

# Los pacientes están satisfechos con la atención médica, pero la facilidad para conseguir cita es el aspecto que peor valoran

LOS AMBULATORIOS SE HALLAN EN BUEN ESTADO AUNQUE LA INFORMACIÓN AL USUARIO CONTINÚA SIENDO DEFICIENTE. LA DURACIÓN MEDIA DE CADA CONSULTA ES DE DIEZ MINUTOS

- Seis veces. Esa es la media de ocasiones que cada persona acude al año a los Centros de Salud de atención primaria, más conocidos como ambulatorios, en nuestro país. 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 los 2.914 centros de salud españoles.

EROSKI CONSUMER 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 septiembre una encuesta a 4.250 pacientes mayores de edad de 170 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 EROSKI CONSUMER comprobaron, mediante visita in situ, el despliegue y el estado del equipamiento y los servicios de esos 170 ambulatorios. Además, registraron los tiempos de espera y los minutos que cada médico concedía de consulta a 4.250 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.





Los datos de la encuesta revelan que, en términos medios, los usuarios se muestran satisfechos con el funcionamiento de los centros y, de hecho, la nota media final que los pacientes otorgan es un 8. Los apartados peor valorados son la facilidad para conseguir la cita, el horario de atención al público y el trato del personal administrativo.

Por su parte, la visita realizada por EROSKI CONSUMER a los 170 ambulatorios constató que, las infraestructuras mantienen su calidad respecto a un estudio similar realizado en 2006, ya que el estado de limpieza y mantenimiento, la seguridad y el grado de accesibilidad de las instalaciones son buenos. Eso sí, al igual que hace cuatro años, deben mejorar en el apartado de servicios e información. Por ciudades, los centros que más carencias concentran son los de A Coruña, Asturias, Madrid, Málaga, Navarra, Valencia, Vizcaya y Valladolid, ya que obtienen un 'aceptable'. El resto de ciudades, se mantiene en el 'bien' de la media.

**LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES:  
NOTABLE ALTO**

La encuesta a 4.250 usuarios de centros de salud ha evidenciado un considerable grado de satisfacción con el funcionamiento de los ambulatorios,

como así lo demuestran los 8 puntos de media global (medio punto más que en 2006, cuando se realizó un estudio similar) que los pacientes concedieron a estos centros y al servicio que en ellos reciben. Las variables sobre las que los encuestados han opinado han sido: la cercanía del centro de salud, el horario de atención al público, el trato del personal administrativo y el de enfermería, el tiempo dedicado a los pacientes, el conocimiento del historial, las explicaciones y los consejos del médico, información sobre los problemas de salud, la capacidad de escucha del médico, la facilidad para conseguir cita y el equipamiento y medios del centro.

Por provincias, las notas medias más bajas las conceden los encuestados en Valencia (un 7) y Álava (un 7,4). Sin embargo, los usuarios más satisfechos son los residentes en A Coruña y Málaga (en ambos casos con un 8,6). Los aspectos mejor valorados fueron las explicaciones y la información que ofrece el médico a sus pacientes, así como su capacidad de escucha (con un 8,2 en todos los casos). Por el contrario, la facilidad para conseguir cita, el horario de atención al cliente, el trato administrativo y el equipamiento del centro obtuvieron las calificaciones más bajas. Aunque es preciso destacar que todas ellas registran una nota de entre 7 y 8 puntos.

**10 MINUTOS POR CONSULTA**

La visita de los técnicos de EROSKI CONSUMER demostró, cronómetro en mano, que la duración media de cada consulta (desde que entran los usuarios hasta que salían) es de 10 minutos. Cerca de la mitad de los 4.250 usuarios controlados por esta investigación permaneció al menos 10 minutos en consulta. Sin embargo, se observan sustanciales diferencias entre unas provincias y

**LOS TIEMPOS DE ESPERA Y DE CONSULTA EN LOS 170 CENTROS DE SALUD**

PROVINCIA	Media de retraso (min) en la atención médica al paciente		Comparación retraso en la atención médica (2006-2010)	Tiempo medio de consulta por paciente (min)		Comparación tiempo de consulta médica (2006-2010)	Pacientes que entran a su hora o con antelación (%)	Pacientes atendidos durante al menos 10 minutos (%)
	Año 2006	Año 2010		Año 2006	Año 2010			
A CORUÑA	32	10	-22	9	12	+3	14%	48%
ÁLAVA	28	12	-16	7	12	+5	12%	67%
ALICANTE	21	13	-8	12	10	-2	30%	70%
ASTURIAS	20	11	-9	11	10	-1	24%	46%
BARCELONA	19	16	-3	11	13	+2	17%	66%
CÓRDOBA	16	13	-3	9	6	-3	1%	7%
GRANADA	15	16	+1	14	10	-4	23%	52%
GUIPÚZCOA	16	9	-7	7	9	+2	16%	39%
LA RIOJA	15	5	-10	11	11	0	54%	75%
MADRID	13	13	0	13	9	-6	26%	28%
MÁLAGA	13	26	+13	12	9	-3	7%	35%
MURCIA	12	7	-5	9	7	-2	30%	24%
NAVARRA	10	13	+3	9	11	+2	16%	51%
SEVILLA	9	23	+14	11	8	-3	12%	25%
VALENCIA	7	17	+10	7	6	-1	5%	8%
VALLADOLID	7	22	+15	15	10	-5	26%	60%
VIZCAYA	6	8	+2	6	10	+4	17%	49%
ZARAGOZA	5	30	+25	11	9	-2	7%	37%
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>+1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>19%</b>	<b>44%</b>

\*Cómo se hizo: los técnicos de EROSKI CONSUMER desplazados como observadores a los 170 Centros de Salud controlaron, cronómetro en mano, los tiempos de espera y de consulta médica de 4.250 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.



Los usuarios más satisfechos son los residentes en A Coruña y Málaga

## Un 10% de los 4.250 pacientes fueron despachados por sus médicos en menos de 5 minutos

otras. Mientras que en los centros de salud visitados en Barcelona los médicos dedican a cada paciente hasta 13 minutos, de media, (12 en los casos de A Coruña y Álava y 11 en La Rioja y Navarra), en Córdoba y Valencia apenas se superan los 6 minutos de atención. Así, un 10% de los 4.250 pacientes fueron despachados por sus médicos en menos de 5 minutos y apenas un 11% de los pacientes permanecían en la consulta médica más de un cuarto de hora.

En comparación con una investigación similar elaborada por esta misma revista en 2006, Álava y Vizcaya son las provincias en las que más ha aumentado el tiempo de asistencia a los pacientes: cinco y cuatro minutos más de consulta, respectivamente, mientras que, por el contrario, en los casos de Madrid, Valladolid y Granada, la duración de la consulta se ha reducido entre 6 y 4 minutos.

### CINCO MINUTOS DE ESPERA EN LA RIOJA, MEDIA HORA EN ZARAGOZA

El tiempo medio de retraso en la atención al paciente fue de 15 minutos, aunque de nuevo hay diferencias entre provincias. En Zaragoza, la media de retraso en la atención al paciente fue de 30 minutos; similar a Málaga, Sevilla y Valladolid, donde se superaron los 20 minutos. Sin embargo, en los centros de salud de La Rioja los pacientes apenas tuvieron que esperar cinco minutos desde la hora en la que estaban citados hasta que finalmente eran atendidos (6 veces menos que en Zaragoza), y en Guipúzcoa, Murcia y Vizcaya, la espera no superaba los 10 minutos. Estas cifras no representan una mejoría notable en el tiempo que los pacientes permanecen en la sala de espera antes de ser atendidos, ya que en el anterior estudio realizado por EROSKI CONSUMER esa demora media era de 14 minutos.

De los 4.250 pacientes controlados en esta ocasión, tan solo un 2,6% entraba en la consulta del médico con antelación a la hora en que estaba citado (el porcentaje era mayor hace cuatro años, un 7,7% de las personas estudiadas). Tan solo un 10% conseguía que le atendieran a la hora exacta de su cita, mientras que un 49% tenía que esperar un máximo de un cuarto de hora. No obstante, para casi dos de cada diez pacientes la espera se alargaba entre los 15 minutos y la media hora; y lo que es peor, para cerca del 14% el retraso entre la hora de cita y la hora a la que finalmente era atendido superaba la media hora (incluso un 2,4% tuvo que esperar una hora para entrar en la consulta).

### INSTALACIONES DE BUENA CALIDAD, INFORMACIÓN MEJORABLE

Los técnicos de EROSKI CONSUMER han analizado en los 170 centros estudiados más de cincuenta variables distintas para evaluar el estado de limpieza y mantenimiento y el grado de accesibilidad de las instalaciones, así como la seguridad y vigilancia y el nivel de servicios e información que se ofrece al usuario. La calificación media final de los ambulatorios es de 'bien', similar a la obtenida en 2006, puesto que el estado de limpieza y mantenimiento, la seguridad y el grado de accesibilidad de las instalaciones son buenos, al igual que entonces. Ninguna provincia suspende el examen pero, eso sí, todas deben mejorar en el apartado de servicios e información (valorado



## Cómo conseguir una visita al médico eficaz

¿Cuántas veces se evita hacer un reconocimiento médico por resultar incómodo o no se cuentan cosas en la consulta porque dan vergüenza? Para evitar éstas y otras situaciones, EROSKI CONSUMER propone algunas recomendaciones para que la visita al médico sea eficaz y productiva:

### AL LLEGAR AL CENTRO DE SALUD:

- **SER PUNTUAL:** hay que evitar ir con el tiempo justo, es mejor llegar antes y así se tendrá tiempo para quitarse el abrigo, ir al aseo y disponer de toda la información a mano.
- **VESTIRSE CON ROPA CÓMODA:** si el médico lo requiere, puede pedir una exploración física. De esta forma, no se pierde el tiempo en vestirse y desvestirse.
- **SI SE VISITA EL CENTRO DE SALUD POR PRIMERA VEZ, HAY QUE COMUNICAR LOS ANTECEDENTES MÉDICOS:** personales y familiares, problemas de salud actuales y pasados.

- **TENER PENSADO LO QUE SE VA A DECIR:** anotar en una lista todo lo que le preocupa, incluso los medicamentos y complementos medicinales que se toman. Cuanta más información se le suministre el médico, más fácil le será diagnosticar la dolencia. Por eso, también es preciso informarle si se toman suplementos, vitaminas o por ejemplo, remedios homeopáticos.

### EN LA CONSULTA DEL MÉDICO:

- **SER ABIERTO Y SINCERO CON EL MÉDICO:** este aspecto es muy importante porque la información imprecisa puede llevar a un diagnóstico o a un tratamiento equivocado.

- **EXPLICAR EL PROBLEMA:** es conveniente dar todos los detalles posibles sobre los síntomas (dónde duele, qué se siente y cuándo empezó el problema). Siempre hay que decir la verdad por el propio beneficio del paciente.
- **LA EXPLORACIÓN FÍSICA:** el paciente tiene derecho a saber en qué va a consistir. Es normal sentirse incómodo, de modo que en ese caso, hay que comunicárselo al médico porque hay formas de hacer que resulten menos incómodas.
- **DESPEJAR CUALQUIER DUDA:** si algún aspecto no ha quedado claro, hay que preguntárselo al médico para asegurarse de que se entienden todas las cuestiones.

### AL SALIR DE LA CONSULTA:

- **RECOGER TODA LA DOCUMENTACIÓN:** antes de abandonar el ambulatorio, hay que comprobar que se han recogido todos los papeles y documentos.
- **CONCERTAR LA SIGUIENTE CITA:** en caso de que haya que pedir hora para el especialista o para conseguir los resultados de una prueba.
- **CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO PRESCRITO:** es importante seguir el tratamiento acordado con el médico.



## VALORACIÓN FINAL DE LOS CENTROS DE SALUD, SEGÚN EROSKI CONSUMER

PROVINCIA	Estado de mantenimiento y limpieza <sup>(1)</sup>	Accesibilidad <sup>(2)</sup>	Seguridad y vigilancia <sup>(3)</sup>	Servicios e información <sup>(4)</sup>	Nota Final <sup>(5)</sup>
A CORUÑA	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
ÁLAVA	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien
ALICANTE	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien
ASTURIAS	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
BARCELONA	Bien	Muy Bien	Aceptable	Aceptable	Bien
CÓRDOBA	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Aceptable	Bien
GRANADA	Muy Bien	Aceptable	Bien	Bien	Bien
GUIPÚZCOA	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien
LA RIOJA	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Bien
MADRID	Bien	Aceptable	Aceptable	Bien	Aceptable
MÁLAGA	Bien	Aceptable	Bien	Aceptable	Aceptable
MURCIA	Muy Bien	Aceptable	Bien	Aceptable	Bien
NAVARRA	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable
SEVILLA	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Bien	Bien
VALENCIA	Aceptable	Bien	Aceptable	Bien	Aceptable
VALLADOLID	Aceptable	Bien	Aceptable	Regular	Aceptable
VIZCAYA	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
ZARAGOZA	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien
<b>MEDIA</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bien</b>

1. Estado de mantenimiento y limpieza. En este apartado, se han analizado las siguientes variables: 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. Accesibilidad. En este bloque, se ha tenido en cuenta: plazas de aparcamiento para discapacitados, accesos con rampas o pasarelas, aseos accesibles, rampas para cochecitos, carteles traducidos al braille, cabinas situadas a la altura de discapacitados. 3. Seguridad y vigilancia. Se ha estudiado si hay buena iluminación, iluminación de emergencia, cámaras de seguridad, vigilantes, zonas inseguras, elementos anti-incendios, extintores, salidas de emergencia. 4. Servicios e información. En este apartado, se ha analizado la señalización del centro, buzón u hojas de reclamaciones o sugerencias, indicaciones claras de las dependencias, planos, horarios de asistencia, información 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. 5. Nota final. Es la valoración final que obtienen los centros estudiados en cada provincia, hallada en función de las notas de los cuatro bloques anteriores.

con un 'aceptable'. Por provincias, suspenden en este apartado los centros de Valladolid (registran una nota de 'regular') y los de A Coruña, Alicante, Asturias, Barcelona, Córdoba, Guipúzcoa, Málaga, Murcia, Navarra y Vizcaya obtienen un 'aceptable'. El resto de ciudades, se mantiene en el 'bien' de la media.

El mantenimiento y limpieza de los centros de salud de atención primaria es 'bueno' (igual que en el estudio similar realizado en 2006), pero existen deficiencias destacables en el interior de los centros. De hecho, en casi uno de cada seis centros se valoraba su estado con un aceptable e incluso en algunos casos con un deficiente. Así, los suelos de 31 ambulatorios visitados en Málaga, Valencia, Álava y Valladolid no tenían pavimento antideslizante, en un 10% el mobiliario era viejo con puertas de consulta, bancos y sillas deteriorados e incómodos por su antigüedad y en uno de cada diez centros se percibía mal olor proveniente de los aseos. Especialmente en Barcelona, Valencia y Zaragoza. Aun así, los baños ofrecen un buen aspecto y limpieza y, en la gran mayoría, se vieron elementos prácticos, como papel higiénico o jabón de manos.

En cuanto a información disponible en el centro y a las facilidades para que el paciente plasme su opinión, el resultado del estudio fue negativo. Cuatro de cada diez centros estudiados no cuen-



tan con herramientas donde los usuarios puedan dejar sus sugerencias, y en más de la mitad no hay en el exterior hojas o paneles a la vista del usuario donde se indique el horario ni cartel que contenga datos relativos a los servicios de urgencia. Sin embargo, por lo que respecta al nivel de señalización de las diferentes dependencias de los centros de atención primaria, en casi la totalidad es suficiente, facilitando de esta forma al usuario la localización exacta de diversas estancias como los aseos, la recepción, las consultas de los médicos, etc.

Pero ¿qué tipo de carteles es posible encontrar en un centro de salud? Por un lado, están las normas de comportamiento, que favorecen y promueven el respeto entre los propios pacientes y el personal sanitario. No obstante, el 30% de los centros no tienen un cartel que indique al usuario cómo debe comportarse. También son importantes los carteles con los horarios de consulta médica. Sin embargo, más de la mitad de los centros de salud visitados no dispone de ellos. En cuanto a los derechos de los pacientes, casi cuatro de cada diez ambulatorios analizados no muestran la carta en la que se deben mostrar.



### AMBULATORIOS SEGUROS Y ACCESIBLES

La seguridad y la accesibilidad de los ambulatorios se valoró con un 'bien' (al igual que en 2006). Destacan por su importancia los extintores y la iluminación de emergencia, presentes en casi todos los ambulatorios estudiados. Sin embargo, uno de cada diez no disponía de una salida de emergencia correctamente señalizada y, entre las que sí la tenían, en una de cada tres ocasiones, la puerta estaba cerrada.

La gran mayoría de centros de salud visitados muestran un buen nivel de accesibilidad: tres de cada cuatro contaban con plazas de aparcamiento exclusivas para discapacitados y en el 44% se observó que, pese a haber escaleras, éstas se salvaban con rampas para permitir el acceso de personas con discapacidad al centro o cochecitos de niños. Además, dos de cada cinco instalaciones estudiadas cuentan con buenos accesos a las diferentes dependencias del complejo, como pasarelas especiales, ascensores, etc. Un dato menos positivo es comprobar que siguen faltando aseos para este colectivo en determinados centros (en un 18% de los casos estudiados).

MÁS INFORMACIÓN  
[www.consumer.es](http://www.consumer.es)