# Nueve de cada diez andaluces recomendarían su hospital y su centro de salud

*Redacción*

La Consejera de Salud ha expuesto los datos de la última encuesta de satisfacción de la Sanidad pública andaluza, en la que han participado 52.573 usuarios

Sevilla (24-03-09).- El 90,5 por ciento de los pacientes andaluces recomendaría el hospital público en el que han sido tratados, el 91,1 por ciento haría lo mismo con su centro de salud y, por su parte, el 86,4 por ciento de los usuarios recomendaría a su médico especialista a un familiar o amigo, según un sondeo realizado para la Consejería de Salud por una empresa independiente, el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESA) del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Así lo ha explicado la consejera de Salud, María Jesús Montero, durante la presentación de los resultados de la última encuesta de satisfacción sobre el sistema sanitario público realizada en Andalucía correspondientes al año 2008.

Desde hace una década, la Consejería de Salud lleva a cabo este macrosondeo con el objetivo de conocer la valoración de los andaluces sobre la asistencia sanitaria que reciben en los centros de Atención Primaria, en los hospitales y en las consultas de especialidades. En estos años se han realizado más de 434.000 entrevistas a usuarios de la Sanidad pública andaluza, de los que 52.573 corresponden a la encuesta de 2008, usuarios que han sido atendidos en 1.118 centros de la comunidad, entre hospitales, centros de especialidades y centros de Atención Primaria. “La experiencia acumulada ha permitido mejorar los servicios sanitarios teniendo en cuenta las valoraciones realizadas por los ciudadanos”, aseguran fuentes de la Consejería.

Así, la titular del departamento ha puesto de manifiesto la importancia de estas encuestas para identificar las áreas de mejora y poner en marcha estrategias y servicios que contribuyan a incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

En cuanto al sondeo de atención primaria, el 93,6 por ciento de los usuarios recomendarían a su médico de familia y pediatra y el 91,1 por ciento su centro de salud, indicadores que se mantienen estables respecto a 2007. Entre los aspectos mejor valorados de este nivel está la atención domiciliaria que prestan enfermeras y médicos con un 96,6 por ciento y 95,6 por ciento de satisfacción, respectivamente. Le siguen, la valoración de la confidencialidad con la que son tratados los datos clínicos (95,8 por ciento), la información que proporcionan los profesionales sanitarios (95 por ciento de satisfacción con la enfermería y 96,2 por ciento con los médicos y pediatras) y, por último, el grado de intimidad durante la consulta (95 por ciento).

En la encuesta de Atención Primaria han participado 23.373 usuarios de 602 consultorios, 386 centros de salud y 87 consultorios auxiliares de las ocho provincias andaluzas.

Destaca el crecimiento exponencial experimentado en el indicador referido a la facilidad del ciudadano para comunicarse con el centro gracias a la extensión de la cita previa a través del teléfono único de Salud Responde, así como la posibilidad de realizar este trámite a través de Internet o con un SMS desde el teléfono móvil. En la actualidad, este parámetro alcanza el 77,8 por ciento, lo que supone un crecimiento del 20 por ciento respecto a los datos de 2007 y del 29,6 por ciento respecto a 2000.

Actualmente, el 93,7 por ciento de los ciudadanos tiene acceso a este servicio, que permite solicitar día y hora con el médico de familia o pediatra las 24 horas del día, los 365 días del año.

Con respecto al año 2000, hay otros dos aspectos en los que la valoración de los ciudadanos en general ha aumentado. Por una parte, la correcta identificación de los profesionales -que ha crecido en 20 puntos- y la satisfacción expresada respecto al Área de Atención al Usuario –que ha crecido en torno a 60 puntos- .

Por su parte, el tiempo que aguarda el paciente en la sala de espera antes de entrar en consulta es el aspecto a mejorar, tal y como han indicado los ciudadanos en la encuesta; si bien, ha experimentado una mejora en la satisfacción de un 7,2 por ciento desde el año 2000. Según se desprende de los datos expresados por los ciudadanos en la encuesta, la media de espera en los centros de Atención Primaria en Andalucía está en 16 minutos para las consultas con cita previa.

En otro orden de cosas, 9 de cada 10 usuarios afirmó haber obtenido cita para el día que querían, y el 91,8 por ciento dice estar satisfecho con el horario del centro de salud y el 91 por ciento con el tiempo que

le ha dedicado el médico o pediatra en consulta, con un tiempo medio de 9,1 minutos.

Para conocer la satisfacción con las consultas de especialidades, IESA entrevistó a lo largo de 2008 a 15.600 usuarios, entre pacientes y acompañantes. En concreto, el 86,4 por ciento recomendaría su especialista a un familiar o amigo.

Respecto a los datos referidos a la asistencia recibida, el 93,4 por ciento de los encuestados se encuentran satisfechos con el respeto con el que han sido tratados. Además, el 90,6 por ciento valora la información obtenida sobre los tratamientos y el 90 por ciento está contento con el respeto a la intimidad de las consultas. Por otra parte, el 97,5 por ciento afirmó haber sido atendido el día citado y el 89,9 por ciento valora la confidencialidad de los datos clínicos.

La valoración referida a cuestiones organizativa apunta a un nivel de satisfacción del 89,5 por ciento en lo que a la facilidad para encontrar la consulta se refiere; del 82,2 por ciento en la adecuación de los horarios de consulta y del 85 por ciento en la correcta identificación de los profesionales.

Asimismo, uno de cada dos usuarios está contento con el tiempo de espera hasta entrar en consulta; seis de cada diez valora la posibilidad de opinar sobre los tratamientos y siete de cada diez valora la comodidad del centro.

Por su parte, los profesionales médicos obtienen los porcentajes de satisfacción más altos (89,2 por ciento), seguidos por la enfermería (88 por ciento). La información sobre los tratamientos, que alcanza un nivel de satisfacción del 90,6 por ciento, es uno de los indicadores de la encuesta de consultas externas que más aumentado su valoración desde 2002 (12,6 puntos).

De la misma encuesta se desprende que el 94,4 por ciento de los entrevistados considera que no falta ninguna prestación o servicio importante en los centros, y que uno de cada dos cree que nada tiene que mejorar en el hospital.

En cuanto a la opinión global sobre los hospitales andaluces, un 90,9 por ciento de los pacientes recomendaría su centro hospitalario a un familiar o amigo. También hay dos aspectos que alcanzan esta elevada valoración, por un lado, el respeto con el que han sido tratados (91,1 por ciento), y por otro la satisfacción con los profesionales (90,8 por ciento con los médicos; 90,7 por ciento con los celadores; y 90,6 por ciento con las enfermeras). La valoración sobre la confidencialidad de los datos clínicos completa los indicadores de excelencia en este apartado, con un resultado que alcanza el 90,1 por ciento.

En esta encuesta se entrevistó a 13.600 usuarios, entre pacientes que habían estado ingresados a lo largo del año 2008 y personas que les acompañaron durante su estancia en el centro.

En la misma línea, los ciudadanos valoran la información que les proporciona el personal sanitario con un rango que oscila entre el 87 por ciento y el 90 por ciento; y el 83,2 por ciento considera que los profesionales muestran una buena disposición a escucharles cuando lo ha necesitado.

En lo que respecta a los aspectos organizativos del centro, el 86 por ciento está satisfecho con la adecuación de los horarios de visita; el 83,3 por ciento con la orientación en el hospital; el 83,1 por ciento con la señalización; el 75,6 por ciento dice que es fácil identificar a los profesionales; y el 74,7 por ciento está satisfecho con la calidad de la comida ofrecida durante el tiempo que duró la hospitalización.

La posibilidad de opinar sobre los tratamientos y el grado de intimidad del hospital lo valoran uno de cada dos usuarios; mientras que seis de cada diez pacientes está contento con el tiempo de espera desde el ingreso hospitalario hasta la operación y casi siete de cada diez está satisfecho con la comodidad de las habitaciones.

En relación con el proceso del parto, el 88,4 por ciento de las mujeres ha manifestado estar satisfecha con la asistencia recibida en las maternidades (un punto más que en 2007). El cien por cien de las encuestadas indicó conocer cuáles son sus derechos. De hecho, el 62,4 por ciento dijo haberse acogido a la posibilidad de ser asistida con anestesia epidural y el 96,3 por ciento manifestó haber recibido la cartilla de salud infantil para su hijo (casi 3 puntos más que en 2007).

De la encuesta se extrae, además, que seis de cada diez usuarios considera que la Sanidad pública andaluza está actualmente mejor o mucho mejor que hace tres años y el uno de cada tres que la Sanidad pública es mejor o mucho mejor que la privada. Por último, el 39,1 por ciento de los encuestados afirman conocer cuáles son sus derechos asistenciales y el 84,5 por ciento califica de bastante o muy importante el derecho a la libre elección de centro.

**Revisión del modelo de cita previa de Atención Primaria**

Por otra parte, María Jesús Montero, está barajando la posibilidad de que su departamento, en coordinación con los centros de salud de la comunidad, revise el actual sistema de ordenación de las citas previas con el médico de Atención Primaria, con el fin de que los usuarios "esperen un tiempo razonable" antes de ser atendidos en la consulta.

Así, Montero ha explicado que "la gran mayoría" de estas consultas se concentran entre las 9.00 y las 12.00 horas de la mañana, a diferencia del horario de tarde en el que las consultas soportan un menor volumen de ciudadanos.

Pese a que la titular del ramo matizó que este indicador "recibe una valoración aceptable", precisó que algo menos del 50 por ciento de los usuarios encuestados manifestó que estaba contento con el tiempo que había esperado antes de entrar en la consulta, admitió que aún es mejorable.

En concreto, detalló que la media de espera en la consulta del médico de Primaria se sitúa en 16 minutos para aquellos que tienen cita previa y en 23 minutos para los que acuden sin cita previa, si bien admitió que todavía "más de un 5 por ciento" de las personas que acuden sin cita "esperan más de una hora" antes de ser atendidos en consulta, porcentaje que decae al 1 por ciento si se acude con cita.

Por ello, avanzó que uno de los mecanismos que podrían mejorar dicho indicador "sería el que el ciudadano pida su cita previa a través de Salud Responde o SMS", ya que, según lamentó, "parece que existe una tendencia a que prevalezca el derecho del usuario que acude antes a la consulta, que el que tiene su cita previa para una hora concreta".

"Deberíamos de ser capaces de ir buscando un modelo de citas programadas a través de Salud Responde", apostó Montero, quien reconoció que para alcanzar este objetivo "deberíamos de hacer hincapié, junto con los centros de Atención Primaria, de que la gran mayoría de las citas en Primaria estén disponibles por medio de Salud Responde, aunque el centro de salud también se reserve algún porcentaje de estas citas".

De hecho, admitió que para su departamento "sería muy importante que Salud Responde pudiera dar también citas para el día en el que el ciudadano está llamando y no sólo para el día siguiente o posteriores". Así, apostó por buscar "un equilibrio" en este sentido "porque de lo contrario habría un alto riesgo de que se quedaran vacantes en un mismo día varias consultas por el hecho de que casi nadie llame en ese día". Sea como fuere, quiso dejar claro que el 90 por ciento de los usuarios obtienen su cita con el médico de cabecera para el día que solicitan, porcentaje que cae hasta el 50 por ciento en el caso de la consultas con el especialista.

## Médico Interactivo