

Sánchez Martos ha presentado también los datos actualizados del Observatorio de Resultados, que facilita la Libre Elección sanitaria

Nueve de cada diez madrileños están satisfechos o muy satisfechos con su centro de salud y con los servicios hospitalarios

- La Comunidad de Madrid presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en 2016 a casi 46.000 usuarios de la sanidad pública
- Los satisfacción con los profesionales sanitarios es uno de los aspectos mejor valorados
- El SUMMA 112 se incorporará en el Observatorio de Resultados junto a la atención Hospitalaria y Primaria el próximo año

6 de septiembre de 2017.- El 90,6% de los usuarios de Atención Primaria se declara satisfecho o muy satisfecho con su centro de salud y el 89,6% asegura también estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios hospitalarios, según una encuesta realizada en 2016 por la Comunidad de Madrid a través de 46.000 entrevistas. En ambos indicadores globales, la satisfacción ha mejorado sobre la encuesta realizada el año anterior, cuando el porcentaje de aprobación en Primaria fue del 89,2% y en hospitalaria del 88,9%.

El consejero de Sanidad, Jesús Sánchez Martos, ha presentado hoy en el Hospital Universitario Clínico San Carlos los resultados de estas encuestas de satisfacción, realizadas con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios de asistencia sanitaria. El trabajo ha sido coordinado por la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria y ha supuesto la realización de 45.676 encuestas personales telefónicas a pacientes de 262 centros de salud y 34 hospitales. De ellas, 26.462 se realizaron a usuarios de Atención Primaria y 19.214 a usuarios de Atención Hospitalaria.

En Atención Primaria, el 94,3% de los usuarios recomendaría a amigos y familiares su centro de salud y la satisfacción con los profesionales es, un año más, uno de los aspectos mejor valorados. Así, la satisfacción con la atención recibida por el profesional médico es del 92,2%, con el profesional de enfermería del 94,5% y con el personal administrativo del 82,8%.

En cuanto a la Atención Hospitalaria, la encuesta incluye cuatro áreas asistenciales: consultas externas hospitalarias, cirugía ambulatoria, urgencias hospitalarias y hospitalización. El índice de satisfacción global -media aritmética de las cuatro áreas analizadas- es de un 89,6%. Los niveles de satisfacción en cirugía ambulatoria alcanzan el 93,7%, en hospitalización el 91,5%, en consultas externas el 90,0% y en urgencias el 83,1%.

A partir del próximo año el Servicio de Urgencias Médicas de Madrid, SUMMA 112 formará parte del Observatorio de Resultados de la Sanidad madrileña junto con la atención Hospitalaria y Primaria, englobando los tres niveles asistenciales, tal y como ha anunciado el consejero de Sanidad.

El índice de recomendación global del servicio en el que el paciente encuestado fue atendido es de un 94,0%. Y el aspecto mejor valorado en todas las áreas hospitalarias es la satisfacción con la atención recibida por parte de casi todos los profesionales sanitarios y no sanitarios, con niveles en torno al 90%.

Este año, como novedad, se han elaborado cinco Índices de Satisfacción con la Humanización (ISH). Para ello, se ha seleccionado un conjunto de preguntas relacionadas con la humanización, entre otras sobre el trato y la amabilidad de los profesionales; la información facilitada en diferentes momentos de la asistencia; el tiempo y dedicación de los profesionales; el respeto a la intimidad; los tiempos de espera; el silencio por la noche; el tratamiento del dolor y la participación en las decisiones de tratamiento y cuidados.

Los resultados son también altos, siendo el índice de satisfacción con la humanización más alto el de cirugía ambulatoria, con un 89,79%, seguido por el ISH en hospitalización con un 87,09%, el ISH en consultas externas con un 84,62%, el ISH en urgencias 82,49% y el ISH en atención primaria con 82,10%.

Para el ciclo de mejora de calidad, a partir de estos resultados, se abordarán a lo largo de este año proyectos de mejora derivados de los resultados de la encuesta 2016 en atención primaria y hospitales, como se ha realizado en años anteriores.

OBSERVATORIO CON 290 INDICADORES

Al mismo tiempo, el consejero de Sanidad ha presentado también los datos de 2016 del Observatorio de Resultados, que recoge indicadores del estado de salud de la población madrileña, así como de calidad de los hospitales y los centros de salud de la red pública. El Observatorio de Resultados proporciona a través de más de 290 indicadores un mayor conocimiento de la actividad asistencial para facilitar al ciudadano el ejercicio de la Libre Elección sanitaria.

En el apartado del estado de salud de la población destaca el análisis comparativo de la mortalidad, que pone de manifiesto que la población madrileña presenta unas tasas de mortalidad muy bajas dentro del contexto

europeo y menores que las del conjunto de España, fundamentalmente por los bajos resultados en enfermedades del sistema circulatorio y tumores.

Los accesos al Observatorio de Resultados, publicados en www.madrid.org/sanidad/observatorioresultados, se han ido incrementado desde su puesta en marcha en 2014, alcanzado en estos momentos las 14.000 visitas mensuales.