

HOSPITAL SALAMANCA/ICAL



Servicio de emergencias del Hospital de Salamanca

# «Sobresaliente» para las urgencias hospitalarias y consultas de Sacyl

► La Consejería de Sanidad, que dirige Alejandro Vázquez, elabora una serie de encuestas de satisfacción dentro del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026

**Raúl Mata.** VALLADOLID

Los usuarios de las urgencias hospitalarias y de consultas externas de Sacyl calificaron con un «Sobresaliente» la atención. Así lo indican las encuestas de satisfacción realizadas por la Consejería de Sanidad, que dirige Alejandro Vázquez, en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026.

Este muestreo es el primero de este tipo que se realiza tras la pandemia por COVID-19, y la novedad ha consistido en 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 el 1 como una puntuación muy mala y el 10 como una puntuación muy buena, refle-

ja que los castellanos y leoneses participantes han valorado la atención recibida con un 8,31, la información con un 8,22 y el trato y la amabilidad con un 8,76.

Un dato relevante es que más de dos tercios de los encuestados realizan una valoración muy positiva de su satisfacción global con la experiencia vivida en urgencias y más de la mitad realizan valoraciones excelentes, con una puntuación igual o superior a 9, cuando se les pregunta sobre la probabilidad de recomendar estos servicios a terceras personas de su entorno.

Más del 85 por ciento de los ciudadanos hicieron una valoración positiva de los siguientes aspectos: identificación de los profesionales (86,5 por ciento), 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 por ciento) realiza una valoración muy positiva de la información facilitada por los profesiona-

les sobre su problema de salud.

Con relación al tiempo de espera hasta ser atendido por un médico, el 54 por ciento de los encuestados hacen una valoración muy positiva, otorgando puntuaciones iguales o superiores a 8, mientras que el 30 por ciento considera este ítem como mejorable.

En cuanto al perfil de los participantes, el 60,9 por ciento de los encuestados han sido pacientes, frente al 39,1 de acompañantes. Por género, el 45,3 fueron hombres y el 54,7 por ciento mujeres. En cuanto a edad, el 18,1 fueron menores de 16 años, entre 16-40 años el 20,2 por ciento, entre 41-65 años el 30,9 y los mayores de 65 años el 30,8 por ciento. Para realizar esta

**Se trata del primer muestreo de estas características que se realiza tras la pandemia del Covid**

encuesta se han enviado 29.168 mensajes a ciudadanos de toda Castilla y León, obteniendo 6.658 respuestas completadas de manera voluntaria. Al margen del novedoso 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 puntúan la atención recibida con un 8,8 sobre 10, 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 por ciento), así como a la información recibida al respecto (81).

Más del 90 por ciento 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.

