



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



CARTA AL DIRECTOR

Satisfacción del paciente en consulta de atención primaria. Ajustando a tiempos de crisis



Patient satisfaction in the primary care clinic. Adjusting to times of crisis

Sra. Directora:

La medición de la satisfacción de los pacientes se ha convertido en una herramienta clave para la evaluación de la práctica asistencial en investigación clínica, y en la toma de decisiones en política y en gestión sanitarias^{1,2}.

Los encuentros entre profesionales y usuarios son el núcleo de los sistemas de asistencia sanitaria. Cada día se producen en nuestro país alrededor de un millón de este tipo de encuentros. En ellos se toman algunas de las decisiones más importantes de los servicios de salud: diagnosticar, proponer pautas preventivas, prescribir, derivar...³. En estas consultas diarias, las opiniones de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción, constituyen poderosos instrumentos para la mejora de la calidad asistencial y, en definitiva, para la adecuación entre las necesidades y la provisión de servicios de salud⁴.

Los estudios recientes demuestran un grado de satisfacción bastante elevado con la relación médico-paciente en atención primaria, superiores al 90%^{5,6}.

Los últimos años, con la crisis económica en Europa y en España, se han producido una serie de «ajustes» en sanidad. En nuestra comunidad de Castilla-La Mancha, se han instaurado el cierre de consultas en salientes de guardia, traslado de consultas en horario de tarde y la falta de sustitutos para los días libres de los profesionales, así como la receta electrónica, entre otros, que han hecho cambiar la forma de trabajo de los sanitarios.

Para analizar el grado de satisfacción de los pacientes con relación a la atención primaria, durante la época de ajustes y cambios, hemos realizado un estudio descriptivo, transversal, mediante encuesta auto-administrada, en el Centro de Salud Santa Olalla, Toledo, España, mediante un

muestreo consecutivo de pacientes que acudían a una consulta de atención primaria.

Los resultados fueron 292 encuestas. Edad media 60,2 años, 56% mujeres, 68,5% casados, 46,2% con nivel de estudios primarios. El 79% están contentos con los horarios. Consideran que han sido tratados bien o muy bien: con respeto (98,9%), de forma amable (97,2%) y eficaz (92,2%), manteniendo una actitud por parte del profesional de escucha (97,2%), transmisión de información (94,4%) y tiempo dedicado (94,4%) adecuados. La exploración (94,3%), comprensión del tratamiento (96,5%), así como explicación de posibles efectos secundarios (79,4%) fueron bien valorados.

En conclusión, podemos afirmar que, tras los cambios en atención primaria debidos a la crisis económica, y tras la instauración de la receta electrónica, los médicos hemos sabido amoldarnos a la situación y suplir con la vocación y nuestro deber de cuidar y atender a nuestros pacientes, las dificultades que se han presentado, manteniendo unos estándares de calidad y calidez con nuestros pacientes, y conseguir que la satisfacción de los mismos sea elevada.

Bibliografía

1. Gene-Badía J, Ascaso C, Escaramis-Babiano G, Sampietro-Colom L, Catalan-Ramos A, Sans-Corrales M, et al. Personalised care, access, quality and team coordination are the main dimensions of family medicine output. *Fam Pract*. 2007;24:41–7.
2. Pasarín MI, Berra S, Rajmil L, Solans M, Borrell C, Starfield B. Un instrumento para la evaluación de la atención primaria de salud desde la perspectiva de la población. *Aten Primaria*. 2007;39:395–401.
3. Delgado A, López Fernández LA. Práctica profesional y género en atención primaria. *Gac Sanit*. 2004;18 Supl 1:S112–7.
4. Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, et al. Patients' priorities with respect to general practice care: An international comparison. *Fam Pract*. 1999;16:4–11.
5. Ruiz Moral R, Pérula de Torres LA, Muñoz Alamo M, Jiménez García C, González Nebauer V, Alba Dios A, et al. Satisfacción de los pacientes con la comunicación en las consultas de medicina de familia: una comparación de métodos para investigar. *Rev Esp Salud Pública*. 2011;85:317–24.

6. Ruiz Moral R, Peralta Munguia L, Pérula de Torres LA, Olloqui Mundet J, Carrión T, Sobrino López A, et al. Opiniones y percepciones de los pacientes sobre su participación en la toma de decisiones en las consultas de medicina de familia. *Aten Primaria*. 2011;44:5–12.

J. González-González^{a,b,*}, J.J. Pérez-Escobar^a,
S. Arenas-Sotelo^a, I. Calzada-Gómez^a, P. Bullón-de Diego^a
y J. Sánchez-Holgado^a

^a *Medicina de Familia y Comunitaria, Centro de Salud Santa Olalla, Gerencia Integrada de Talavera de la Reina, Santa Olalla, Toledo, España*

^b *Universidad de Castilla-La Mancha, Ciudad Real, España*

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jaimegg49@gmail.com

(J. González-González).