

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Los usuarios de la Red de Salud Mental evalúan con una media de 7,81 puntos la calidad de la atención recibida

740 pacientes y familiares valoraron en una encuesta aspectos como la atención personal, accesibilidad a los profesionales y su competencia, y el confort de las instalaciones

Lunes, 20 de enero de 2014

Los pacientes de la Red de Salud Mental y sus familiares valoran con una puntuación media de 7,81 puntos la calidad de la atención recibida, tanto de manera ambulatoria como en las unidades de hospitalización, según una encuesta realizada por el Servicio Navarro de Salud entre más de 700 usuarios de la red.

La encuesta constaba de 12 a 14 preguntas cortas (ambulatorios 12, recursos intermedios 13 y hospitalización y residenciales, 14) sobre diferentes aspectos de la atención recibida como el impacto en la salud, la comunicación, el trato y atención personal, la accesibilidad a los profesionales, su competencia, el confort (en hospitalización y atención residencial) y la valoración global.

La realización de esta encuesta y su correspondiente análisis se enmarca dentro del Plan de Calidad de la Red de Salud Mental de Navarra. En este sentido, se considera la evaluación de la satisfacción de los usuarios como un paso obligado hacia una mejora continua y una adaptación permanente que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Principales resultados

Las calificaciones más altas las recibieron el trato y amabilidad de los profesionales, con un 8,84; el conjunto de la atención recibida (8,50), y el conocimiento y competencia de los profesionales (8,40). Le siguen la valoración sobre la disposición de los profesionales por comprender sus problemas y ayudarles, con un 8,33, y su opinión sobre las instalaciones de los centros (8,05).

La pregunta sobre si la intervención de los profesionales del centro les había ayudado la puntúan con un 7,97, y la facilidad para acceder a los profesionales, con un 7,87. Finalmente, las cuestiones relacionadas con la información recibida, tanto sobre el tratamiento o hábitos de vida que deben llevar como la facilitada por los profesionales sobre su problema se evalúan con un 7,81 y 7,77 respectivamente.

Entre los elementos con menor valoración se encuentran cuestiones relacionadas con el confort (habitación, 7,48; comidas, 5,98), el tiempo de espera para recibir atención (7,44), y la percepción de la mejoría del

paciente con respecto a lo que esperaba antes de acudir al centro (7,24).

740 encuestas analizadas

La recogida de datos se realizó a lo largo del pasado mes de junio en los centros de salud mental (CSM) y Unidad de Trastornos de la conducta alimentaria (UTCA) y centros de hospitalización.

En total se realizaron 740 encuestas y la población objetivo del estudio se correspondía con los pacientes y/o familiares que fueron atendidos en los centros y servicios de la Red de Salud Mental en las fechas mencionadas, quedando excluidos aquellos que, en consultas, acudían por primera vez. En cuanto al procedimiento, el personal sanitario entregó al paciente o familia el correspondiente cuestionario para que lo cumplimentara.

Posteriormente, en los meses siguientes se procedió al procesamiento y análisis de las respuestas, finalizándose el trabajo en el mes de noviembre.