



## Los pacientes ingresados en los hospitales del SCS puntúan la atención recibida con un notable alto

Los 3.463 pacientes que participaron en la Encuesta de Satisfacción al Alta Hospitalaria valoran con un 8,62 a los centros hospitalarios públicos del Archipiélago

**La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias informa de que, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Alta Hospitalaria (ESAH), los usuarios ingresados durante 2018 valoraron con un 8,62 puntos de media la atención recibida en los hospitales del Servicio Canario de la Salud (SCS).**

La muestra recogida para este estudio global de los hospitales públicos de Canarias fue de 3.463 usuarios, de los que el 54,80 por ciento fueron mujeres y 45,20 por ciento hombres y el mayor número de individuos se encuentra en el grupo de edad de 50 a 69 años. Del total de pacientes, el 54,79 por ciento tuvo un ingreso menor de 5 días, el 30,60 por ciento entre 6 y 14 días y el 14,70 por ciento estuvo ingresado 15 días o más.

El 97,50 por ciento de los encuestados se mostró satisfecho con la atención médica recibida durante su ingreso, el 98 por ciento con la asistencia en Enfermería, el 96,90 con el personal administrativo, el 97,60 por los celadores y el 96,40 por el personal de limpieza.

Además, el 78,70 por ciento de los usuarios aseguró conocer el nombre de su médico en el hospital, el 94,60 por ciento que el personal de la planta se dirigía a él por su nombre y que en el 98,40 por ciento de los casos se respetó la intimidad del paciente.

El 95,40 por ciento de los encuestados valoró la información ofrecida sobre la evolución de su enfermedad y de las pruebas que le hicieron, el 96,70 por ciento aseguró que le informaron y solicitaron consentimiento para la realización de dichas pruebas y el 90 por ciento destacó que tuvo tiempo para leer, comprender y firmar este consentimiento informado.

Por otro lado, el 96,90 por ciento de los usuarios afirmó que recibió información adecuada sobre los cuidados y tratamiento que debía seguir en casa.

Asimismo, el 68,60 por ciento de los encuestados aseguró que fue informado sobre la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes y el 81,30 por ciento destacó la información sobre el funcionamiento de la planta, los horarios y las visitas. Además, el 86,90 por ciento consideró que el hospital está bien señalizado.

Por otra parte, el 92,80 por ciento de los usuarios destacó la limpieza de la habitación, el 84,60 por ciento se mostró cómodo en cuanto a los ruidos de timbres, voces y puertas, y el 87,80 por ciento con los ruidos procedentes de obras y maquinaria. Respecto a las características de la comida, los encuestados valoraron en un 82 por ciento su temperatura, el 76,10 por ciento destacó su variedad y el 76 por ciento su calidad.

En cuanto a los tiempos de espera, el 93,30 por ciento consideró adecuado el tiempo que han tardado en atenderle cuando lo necesitó.

### Atención obstétrica y pediátrica

El 93,40 por ciento de las pacientes encuestadas aseguró haber recibido información sobre los beneficios de la lactancia materna y el 92,70 por ciento sobre los cuidados del recién nacido. Además, el 96 por ciento de las usuarias se mostró satisfecha con la atención recibida en el paritorio.

En cuanto a la valoración en Pediatría, el 97,90 por ciento de los encuestados consideró adecuado el tiempo que



permaneció junto a su hijo.

### **La ESAH, herramienta de evaluación**

El objetivo de este sondeo es conocer la evaluación que realizan los usuarios de los hospitales del SCS y medir la calidad de su actividad, así como la satisfacción de la población atendida en los centros hospitalarios públicos del Archipiélago.

La ESAH busca valorar aspectos como la acogida del paciente en el hospital; las condiciones del alojamiento, donde se incluye limpieza, ruidos y comida, entre otros aspectos; el trato recibido, la información y la calidad de la atención en general.