



Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

160/687 - Optimización de recursos: Centralización de servicios sanitarios en verano

A. Arevalo Genicio^a, T. Clanchet Aisa^b, C. Martí Sierra^c, M. López Olivares^d, X. Pañart Sánchez^e, J. Jiménez Guirado^f, S. Sánchez Quintana^g, M. Matarrodona Riera^h, L. Pavón Pérezⁱ y N. Giménez Gómez^j

^aMédico de Familia. Hospital Universitari Mutua Terrassa. Terrassa. ^bMédico de Familia. CAP Rambla. Terrassa. ^cMédico de Familia. CAP Olesa. Olesa de Montserrat. ^dEnfermera. CAP Rambla. Terrassa. ^eMédico de Familia. CAP Sud. Terrassa. ^fMédico de Familia. CAP Valldoreix. Sant Cugat del Vallés. ^gMédico Residente de 4º año de Medicina Familiar y Comunitaria. CAP Valldoreix. Sant Cugat del Vallés. ^hMédico de Familia. CAP Can Matas. Sant Cugat del Vallés. ⁱDirectora de Atención al Usuario. Hospital Universitari Mutua Terrassa. Terrassa. ^jFundació de Recerca. Hospital Universitari Mutua Terrassa.

Resumen

Objetivos: Conocer la opinión de usuarios y profesionales sobre la centralización de los servicios sanitarios de 7 centros de salud en 2 centros de salud, durante agosto de 2011-2012.

Metodología: Se diseñaron 2 cuestionarios: una encuesta telefónica a una muestra aleatoria de usuarios y un cuestionario autocumplimiento para la población de profesionales sanitarios. Puntuación de las variables: escala 1-10.

Resultados: Coeficiente α -Cronbach > 0,84. Respondieron 1.293 personas. Los usuarios ($n = 836$) puntuaron en 2011 la satisfacción con 6,7 puntos en agosto y 7,3 puntos el resto del año ($p < 0,001$), y en 2012 con 7,7 puntos en agosto y 8,1 puntos el resto del año ($p < 0,001$). La satisfacción de los usuarios fue, de media, un punto mayor en agosto de 2012 vs 2011. El tiempo de espera fue la única variable mejor puntuada en agosto frente al resto del año. La percepción de la solución del motivo de consulta no varió. Satisfacción, señalización, atención y trato recibieron mayor puntuación en el centro habitual que en el centro que centralizó la asistencia en agosto ($p < 0,001$). Los profesionales sanitarios ($n = 357$) valoraron su satisfacción con 6,8 puntos en 2011 y 7,3 puntos en 2012.

Conclusiones: Centralizar la asistencia en períodos de menor demanda permite disminuir costes manteniendo la calidad. La experiencia de centralizar los servicios de Atención Primaria durante agosto fue percibida como aceptable y mejoró el segundo año. Los usuarios mostraron una discreta, pero significativa, preferencia por su centro de atención primaria habitual.