

# Los usuarios de salud mental califican la asistencia con sobresaliente

Este dato forma parte de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios de los Equipos de Salud Mental y de los Centros de Rehabilitación Psicosocial de la Comunidad Autónoma de Extremadura

Dentro del Plan Integral de Salud Mental de Extremadura 2007-2012, el Servicio Extremeño de Salud ha realizado, a través de una empresa externa, una encuesta de satisfacción en salud mental con el objetivo de conocer la calidad percibida y los atributos de satisfacción más importantes para los usuarios de los Equipos de Salud Mental (ESM) y de los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS).

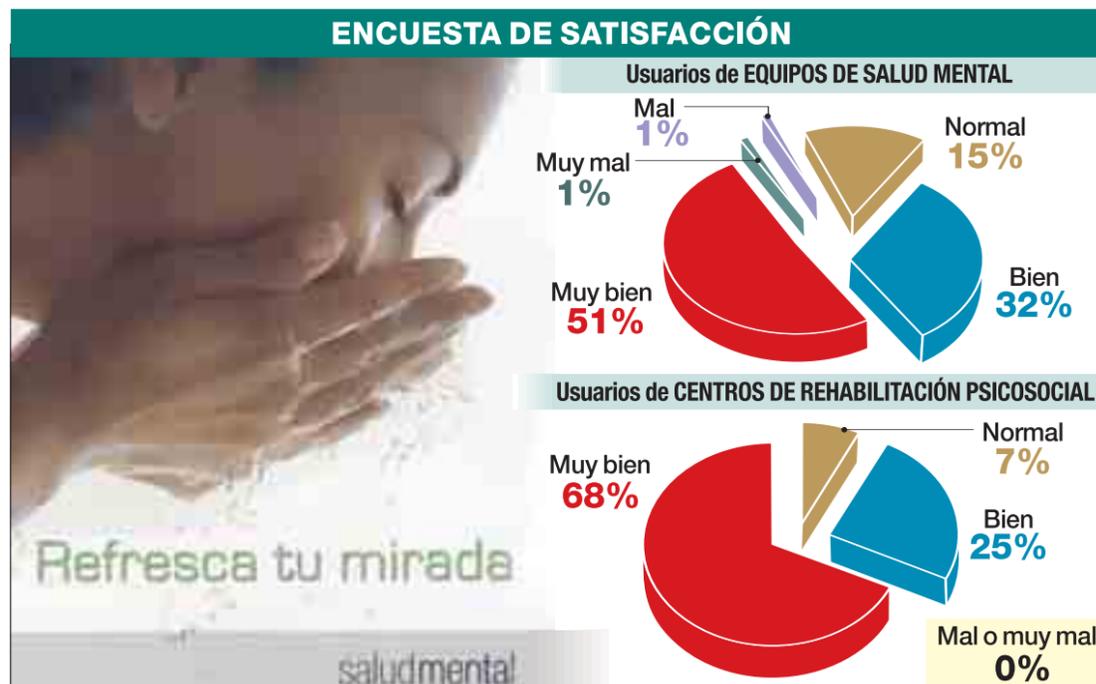
Los resultados de esta encuesta son muy satisfactorios respecto a la atención que reciben de los profesionales sus pacientes. Por una parte, según los datos de las encuestas realizadas a los usuarios de los dieciocho ESM, la asistencia profesional y humana recibida es calificada por los usuarios con un 85% de satisfacción. Mientras que más del 70% de los encuestados considera muy bien o bien el funcionamiento del ESM, sólo un 1% lo cree muy mal. Respecto a los niveles de mejora del estado de salud con la intervención del ESM, el 75% de los usuarios cree que han sido buenos o muy buenos, sólo el 4,8 los consideran malos o muy malos.

Según el informe de la encuesta, los usuarios de los ESM están satisfechos con las actividades y los programas que cuentan, y también con el tratamiento. Para ellos es muy importante, además de estos recursos asistenciales, la intimidad y la confidencialidad, las instrucciones sobre qué hacer, y la claridad del psiquiatra al darle la información. Los datos son positivos para este colectivo profesional, los usuarios de los ESM están muy satisfechos con la asistencia del psiquiatra. En el análisis por secciones son calificados con un 80,4, y en amabilidad también son los mejor valorados, seguidos muy de cerca por los psicólogos.

## ÁREAS DE MEJORA

Las áreas de mejora y las acciones de propuestas diagnósticas en esta encuesta de satisfacción para usuarios de los ESM recomiendan mejorar la información ofrecida al paciente, y aspectos de contacto y llegada como el telefónico. También aboga por un aumento de la frecuentación de las consultas de psicología.

Según este estudio, en los ESM son necesarias la definición de la metodología del trabajo y cuidados enfermeros y la agenda



## LAS CLAVES

1 Los usuarios de los 18 EPS manifiestan un 85% de satisfacción respecto a la asistencia, porcentaje que se eleva al 90% en los 6 CPRS

2 El Servicio Extremeño de Salud ha participado en un estudio comparativo sobre Salud Mental elaborado por la OMS en Europa

3 Continúan abriéndose nuevos dispositivos para la integración sociolaboral de pacientes con enfermedad mental en la región

## El SES participa en un estudio de la Oficina Regional de la OMS en Europa

El pasado 10 de Octubre, en un acto organizado por el NHS y la Oficina Regional de la OMS en Europa, se presentó en Londres el estudio "Policies and practices for mental health in Europe". Nuestra Comunidad Autónoma fue invitada a dicho acto al ser una de las cinco comunidades españolas que ha participado en dicho trabajo.

El informe está elaborado por la Oficina en colaboración con la Unión Europea y analiza las políticas, recursos y prácticas asistenciales existentes en los 42 países miembros, mediante la comparación de indicadores como el número de profesionales, camas y otros recursos, la financiación, la capacitación de los profesionales, los programas de prevención o los aspectos de planificación y legislación, entre otros aspectos, a partir de

datos obtenidos de los distintos Ministerios de Salud.

Se trata del primer estudio de estas características realizado y la amplitud de los aspectos analizados permite observar las importantes lagunas respecto a los servicios de salud mental y al tratamiento de las enfermedades mentales.

Según el director regional de OMS-Europa, el doctor Marc Danzon, "Si bien este informe refleja el progreso general que ha experimentado la asistencia a la salud mental, también muestra preocupantes desigualdades, dado que la calidad de la atención a una persona afectada depende de una serie de condicionantes entre las que se encuentran las condiciones económicas, pero también la diversidad de políticas aplicadas a la patología mental".

de Enfermería, así como la implantación de una metodología funcional del Trabajo Social.

## EN LOS CRPS

Este estudio también ha encuestado a los usuarios de los seis CRPS de la red de recursos asistenciales de SM. En este entorno la calificación de la asistencia profesional y humana sube hasta 90. Los resultados son rotundos cuando los muy satisfechos con el servicio son el 68% de los encuestados, y ninguno de ellos se manifestó insatisfechos.

Respecto a los niveles de mejora del estado de salud están en esta línea: el 87% los considera buenos o muy buenos, y sólo el 0,4% malos o muy malos. En el análisis por secciones, todos los parámetros supera el 80. Tanto la evaluación general del centro y sus instalaciones, el contacto y la llegada, el personal de terapia ocupacional, el trabajador social, el psicólogo o la información y confidencialidad.

El estudio propone fomentar el trabajo conjunto de los dispositivos en Salud Mental, y la acreditación de los diferentes CPRS de la Comunidad.

