



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

160/259 - ¿Qué piensan los usuarios de su Centro de Salud?

L. Pérez Ollero^a, F. Antón García^b, M. Sánchez Sánchez^c, L. Bort Llorca^a, G. Oliver Guimerá^d, E. Correcher Salvador^e, C. Mir Sánchez^f y S. Pérez López^d

^aMédico Residente de 4º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud de Fuensanta. Valencia. ^bMédico de Familia. Centro de Salud de Fuensanta. Valencia. ^cEnfermera. Centro de Salud Fuensanta. Valencia. ^dMédico Residente de 3er año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Fuensanta. Valencia. ^eMédico de Familia. Centro de Salud de Picassent. Valencia. ^fMédico de Familia. Centro de Salud Barrio de la Luz. Valencia.

Resumen

Objetivos: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud (CS).

Metodología: Se pasó aleatoriamente, durante un mes, una encuesta anónima autocumplimentada a 300 pacientes de medicina general (MG) y al familiar acompañante de 100 niños atendidos en pediatría (P), para evaluar la calidad percibida de la atención sanitaria y administrativa, infraestructura y valoración global evolutiva del CS.

Resultados: Se recogieron 212 (70,7%) encuestas de MG, edad media 56,2 años, 52,4% mujeres y 71 (71%) de pediatría. MG/P: Obtención cita: telefónica 30%/30%; en CS 53,6%/52,9%; internet 16,4/17,1%. Espera para consulta: 2,83/2,12 días. Tiempo para entrar en la consulta: 34,1/18,06 minutos. Duración consulta: 10,11/9,82 minutos. No cambiaría de médico: 91,4%/93,8%. Satisfecho o muy satisfecho: con atenciones globales 78,3%/88,2%; área admisión: contacto directo 62,6%/50%, contacto telefónico 54%/35%; atención médica: 75,7%/84,5%; atención enfermería 72,4%/79,4%; limpieza CS: 68,6%/73,9%. En los 2 últimos años: Evolución organización CS igual 59,3%/61,8%; mejor 35,8%/33,8%. Valoración global (0 a 10) del CS hace 2 años y actual: Medicina General 6,67-7,38 (IC95% diferencia 0,53 a 1,08) ($p = 0,000$). Pediatría: 6,66-7,32 (IC diferencia 0,23 a 1,09) ($p = 0,003$).

Conclusiones: El porcentaje de participación es bueno. Los retrasos para ser atendidos son superiores en MG, aunque la duración de las consultas es mayor. Los usuarios están satisfechos con su CS, sobre todo con el personal sanitario. Los usuarios de pediatría están más satisfechos que los de Medicina General. Evolutivamente los usuarios encuentran una mejoría global significativa desde hace 2 años.