



ENCUESTA DE CALIDAD

Lo de ponerse bien merece un notable

Los leoneses valoran casi con un sobresaliente la atención que reciben cuando tienen que pasar por un proceso de hospitalización

DL | LEÓN

Los pacientes atendidos en los hospitales de Sacyl puntúan la atención recibida durante el ingreso con 8,8 puntos sobre diez, según la encuesta de satisfacción elaborada por la Consejería de Sanidad en el marco del Plan de Calidad y Seguridad del Paciente 2022-2026.

En esta encuesta los usuarios expresan su opinión y satisfacción sobre un total de 32 ítems pertenecientes a ocho dimensiones: trato, respeto de la intimidad, información y participación, seguridad del paciente, humanización, limpieza y confort de las instalaciones, restauración y valoración global.

En total, Sacyl envió 23.693 SMS a pacientes hospitalizados en los complejos asistenciales y hospitales de Sacyl y con alta hospitalaria entre septiembre de 2023 y enero de 2024, y recibió 5.720 respuestas, lo que se traduce en una tasa de participación del 24,1 %.

El 61,4 % de los cuestionarios fueron respondidos por los pro-

prios pacientes y el 38,6 % por sus acompañantes (familiares o cuidadores), con una participación muy similar entre mujeres y hombres (51 y 49 %, respectivamente). Con respecto a la edad, un 41,6 % fueron mayores de 65 años, un 32,5 % tenía entre 41 y 65 años, y un 25,9 % eran menores de 41 años.

Cuatro de cada cinco encuestados (82 %) consideraron 'muy positiva' de su satisfacción global con la experiencia vivida durante su hospitalización, con una puntuación media de 8,6. Además, cuatro de cada cinco encuestados valoraron de forma 'muy positiva' tanto de la información facilitada por los profesionales sanitarios durante el ingreso como de la adecuación del tiempo dedicado a su atención, con un 82 y 78 %, en cada caso.

Los encuestados puntuaron el trato y la amabilidad de los profesionales que les atendieron con un 9,1, y más de la mitad de los encuestados (56 %) dieron la máxima puntuación (diez puntos). Asimismo, más

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	
7	5,9	10,4
6	2,4	
5	2,1	3,3
4	0,8	
3	0,9	
2	0,4	
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

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
Clínico U. Valladolid	86,1
Medina del Campo	89,1
Río Hortega Valladolid	89,8
Zamora	81,2
Total	86,4

FUENTE: Consejería de Sanidad

ICAL

del 95 % calificó como positiva de la confidencialidad de la información; más del 90 %, del respeto de la intimidad y la limpieza de las instalaciones; y más del 85 %, de la asignación y 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. El servicio de restauración fue considerado muy positivo en el 53 % de los encuestados, mientras que, en el caso de la atención al dolor, este porcentaje ascendió al 72 %.

A ello se une que casi dos tercios de los encuestados (62 %) expresaron valoraciones exce-

lentes (nueve y diez puntos) cuando se les preguntó sobre la probabilidad de recomendar, en caso de necesitarlo, la hospitalización en su hospital/complejo asistencial a otras personas de su entorno.

«Los resultados de esta encuesta suponen un nuevo reconocimiento a la calidad de la asistencia prestada en la Sanidad de Castilla y León por parte de los ciudadanos, que valoran en términos muy positivos la labor desempeñada por todos los profesionales involucrados en el proceso de hospitalización, destacando múltiples puntos fuertes e identificando alguna oportunidad de mejora».