



El sistema de puntuación de la encuesta sanitaria

Los datos muestran el porcentaje de personas que han realizado una valoración en una de las tres categorías positivas de la escala: 'perfecta', 'muy buena' y 'buena'.



Baja la valoración de los usuarios con el 061

Otro de los informes analiza el grado de satisfacción en la atención recibida en el 061. Ha pasado del 8,38 al 8,27. El grado de fidelidad desciende del 94,8% al 93,8%.

Encuesta de satisfacción a los usuarios de la atención primaria

Conceptos y preguntas	Catalunya	Camp	Ebre
P1 Valoración de los diversos canales para recibir atención	69,0%	62,5%	65,1%
P2 ¿Facilidad para el día de visita?	53,7%	49,3%	55,0%
P3 ¿Puntualidad para entrar a consulta?	62,7%	63,1%	63,3%
P4 ¿El ruido habitual?	91,6%	92,8%	90,9%
P5 ¿Limpieza del CAP?	94,8%	94,8%	95,1%
P6 ¿Tiempo que le dedica el médico?	83,9%	83,3%	83,3%
P7 ¿El médico le escucha y se hace cargo?	84,0%	82,7%	82,4%
P8 ¿Puede dar su opinión?	85,7%	85,4%	83,9%
P9 ¿El médico le da la información que necesita?	88,0%	87,7%	86,8%
P10 ¿Se entienden las explicaciones?	92,6%	92,4%	91,4%
P11 ¿Está en buenas manos (médico)?	85,7%	84,7%	82,3%
P12 ¿Trato personal del médico?	91,9%	91,2%	90,3%
P13 ¿La enfermera le escucha y se hace cargo?	88,7%	87,2%	89,4%
P14 ¿Trato personal de la enfermera?	93,1%	91,8%	92,7%
P15 ¿Está en buenas manos (enfermera)?	87,2%	85,4%	86,6%
P16 ¿Información coherente?	91,3%	90,2%	90,2%
P17 ¿El médico de cabecera tiene información de lo que le han hecho?	85,6%	85,5%	85,8%
P18 ¿Atención recibida en el CAP fuera del horario habitual?	65,1%	61,2%	62,3%
P19 ¿Trato personal del mostrador?	73,2%	70,5%	64,6%
P20 Mantener o controlar su estado de salud	75,7%	72,4%	76,7%
P21 Valoración atención presencial	86,3%	84,8%	83,4%
P22 Valoración atención telefónica	70,7%	67,0%	67,8%
P23 Valoración atención a través d'internet (econsulta)	70,1%	66,8%	70,5%
P101 Grado de satisfacción global	71	6,9	6,9
P102 ¿Continuaría viniendo?	78,6%	75,9%	75,7%

FUENTE: PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ D'USUARIS DEL SERVEI CATALÀ DE LA SALUT

nal recibido de la enfermera (93,1%) y la comprensión de las explicaciones (92,6%) «son los ítems mejor valorados, situándose en la zona de excelencia». O, por decirlo de otra manera, los métodos para acceder o contactar con el CAP son mucho peor evaluados que las prácticas sanitarias propiamente dichas, como el hecho de recibir información coherente, sentirse en buenas manos del médico o la enfermera o la comprensión de las explicaciones.

Menos fidelidad al centro

El impacto de la pandemia es tan evidente que el propio análisis concluye que «exceptuando dos, todos los ítems incluidos en el estudio de 2018 han mostrado puntuaciones menores durante el de 2021». Así, la Covid-19 ha marcado la atención en estos últimos tiempos y, si bien el estudio recoge buena parte de ese impacto, pasado lo peor de la pandemia aún persisten parte de las quejas de los pacientes para acceder, no tanto a los hospitales como a los propios centros de salud.

El informe añade que «la satisfacción de los usuarios con el servicio de primaria es de 7,12 en 2021 mientras que en 2018 era del 7,97» y agrega: «La fidelidad es del 78,6% mientras que en la edición de 2018 fue del 88%».

También en ese último concepto Tarragona aparece en el furgón de cola de las regiones sanitarias. A la pregunta de si continuaría viniendo a ese CAP, los ambulatorios del Camp obtuvieron una puntuación del 75,9% y en el Ebre del 75,7%, casi tres puntos por debajo del dato catalán. Nuevamente solo la primaria de Barcelona Sud aparece peor.

La diferencia es muy notoria con lo que respondieron los usuarios en 2018. Por entonces, un 86,3% de los usuarios en el Camp afirmaban que seguirían viniendo a su CAP y en el Ebre la cifra era del 88,5%, lo que supone un desplome de más de diez puntos, en solo tres años, si bien con una pandemia por medio.

Hay otros temas en los que el Camp y el Ebre aparecen por debajo de la media. En cuestiones como el tiempo que dedica el médico al paciente, en sí puede dar su opinión, en sí se entienden las explicaciones que se le da al pa-

La encuesta es de finales de 2021. Los índices empeoran en relación al anterior sondeo, de 2018

ciente o en el propio trato personal del médico la nota obtenida en las dos regiones de la provincia está por debajo de la media catalana. En la puntualidad para entrar a consulta o en la limpieza, el Camp y el Ebre aparecen mejor valorados que el resto, aunque son las excepciones, ya que las dos regiones suelen aparecer por debajo.

Peor que los hospitales

Si se comparan los resultados del análisis de la primaria con otro campo de la encuesta, el referente al hospitalario, se concluye que la facilidad para hallar día de visita en un CAP es el indicador peor valorado, a mucha distancia, por ejemplo, de las puntuaciones que han otorgado los usuarios tras su experiencia en

un centro hospitalario durante el periodo analizado.

En cualquier caso, la propia administración es consciente de las carencias y de los ámbitos de mejora que tienen por delante. En un coloquio reciente celebrado en el *Diari*, la necesaria transformación de la primaria para adaptarse y dar respuesta a las necesidades y la manera de hacer el sistema más ágil y accesible se revelaron como dos de las grandes preocupaciones.

Pla d'Accesibilitat

En el debate, la gerente de la región sanitaria del Camp de Tarragona, Imma Grau, insistió en transformar el sistema, añadiendo la idea de trabajar de «manera global, en red». Grau explicó que una de las herramientas para hacerlo es el Pla d'Accesibilitat, presentado hace poco por Salut, que busca mejorar el acceso a los CAP y ganar tiempo para la presencialidad.

En la línea de esa transformación pendiente de los ambulatorios, Grau destacó la incorporación de profesionales en esos CAP. Recientemente se ha anunciado la llegada de los higienistas bucales, además de los dietistas y nutricionistas y de los referentes de bienestar social, añadidos ya hace algunos meses. También se incorporarán los fisioterapeutas.

La administración también reconoce que uno de los retos de futuro es mejorar el circuito de los usuarios. «El paciente tiene que tener un flujo natural entre todas las partes del sistema, comenzando con la primaria, pasando por la intermedia y acabando con la hospitalización», comentaba Grau.

La lista de espera empeora en todos los hospitales

R. COSANO
TARRAGONA

La pandemia impacta en las demoras que sufren los pacientes. El Sant Joan de Reus es el hospital mejor valorado y el Comarcal de Amposta el peor

La valoración de los pacientes sobre la atención hospitalaria tampoco escapa de los efectos de la pandemia. El indicador con peor nota prácticamente en todos los hospitales analizados suele ser el tiempo en lista de espera. Es también un índice que ha padecido un palpable empeoramiento entre 2018 y 2021, cuando se realizó la última encuesta cuyos resultados se han dado a conocer ahora.

Pongamos como ejemplo el Hospital Joan XXIII. En 2018, solo un 22,2% no ofrecía una puntuación elevada y positiva al tiempo de dilación sufrido. Ahora ese porcentaje se eleva ligeramente al 23,5%. Lo mismo sucede en el Sant Joan de Reus, que pasa de un 32% a un 36,4%. En Santa Tecla pasa de un 16% a un 28,6%, en Valls de un 7,1% a un 34%, en El Vendrell de un 23,5% a un 35,9%. Todos esos porcentajes muestran la proporción de personas que han realizado una valoración fuera de la escala: 'Perfecta', 'Muy buena' y 'Buena'. El retroceso también se palpa en los hospitales ebreños.

Satisfacción

● Sant Joan de Reus	8,93
● Clínica T. Ebre	8,75
● H. del Vendrell	8,71
● Verge de la Cinta	8,58
● Santa Tecla	8,51
● Joan XXIII	8,45
● Comarcal de Móra	8,36
● Plus de Valls	8,36
● Comarcal Amposta	8,24
● Media Catalunya	8,53

FUENTE: PLA D'ENQUESTES DEL ICS

Hay que recordar que no se trata de un agravamiento de la lista de espera en sí misma, sino de la percepción y la puntuación que otorga la ciudadanía.

Estos resultados están marcados por el complejo abordaje que la sanidad realizó del SARS-CoV-2, con diferentes intensidades en función de las olas y del momento de pandemia.

Por hospitales, el mejor valorado de la provincia en cuanto a grado de satisfacción global es el Sant Joan. El centro de Reus obtiene una puntuación de 8,93, superando a la media catalana (8,53). La clínica de las Terres de l'Ebre y el Hospital del Vendrell figuran en las siguientes posiciones. Otros centros de referencia como el Verge de la Cinta de Tortosa y el Joan XXIII figuran más abajo, mientras que el Comarcal de Amposta, con un 8,24, aparece como el equipamiento con un peor balance.



El Joan XXIII obtiene una puntuación global de 8,45. FOTO: A. ULLATE