

El consejero de Sanidad, Enrique Ruiz Escudero, presenta la Encuesta de Satisfacción 2017 en el Hospital Clínico San Carlos

Nueve de cada 10 madrileños se siguen mostrando satisfechos o muy satisfechos con la sanidad pública

- La Consejería de Sanidad presenta los resultados de las 46.510 encuestas realizadas en 2017 sobre los distintos niveles y aspectos asistenciales
- El SUMMA 112 recibe el reconocimiento del 91,03 % de los pacientes, Primaria del 90,05 % y los hospitales del 89,2 %, en niveles similares a los del estudio de 2016

16 de abril de 2018.- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2017 sobre la sanidad pública madrileña, que ha presentado hoy el consejero de Sanidad, Enrique Ruiz Escudero, indican que en torno a nueve de cada 10 madrileños se siguen mostrando satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida.

El consejero ha presentado estos resultados en el Hospital Clínico San Carlos, donde se ha reunido con los equipos directivos de los distintos centros sanitarios públicos de la región. El trabajo se ha desarrollado sobre un total de 46.510 encuestas, una “herramienta esencial -ha dicho Ruiz Escudero- que nos proporciona mucha información para conocer cómo perciben los pacientes y sus familiares lo que hacemos y para saber dónde y en qué debemos mejorar”.

Por niveles asistenciales, el SUMMA 112 es el que recibe el mayor reconocimiento por parte de los madrileños, ya que el 91,03 % de los encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos con la atención que recibieron por parte del Servicio de Urgencias y Emergencias. Por unidades, las UVI móviles obtuvieron el reconocimiento del 92,5 % y los vehículos de Intervención Rápida (VIR) y las unidades de Atención Domiciliaria (UAD) del 90,3 %.

En el caso de la Atención Primaria, el 90,5 % de los madrileños consideran buena o muy buena la atención recibida en los centros de salud. Y, además, el 95,4 % recomendaría su propio centro de salud a amigos y familiares, cifra superior a la de la encuesta anterior (94,3 %).

Y en el ámbito hospitalario, el índice de satisfacción global de los madrileños se sitúa en un 89,2 %, muy similar al 89,6 % de 2016. El índice global de recomendación alcanza en los hospitales el 94,3 %, resultado ligeramente superior al 94 % de 2016.

En este ámbito hospitalario se han estudiado cuatro aspectos fundamentales: la cirugía mayor ambulatoria, la hospitalización, las consultas externas y las urgencias. En el primer caso, el 93,4 % de los madrileños se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida durante su intervención sin ingreso. La hospitalización alcanzó el reconocimiento del 92,1 %, las consultas externas del 89,5 % y las urgencias el 81,6 %.

HUMANIZACIÓN

Por otro lado, en 2016 se calcularon por primera vez varios índices de humanización. En el caso de la encuesta del SUMMA 112 ha sido este año cuando se han incorporado los criterios de humanización por primera vez, con preguntas relacionadas con el trato y la amabilidad de los profesionales; la información facilitada; el tiempo y dedicación de los profesionales; el respeto a la intimidad; el silencio por la noche; el tratamiento del dolor; el tiempo de espera; y la participación en las decisiones de tratamiento y cuidados.

Los resultados obtenidos de los índices son altos, con valores que oscilan entre el 91,3 % en cirugía ambulatoria y el 82,5 % en atención primaria, pero en la mayoría de los segmentos se han incrementado los resultados de humanización con respecto al año 2016.

CICLO DE MEJORA

Lo importante de las encuestas no es únicamente la valoración de los resultados en sí mismos, sino la canalización de estos resultados para implantar acciones de mejora.

Así, en el año 2017, y derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción del año 2016, se pusieron en marcha 187 acciones de mejora en hospitales y más de 300 acciones de mejora en atención primaria.