

Ana María Ruiz San Pedro*, María Ana Prado Prieto
y José Carlos Mateo Ayuso

Gerencia de Atención Primaria Valladolid Este, Sacyl
Valladolid, Valladolid, España

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: amruiz@saludcastillayleon.es
(A.M. Ruiz San Pedro).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2012.12.011>

Atención centrada en el paciente: España, todavía queda por hacer

Patient-centred care in Spain: There is still work to be done

Sr. Director:

El concepto de cuidados centrados en el paciente (*patient-centred care*) nos está sugiriendo la necesidad de redefinir algunos parámetros a la hora de hablar de calidad en los sistemas de salud¹. En este contexto, la publicación del *Euro Health Index 2012*² deja a España en un discreto lugar en lo que a la «percepción pública de los servicios de salud» se refiere. Este *euroranking* sanitario, con sus limitaciones, pone de manifiesto que si el paciente debe ser el eje de decisión y el centro del sistema, la calidad debe tener en cuenta la satisfacción del usuario con el propio sistema. A tenor de los resultados publicados por el *Euro Health Index 2012*, y que han contado con una notable difusión en medios especializados³, cabe preguntarse si realmente los españoles están tan insatisfechos con su sistema de salud como denota este informe.

El estudio EUprimecare es un proyecto europeo que cuenta con la participación de España, Italia, Estonia, Lituania, Alemania, Hungría y Finlandia y que pretende poner de manifiesto la situación de los diferentes sistemas de atención primaria en Europa en cuanto a costes y calidad. Este último parámetro fue medido mediante encuestas

poblacionales entre todos los países miembros (n = 3.020). En la encuesta poblacional, 431 participantes eran usuarios de los servicios de atención primaria en España. La encuesta fue diseñada a partir de una búsqueda bibliográfica y del trabajo en grupos focales en los 7 países que forman parte del proyecto. El objetivo era identificar los aspectos que la población consideraba más relevantes a la hora de hablar de satisfacción en atención primaria. Finalmente, se concretó una encuesta donde se preguntaba a los usuarios de atención primaria acerca de su satisfacción con los diferentes aspectos identificados como más importantes.

La satisfacción de los usuarios con los sistemas de atención primaria en España en una escala de 1 a 5 fue superior a 3 para todas las variables evaluadas, incluyendo la satisfacción global. La media de satisfacción de todos los ítems fue de 3,76. Sin embargo, la satisfacción en España fue inferior para todos los indicadores con respecto a la media del resto de países (tabla 1). Los ítems con menores niveles de satisfacción fueron aquellos relacionados con la accesibilidad de los servicios: disponibilidad de cita, tiempos de espera y duración de la consulta. Los usuarios expresaron mayores niveles de satisfacción en las cuestiones relacionadas con las habilidades sociales de los profesionales sanitarios: diálogo, explicaciones, atención prestada y ayuda del personal. La satisfacción con las actividades de prevención y los tests de diagnóstico ofrecidos en atención primaria presentaron valores ligeramente superiores a la media.

Por todo ello, se puede concluir que los usuarios de los servicios de atención primaria en España están

Tabla 1 Comparación del nivel de satisfacción de los usuarios de los sistemas de atención primaria en España frente al resto de países participantes en EUprimecare (n total = 3.020)

Variable	España Media (DE)	EUprimecare Media (DE)	p
Ajuste a sus necesidades de la disponibilidad de las citas en AP	3,75 (0,80)	4,10 (1,01)	< 0,001 ^a
Tiempo medio de espera para obtener una cita no urgente en AP	3,58 (0,82)	3,86 (1,11)	< 0,001 ^a
Tiempo de espera en la sala de espera de AP	3,37 (0,88)	3,74 (1,10)	< 0,001 ^a
Adecuación de la duración de las consultas con el médico de AP	3,66 (0,72)	4,23 (0,90)	< 0,001 ^a
Facilidad para hablar de sus problemas con el médico de AP	3,85 (0,82)	4,31 (0,89)	< 0,001 ^a
Capacidad de escucha del médico de AP	3,86 (0,79)	4,34 (0,86)	< 0,001 ^a
Explicaciones del médico de AP sobre las pruebas y tratamientos	3,88 (0,74)	4,18 (0,94)	< 0,001 ^a
Actividades y servicios de prevención de enfermedades (vacunas, consejos, pruebas diagnósticas) ofrecidos en AP	3,80 (0,81)	3,87 (1,07)	< 0,251
Pruebas de diagnóstico ofrecidas en AP	3,82 (0,81)	3,99 (1,03)	< 0,002 ^a
La ayuda prestada por el personal de AP (sin incluir al médico de AP)	3,91 (0,77)	4,32 (0,83)	< 0,001 ^a
Satisfacción global con la atención recibida en AP	3,93 (0,71)	4,04 (0,94)	< 0,017 ^a

AP: atención primaria; DE: desviación estándar.

^a Diferencias estadísticamente significativas (p < 0,05 para un intervalo de confianza del 95%) al comparar las medias de España y el resto de países europeos participantes en el EUprimecare (test de la t de Student).

satisfechos con el sistema, aunque lo están en menor medida que en otros países de Europa. A tenor de los primeros datos extraídos de la encuesta poblacional llevada a cabo en el proyecto EUprimecare, parece que los pacientes reclaman una mayor atención a aspectos relacionadas con la accesibilidad a la asistencia, con menores listas de espera e incremento del tiempo de consulta.

Financiación

El presente trabajo está financiado con los fondos del 7.º Programa Marco Europeo para el Proyecto EUprimecare.

Bibliografía

1. Rathert C, Williams ES, McCaughey D, Ishqaidif G. Patient perceptions of patient-centred care: empirical test of a theoretical model. *Health Expect.* 2012 Nov 26, <http://dx.doi.org/10.1111/hex.12020> [Epub ahead of print].
2. Euro Health Consumer Index 2012. Health Consumer Powerhouse [consultado 13 Dic 2012]. Disponible en: <http://www.healthpowerhouse.com/files/Report-EHCI-2012.pdf>
3. El paciente español. Del centro del sistema, al centro de la polémica. *Medical Economics*. Edición española. 12 Oct 2012. Número 177 [consultado 13 Dic 2012]. Disponible en: http://d14aafm5ckv3lj.cloudfront.net/pdf_176.pdf

Sonia Garcia-Perez*, Carlos Alberto Sanchez-Piedra y Antonio Sarria-Santamera

Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias, Instituto de Salud Carlos III, Subdirección General de Evaluación y Fomento de la Investigación, Madrid, España

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: soniagarcia@isciii.es (S. Garcia-Perez).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2012.12.012>