

# Las 'trampas' del sondeo que da un sobresaliente al SAS

Entre las más de 200 preguntas no aparece ninguna sobre los 'puntos negros' de la sanidad: listas de espera y urgencias

SILVIA MORENO / Sevilla

La consejera de Salud, María Jesús Montero, presentó orgullosa la semana pasada la encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Andaluz (SAS), en la que todo son buenos resultados, ya que «muestran una confianza sin fisuras de la ciudadanía en el sistema sanitario público, al que vuelven a calificar con un sobresaliente».

Sin embargo, repasando una a una las más de 200 cuestiones que componen la triple encuesta -colgada en la web de la Junta- que se ha hecho en centros de salud, hospitales y centros de atención especializada de toda Andalucía llama poderosamente la atención que no hay ni una sola pregunta sobre los puntos negros de la sanidad pública: las listas de espera y las urgencias hospitalarias.

Así, en el extenso cuestionario formado por más de 60 preguntas que han respondido 13.600 personas en los hospitales andaluces, no aparece ninguna de las dos espinosas cuestiones. Si se pregunta con insistencia por la distribución dentro del edificio y si está correctamente señalizado; si fue buena o no la orientación y cuestiones tan peregrinas como la siguiente:

«Cuando usted tenía que ponerse en contacto con el exterior o llamar a alguien fuera del hospital, ¿qué sistema utilizaba normalmente?».

En cambio, cuando se hace una pregunta abierta como «¿Qué mejoraría de este hospital?», entonces, los encuestados dan en el clavo de los verdaderos problemas de los hospitales. Lo más repetido es: reducir el tiempo de espera para ser atendido, la lista de espera para las operaciones y cuestiones relacionadas con la incomodidad de las habitaciones, por lo que se sugiere: reducir el número de pacientes por habitación y mejorar la intimidad.

**El 79% de los encuestados estuvo en consulta con el médico menos de 10 minutos**

**El 24% afirma que la sanidad pública es mucho o algo peor que la privada**

En el medio centenar de preguntas que componen el sondeo de atención especializada, al que respondieron 15.600 personas, tampoco hay ni una sola cuestión sobre la lista de espera que hay que soportar antes de ver al facultativo. De nuevo se interroga con insistencia sobre si fue fácil encontrar la consulta o resolver los trámites relacionados con la misma.

Es llamativo que se pregunte dos veces por la espera para ser atendido por el especialista una vez que se está en la consulta y no por el tiempo que pasó desde que el paciente pidió la cita hasta que consiguió ver al facultativo.

Así, entre el medio centenar de preguntas se interroga por «¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que llegó a la consulta hasta que fue recibido por el médico?» y «En concreto, ¿cuántos minutos pasaron desde la hora fijada para la cita hasta que usted entró en la consulta?». Ni rastro de la otra espera.

Al igual que ocurrió en los hospitales cuando se pregunta «¿Qué mejoraría en primer lugar de la consulta del especialista al que acudió?» y se le da la posibilidad al encuestado de responder lo que quiera, la mayoría reclama mejoras relacionadas con «la rapidez y el horario», como «reducir el tiempo para conseguir citas».

Tampoco hay cuestiones sobre urgencias y listas de espera en el sondeo formado por casi un centenar de preguntas en 23.373 personas en centros de salud de toda Andalucía, aunque aquí sí estaría más justificado la ausencia de estos asuntos.

La encuesta de satisfacción en atención primaria sí incluye dos cuestiones de suma importancia

## PROMESA INCUMPLIDA Habitaciones individuales sólo para el 15%

S.M.

Hace nueve años, en plena campaña electoral, el presidente de la Junta, Manuel Chaves, prometió habitaciones individuales en los hospitales. Con el paso de los años, la Junta ahora sólo las promete para los «nuevos hospitales» que construya.

La encuesta de satisfacción de la Consejería de Salud demuestra que aquella vieja promesa electoral del PSOE cayó en saco roto. Tan sólo el 15,2 por ciento de los enfermos estuvo en una habitación individual, mientras que el 64,4 por ciento estuvo en



Montero, en la presentación de la encuesta. / C. MARQUEZ

habitaciones dobles y el 18 por ciento en triples, cuádruples o con más pacientes.

La intimidad y la comodidad en los hospitales andaluces reciben las respuestas más negativas, ya que el 27,7 por ciento denuncia que tuvo poca o ninguna intimidad durante su ingreso.

-ver las preguntas 9 y 10 del gráfico en la parte superior de la página- que viene reclamando desde hace años la Plataforma 10 minutos, que solicita poder dedicar al menos este tiempo a cada paciente.

El sondeo de la Consejería de Salud revela que el 79% de los andaluces estuvo en la consulta de su médico de cabecera o en el pediatra menos de diez minutos, otro 13,7 por ciento entre 11 y 15 minutos y tan sólo un 5,9 estuvo más de 16 minutos.

Pese a todo, el 70,8 por ciento afirma que está «satisfecho» con el tiempo que le ha dedicado su médico o pediatra y otro 19,9 por ciento declara que está «muy satisfecho». Tan sólo un 4,2 por ciento confiesa que está «muy insatisfecho».

Pese al optimismo de la consejera de Salud con la encuesta y de que no se preguntó por los aspectos más negativos, el sondeo revela que el 24,8 de los andaluces afirmó que la sanidad pública es «muy mala» o «algo peor que la privada -ver la pregunta 7 del gráfico-. Además, el 10,7 por ciento opina que la atención sanitaria pública en Andalucía es peor o mucho peor que hace tres años.

Los tres sondeos que componen la encuesta de satisfacción de los usuarios del SAS durante 2008 son un encargo de la Consejería de Salud al Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESA), que depende del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y de la Junta de Andalucía, por mucho que la consejera de Salud, María Jesús Montero, diga que se trata de una «empresa independiente».