

# Luz al final de la

El primer círculo de la sanidad pública española se bate el cobre con o sin recortes: eso explica que la satisfacción de los pacientes haya mejorado, pese a las esperas cada vez más largas.

## NUESTRA ENCUESTA

### Más de 4.000 pacientes

- Queríamos conocer la satisfacción de los usuarios de centros de atención primaria y urgencias y comparar los resultados con los de nuestras encuestas de 2009 y 2003
- El estudio se llevó a cabo entre septiembre y octubre de 2013. Recibimos en total 4.003 respuestas válidas de ciudadanos de entre 18 y 74 años, y los ponderamos para que pudieran ser representativos de la población española según sexo, edad, nivel educativo y lugar de residencia.
- Una muestra suplementaria de socios se utilizó para complementar las respuestas por comunidades autónomas.

Nuestros servicios de salud están lejos de ser perfectos. Por poner un ejemplo, no logran proporcionar cita de un día para otro con el médico de familia ni siquiera a la mitad de los usuarios. Pero eso no empaña la consideración que nos merecen. Es más, si bien en los últimos cinco años se han percibido algunos retrocesos en la calidad de la atención, los pacientes están más satisfechos que la última vez que les preguntamos, en 2009. Una paradoja que quizás se explique por la situación que vivimos: en un escenario de continuos recortes y con la sanidad pública que conocemos amenazada, es muy posible que apreciemos más lo que tenemos. Es decir, unos servicios médicos que funcionan todavía de forma razonablemente eficaz y que tratan de mantener el listón contra viento y marea.

### Accesibles, pero cada vez más lentos

No puede decirse que nuestra visión sea fruto del desconocimiento porque la gran mayoría de los

españoles frecuenta los servicios de salud muy a menudo: nada menos que el 94% de nuestros encuestados acudió a un centro de salud durante el año pasado. Y más de la mitad pasaron por urgencias por lo menos en una ocasión.

La asistencia pública ejerce una atracción sin competencia: apenas un 4% de los encuestados recurre exclusivamente a la medicina privada. Ayuda, sin duda, que la red sanitaria sea tupida y tenga una buena cobertura horaria. Seis de cada diez españoles tienen un centro de atención primaria a menos de un kilómetro de casa; el 77% no necesita más de 15 minutos para llegar hasta él y sólo el 17% considera que las horas de atención disponibles se adecuan poco a sus necesidades. Además, concertar cita resulta cada vez más sencillo: ya hay un 69% de encuestados que declara poder hacerlo por internet. Hace cinco años era sólo el 33%.

Algo que no ha cambiado a mejor sino a peor es el tiempo que



# cola

hay que esperar para ser atendido. Hoy ya son mayoría los pacientes que han de aguardar entre 2 y 7 días. Además, nuestros datos revelan notables diferencias entre comunidades. Dos de cada diez catalanes y uno de cada diez canarios y valencianos esperan la friolera de entre una y dos semanas para acceder a su médico de familia, mientras que en Navarra o La Rioja las tres cuartas partes aguarda un día o menos. Parecidos datos se dan con las consultas de enfermería: ya sólo el 46% de los encuestados logra ser atendido en menos de 24 horas.

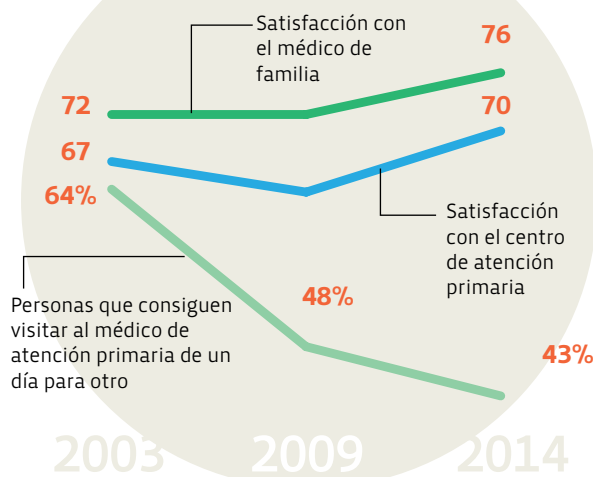
Luego toca armarse de paciencia en las salas de espera. El 20% de los extremeños declara que puede llegar a esperar entre una y dos horas para entrar en la consulta y algo parecido les ocurre a los canarios. Sólo en el País Vasco logran que más de la mitad de los pacientes sean reconocidos dentro de los quince minutos siguientes a su llegada.

Estos datos no impiden que el grado de satisfacción con los médicos de familia y con el funcionamiento de los centros de atención primaria sea notable. En ambos casos, incluso mayor que en 2009. Pero los aspectos relacionados con el tiempo son los que sacan peores puntuaciones: en lo que toca a los médicos, la falta de puntualidad es el patito feo; en lo que toca a los centros, la larga espera antes de entrar en la consulta.



## Las esperas aumentan ¡La satisfacción también!

Satisfacción (máximo 100)



### GUÍA PRÁCTICA

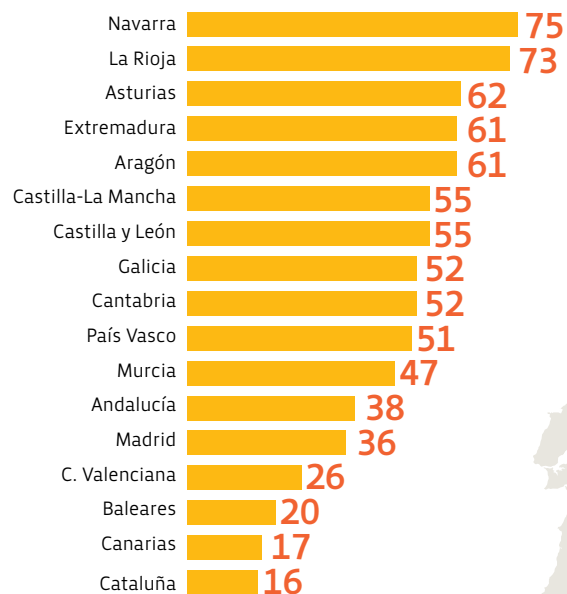
Precio socios: 14,45 €  
Precio no socios: 18,45 €  
Tel.: 902 300 188 / 913 009 154  
E-mail: guias@ocu.org



[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

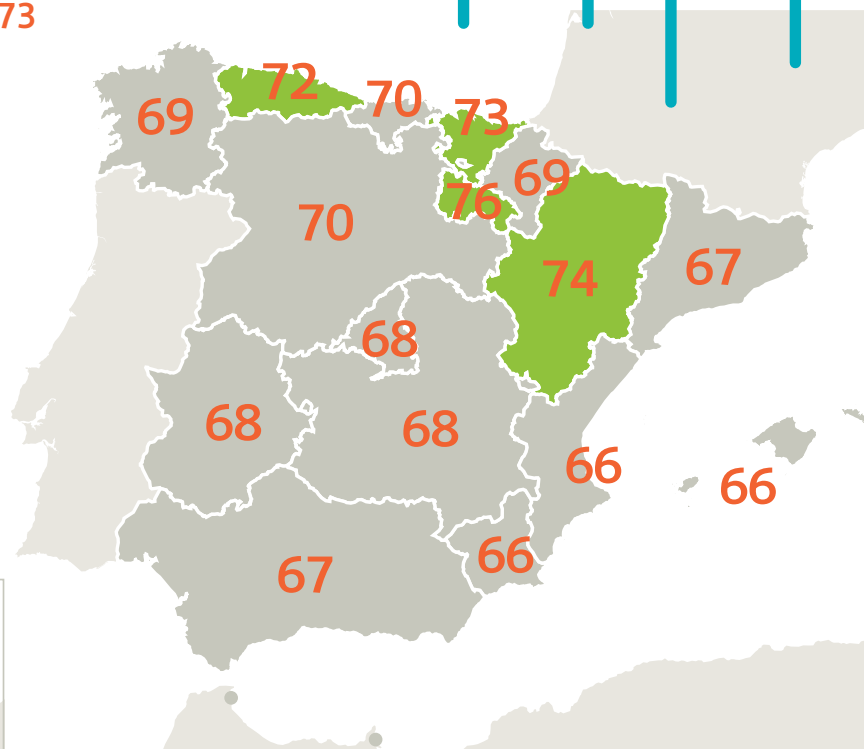
## Atención primaria

Porcentaje de personas que solo esperan un día o menos para ser citadas



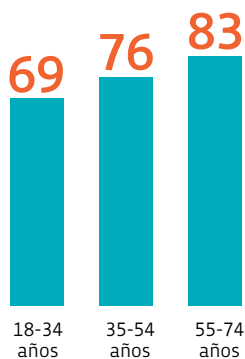
Satisfacción (máximo 100)

■ Por encima de la media  
■ Por debajo de la media



## Satisfacción

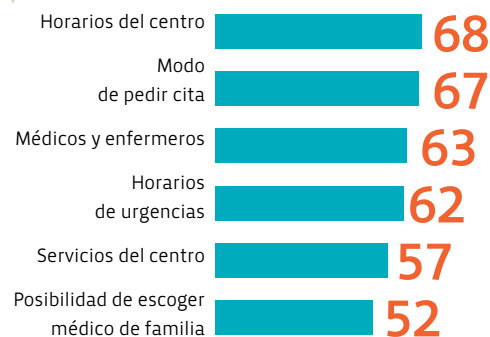
Con el médico de familia:  
Los pacientes mayores,  
más satisfechos



Con el centro de atención primaria:  
El contenido gusta más  
que la forma

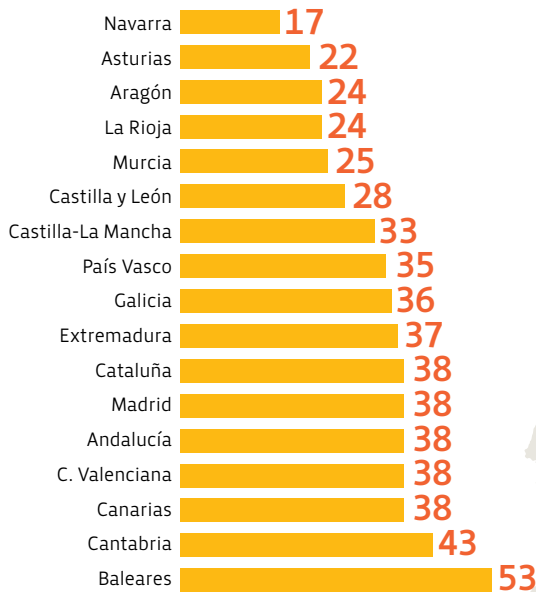


Con la información recibida:  
Entusiasmo moderado



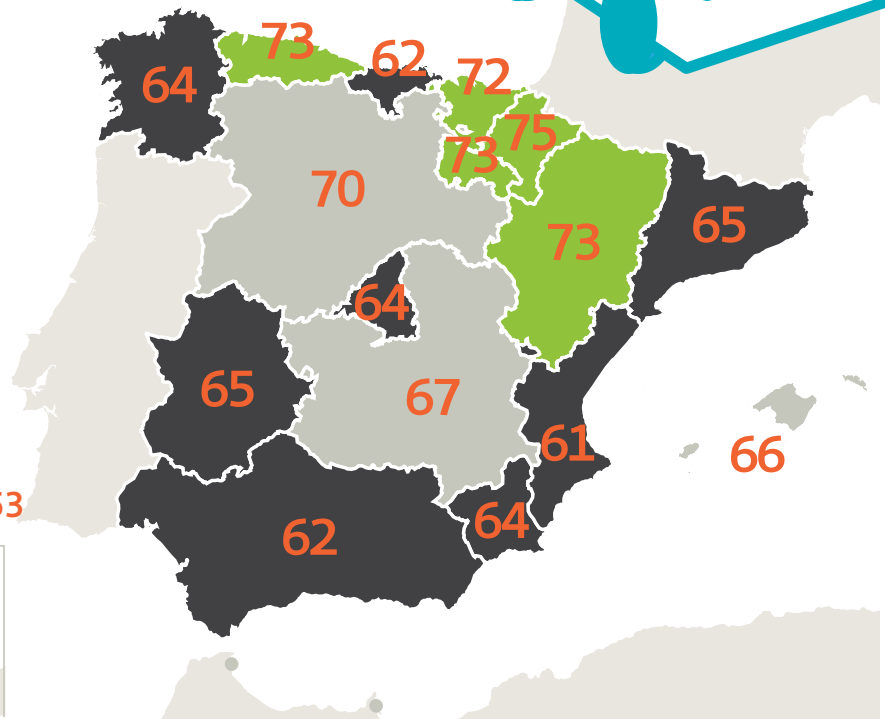
## Servicios de urgencias

Tiempo medio en minutos hasta ser atendido por el primer médico



Satisfacción (máximo 100)

■ Por encima de la media  
■ Por debajo de la media



### Urgencias con calma

Las esperas también son el aspecto que peor sabor de boca deja a los usuarios del servicio de urgencias, mientras que la competencia de médicos y enfermeras recibe un notable.

Algo más de la mitad de quienes ha recurrido a ellas se dirigió directamente a las urgencias de un hospital, o bien porque su centro de atención primaria no las tenía o bien por considerar que la atención sería mejor. Para pasar la pri-

mera criba, donde se discrimina por grado de urgencia, se tardan 12 minutos de media. En total, entre la criba, la primera revisión de un médico, la atención del especialista y los resultados de las pruebas, la visita media se toma 151 minutos (220 o más en la cuarta parte de los casos).

Un dato que puede dar que pensar es el de los pacientes que vuelven a urgencias por el mismo problema en las dos semanas siguientes a una primera visita: desde el 22% de andaluces o el 21% de catalanes al 8% de aragoneses. ¿Habla esto de una peor calidad de la asistencia o más bien de unos pacientes que usan las urgencias como una alternativa a los centros de atención primaria allí donde más se tarda en obtener una cita?

*El 6% no va a los servicios de atención primaria u hospitalaria porque no puede pagarse el transporte*

## OCU-SALUD OPINA

### Lo pagamos para usarlo

- Desde 2003, cuando empezamos a recabar datos, no ha dejado de crecer el número de personas que esperan más para ser atendidas tanto en consultas médicas como de enfermería. Es hora de cambiar la tendencia y la pelota no puede ponerse solo en el tejado del paciente.
- Disuadir del uso de los servicios sanitarios con medidas como el copago se ha demostrado fallido en los países donde ya funciona y además es contraproducente: se demora la visita al médico, se agrava la dolencia y ponerle remedio se complica. ❤️