

Sobresaliente para la atención en urgencias y consultas externas

SEGOVIA AL DÍA

DOMINGO, 04 DE FEBRERO DE 2024

Los ciudadanos valoran con sobresaliente la atención recibida en urgencias hospitalarias y consultas externas de Sacyl.

La Consejería de Sanidad, en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026, ha realizado encuestas de satisfacción a usuarios de servicios hospitalarios de urgencias y consultas externas en 2023. Estas encuestas, las primeras tras la pandemia por COVID-19, emplearon un novedoso método a través de mensajes SMS enviados 48 horas después de la atención sanitaria.

En urgencias hospitalarias, la valoración global de la atención recibida fue de 8,3 sobre 10, destacando la amabilidad (8,76), la información (8,22) y la atención general (8,31). Más del 85% evaluó positivamente aspectos como identificación de profesionales, respeto de la intimidad, acceso a instalaciones, confidencialidad y limpieza. Más del 75% dio una valoración muy positiva a la información proporcionada por los profesionales.

En cuanto al tiempo de espera, el 54% lo consideró muy positivo, mientras que el 30% sugiere que podría mejorar. La encuesta incluyó a 29,168 ciudadanos, obteniendo 6,658 respuestas voluntarias.

En consultas externas, la valoración global fue de 8,8 sobre 10, destacando la dedicación del profesional a los problemas de salud (82%) y la información recibida (81%). Más del 90% evaluó positivamente la participación en decisiones, identificación de profesionales, respeto de la intimidad, acceso a instalaciones, confort, ruido ambiental, limpieza y coordinación con centros de salud.

En la probabilidad de recomendar, dos tercios dieron valoraciones excelentes. El 69% evaluó positivamente la puntualidad y el 55% el tiempo de espera. El trato y la amabilidad fueron valorados con un 9,01. En esta encuesta participaron 31,244 ciudadanos, con 6,656 respuestas voluntarias.

En ambos casos, la mayoría de los participantes fueron pacientes (60.9% en urgencias, 77.5% en consultas externas), y las encuestas, que reconocen la labor de los profesionales, se suman a otros estudios relativos al ingreso hospitalario y Atención Primaria que la Gerencia Regional de Salud llevará a cabo y presentará más adelante.