

SANIDAD | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Imagen del interior del Hospital Universitario Río Hortega en la capital vallisoletana. / JONATHAN TAJES

La tasa de participación en el estudio fue del **24,1 por ciento** con 5720 respuestas

El trato y la amabilidad de los profesionales recibe un **9,1**, la nota más alta

formación facilitada por los profesionales sanitarios durante el ingreso como de la adecuación del tiempo dedicado a su atención, con un 82 y 78 por ciento, en cada caso.

TRATO Y AMABILIDAD. 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 por ciento) dieron a estos aspectos la máxima puntuación (diez puntos).

Asimismo, más del 95 por ciento calificó como positiva la confidencialidad de la información en el ámbito hospitalario; más del 90 por ciento, el respeto de la intimidad y la limpieza de las instalaciones; y más del 85 por ciento, 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 finalmente del confort de las instalaciones.

El servicio de restauración fue considerado muy positivo por el 53 por ciento de los encuestados, mientras que, en el caso de la atención al dolor, este porcentaje ascendió hasta alcanzar el 72 por ciento.

A ello se une que casi dos tercios de los encuestados (62 por ciento) expresaron valoraciones excelentes (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 sanitarios involucrados en el proceso de hospitalización, destacando múltiples puntos fuertes e identificando alguna oportunidad de mejora», explican desde la Junta de Castilla y León a través de un comunicado recogido por la Agencia Ical.

La atención recibida durante la hospitalización en los centros de Sacyl roza el sobresaliente

Cuatro de cada cinco pacientes encuestados considera 'muy positiva' la experiencia vivida durante su ingreso en un hospital de la Comunidad, con una nota de 8,6 puntos sobre diez

SPC / VALLADOLID

Los pacientes atendidos en los hospitales de Sacyl puntúan la atención recibida durante el ingreso con 8,6 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 de la atención especializada 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 del sistema público de salud en la Comunidad y con alta hospitalaria entre septiembre del año

2023 y enero de 2024, y recibió 5.720 respuestas, lo que se traduce en una tasa de participación del 24,1 por ciento.

El 61,4 por ciento de los cuestionarios fueron respondidos por los propios pacientes y el 38,6 por ciento por sus acompañantes (familiares o cuidadores), con una participación muy similar entre mujeres y hombres (51 y 49 por ciento, respectivamente). Con respecto a la edad, un 41,6 por ciento fueron personal mayores de 65 años, mientras que un 32,5 por ciento tenía entre 41 y 65 años, y un 25,9 por ciento eran menores de 41 años.

Cuatro de cada cinco encuestados (82 por ciento) consideraron 'muy positiva' su satisfacción global con la experiencia vivida durante su tiempo de hospitalización en un centro de Sacyl, con una puntuación media de 8,6 sobre diez. Además, cuatro de cada cinco encuestados valoraron de forma 'muy positiva' tanto de la in-

Satisfacción de los pacientes durante la hospitalización

■ Resultado 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 | 15,9 | |
| 6 | 12,4 | 3,3 |
| 5 | 12,1 | |
| 4 | 10,8 | |
| 3 | 10,9 | |
| 2 | 10,4 | |
| 1 | 11,2 | |

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