

El trasfondo de la satisfacción

¿Qué resultados daría una encuesta en la que se preguntase a los usuarios por los servicios de urgencias? Y si se requiriera a los sanitarios que opinaran del SAS, ¿qué dirían?.

20/01/2008 M.J. RAYA

La Delegación de Salud daba a conocer esta semana los resultados de una encuesta que de forma anual se hace entre los usuarios para que opinen sobre el grado de satisfacción que tienen de los centros de salud. El resultado no podía ser más positivo para los gestores sanitarios, ya que la nota global que los pacientes daban a la asistencia recibida en atención primaria era de un 91,8, sobre un 100. De 38 indicadores que tenían que ser puntuados por los ciudadanos, todos tenían una nota de más del 80, excepto la facilidad para la comunicación telefónica o el tiempo de espera para entrar a consulta.

Sin embargo, profesionales y sindicatos sanitarios consultados por este diario discrepan en parte con los resultados de dicho estudio, por ejemplo con el dato de que dedican 9,38 minutos de media a cada paciente, o que las esperas medias que soportan los usuarios son de solo 18 minutos. Además, todos los sindicatos, entre ellos el de enfermería Satse, coinciden es que **"son los profesionales los que salvan las encuestas, porque entienden que las esperas para ser asistidos o para pedir cita telefónica son problemas que debe resolver la Junta"**.

"Es imposible dedicar 9 minutos a cada enfermo cuando hay veces que citan hasta a tres pacientes a la misma hora porque reparten entre varios médicos los cupos de enfermos de otros doctores que no están trabajando y que no son sustituidos por falta de candidatos", señalan el presidente del Colegio de Médicos, Serafín Romero, y la secretaria del Sindicato Médico, Pilar Bartolomé. Acerca de este aspecto, Juan Carlos Castro, del CSI-CSIF, opina que **"las demoras que soportan los pacientes son incluso mayores en distritos como el Guadalquivir. Esto genera malestar en los pacientes y produce ansiedad y estrés en el médico, que encima comprueba que no se le remunera la atención de pacientes de compañeros que no son sustituidos"**.

El responsable de los facultativos cordobeses dijo estar satisfecho de la puntuación (la encuesta revela que el 95,7% recomendaría a su médico o pediatra), **"a pesar del sobreesfuerzo que realizan los facultativos"**. Romero se pregunta qué resultado saldría de una encuesta en la que se le preguntase a los sanitarios sobre el SAS y estima que **"aunque los profesionales sacan el trabajo adelante, creo que se está perdiendo potencial al no dejarles tiempo para que investiguen"**.

Un olvido

La encuesta no hace referencia a la atención que se presta en los servicios de urgencias, una atención en la que las esperas no son precisamente de 18 minutos. **"No dudo que los resultados de este estudio sean reales, pero con la falta de personal que existe en los centros sanitarios la asistencia no puede ser todo lo buena que los profesionales quisieran, pues solo en las Urgencias del Reina Sofía faltan entre 5 y 10 celadores, entre 15 y 20 enfermeros, 10 auxiliares y 10 médicos. Sin olvidar que la inversión sanitaria que la Junta destina a Córdoba es la más baja de Andalucía"**, indica el secretario provincial de Sanidad de CCOO, José Manuel Poyato.

En este sentido, el secretario provincial de Satse, Manuel Cascos, cree que la encuesta es poco significativa, si se tiene en cuenta que al año se contabilizan en Córdoba 9 millones de actos sanitarios y que las 2.407 encuestas realizadas solo representan a un 0,3% de la población de la provincia. Además, dice que contrasta que los ciudadanos valoren tan bien la sanidad pública cuando otros estudios como el de La Caixa le dan una nota de 4 sobre 10.

Lola Hidalgo, de UGT, no es tan negativa y reconoce que **"se está avanzando, ya que donde está implantado el sistema de Salud Responde la cita con el médico se pide rápidamente"**, pero apuesta porque cada médico tenga el tiempo que necesite para atender a los enfermos, **"por lo que habría que ampliar el margen entre las citas para evitar así las demoras"**.

Diario Córdoba