



Centros de Salud de Atención Primaria: doble investigación exclusiva

Usuarios satisfechos con la atención médica pero descontentos con las esperas

LOS PACIENTES APRUEBAN CON NOTA EL SERVICIO MÉDICO Y EL TRATO PERSONAL QUE RECIBEN. LOS AMBULATORIOS SE HALLAN EN BUEN ESTADO PERO LA INFORMACIÓN AL USUARIO ES DEFICIENTE. EL TIEMPO MEDIO DE CADA CONSULTA ES CORTO, SÓLO DIEZ MINUTOS

Cada persona acude al año en nuestro país una media de siete veces a los Centros de Salud de Atención Primaria, más conocidos como ambulatorios. Esta frecuencia de uso y su condición de primer eslabón del sistema sanitario marcan la relevancia de una infraestructura asistencial clave. Revisiones, vacunaciones, asistencia a enfermos crónicos, tratamiento de procesos agudos o cuidados paliativos son algunos de los campos de actuación de más de 2.700 ambulatorios españoles, cuya gestión corresponde a las comunidades autónomas.

CONSUMER EROSKI ha investigado algunos parámetros fundamentales de la calidad del servicio que ofrecen estos centros de atención primaria, y lo ha hecho mediante dos métodos complementarios. Por un lado, se ha estudiado el grado de satisfacción de los usuarios, para lo que se realizó el pasado mes de julio una encuesta a 4.700 pacientes mayores de edad de 162 ambulatorios distribuidos en 18 provincias: A Coruña, Álava, Alicante, Asturias, Barcelona, Córdoba, Granada, Guipúzcoa, La Rioja, Madrid, Málaga, Navarra, Murcia, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza. Por otro, técnicos de CONSUMER EROSKI comprobaron, mediante visita *in situ*, el despliegue y el estado del equipamiento y los servicios de esos 162 ambulatorios.

LA ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS, LA INFORMACIÓN AL USUARIO Y EL DESPLIEGUE DE SERVICIOS DE LOS AMBULATORIOS SE CATALOGARON COMO NOTORIAMENTE MEJORABLES

Además, registraron los tiempos de espera y los minutos que cada médico concedía de consulta a 3.250 usuarios. Se hizo anotando, cronómetro en mano, la hora de la cita previa, la hora de entrada del usuario a la consulta y la hora en la que salieron de ella cada uno de estos pacientes. En este extenso estudio no se ha incluido, por la imposibilidad de su medición, el elemento fundamental de un sistema de salud: la eficacia médica en la curación de las personas.

Los datos surgidos de la investigación hablan (en términos medios, porque hay muchas excepciones) de un usuario notablemente satisfecho, tanto con el trato que recibe del personal sanitario (médicos y enfermeras), como con la capacidad de escucha del médico y su disposición a explicar al usuario el uso de los medicamentos o a responder a sus preguntas o dudas. Los aspectos peor valorados fueron la dificultad para conseguir la cita previa, el trato del personal administrativo del centro de salud, el tiempo de espera y la escasa duración de la consulta con el médico, que en la prueba práctica realizada no

llegó a los diez minutos de media.

Por último, la visita realizada por CONSUMER EROSKI a los 162 ambulatorios se saldó positivamente, sobre todo porque el equipamiento (no médico) de los centros era el adecuado, si bien en muchos de ellos la accesibilidad para discapacitados, la información al usuario y el despliegue de servicios se catalogaron como notoriamente mejorables.

Médicos que escuchan y responden

La encuesta a 4.700 usuarios evidenció un nítido grado de satisfacción con el funcionamiento de los ambulatorios, como revelan los 7,5 puntos de media global que concedieron a estos centros y al servicio que en ellos reciben. Las variables sobre las que opinaron han sido doce: el tiempo dedicado por el médico a los pacientes, el conocimiento de su historial, las explicaciones y consejos del médico, la información sobre sus problemas de salud, la capacidad de escucha del médico, la cercanía al ambulatorio, el horario de atención al público, el trato del personal administrativo y de las enfermeras, la facilidad para conseguir cita y el equipamiento y medios del centro. **Las calificaciones medias más bajas se recogieron en Guipúzcoa y Alicante (5,8 y 6,3 puntos de media), mientras que los usuarios más satisfechos fueron coruñeses, murcianos, riojanos y sevillanos (en torno a 8 puntos de media).**

Los aspectos mejor valorados fueron los vinculados al trato dispensado por los facultativos a los pacientes, entre ellos, la información que el médico ofrece al paciente sobre su salud y las explicaciones de determinadas enfermedades (en ambos casos, una media de 7,7 puntos). Además, los médicos saben escuchar, una característica determinante en la mejora de la calidad asistencial. Sólo el 10% de los pacientes suspendió la capacidad de los médicos para escucharles y atenderles, mientras que un 33% la catalogó como excelente. A esto hay que añadir que sólo un 4% se quejaron de la

escasa claridad de las explicaciones sobre el uso de medicamentos. La valoración positiva se extendió al trato ofrecido por enfermeras y enfermeros, descrito por uno de cada tres usuarios como excelente. Idéntica proporción otorgó la máxima puntuación a la ubicación de los Centros de Salud de Atención Primaria.

La dificultad de lograr una cita

Visto ya lo bueno, abordemos lo menos elogiado. Sin ir más lejos, la dificultad de conseguir día y hora para acudir al ambulatorio. Uno de cada cinco usuarios aseguró que en los centros “tardan mucho en coger el teléfono”. Y tampoco el trato del personal administrativo generó entusiasmo entre los usuarios: un 13% considera que no merece el aprobado. Asimismo, ni el tiempo de espera (uno de cada seis usuarios indicaron haber esperado en alguna ocasión entre media hora y una hora) ni el tiempo de consulta resultaron del todo satisfactorios.



● ● ● ● Encuesta a usuarios de Centros de Salud de Atención Primaria: notas medias por provincias

| PROVINCIA | Cercanía del centro de salud | Horario de centro | Trato humano del personal administrativo | Trato humano de enfermeras | Valoración de la duración de la consulta | Conocimiento del historial del paciente | Valoración de las explicaciones del médico | Valoración de consejos del médico | Valoración de la información sobre el estado de salud del paciente | Capacidad de escucha del médico | Facilidad para concertar una cita | Valoración del equipamiento del centro | Media |
|--------------|------------------------------|-------------------|--|----------------------------|--|---|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|--|------------|
| A Coruña | 8,6 | 8,7 | 8 | 8,3 | 8 | 7,9 | 8,1 | 7,5 | 8 | 7,9 | 7,6 | 8,4 | 8,1 |
| Murcia | 7,8 | 7,6 | 7,7 | 8 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 8,5 | 8,4 | 7,3 | 7,7 | 8,1 |
| La Rioja | 7,6 | 7,5 | 7,6 | 8,1 | 8,2 | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,7 | 7,6 | 7,8 | 8 |
| Sevilla | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,9 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,6 | 6,5 | 7,6 | 8 |
| Barcelona | 8 | 7,8 | 7,5 | 7,8 | 7,5 | 7,9 | 7,9 | 7,4 | 7,9 | 7,9 | 7,5 | 7,6 | 7,7 |
| Zaragoza | 8 | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 6,9 | 7,4 | 7,7 |
| Madrid | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,4 | 7,7 | 7,7 |
| Córdoba | 7,9 | 7,8 | 7,2 | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 8 | 7,7 | 7,9 | 8 | 7,4 | 6,8 | 7,7 |
| Valladolid | 8,2 | 7,6 | 7 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 8 | 7,4 | 7,8 | 8 | 7,2 | 6,9 | 7,6 |
| Navarra | 7,6 | 7,4 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,2 | 7,5 | 7,6 |
| Málaga | 8,1 | 8 | 8 | 7,7 | 6,3 | 7,3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,3 | 7,4 | 7,8 | 7,5 |
| Asturias | 7,9 | 6,7 | 7 | 7,4 | 7,2 | 8,2 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,4 | 7,3 | 7,8 | 7,5 |
| Vizcaya | 7,7 | 7,5 | 7,2 | 7,4 | 7,5 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 7,6 | 7,3 | 7,4 | 7,5 |
| Valencia | 7,7 | 7,6 | 7,3 | 8 | 7,3 | 7,3 | 7,6 | 7,4 | 7,7 | 7,5 | 7,6 | 6,8 | 7,5 |
| Álava | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,3 | 7,2 | 7,3 | 7,5 | 7,4 | 7,3 | 7,4 | 7 | 7,2 | 7,3 |
| Granada | 7,4 | 7,3 | 6,9 | 6,8 | 7,1 | 6,8 | 7,3 | 6,9 | 7,2 | 7,2 | 6,6 | 7 | 7 |
| Alicante | 6,3 | 6,2 | 6,4 | 6,7 | 6,4 | 6,5 | 6,7 | 6,8 | 6,8 | 6,4 | 4,6 | 6,3 | 6,3 |
| Guipúzcoa | 6,2 | 6 | 5,5 | 5,7 | 5,4 | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,9 | 5,9 | 5,7 | 6,2 | 5,8 |
| TOTAL | 7,7 | 7,5 | 7,3 | 7,6 | 7,4 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,7 | 7,6 | 7 | 7,4 | 7,5 |

Menos de diez minutos por consulta

La visita de los técnicos de CONSUMER EROSKI a los 162 ambulatorios constató, cronómetro en mano, que la duración media de la consulta (desde que entraban los usuarios hasta que salían) es poco menos de diez minutos. La mitad de los 3.250 usuarios controlados por esta investigación permanecieron al menos 10 minutos en consulta. Sin embargo, casi uno de cada tres fueron despachados por sus médicos en menos de 5 minutos y apenas uno de cada diez permanecieron en la consulta más de 15 minutos. En lo positivo, destacaron los ambulatorios de Granada, un 86% de las consultas superó los diez minutos, mientras que en Guipúzcoa y Valencia tres de cada cuatro alcanzaron ese tiempo de atención facultativa. Sin embargo, sólo una de cada 14 consultas en Vizcaya y una de cada siete en Córdoba superó los 10 minutos. ▶

Prepare la visita al médico

- ▶ **Anote las preguntas** y comience siempre por las más importantes.
- ▶ **Lleve una agenda, libreta o calendario** para apuntar las indicaciones del médico.
- ▶ **Si cree que lo necesita, vaya acompañado.** Muchas personas se ponen nerviosas ante la visita o ante lo que les pueda decir el médico. Por ello, es recomendable ir acompañado de alguien de confianza para que ayude a plantear preguntas, entender lo que dice el doctor y hacer compañía al paciente.
- ▶ **Es muy importante ir vestido con ropa cómoda, que sea fácil de poner y quitar.** Puede que el médico requiera tomarnos la tensión, realizar una exploración... se trata de no perder tiempo para vestirse y desvestirse. Hay que hacer especial hincapié en este punto en invierno y cuando se trata de personas que necesitan ayuda, como niños, personas con escayola, ancianos, etc.

● ● ● ● Los tiempos de espera y de consulta en los 162 Centros de Salud

| PROVINCIA | Pacientes controlados | Media de retraso en la atención médica al paciente | Pacientes que entran a su hora o con antelación (%) | Tiempo medio de consulta por paciente | Pacientes atendidos durante al menos 10 minutos (%) |
|-----------------------|-----------------------|--|---|---------------------------------------|---|
| Alicante | 147 | 32 minutos | 2,4% | 8 minutos y medio | 50,5% |
| Murcia | 182 | 28 minutos | 19% | 7 minutos | 22,6% |
| Asturias | 140 | 21 minutos y medio | 4,3% | 11 minutos y medio | 57,7% |
| Zaragoza | 204 | 20 minutos | 8,4% | 10 minutos y medio | 44,7% |
| Sevilla | 211 | 19 minutos y medio | 4,4% | 11 minutos | 65,7% |
| La Rioja | 137 | 16 minutos | 16,8% | 8 minutos y medio | 46,4% |
| Granada | 126 | 15 minutos y medio | 11,2% | 14 minutos | 85,6% |
| Córdoba | 168 | 15 minutos y medio | 21,1% | 7 minutos | 15% |
| Málaga | 184 | 14 minutos y medio | 9,1% | 11 minutos | 63,1% |
| Valencia | 204 | 13 minutos | 41,3% | 13 minutos | 74,2% |
| Navarra | 112 | 13 minutos | 7,2% | 11 minutos y medio | 61,2% |
| Valladolid | 188 | 12 minutos | 18,4% | 9 minutos | 48,7% |
| Álava | 109 | 10 minutos | 15,5% | 9 minutos | 64,4% |
| Barcelona | 300 | 9 minutos | 43,5% | 10 minutos y medio | 65,4% |
| A Coruña | 181 | 6 minutos y medio | 14,4% | 7 minutos | 21,8% |
| Guipúzcoa | 145 | 6 minutos y medio | 45,8% | 15 minutos | 75,3% |
| Vizcaya | 200 | 6 minutos | 44,5% | 6 minutos | 7% |
| Madrid | 312 | 4 minutos y medio | 57,3% | 10 minutos y medio | 59,2% |
| TOTAL Y MEDIAS | 3.250 | 13 minut. y 52 seg. | 24,5% | 9 minutos y 58 seg. | 50,3% |

* Cómo se hizo: los técnicos de CONSUMER EROSKI desplazados como observadores a los 162 Centros de Salud controlaron, cronómetro en mano, los tiempos de espera y de consulta médica de 3.250 pacientes. Tras consultarles a qué hora estaban citados, se controló a qué hora entraban realmente a la consulta del médico y cuánto tiempo permanecían en la misma.

Consejos para una mejor atención sanitaria

La espera...

- ▶ **Llegue con tiempo suficiente.** No vaya con el tiempo justo, es mejor llegar un poco antes y así tendrá tiempo para prepararse, quitarse la ropa de abrigo, ir al aseo, etc.
- ▶ **Relájese.** Respire lenta y profundamente, recuerde algo que le produzca tranquilidad o tararee mentalmente una canción.
- ▶ **Repase la situación.** Repítase a sí mismo lo que le va a decir al médico: qué le pasa, desde cuándo y qué necesita.

Durante la visita

- ▶ **Comparta la información de la que dispone.** Es importante hacer llegar al doctor información personal que pueda ayudar en el diagnóstico, aunque le haga sentir incómodo. Lleve consigo una lista de los medicamentos que usa e informe al médico de cualquier tipo de alergia. Informe asimismo del consumo de remedios naturales o tratamientos alternativos y pregunte acerca de sus posibles contraindicaciones. Aporte toda la información médica de la que disponga, como radiografías y resultados de exámenes médicos.
- ▶ **Escuche atentamente.** Escuchar con atención es tan importante como explicar lo que le ocurre.

- ▶ **No se quede con la duda, pregunte.** Si alguna cuestión no ha quedado clara, pregunte todas las dudas que tenga y asegúrese de que entiende las respuestas.
- ▶ **Repita al médico** lo que ha entendido para comprobar si falta algo.
- ▶ **¿Y si al llegar a casa tiene nuevas dudas?** Pregunte en el centro qué hacer si olvida algo o surgen nuevas preguntas.

Tras salir de la consulta

- ▶ **Programe la siguiente visita.**
- ▶ **Recoja la documentación necesaria.** Repase si hay que solicitar algún documento o papel antes de abandonar el centro.
- ▶ **Lea los prospectos y las advertencias de los medicamentos.** Su cuidado médico continúa después de la consulta.
- ▶ **Concierte una nueva cita si...** sus síntomas empeoran, le hicieron exámenes médicos y no le han dado los resultados o tiene problemas con su medicina.
- ▶ **Si ha realizado alguna prueba, examen o análisis médico asegúrese de obtener los resultados.** Una vez recibidos pregunte aquellos aspectos que no entienda.

Cuatro minutos de espera en Madrid, media hora en Alicante

El tiempo medio de retraso en la atención al paciente por parte del médico de cabecera fue de casi 14 minutos, aunque las diferencias entre unas provincias y otras fueron sustanciales. **El promedio en Alicante superó la media hora (32 minutos), en Murcia llegó a 28 minutos y en Asturias, Zaragoza y Sevilla rondó los 20 minutos. Sin embargo, en los centros de salud de Madrid los pacientes apenas tenían que esperar 4 minutos y medio desde la hora en que estaban citados hasta que finalmente eran atendidos**, mientras que en Vizcaya, Guipúzcoa y A Coruña el tiempo de retraso rondaba los 6 minutos de media.

De los 3.250 pacientes sobre los que se realizó el seguimiento, sólo uno de cada seis (el 17%) consiguió que le atendieran a la hora en la que estaba citado, mientras que un 43% se vio obligado a esperar hasta un cuarto de hora. Sin embargo, para casi dos de cada diez pacientes la espera se alargó entre los 15

minutos y la media hora; y, lo que es peor, en el 13% de los casos, el retraso entre la cita y el momento real de consulta superaba la media hora. Pero hubo llamadas y no pocas excepciones: uno de cada 12 usuarios accedieron a la consulta antes de la hora prevista.

Los retrasos en la atención facultativa al paciente se controlaron en los tramos horarios en que estaba citado. La demora se acumuló en la mañana (más de 15 minutos de retraso medio en los citados entre las 8 y las 10 de la mañana, y 16 minutos y medio para los citados desde las 10 a las 12.30 horas). La espera media comienza a bajar a mediodía (13 minutos entre las 12.30 y las 15 horas) para acabar en los apenas 7 minutos de retraso entre las 15 y las 20 horas.

EL RETRASO EN LA CONSULTA SE ACUMULA EN EL HORARIO DE MAÑANA, DESCIENDE A MEDIODÍA Y SE REDUCE AÚN MÁS A LA TARDE

¿Qué derechos tenemos los pacientes?

- ✘ **Tenemos derecho a acceder a cualquier servicio sanitario público. El usuario puede elegir el centro y el médico de atención primaria, siempre dentro de las condiciones que regula la normativa. Está en su derecho de obtener los fármacos, productos y accesorios sanitarios que precise para preservar y recuperar su salud.**
- ✘ **Se nos debe garantizar la efectividad y adecuación de plazo en el acceso a la asistencia sanitaria.**
- ✘ **Tenemos derecho a recibir un servicio que garantice nuestra dignidad y a no ser discriminados por la patología de la que seamos portadores, ni por nuestra raza, creencias, orientación sexual u otros motivos. También se debe preservar nuestra intimidad y la confidencialidad de los actos sanitarios que se refieran a ella.**
- ✘ **Está usted en su derecho tanto de que se le informe como de que no se le informe. Además, se debe respetar que se niegue a recibir los tratamientos y actos sanitarios propuestos.**
- ✘ **Es libre de pedir una segunda opinión respecto del diagnóstico y tratamiento de su enfermedad.**
- ✘ **Es nuestro derecho conocer la identidad de cualquier profesional de la salud que nos atienda.**
- ✘ **Estar acompañado por la persona de su confianza que decida durante la asistencia médica es otro derecho.**
- ✘ **Se nos deben facilitar los certificados médicos acreditati-**



¿Qué conviene que hagamos los pacientes para facilitar la labor del médico de cabecera?

- ✦ **Autocuidado. Cada persona debe cuidar de su propia salud, responsabilizándose de ella.**
- ✦ **Identificación de forma leal y veraz. Es obligación del paciente facilitar datos sobre su estado físico que sean necesarios para su proceso asistencial. La gestión de estos datos se realizará en todo momento con el fin de preservar su derecho a la intimidad y a la confidencialidad.**
- ✦ **El paciente debe hacer buen uso de los recursos, prestaciones y derechos, de acuerdo con sus necesidades de salud y las disponibilidades del sistema sanitario. De este modo se garantiza el acceso de todos los ciudadanos a la atención sanitaria en las mismas condiciones.**
- ✦ **Se recomienda que el usuario sea responsable en el disfrute y utilización de las instalaciones y servicios sanitarios. Es importante para que todos los ciudadanos también puedan hacer uso de ello.**
- ✦ **El paciente debe respetar la dignidad personal y profesional de quienes le prestan sus servicios en los centros sanitarios. También debe un respeto al resto de pacientes, usuarios y sus familiares en su derecho de recibir una adecuada asistencia sanitaria.**
- ✦ **El usuario tiene que respetar el cumplimiento de las medidas sanitarias que adopten las Administraciones Públicas para prevenir de riesgos, proteger la salud y luchar contra las amenazas de salud pública.**
- ✦ **El paciente, en caso de que lo considere oportuno,**





Equipamiento: bien, con matices

Los técnicos de CONSUMER EROSKI han analizado en los 162 centros estudiados una cincuenta de variables distintas con el fin de valorar el estado de limpieza y mantenimiento y el grado de accesibilidad de las instalaciones, la seguridad y vigilancia y el nivel de servicios e información que se ofrece al usuario. La calificación media final obtenida por los ambulatorios es de bien. Sólo los de Córdoba rozan el suspenso con un regular-aceptable en el cómputo global, aunque los de Navarra, Sevilla y Valladolid deben conformarse con un aceptable-bien y, los de Alicante, con un aprobado raspado. Logran un bien en este análisis los Centros de Salud de Atención Primaria estudiados en A Coruña, Asturias, Barcelona, Granada, Guipúzcoa, La Rioja, Madrid, Málaga, Murcia, Valencia, Vizcaya y Zaragoza. Los centros de salud que obtienen la nota más alta son los de Álava, con una media de bien-muy bien.

El mantenimiento y limpieza de los ambulatorios puede catalogarse como bueno en líneas genera-

• • • • 162 ambulatorios, visitados y calificados por CONSUMER EROSKI (notas medias por provincias)

| PROVINCIA | Estado de mantenimiento y limpieza ¹ | Accesibilidad ² | Seguridad y vigilancia ³ | Servicios e información ⁴ | Nota Final |
|---------------|---|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| A Coruña | Bien | Bien | Bien | Regular | Bien |
| Álava | Bien | Muy bien | Bien | Muy bien | Bien-Muy bien |
| Alicante | Regular | Bien | Regular | Bien | Aceptable |
| Asturias | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Barcelona | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Córdoba | Regular | Aceptable | Regular | Aceptable | Regular-Aceptable |
| Granada | Bien | Bien | Bien | Regular | Bien |
| Guipúzcoa | Bien | Muy Bien | Bien | Regular | Bien |
| La Rioja | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Madrid | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Málaga | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Murcia | Bien | Bien | Bien | Aceptable | Bien |
| Navarra | Aceptable | Bien | Bien | Aceptable | Aceptable-Bien |
| Sevilla | Regular | Bien | Aceptable | Bien | Aceptable-Bien |
| Valencia | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| Valladolid | Bien | Bien | Aceptable | Regular | Aceptable-Bien |
| Vizcaya | Muy bien | Muy bien | Bien | Regular | Bien |
| Zaragoza | Bien | Bien | Bien | Bien | Bien |
| MEDIAS | Bien | Bien | Bien | Regular | Bien |

(1) Se han analizado: el estado exterior del centro, limpieza del interior, estado del mobiliario, limpieza de aseos, olores excesivos o desagradables, papeleras, ventilación y temperaturas adecuadas, usuarios fumando y existencia de animales. (2) Se ha tenido en cuenta: plazas de aparcamiento para discapacitados, accesos con rampas o pasarelas, aseos, rampas para cochecitos, carteles traducidos al braille, cabinas situadas a la altura de discapacitados. (3) Se ha estudiado: buena iluminación, iluminación de emergencia, cámaras de seguridad, vigilantes de seguridad, zonas inseguras, elementos antiincendios, extintores, salidas de emergencia. (4) Señalización del centro, buzón u hojas de reclamaciones o sugerencias, indicaciones claras de las dependencias, planos, horarios de asistencia, información de servicios de urgencia, normas de comportamiento, horarios de consulta, prohibición de fumar, derechos de los pacientes, obligación de apagar el móvil, estado de los carteles.

les. Pese a ello, algunos centros de Alicante, Sevilla y Córdoba evidenciaban importantes síntomas de deterioro: suciedades en los respaldos de las sillas, barandillas viejas y sin pintar, aseos viejos y sucios, *graffitis* en las fachadas, chicles pegados en el suelo, e incluso -en alguno de ellos- charcos de orina junto a las puertas de emergencia. En el 15% de los centros visitados se detectaron olores desagradables (olor excesivo a desinfectantes, hedor a orines, etc). Esta proporción se dobla en los vistos en Barcelona y Zaragoza. No obstante, en general, los baños mostraban un aspecto limpio y de buena conservación. Incluso se encontraron extras muy prácticos como lavabos para bebé, toallas y perchas.

El resultado del estudio en lo que hace referencia a la información disponible en el centro y a las facilidades que tiene el paciente para expresar su opinión fue negativo. Cuatro de cada diez ambulatorios no contaban con ningún sistema en el que los usuarios pudieran plasmar sus quejas o sugerencias y la mitad no disponía de hojas o paneles a la vista del usuario con datos tan útiles como el horario, la ubicación de servicios de urgencia o las normas de comportamiento. **El 43% tampoco incluía carteles con horarios de consulta médica, y el 64% no informaba de la obligación de apagar o silenciar el móvil en el interior del centro.**

En cuanto a la seguridad y la vigilancia de los centros, el balance es positivo, pero no sin matices relevantes: uno de cada diez centros no disponía de una salida de emergencia bien señalizada y un 20% carecían de salida de emergencia específica (en la mayoría de estos centros la puerta principal se emplea como salida de emergencia). Además, en el 34 % de los ambulatorios que contaban con puerta de salida de emergencia, los técnicos las encontraron cerradas, lo que vulnera lo establecido por el Real Decreto 2177/1978.

La accesibilidad para discapacitados y la ausencia de barreras arquitectónicas en los centros estudiados se pueden calificar de aceptables, aunque quede camino por recorrer. Seis de cada diez ambulatorios tenían accesos adaptados a las diferentes dependencias, como pasarelas especiales o rampas, pero el 23% de los ambulatorios no había habilitado sus baños para personas con discapacidad. En la ausencia de carteles en braille, esta proporción ascendía al 97%. ◀

CUATRO DE CADA DIEZ AMBULATORIOS CARECÍAN DE UN CANAL PARA PLASMAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS PACIENTES

Decálogo para un trato más satisfactorio por parte del personal sanitario

- 1_ Cumplir siempre todas las promesas que se hacen al usuario.**
- 2_ Adaptarse al “reloj” del usuario. Dedicar el tiempo necesario a cada consulta, ni más ni menos.** Si una consulta médica requiere de una mayor dedicación no se le debe negar al usuario, pero tampoco conviene que la consulta se convierta en un lugar de tertulia.
- 3_ Fijarse en los pequeños detalles. La observación del paciente es fundamental, en especial, de los pequeños detalles. En ocasiones, el enfermo no da toda la información, bien por pudor, bien porque no le da importancia.**
- 4_ La educación es fundamental. La cortesía y la educación son básicas porque, entre otras cosas, en la asistencia médica el enfermo cede una parcela de su intimidad. El trato amable inspira confianza.**
- 5_ Mantener el rol. Unido a lo anterior y en aras de preservar y respetar la intimidad y el pudor del paciente, es preciso guardar cierta distancia médico - paciente. El trato de “usted” ayuda a mantener este espacio. Además, a los usuarios se les debe llamar por su nombre, sin utilizar apelativos cariñosos.**
- 6_ La seguridad y la confianza son dos puntos clave. El paciente acude a la consulta médica ante la incertidumbre de lo que le sucede. Por ello, tiene que sentirse seguro de que se le va a solucionar el problema y confiado para poner su salud en manos del profesional.**
- 7_ Respetar la confidencialidad y la privacidad. La salvaguarda de la confidencialidad del historial clínico es un deber en la práctica médica. Las puertas de la consulta, además, tienen que estar cerradas de manera que no se permita el**