

# Salud reordenará la agenda de los médicos para reducir la espera

Laura Blanco

La encuesta anual de la Consejería de Salud revela que el 90% de los usuarios está satisfecho con la atención recibida, incluso con el tiempo que le dedica el doctor (9 minutos de media). Pero a pesar de tener cita previa, la mayoría espera 16 minutos, por lo que Salud revisará la organización de la agenda de los médicos de cabecera.

La Consejería de Salud encarga, desde hace diez años, una encuesta al Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA) para pulsar la satisfacción de los andaluces con el sistema sanitario. La última, correspondiente a 2008, se realizó entre 52.573 usuarios y revela que el 89,4% de los pacientes de atención primaria (23.373 encuestados) afirman estar satisfechos o muy satisfechos con la asistencia recibida (88,6% entre los 15.600 entrevistados de consultas especialistas y el 84,9% entre los 13.600 de hospitales).

El trato de los profesionales (en el caso de atención primaria, especialmente en la asistencia a domicilio), la intimidad durante la consulta y la confidencialidad con sus datos clínicos son los aspectos mejor valorados en todos los niveles. Y a pesar de que es una clásica reivindicación de médicos y pacientes, el 90,7% de los usuarios también se muestra satisfecho con el tiempo que el médico de familia dedica a cada paciente, una media de nueve minutos (existe una plataforma que reclama un mínimo de diez).

Pero la consejera de Salud, María Jesús Montero, extrae una conclusión del hecho de que los pacientes esperen una media de 16 minutos antes de entrar a consulta con respecto a la hora fijada en su cita previa (aunque sólo el 21,1% lo considera mucho). A su juicio, existe un desajuste entre cómo se organiza la agenda de los médicos de cabecera y “la realidad de lo que ocurre en las consultas”. Es decir, se dan citas cada menos tiempo de lo que en la práctica el facultativo tarda en atender a cada paciente, lo que provoca estas esperas. Por ello, afirmó que habrá que “revisar” el sistema de organización de las agendas de los médicos, que no es uniforme sino que lo decide cada centro de salud e incluso difiere entre médicos del mismo ambulatorio.

Montero añadió que además “no existe uniformidad en la distribución horaria de las citas”, de forma que la mayoría se concentran en las primeras horas de la mañana y de la tarde y los retrasos se van acumulando. “Tendremos que revisar cómo lo distribuye cada centro y coger los sistemas que mejor funcionan”, dijo.

La consejera abogó por potenciar la cita previa (a través del teléfono 902 505 060, internet o SMS) para que los centros se reserven cada vez menos citas para repartir en mostrador y permitir que Salud Responde dé citas para el mismo día en que se llame.

**El Correo de Andalucía**