

CARTAS AL DIRECTOR

¿Qué opinan los pacientes de nuestros centros de salud? ¿Realizarían cambios? Situación a las puertas de siglo XXI

Centro salud; Diagnóstico; Interconsulta.

Sr. Director: Habitualmente se realizan encuestas de satisfacción a nuestros pacientes, casi todas ellas promovidas por nuestras gerencias de atención primaria; el objetivo de ellas es conocer si damos respuesta a las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención que reciben por los profesionales. En todas ellas los resultados obtenidos suelen ser positivos. En cambio, no se acostumbra ir más allá, nos quedamos con lo que piensan respecto a lo que ya están recibiendo, pero ¿qué piensan sobre la globalidad del sistema de atención primaria?, ¿añadirían cosas que nosotros no valoramos, o tal vez, ni pensamos en las que?, ¿qué consideran positivo o negativo?

Para dar respuesta a estos interrogantes se ha diseñado una encuesta con 5 ítems a cumplimentar aleatoriamente por 100 pacientes de nuestro centro de salud con las siguientes fases:

1. *Encuesta oral* en el mostrador de administración, donde se invita al paciente a contestar la encuesta, obteniéndose 3 respuestas por pregunta en cada paciente. Las respuestas las apunta manualmente el investigador para evitar sesgos de entendimiento.

2. *Grupo nominal* realizado por los profesionales, donde se realiza una agrupación de las respuestas comunes dadas por los pacientes.

3. *Fase de priorización* numérica, donde cada paciente indica las 3 respuestas que considera más válidas para cada pregunta (de la lista obtenida en la fase de grupo nominal).

Los ítems incluidos en la encuesta y las 4 respuestas que han obtenido mayor puntuación en cada ítem son:

1. ¿Ha notado algún cambio en relación al ambulatorio (ahora centro de salud) de antes?

– Mejores instalaciones (38,7% del total de los puntos).

– Existencia de historia clínica (27,5%).

– Más personal administrativo (12,7%).

– Menos masificación (11,1%).

2. ¿Qué añadiría usted en los centros de salud para que la atención mejorase y fuese como usted se merece?

– Más teléfonos para la cita previa (26,3% del total de los puntos).

– Más personal médico y de enfermería (24,2%).

– Atención sin demora (16,3%).

– Personal más cualificado y menor formado (15,1%).

3. ¿Qué quitaría usted de los centros de salud para que la atención mejorase y fuese como usted se merece?

– A los profesionales incompetentes (34,1% del total de los puntos).

– La burocracia (20,2%).

– Las listas de espera (18,7%).

– Prohibición de las consultas privadas (11,6%).

4. ¿Qué cree usted que es lo mejor de los centros de salud (en general)?

– La existencia de historia clínica (31,3% del total de los puntos).

– Más medios diagnósticos (ECG, extracciones de sangre en el centro) (19,2%).

– Atención domiciliaria en urgencias (17,5%).

– El programa cita previa (14,1%).

5. ¿Qué cree usted que es lo peor de los centros de salud (en general)?

– Falta de personal. Masificación de pacientes (50,2% del total de los puntos).

– Demasiado tiempo desde la cita previa hasta que te atienden (17,1%).

– Excesiva burocracia (papeleos) (12,2%).

– Falta de recursos en general (10,3%).

Es de destacar que los pacientes reconocen una mejoría con la progresiva implantación del modelo de atención primaria (centros de salud), respecto a los ambulatorios de antes, así como una menor masificación. No obstante, aún consideran que se puede mejorar mucho, otorgando gran importancia a la falta de personal y

masificación existente. También resaltan la necesidad de una alta cualificación de los profesionales que les atendemos y sobre todo quitarían a los que ellos consideran incompetentes. También existe la percepción de que existe una excesiva burocratización de los centros de salud, demasiados papeles y mostradores. Todo esto nos debe hacer reflexionar a la hora de diseñar las estrategias para gestionar adecuadamente los equipos de atención primaria, teniendo siempre en cuenta las necesidades de los usuarios¹ y de los profesionales que trabajamos en ellos^{2,3}.

**M. Leal Hernández^a,
M.C. Hernández Pedreño^b,
M.C. Pérez Muñoz^c
y D. Sánchez Gil^d**

^aMédico de Familia. ^bUnidad de Administración. ^cTrabajadora Social. ^dEnfermero. Centro de Salud de Benlaján. Unidad Docente de MFyC (Murcia).

1. Leal Hernández M, Sebastián Raz JM, Gómez Gotor MC, Pérez García S. ¿Para qué cree usted que sirve el TAIR? Opinión de nuestros pacientes. *Aten Primaria* 1998; 22 (5): 323-324.
2. Sarmiento M, Martínez MT, Sánchez F, Sánchez F, Meseguer A, Jiménez J. Cómo vemos los sanitarios el previsible futuro de nuestro trabajo en los centros de salud. *Aten Primaria* 1997; 20: 311-314.
3. Saura Llamas J, Leal Hernández M, García Méndez MM, López Piñera M, Ferrer Mora A, De la Viesca Cosgrove S. Motivos de ansiedad en los profesionales de atención primaria. Comparación residentes-tutores. *Aten Primaria* 1997; 20 (3): 142-146.

Concordancia de diagnósticos neumológicos en el Área de Salud del Bierzo

Neumología; Opinión; Propuestas.

Sr. Director: La patología neumológica es una de las consultas más frecuentes en medicina ambulatoria. La atención del paciente con enfermedades respiratorias es responsabilidad compartida de los profesionales de atención primaria y