

# Los pacientes dan un sobresaliente a la atención en ingresos hospitalarios

Los usuarios valoran con una media de 8,8 puntos sobre 10 aspectos relacionados con el trato, la intimidad, seguridad, limpieza o confort en centros de Castilla y León

## DIEGO GONZÁLEZ VALLADOLID

Los hospitales de Castilla y León se gradúan rozando el sobresaliente. Así lo consideran los pacientes que han otorgado una media de 8,8 puntos sobre 10 en la atención recibida durante su hospitalización en los centros de la Comunidad tras valorar el trato, la intimidad, información y participación, restauración, seguridad del paciente, limpieza y confort o la humanización.

Los resultados extraídos de las encuestas de satisfacción realizadas por la Consejería de Sanidad en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026 reflejan que el 82 % de los 5.720 encuestados realizan una valoración muy positiva de su satisfacción global con la experiencia vivida durante su hospitalización, con una puntuación media de 8,6/10.

Además, cuatro de cada cinco encuestados también valoran positivamente la información facilitada por los profesionales sanitarios durante el ingreso como de la adecuación del tiempo dedicado a su atención (82 % y 78 %, respectivamente), si bien un 21,1% apunta que tuvo algún incidente durante la hospitalización.

Los encuestados puntúan el trato y la amabilidad del profesional que les atendió con un 9,1/10, otorgando más de la mitad de los encuestados (56 %) la máxima puntuación (10 puntos).

Más del 95 % de los encuestados hacen una valoración positiva de la

## Satisfacción de los pacientes durante la hospitalización

### Resultados globales

#### Atención recibida

| Escala 1-10 | Escala 1 (muy mala) -10 (muy buena) |      |
|-------------|-------------------------------------|------|
| 10          | 48,3                                | 86,4 |
| 9           | 21,5                                |      |
| 8           | 16,6                                | 10,4 |
| 7           | 5,9                                 |      |
| 6           | 2,4                                 | 3,3  |
| 5           | 2,1                                 |      |
| 4           | 0,8                                 |      |
| 3           | 10,9                                |      |
| 2           | 10,4                                |      |
| 1           | 1,2                                 |      |

Ficha: 5.720 encuestas completadas mediante envío de SMS a pacientes hospitalizados y con alta hospitalaria entre septiembre de 2023 y enero de 2024. Nivel de confianza 95% y margen de error de +/-1,2 para resultados globales y del +/-4,4-5,5 por hospital

FUENTE: Consejería de Sanidad

confidencialidad de la información; más del 90 %, del respeto de la intimidad y la limpieza de las instalaciones; y más del 85 %, de la presentación del médico responsable, de la atención y la identificación de los profesionales, del respeto del descanso nocturno y del ruido ambiental y el confort de las instalaciones, según señala la Administración autonómica en un comunicado.

Casi dos tercios de los encuestados (62%) realizan valoraciones ex-

### Por áreas de salud

% de encuestados con valoración muy positiva (>8)



|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Ávila                  | 84,6        |
| Burgos                 | 87,2        |
| Miranda de Ebro        | 91,4        |
| Aranda de Duero        | 89          |
| León                   | 88,2        |
| El Bierzo (León)       | 83,4        |
| Palencia               | 82,9        |
| Salamanca              | 86,8        |
| Segovia                | 86,3        |
| Soria                  | 88          |
| Clinico U. Valladolid  | 86,1        |
| Medina del Campo       | 89,1        |
| Río Hortega Valladolid | 89,8        |
| Zamora                 | 81,2        |
| <b>Total</b>           | <b>86,4</b> |

ICAL

celentes (9 y 10 puntos) cuando se les pregunta sobre la probabilidad de recomendar, en caso de necesitarlo, la hospitalización en su hospital/complejo asistencial a otras personas de su entorno.

Sin embargo, existe cierto margen de mejora con respecto a la atención al dolor, donde el 72% realizan una valoración muy positiva (igual o mayor a 8 sobre 10) y, sobre todo, en relación con el servicio de restauración, donde la valoración muy positiva se

sitúa en el 53%, realizando una valoración igual o menor a 5 sobre 10 uno de cada cuatro encuestados, y donde un 20,6% de los encuestados considera que la variedad de los alimentos es un aspecto de mejora.

## HOSPITALES

Por hospitales, el Complejo Asistencial Universitario de León fue el que más altas hospitalarios acaparó entre septiembre de 2023 y enero de 2024 con un total de 32.482, seguido del Complejo Asistencial Universitario de Salamanca (29.655), Complejo Asistencial Universitario de Burgos (26.824), Hospital Clínico Universitario de Valladolid (25.687), Hospital Universitario Río Hortega (23.142), Complejo Asistencial de Zamora (16.599), Complejo Asistencial Universitario de Palencia (16.156), Hospital El Bierzo (13.821), Complejo Asistencial de Ávila (12.753), Complejo Asistencial de Segovia (12.164), Complejo Asistencial Universitario de Soria (7.822), Hospital de Medina del Campo (4.105), Hospital Santiago Apóstol (3.970) y el Hospital Santos Reyes (3.628).

La Junta valora estos resultados del muestreo como «un nuevo reconocimiento de los ciudadanos a la calidad de la asistencia prestada en la Sanidad de Castilla y León, valorando en términos muy positivos la labor de todos los profesionales, reforzando puntos fuertes y ofreciendo oportunidades de mejora».