



Notable alto de los usuarios a la atención en urgencias y consultas hospitalarias

La Consejería de Sanidad elabora una serie de encuestas de satisfacción sobre la atención prestada por estos servicios

VALLADOLID

Los usuarios de las urgencias hospitalarias y de consultas externas puntuaron con un 8,3 y un 8,8 la atención recibida en estos servicios durante el año 2023, según recoge una serie de encuestas de satisfacción llevadas a cabo por la Consejería de Sanidad, en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026, según informó este sábado la Junta en un comunicado. Asimismo, Sanidad indicó que este muestreo es el primero de este tipo que se realiza tras la pandemia por COVID-19, con la novedad de que, por primera vez, se ha llevado a cabo a través del envío de un mensaje SMS con acceso al cuestionario tras 48 horas de haber recibido la atención sanitaria en el hospital.

Por lo que se refiere a la percepción de los pacientes en las urgencias hospitalarias, el rango de opiniones, que sitúa entre el uno como una puntuación muy mala y el diez como muy buena, refleja que los castellanos y leoneses participantes han valorado la atención recibida con un 8,3, la información con un 8,22 y el trato y la amabilidad con un 8,76.

De esta forma, la Consejería destacó que más de dos tercios de los encuestados consideraron «muy positiva» su satisfacción global con la experiencia vivida en urgencias y más de la mitad realizan valoraciones excelentes, con una puntuación igual o superior a nueve, cuando se les pregunta sobre la probabilidad de recomendar estos servicios a terceras personas de su entorno.

Igualmente, más del 85% de los ciudadanos valoraron aspectos como la identificación de los profesionales (86,5%), respeto de la intimidad y ruido ambiental (88%), acceso a las instalaciones (93%), confidencialidad de la información y limpieza de las instalaciones (96%). Tres de cada cuatro (el 75,6%) destacó la información facilitada por los profesionales sobre su problema de salud.

En relación al tiempo de espera hasta ser atendido por un médico, el 54% de los encuestados otorgaron puntuaciones iguales o superiores a ocho, mientras que el 30% consideró este ítem como mejorable.

En cuanto al perfil de los participantes, el 60,9% de los encuestados fueron pacientes, frente al 39,1% de acompañantes. Por género, el 45,3% fueron hombres y el 54,7% mujeres. En cuanto a edad, el 18,1% fueron menores de 16 años; el 20,2% entre 16-40 años; el 30,9% entre 41-65 años, y



Entrada de Urgencias del hospital Virgen de la Concha de Zamora. E. M.

el 30,8% mayores de 65 años, informa local.

Para realizar esta encuesta se enviaron 29.168 mensajes a ciudadanos de toda Castilla y León, obteniendo 6.658 respuestas completadas de manera voluntaria. Al margen de este formato, se incluyó también en esta ocasión la edad pediátrica, pudiendo ser el acompañante el receptor del enlace tanto en este caso como en el de los pacientes dependientes.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a los usuarios de las consultas externas hospitalarias durante el año 2023, los encuestados puntuaron la atención recibida con un 8,8 sobre diez, a lo que se suma que cuatro de cada cinco consideran de manera muy positiva el tiempo que dedicó el profesional a su problema de salud (82%), así como a la información recibida al respecto (81%).

Más del 90% hicieron una valoración muy positiva de 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 de estas, el ruido ambiental y la limpieza y la coordinación con los centros de salud.

Cerca de dos tercios (62%) realizaron valoraciones excelentes, otorgando nueve y diez puntos al ser preguntados por la probabilidad de recomendar las consultas externas de su hospital a terceras personas de su entorno. Dos tercios de los participantes (69%) consideró muy positiva la puntualidad, y el 55% el tiempo de espera.

Los encuestados puntuaron el trato y la amabilidad del profesional que les atendió con un 9,01 y cuatro de cada cinco encuestados, el 80%, consideró muy positiva su experiencia en la consulta, con una nota de un 8,5.

Al igual que en el formato empleado para los servicios de urgencias hospitalarias, Sanidad explicó que esta encuesta se hizo a través del envío de un mensaje SMS y para su elaboración se remitieron un total de 31.244 mensajes a ciudadanos de toda Castilla y León, obteniendo 6.656 encuestas completadas de manera voluntaria. También fueron incluidos los pacientes en edad pediátrica.

El 77,5% de los participantes fueron pacientes, frente al 22,5% de acompañantes. Por género, el 41,4% fueron hombres y el 58,6% mujeres. En lo relativo a la edad, el grupo mayoritario fue el de 41-65 años con el 45%, seguido del de mayores de 65 años con el 35,6%, el de 16-40 años con el 12,8% y el de menores de 16 años que representó el 6,6%.

«Los resultados de ambas encuestas suponen un reconocimiento de los ciudadanos a la sanidad de Castilla y León, valorando sus actividades en términos muy positivos, distinguiendo la labor de todos los profesionales y reforzando puntos fuertes y ofreciendo oportunidades de mejora», expresó la Consejería, quien explicó que se suman a los que la Gerencia Regional de Salud está llevando a cabo -y se darán a conocer más adelante- relativos al ingreso hospitalario y a diversos aspectos de la Atención Primaria.

