



## Los pacientes ingresados valoran con un nota media de 8,66 la calidad de la atención de los hospitales del SCS

Según los resultados de la última Encuesta de Satisfacción al Alta Hospitalaria, el 97,6 de los pacientes valora como muy buena/buena la atención médica recibida y el 98,5%, la atención de enfermería

**Los hospitales del Servicio Canario de la Salud (SCS), organismo dependiente de la Consejería de Sanidad, han obtenido una nota media de 8,66 puntos, en una escala de 0 a 10, en la última Encuesta de Satisfacción al Alta Hospitalaria (ESAH), elaborada sobre una muestra representativa de 3.725 pacientes que recibieron el alta médica durante 2019, en su mayoría de entre 50 y 69 años.**

La encuesta, que mide la calidad de la actividad sanitaria y la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en los hospitales públicos canarios, refleja una sensible mejora de la valoración global respecto a 2018, que obtuvo una calificación de 8,62, si bien el resultado de la evaluación de 2019 es similar a la de ejercicios anteriores.

La ESAH es una de las mejores herramientas del SCS para valorar la calidad asistencial y la satisfacción de la población con la atención especializada, al medir aspectos como los servicios asistenciales, la acogida en el momento del ingreso, las condiciones de alojamiento, el trato, la información recibida o la calidad de la atención.

En cuanto a los servicios, las unidades del dolor, de lesionados medulares, raquis, infecciosos o quemados, entre otros Servicios Especiales, fueron los mejor valorados por los pacientes ingresados en 2019, con 9,05 puntos; seguidos de Pediatría (8,75), Servicios Médicos (8,74), Servicios Quirúrgicos (8,66), Ginecología y Obstetricia (8,48) y Psiquiatría (8,31).

En calidad de la atención, la atención médica se valoró como muy buena/buena por el 97,6% de los pacientes ingresados, mientras que la atención de enfermería obtuvo esta misma calificación por el 98,5%.

El trato del personal no sanitario también fue valorado como muy bueno o bueno por la práctica totalidad de la muestra consultada: un 98,1% se mostró altamente satisfecho con el trato de los celadores, un 97% con el del personal administrativo y un 96,3% con el del personal de limpieza.

La atención recibida en paritorios recibió, asimismo, una valoración de muy buena/buena por el 95,3 de las pacientes, mientras que al 92,9% dijo que durante su estancia en el hospital no habían tardado en atenderle cuando lo necesitaba.

### Acogida, trato e información

Por lo que respecta a la acogida, más de ocho de cada diez pacientes encuestados afirmaron que recibieron información del funcionamiento de la planta de hospitalización, horarios, visitas y normas de estancia en el hospital y un 70,8% dijo haber recibido o sido informados sobre la "Carta de derechos y deberes de los pacientes".

En cuanto al trato, la valoración más alta recayó sobre la pregunta ¿han respetado su intimidad? que recibió una respuesta afirmativa del 98,5% de los pacientes encuestados, seguido de un 97% que valoró con un "muy bien/bien" el tiempo de visita de los familiares y un 96,9% que le pareció satisfactorio el tiempo que permaneció en el hospital junto a su hijo/a.

A estos resultados de la ESAH de 2019, se añade que el 93,3% de los pacientes ingresados aseguró haber sido tratado por su nombre y que el 75,1% dijo conocer el nombre del médico/a que le atendió en el hospital.



La solicitud del consentimiento informado, así como la comunicación sobre la evolución de la enfermedad y el tratamiento obtuvieron las valoraciones más altas en el apartado "Información", de en torno al 96%.

Igualmente, la limpieza (93%) y la señalización (90,4%) recibieron las mejores valoraciones de los pacientes ingresados durante 2019, en "Condiciones del alojamiento".

### **Muestra representativa**

La ESAH se realiza anualmente en todos los hospitales del SCS sobre una muestra representativa del total de altas, de la que quedan excluidos los procesos de cirugía mayor ambulatoria.

Se trata de un estudio descriptivo transversal realizado mediante cuestionario auto-cumplimentable y anónimo que, en su edición de 2019, consultó a 3.725 usuarios/as, de los que el 54,5% eran mujeres y el 45,5%, hombres.

Del total de la muestra, 96 eran pacientes de otras nacionalidades (66 encuestas se realizaron en inglés, 21 en alemán y 9 en francés).

La [ESAH 2019](#) está disponible para su consulta en la página web del SCS.