,82	8,62	<b>8,68</b>
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	82,1	84,0	83,6	81,9	83,7	85,6	85,0	83,1	76,1	80,4	80,2	84,0	83,1	80,3	<b>82,5</b>
<b>Respeto de la intimidad</b>															
% encuestados que responde Sí	98,0	99,0	99,0	99,5	97,9	99,0	98,6	99,0	98,4	97,5	98,0	98,5	98,0	97,9	<b>98,4</b>

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## 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
<b>Información facilitada por el médico sobre su enfermedad</b>															
Puntuación media	8,39	8,07	7,68	7,83	8,09	8,37	8,43	7,92	8,08	7,83	8,06	8,36	8,40	8,19	8,15
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	80,0	74,4	65,5	63,1	70,8	72,8	76,0	71,9	70,8	64,7	72,6	78,8	77,3	73,7	73,1
<b>Información facilitada por enfermería</b>															
Puntuación media	8,40	8,23	8,05	7,99	8,47	8,59	8,58	8,39	8,21	8,02	8,18	8,31	8,61	8,47	8,38
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	75,9	74,7	72,6	69,4	75,6	77,0	77,6	76,6	73,0	66,7	67,2	77,3	75,4	77,0	74,5
<b>Claridad de la información sobre medicación y cuidados a seguir en domicilio</b>															
% encuestados que responde Sí	92,9	93,5	88,0	92,1	93,6	92,7	92,7	94,8	91,1	92,0	90,6	91,5	91,8	93,7	92,7
<b>Participación en la toma de decisiones</b>															
% encuestados que responde Sí	85,1	86,0	76,8	89,5	80,3	86,2	76,9	78,7	78,7	81,3	83,1	87,8	81,5	85,4	82,0

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## 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
<b>Tiempo empleado por el médico</b>															
% encuestados que responde Sí	92,3	92,7	87,2	86,8	85,7	94,5	91,2	86,9	90,2	86,4	89,5	90,5	88,2	90,6	89,4
<b>Atención al dolor</b>															
% encuestados que responde Sí	89,5	88,4	84,9	84,9	86,2	92,1	91,1	83,9	88,9	86,7	84,2	89,9	86,2	87,6	87,2

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## Área administrativa



	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
<b>Atención en el área administrativa</b>															
Puntuación media	7,91	7,74	7,12	7,51	7,68	7,52	7,86	7,36	7,57	7,44	7,25	7,68	7,99	7,67	7,62
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	65,4	59,8	55,1	58,3	59,4	62,4	70,6	58,9	59,1	53,4	52,0	64,7	70,5	61,9	61,2

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.



## 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
<b>Limpieza de las instalaciones</b>															
Puntuación media	7,66	8,37	8,40	8,29	8,37	8,10	8,53	7,65	7,87	8,18	7,96	8,24	8,54	8,34	8,17
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	59,5	75,4	80,2	74,9	75,4	68,0	76,5	60,2	65,6	74,5	63,5	72,4	81,8	75,8	71,0
<b>Comodidad/confort de las instalaciones</b>															
Puntuación media	7,28	8,00	7,93	7,65	7,83	7,32	7,93	6,88	7,34	7,41	7,35	7,77	8,06	7,91	7,62
% encuestados que la valoran entre 8-10 (escala 1-10)	51,5	69,2	67,5	56,9	59,5	52,9	65,2	43,9	46,7	57,8	55,3	58,1	70,2	67,0	58,5

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.

## 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
<b>La consulta se podría haber resuelto de forma no presencial (por teléfono, correo...)</b>															
% encuestados que responde Sí	6,7	7,0	9,4	7,9	3,8	7,3	4,2	6,5	8,9	9,2	6,9	11,5	7,4	8,1	6,7

Fuente: Gerencia Regional de Salud. Encuesta satisfacción pacientes atendidos en consultas externas 2018.