La Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta escrita (10-22-PES-00123) presentada por la Parlamentaria Foral Ilma. Sra. Cristina Ibarrola Guillén, adscrita al Grupo Parlamentario de Navarra Suma, que solicita:

1. ¿Qué procedimiento han utilizado para la adjudicación de la encuesta?
2. ¿Solicitaron presupuesto a varias posibles adjudicatarias?
3. ¿A quién ha sido adjudicada?
4. ¿Quién ha liderado el proceso en el Departamento de Salud?
5. ¿Cuál ha sido la metodología de selección de la muestra, elaboración de la encuesta y explotación de resultados?
6. ¿Quién ha realizado las encuestas telefónicas? ¿Cuántas se han realizado?

¿Cuántas se han perdido y por qué?

1. ¿Cómo y quién ha supervisado los resultados?
2. ¿Cómo y quién ha explotado la información?
3. ¿Quién ha elaborado el informe publicado de resultados?
4. ¿Ha habido algún tipo de cambio en la redacción de alguna de las preguntas respecto a anteriores encuestas? ¿Cuáles y por qué?

tiene el honor de remitirle la siguiente información:

* 1. ¿Qué procedimiento han utilizado para la adjudicación de la encuesta?

Expediente de contratación de “Encuestas de satisfacción a la ciudadanía atendida por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en 2021 y la explotación de los datos obtenidos”, mediante tramitación ordinaria y procedimiento abierto inferior al umbral comunitario.

* 1. ¿Solicitaron presupuesto a varias posibles adjudicatarias?

En los concursos públicos no se solicitan presupuestos. El procedimiento, publicado en el portal de contratación, está abierto a los licitadores que quieran presentar sus ofertas.

* 1. ¿A quién ha sido adjudicada?

A la empresa Centro de Observación y Teledetección Espacial, S.A.U.

(COTESA), NIF: A47461066.

La información de la contratación está disponible en el Portal de Navarra: [https://hacienda.navarra.es/sicpportal/mtoAnunciosModalidad.aspx?](https://hacienda.navarra.es/sicpportal/mtoAnunciosModalidad.aspx?Cod=2103301405507E3A435A)

[Cod=2103301405507E3A435A](https://hacienda.navarra.es/sicpportal/mtoAnunciosModalidad.aspx?Cod=2103301405507E3A435A)

1. ¿Quién ha liderado el proceso en el Departamento de Salud?

Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes.

1. ¿Cuál ha sido la metodología de selección de la muestra, elaboración de la encuesta y explotación de resultados?

La muestra del estudio de satisfacción ha sido facilitada por el Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de ahora en adelante SNS-O, el cual ha proporcionado información relativa a las personas atendidas en las distintas Áreas de Salud entre el 1 y el 16 de septiembre de 2021.

El objetivo del estudio ha sido la realización de un total de 6.824 encuestas, distribuidas a lo largo de las distintas Áreas de Salud y servicios de atención que forman el SNS-O. Para ello se ha aportado una muestra titular de igual número, junto con casi el mismo número de suplentes con el fin de posibilitar la sustitución en las incidencias existentes con la muestra titular (negativas, no contacto, fallecimiento, etc.).

En conjunto, la muestra proporcionada por el SNS-O ha alcanzado la cifra de un total de 12.393 pacientes, muestra extraída de forma aleatoria mediante SQL SERVER entre las personas atendidas en las distintas modalidades de atención entre el 1 y el 16 de septiembre de 2021. La operativa de campo diseñada ha sido la siguiente:

1. Envío de una carta de presentación, en castellano y euskera, en la que sesolicita la colaboración de la ciudadanía para cumplir con los objetivos del estudio. En dicha carta se informa de la confidencialidad de las respuestas dadas, del objetivo del estudio, así como se ofrece un número 900 al que llamar en caso de dudas o aclaraciones que puedan querer obtener.
2. Aplicación de un total de 12 cuestionarios. Las entrevistas se realizarontelefónicamente mediante el sistema CATI, Computer Assisted Telephone Interview.
3. Parte de la muestra iba dirigida a pacientes menores de 16 años en cuyocaso la entrevista ha sido derivada a los padres o madres. En caso de pacientes con alguna discapacidad que dificulte la entrevista, como sordera, personas de edad muy avanzada o pacientes con problemas psíquicos, entre otros, para la realización de la entrevista se ha procedido a contactar con un familiar cercano.

La información relativa a la Explotación de resultados se encuentra recogida en la página 39 del pliego de Prescripciones Técnicas. Anexo B. Explotación de datos e informes, que se encuentra en [https://hacienda.navarra.es/sicpportal/mtoAnunciosModalidad.aspx? Cod=2103301405507E3A435A](https://hacienda.navarra.es/sicpportal/mtoAnunciosModalidad.aspx?Cod=2103301405507E3A435A)

* 1. ¿Quién ha realizado las encuestas telefónicas? ¿Cuántas se han realizado? ¿Cuántas se han perdido y por qué?

La empresa adjudicataria del contrato.

Se han realizado el mismo número de encuestas que las solicitadas en el contrato, 6.824, no habiendo ninguna pérdida, al haber proporcionado muestra suficiente para su realización, tal y como se comenta en la pregunta anterior.

* 1. ¿Cómo y quién ha supervisado los resultados?

El servicio responsable, Atención a Ciudadanos y Pacientes ha supervisado cada una de las fases del proceso.

* 1. ¿Cómo y quién ha explotado la información?

La empresa adjudicataria, tal y como está recogido en el pliego de contratación.

* 1. ¿Quién ha elaborado el informe publicado de resultados?

El Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes.

* 1. ¿Ha habido algún tipo de cambio en la redacción de alguna de las preguntas respecto a anteriores encuestas? ¿Cuáles y por qué?

Se han mantenido los mismos tipos de cuestionarios para poder comparar los resultados con años anteriores.

En esta edición se han añadido la valoración del trato y competencia profesional de trabajo social en aquellos cuestionarios que no estaban incluidas (cuestionario de Ingresos y de Centros de Salud Mental).

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 9 de mayo de 2022

La Consejera de Salud: Santos Induráin Orduna