



Entrada de consultas externas en el Hospital Virgen de la Concha de Zamora

[SANIDAD](#)

Los pacientes del Sacyl valoran con un sobresaliente atención recibida en urgencias y consultas externas

Los castellanos y leoneses han otorgado una valoración global de 8,3 sobre 10

3 febrero, 2024 12:24

La Consejería de Sanidad de Castilla y León ha publicado los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a usuarios de servicios de urgencias hospitalarias y consultas externas durante el año 2023, en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026. Este indica que vecinos de la Comunidad valoran con un sobresaliente la atención recibida en urgencias hospitalarias y consultas externas de Sacyl.

Este muestreo, el primero después de la pandemia por COVID, ha implementado novedosas estrategias, como el envío de mensajes SMS para acceder a los cuestionarios tras 48 horas de recibir atención sanitaria en el hospital.

En cuanto a la atención recibida en servicios de urgencias hospitalarias, los castellanos y leoneses han otorgado una valoración global de 8,3 sobre 10. Desglosando las puntuaciones, la atención recibida obtuvo 8,31, la información 8,22, y el trato y la amabilidad 8,76.

En este sentido, la Junta destaca que más del 85% de los encuestados valoraron positivamente aspectos como la identificación de los profesionales, el respeto de la intimidad y ruido ambiental, acceso a las instalaciones, confidencialidad de la información y limpieza de las instalaciones. Además, el 75,6% de los usuarios expresó una valoración muy positiva sobre la información proporcionada por los profesionales acerca de su problema de salud.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por un médico, el 54% de los participantes lo valoró positivamente, mientras que el 30% considera que puede mejorarse. El 60,9% de los encuestados fueron pacientes y el 39,1% acompañantes, siendo el 45,3% hombres y el 54,7% mujeres. En relación con la edad, el 18,1% fueron menores de 16 años, el 20,2% entre 16-40 años, el 30,9% entre 41-65 años, y el 30,8% mayores de 65 años.

En total, el Sacyl envió 29.168 mensajes para realizar la encuesta, obteniendo 6.658 respuestas completadas de manera voluntaria. Estos resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios sobre la atención recibida en los servicios de urgencias.

En cuanto a las consultas externas hospitalarias, los usuarios han otorgado una valoración de 8,8 sobre 10. Cuatro de cada cinco consideraron de manera muy positiva el tiempo dedicado por el profesional a su problema de salud (82%) y la información recibida al respecto (81%).

Más del 90% de los pacientes valoraron positivamente la participación en la toma de decisiones, la identificación de los profesionales, el respeto de la intimidad y la confidencialidad, el acceso a las instalaciones y el confort, el ruido ambiental, la limpieza y la coordinación con los centros de salud.

En cuanto al trato y la amabilidad del profesional, los encuestados lo puntuaron con un 9,01, y el 80% expresó una valoración muy positiva de su satisfacción global con la experiencia vivida en la consulta, con una puntuación media de 8,5. El 77,5% de los participantes fueron pacientes y el 22,5% acompañantes. En relación con el género, el 41,4% fueron hombres y el 58,6% mujeres. En cuanto a la edad, el grupo mayoritario fue el de 41-65 años con el 45%.

En total, la Consejería de Sanidad envió 31.244 mensajes para realizar la encuesta de consultas externas, obteniendo 6.656 respuestas completadas de manera voluntaria. Estos resultados reflejan una alta satisfacción de los usuarios con los servicios de consultas externas hospitalarias.

Ambos estudios de opinión se suman a los que la Gerencia Regional de Salud está llevando a cabo y que serán anunciados próximamente, abarcando temas como el ingreso hospitalario y diversos aspectos de la Atención Primaria. Los resultados de estas encuestas refuerzan los puntos fuertes del sistema de salud de Castilla y León y ofrecen oportunidades de mejora.