



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/008109-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Ángel Hernández Martínez, Dña. Virginia Barcones Sanz y Dña. María Mercedes Martín Juárez, relativa a encuestas de satisfacción en el Hospital Virgen del Mirón (Soria), publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 372, de 14 de febrero de 2018.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/007625, PE/007630, PE/007638, PE/007660, PE/007668, PE/007698, PE/007703, PE/007708, PE/007710, PE/007718, PE/007719, PE/007783 a PE/007785, PE/007792 a PE/007796, PE/007798 a PE/007800, PE/007808, PE/007809, PE/007811, PE/007816, PE/007820, PE/007821, PE/007823, PE/007824, PE/007829 a PE/007836, PE/007842, PE/007843, PE/007846 a PE/007851, PE/007853 a PE/007863, PE/007865, PE/007867, PE/007879 a PE/007881, PE/007885 a PE/007887, PE/007890, PE/007891, PE/007894, PE/007896, PE/007900 a PE/007908, PE/007920 a PE/007922, PE/007924 a PE/007977, PE/007983, PE/007984, PE/007986 a PE/007989, PE/007992 a PE/007994, PE/008012, PE/008019, PE/008021 a PE/008055, PE/008059, PE/008060, PE/008106, PE/008107, PE/008109 a PE/008111, PE/008113, PE/008115 a PE/008119, PE/008121, PE/008123, PE/008127, PE/008128, PE/008131 a PE/008136, PE/008141, PE/008143 a PE/008145, PE/008148, PE/008149, PE/008151, PE/008153 a PE/008155, PE/008158, PE/008159, PE/008162 a PE/008166, PE/008169 a PE/008171, PE/008173, PE/008174, PE/008176, PE/008178, PE/008183, PE/008184, PE/008191, PE/008193, PE/008194, PE/008198 a PE/008200, PE/008202, PE/008204, PE/008205, PE/008227, PE/008230, PE/008233, PE/008238 a PE/008242, PE/008249 a PE/008256, PE/008262, PE/008263, PE/008285, PE/008299, PE/008300 a PE/008303, PE/008306 a PE/008314, PE/008316, PE/008319, PE/008320, PE/008336 y PE/008343, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 2 de abril de 2018.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita P.E./0908109, formulada por D. Ángel Hernández Martínez, D.ª Virginia Barcones Sanz y D.ª Mercedes Martín Juárez, Procuradores pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León, relativa a las encuestas de satisfacción realizadas en el Hospital Virgen del Mirón.

La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria, conforme al modelo EFQM de excelencia que utiliza, ha llevado a cabo de forma sistemática desde el año 2002 encuestas de satisfacción, tanto internas como externas.



En cuanto a las encuestas de satisfacción internas, en la que se evalúa la opinión del personal de los centros sanitarios, hay que señalar que la Encuesta Validada de Satisfacción Laboral Font Roja se llevó a cabo en varias ocasiones desde el año 2002 en la Gerencia de Asistencia de Soria. En cuatro ocasiones, en los años 2011, 2012, 2014 y 2017, participó en ella el personal del Hospital Virgen del Mirón, junto con el de otros centros, de Atención Primaria y Atención Especializada.

En el año 2011 se encuestó a 1129 personas, de las que un 19,6 % emitió respuestas a las preguntas planteadas. De esas encuestas consideradas válidas, 45 correspondieron al Hospital Virgen del Mirón.

Según lo respondido en ellas cabe afirmar que el personal del Hospital Virgen del Mirón tenía un índice de satisfacción laboral de 3,23 sobre 5.

La encuesta incluyó tres cuestiones sobre satisfacción: la satisfacción personal con su trabajo, la satisfacción en su unidad, y la satisfacción de pertenencia a la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria. El índice de satisfacción del personal del Hospital Virgen del Mirón, obtenido de la media de sus respuestas a cada una de esas cuestiones, fue de 6,6, 6,2 y 5,8 sobre 10, respectivamente.

En el año 2012 se encuestó a 1642 personas, de las que un 32,3 % emitió respuestas a las preguntas planteadas. De esas encuestas consideradas válidas, 39 correspondieron al Hospital Virgen del Mirón.

Según lo respondido en ellas cabe afirmar que el personal del Hospital Virgen de Mirón tenía un índice de satisfacción laboral de 3,28 sobre 5.

La encuesta incluyó cuatro cuestiones sobre satisfacción: la satisfacción personal con su trabajo, la satisfacción en su unidad, la satisfacción de pertenencia a la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria, y la satisfacción de pertenencia al Sacyl. El índice de satisfacción del personal del Hospital Virgen del Mirón, obtenido de la media de sus respuestas a cada una de esas cuestiones, fue de 6,8, 6,6, 5,9 y 5,8 sobre 10, respectivamente.

En el año 2014 se encuestó a 1574 personas, de las que un 18,3 % emitió respuestas a las preguntas planteadas. De esas encuestas consideradas válidas, solo 6 correspondieron al Hospital Virgen del Mirón, por lo que sus resultados no son significativos en el ámbito de este centro sanitario, y deben ser considerados nulos.

En el año 2017 se encuestó a 1625 personas, de las que un 30,2 % emitió respuestas a las preguntas planteadas. De esas encuestas consideradas válidas, 18 correspondieron al Hospital Virgen del Mirón.

Según lo respondido en ellas cabe afirmar que el personal del Hospital Virgen del Mirón tenía un índice de satisfacción laboral de 3,39 sobre 5.

La encuesta incluyó cuatro cuestiones sobre satisfacción: la satisfacción personal con su trabajo, la satisfacción en su unidad, la satisfacción de pertenencia a la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria, y la satisfacción de pertenencia al Sacyl. El índice de satisfacción del personal del Hospital Virgen del Mirón, obtenido de la media de sus respuestas a cada una de esas cuestiones, fue de 7,4, 6,8, 5,9 y 5,9 sobre 10, respectivamente.



Por último, en cuanto a las encuestas de satisfacción externas, realizadas mediante encuestas propias, en las que se mide el índice de satisfacción de los ciudadanos, hay que tener en cuenta que en ellas no se desglosan los centros sanitarios, por lo que las respuestas se refieren a la atención recibida en todos los centros.

En la encuesta realizada en 2012 respondió un 18,1 % de los 1000 ciudadanos consultados, y la media de su valoración de la Atención Hospitalaria fue de 7,5 sobre 10. En la realizada en 2014 respondió un 15,8 % de los 1000 ciudadanos consultados, y la media de su valoración de la Atención Hospitalaria fue de 7,42 sobre 10. Y en la realizada en 2016 respondió un 13 % de los 1000 ciudadanos consultados, y la media de su valoración de la Atención Hospitalaria fue de 7,54 sobre 10.

Valladolid, 9 de marzo de 2018.

EL CONSEJERO,  
Fdo.: Antonio M.<sup>a</sup> Sáez Aguado.