

PRIMARIA, HOSPITALARIA Y ALTA RESOLUCIÓN

Más de la mitad de los usuarios del SAS creen que la atención mejorará en los próximos años

María Jesús Montero presenta la última encuesta de satisfacción de la sanidad pública

Redacción. Sevilla

Más de la mitad de los usuarios (56,5%) del sistema sanitario público andaluz (SAS) cree que la atención mejorará en los próximos años, según ha destacado la consejera de Salud, María Jesús Montero, en la presentación de la última encuesta de satisfacción de la sanidad pública. Este sondeo, que la Administración sanitaria realiza desde hace 13 años, también refleja que más de la mitad de los andaluces opina que la sanidad pública andaluza ha mejorado en los últimos tres años.

Además, tres de cada cuatro usuarios de los hospitales opinan que la asistencia recibida ha sido “mejor” o “mucho mejor” de lo que esperaban y la valoración de los médicos de familia y su trato se sitúan como aspectos que los ciudadanos consideran excelentes y que apenas cuentan con margen de mejora.

La encuesta cuenta con una muestra de 23.392 (14.610 atención primaria, 7.443 hospitalaria y 1.339 alta resolución). Así, el sondeo de Atención Primaria muestra que el 95 por ciento de los usuarios recomendaría a su médico de familia y el 92,5 por ciento su centro de salud, además de que el 91,1 por ciento está satisfecho con el servicio recibido. Asimismo, dentro de los indicadores de satisfacción global, la confianza en la asistencia recibida se sitúa en el 86 por ciento.

En cuanto a los profesionales de Primaria, todos obtienen valoraciones altas. En concreto, el 93,4 por ciento de los encuestados afirma estar satisfecho con las enfermeras; el 93,1 con los médicos de familia; el 91,8 por ciento con los trabajadores sociales y el 87,7 con los pediatras. Concretamente, la valoración de los médicos de familia y su trato – amabilidad, eficacia, respeto, disposición para escuchar- se sitúan como aspectos que los ciudadanos consideran “excelentes” y que “apenas cuentan con margen de mejora”, según la Consejería.

El aspecto a mejorar es el tiempo de permanencia en sala de espera, tal y como han indicado los ciudadanos en la encuesta. Según se desprende de los datos expresados por los andaluces participantes, la demora para entrar en consulta en los centros de atención primaria en Andalucía es de 16 minutos si el paciente acude con cita previa y 21 minutos para los que no la tienen. En concreto, dos de cada diez usuarios perciben que han esperado mucho para ser recibidos por su médico si se revisan las respuestas tanto de los pacientes que fueron al centro de salud con cita como los que no. Un 70,5 por ciento de los entrevistados que decía tener cita previa afirma haber tenido que esperar un máximo de 15 minutos hasta entrar en consulta y en el caso de los pacientes sin cita previa, el 54,7 por ciento dice haber esperado un máximo de 15 minutos.

Atención hospitalaria

Con una muestra de 7.443 pacientes que han estado ingresados en un total de 38 hospitales, el 89,3 por ciento está satisfecho con el servicio y el 92,3 por ciento recomendaría su especialista a un amigo o familiar. De los resultados generales, la confianza en la asistencia recibida se sitúa en un 76,4 por ciento, un indicador que todos



los años incrementa, indican los responsables del sondeo.

Este año tres indicadores se colocan por encima del 90 por ciento. Se trata de la valoración de los médicos (90,8%), y el respeto con el que se le ha tratado (90,3%), además de la recomendación del centro. Los ciudadanos también otorgan un notable alto a las información expuesta por los profesionales sanitarios, tanto médicos (88,4%) como enfermeras (87,9%); la valoración de los profesionales del centro, tanto enfermeras (88,3%) como celadores (87,5%) y auxiliares (88,4%); y la atención adecuada del acompañante (85%).

Hospitales de alta resolución

Como novedad en la encuesta en 2010, la Consejería de Salud incorporó los sondeos en los centros hospitalarios de Alta Resolución. Esta iniciativa, que se realiza para medir la satisfacción de estos centros, se ha llevado a cabo a través de 1.339 sondeos a paciente de una decena de centros.

Los resultados de esta encuesta reflejan que para nueve de cada diez usuarios (92,5%) la implantación de un centro hospitalario de alta resolución en su municipio ha supuesto una mejora de la asistencia sanitaria. Los indicadores generales muestran que el 93,8 por ciento de los pacientes se muestra satisfecho con su centro y el 92,8 por ciento recomendaría las instalaciones a un familiar o amigo. El grado de confianza se sitúa en un notable (84,3%) y experimenta un crecimiento de tres puntos con respecto al año pasado.

Redacción Médica