

Encuestas de satisfacción de pacientes de Osakidetza

	Medicina general		Pediatría*	
	2016	2017	2015	2017
	%	%	%	%
Consultas de atención primaria				
Valoración global asistencia				
Positiva (excelente+muy buena+buena)	97,8	96,9	97,4	97,8
Excelente (excelente+muy buena)	44,8	54,6	58,5	67,8
Volverían al centro si pudieran elegir	96,2	97,3	97,4	97,2
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta	91,9	91,8	93,5	92,3
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	97,8	97,0	97,5	96,8
Valoración positiva de la información recibida del médico	95,1	94,3	96,1	95,1

	2015	2017
	%	%
Consultas externas intrahospitalarias *		
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	97,1	97,0
Excelente (excelente+muy buena)	56,3	60,9
Volverían a esa consulta si pudieran elegir	97,0	95,8
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta	86,3	85,7
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	98,2	98,2
Valoración positiva de la información recibida del médico	95,8	95,1

	2014	2016
	%	%
Consultas de asistencia psiquiátrica *		
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	95,2	95,8
Excelente (excelente+muy buena)	60,1	48,4
Volverían al centro si pudieran elegir	93,3	95,6
Valoración positiva del tiempo de espera hasta entrar en la consulta	90,3	88,2
Valoración positiva del trato recibido del terapeuta	94,8	96,2
Valoración positiva de la información recibida del terapeuta	90,6	93,6

	2016	2017
	%	%
Urgencias hospitalarias		
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	95,0	94,2
Excelente (excelente+muy buena)	58,1	64,9
Volverían al centro si pudieran elegir	94,1	94,2
Valoración positiva del tiempo de espera hasta primer contacto con el médico	72,7	75,2
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	96,6	96,2
Valoración positiva de la información recibida del médico	92,5	92,7
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	95,6	95,3

	Hospitales de agudos		Hospitales de media y larga estancia	
	2016	2017	2016	2017
Hospitalización general	%	%	%	%
Valoración global asistencia				
Positiva (excelente+muy buena+buena)	97,5	97,3	95,7	96,2
Excelente (excelente+muy buena)	64,3	69,7	62,6	64,4
Volverían al centro si pudieran elegir	94,1	97,6	90,2	89,3
Valoración positiva del tiempo en lista de espera	70,6	73,3		
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	97,0	97,5	96,3	95,9
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	96,2	96,3	96,8	95,9
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	97,9	97,5	97,3	96,4
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	91,4	94,5	91,3	92,9

	Pediatria		Psiquiatria	
	2014	2016	2015	2017
Hospitalización de servicio*	%	%	%	%
Valoración global asistencia				
Positiva (excelente+muy buena+buena)	96,7	96,9	90,3	88,5
Excelente (excelente+muy buena)	72,0	71,5	57,0	51,5
Volverían al centro si pudieran elegir	95,0	96,4	84,3	82,2
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	92,9	97,0	86,5	89,6
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	95,5	97,3	84,3	88,2
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	96,4	97,7	90,6	92,2
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	95,0	89,0		

	2015	2017
Cirugía mayor ambulatoria *	%	%
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	98,5	98,8
Excelente (excelente+muy buena)	74,8	71,8
Volverían al centro si pudieran elegir	96,9	97,8
Valoración positiva del tiempo de espera	83,7	84,4
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	98,4	99,2
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	96,0	97,4
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	98,2	99,3
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	77,5	90,3

	2014	2016
Hospitalización a domicilio *	%	%
Valoración global asistencia		
Positiva (excelente+muy buena+buena)	99,3	99,3
Excelente (excelente+muy buena)	82,8	72,0
Volverían a ser atendidos si pudieran elegir	94,5	96,0
Valoración positiva del tiempo de espera a ser atendido por primera vez	99,1	99,3
Valoración positiva del trato recibido del personal sanitario	99,5	99,9
Valoración positiva de la información recibida del personal sanitario	99,1	98,2
Valoración positiva de la capacitación técnica del personal sanitario	98,9	99,3
Pacientes a los que se quitó el dolor totalmente o bastante	86,4	83,5

* Encuestas bienales