FAV FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES GIJÓN

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

ENCUESTA DE VALORACION DE LA SATISFACIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA SANIDAD PÚBLICA. REALIZADA POR COMISIÓN DE SALUD DE LA FAV. GIJÓN [1]

COVID Y NO COVID.

INTRODUCCIÓN. -

Durante el mes de noviembre del 2020, ante las insistentes quejas verbales de los vecinos sobre el funcionamiento de la sanidad en el Área V de Salud del Principado de Asturias, la comisión de salud de la FAV abrió un buzón de quejas y sugerencias que tuvo una excelente acogida entre los vecinos, con una avalancha de notificaciones iniciales.

Como consecuencia de ello, la comisión se planteó la realización de una encuesta "on line" para conocer globalmente que pensaban los vecinos de la situación actual del Sistema Sanitario durante la pandemia, y de las modificaciones introducidas por la administración con el COVID-19 como causa y justificación.

La encuesta se planteó fundamentalmente con preguntas simples que secuencian los pasos necesarios que tienen que dar los ciudadanos para acudir a una consulta médica en su centro de salud, el desarrollo de esa consulta y de los trámites derivados de ella. Se asimismo pregunto sobre la valoración de los ciudadanos sobre las instalaciones de su centro de salud y aspectos relacionados con ellos. Al final se introdujeron también algunas preguntas sobre las consecuencias que había tenido para los pacientes NO-COVID dichas modificaciones.

Se han recogido 732 respuestas a la encuesta desde el 17 de marzo al 7 de abril de 2021 vía online.

La encuesta está estructurada en 7 apartados:

1. PERFIL SOCIECONÓMICO DE LOS ENCUESTADOS
2. OBTENCIÓN DE CITA PREVIA
3. HORARIO DE CONSULTA

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

4. INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE SALUD
5. CONSULTAS
6. PANDEMIA
7. EVALUCIÓN DEL SISTEMA SANITARIO

Las preguntas tenían en ocasiones un carácter cerrado, otras con posibilidad de marcar varias opciones y otras con aportaciones o notas, según la motivación de las mismas

La encuesta ha sido tabulada estadísticamente por un matemático especialista en Big data, algunas preguntas ha sido tabuladas conjuntamente y otras no han sido entrado en la tabulación informática, los resultados de esas preguntas se exponen en hoja independiente al final de los resultados informáticos.

1 La encuesta se refiere exclusivamente a la asistencia sanitarias pública prestada en el Área V de salud de Asturias

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LOS ENCUESTADOS

EDAD:

En que tramo de edad de los abajo indicados de se encuentra usted.

16-25	**26-35**	**36-45**	**46-55**	**56-65**	**66-75**	**<75**

GENERO

Femenino/ Masculino

NIVEL DE ESTUDIOS

Primario. Secundario. Universitario. Formación profesional. Menos que primarios.

OCUPACIÓN

Trabaja. Por cuenta ajena. Autónomo. Jubilado o pensionista. Parado. Estudiante. Trabajo doméstico no remunerado. Otra situación. N.C.

CENTRO DE SALUD A QUE PERTENECE.

Candas- El Empalme. La Calzada. Natahoyo-Tremañes. Perchera. Roces Montevil. Contrueces- La camocha. Severo Ochoa. Laviada. Puerta de la villa. El Llano. Zarracina. El Coto. El Parque. Villaviciosa-Venta de las ranas.

1 OBTENCIÓN DE CITA PREVIA

Pregunta 1.1.

- **¿Podría decirme si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta del médico de medicina de familia/pediatra lo hace?**

Habitualmente por teléfono.

Unas veces en el mostrador y otras por teléfono.

Siempre en el mostrador del Centro;

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

Pregunta 1. 2.

- **La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas tuvo que hacer?**

1 o 2.

De 3 a 5.

Más de 5

No sabe/No contesta.

Pregunta 1.3.

- **¿cuánto ha tenido que esperar para conseguir una cita en el mostrador del centro?**

Menos de 15 minutos.

Entre 15 minutos y media hora

Media hora a una hora

Más de una hora.

No sabe/ no contesta.

Pregunta1.4.

- **En relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con su médico de medicina general, (o pediatra de su hijo)**
- **¿Le resulta fácil conseguir cita con el médico de familia/pediatra?**

Muy fácil, Fácil, Aceptable, Difícil, Muy difícil

1 2 3 4 5

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

2. HORARIO DE LA CONSULTA.

Pregunta 2.1.

- **Cuando pide cita con el médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.**

Si.

A veces.

No.

Pregunta 2.2.

- **Con independencia de que le hayan dado a escoger o no en tramo horario que más le conviene. Cuando le vendría a usted menos acudir a la consulta de su médico de cabecera (pediatra en caso de que sea para su hijo.**

Por la mañana.

Por la tarde.

Le da igual.

Pregunta 2.3.

- **¿Cuanto tiempo pasó desde pidió la cita hasta que le llamó su médico**?

En el día.

2 días.

Más de dos días. ¿Cuántos? _____

3 INSTALACIONES DE SU CENTRO DE SALUD

Pregunta 3.1.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

- **Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas:**

*****Su centro de salud está limpio

Muy limpio, Aceptable, Bastante, sucio, Muy sucio

1 2 3 4 5

* Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas

Si .muy bien, bien, Regular ,Mal. No está señalizado

1 2 3 4

*¿Cómo valoras las instalaciones de tu Centro de Salud?

Cómodo y confortable. Pequeño y confortable. Falta mantenimiento. Una ruina

1 2 3 4

4.CONSULTAS

La principal modificación introducida por las administraciones sanitarias por la pandemia ha sido la utilización preferente de la asistencia telefónica.

Pregunta 4.1.

- **¿Cree usted que se podría haber continuado con la asistencia presencial preferente, ampliando el horario de consultas con turnos de mañana y tarde, para evitar la aglomeración de pacientes en las salas de espera y así poder mantener la distancia de seguridad?**

Si

No

No sabe/ No contesta.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

Pregunta 4.2.

- **Si ha tenido la necesidad de acudir a la sanidad pública durante la pandemia por una enfermedad distinta que la provocada por el coronavirus. ¿Dónde acudió?**

A su médico de atención primaria

Al 112.

Al servicio de atención continuada (por la tarde)

A urgencias del hospital.

Otras, _____

Pregunta 4.3.

- **¿Cómo se ha sentido atendido por los siguientes servicios durante la pandemia para enfermedades no provocadas por el coronavirus?**

*Por teléfono. (marque el número que corresponda).

Muy bien, Bien, Regular, Bastante mal, Muy mal

1 2 3 4 5

*En su Centro de Salud (marque el número que corresponda).

Muy bien, Bien, Regular, Bastante mal, Muy mal

1 2 3 4 5

*En el servicio de atención continuada. (por la tarde)

Muy bien, Bien, Regular, Bastante mal, Muy mal

1 2 3 4 5

*Por el servicio de urgencias del 112

Muy bien, Bien, Regular, Bastante mal, Muy mal

1 2 3 4 5

*Por servicios de Urgencias hospitalarias

Muy bien, Bien, Regular, Bastante mal, Muy mal

1 2 3 4 5

5.COSAS QUE LE PUEDEN HABER OCURRIDO DURANTE LA PANDEMIA.

Pregunta 5.1.

- **¿Se ha visto en alguna de estas situaciones durante la pandemia?**

(Anote todas las situaciones que en su opinión respondan a la pregunta).

- Falta de dinero para algún medicamento recetado que tomo regularmente.
- Los medicamentes recetados no estaban disponibles en la farmacia.
- Lame a la ambulancia porque la necesitaba y no vino.
- Me han cancelado consultas con especialistas.
- Me han pospuesto cirugía programada.
- Debería ir al médico, pero no había cita.
- Debería ir al médico, pero tengo demasiado miedo.

6. SISTEMA SANITARIO

Pregunta 6.1.

- **Por su experiencia, ¿Cómo valora el funcionamiento de su Centro de Salud?**

Funciona muy bien Funciona bien Tiene muchas deficiencias Funciona muy mal

1 2 3 4

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

Pregunta 6.2.

- **¿Qué necesidades cree que tiene?**
  - Más espacio en las salas de espera.
  - Más consultas.
  - Mejor servicio de asistencia social.
  - Mejer servicio de fisioterapia.
  - Más personal sanitario
  - Más personal no sanitario.
  - Mejor mantenimiento.
  - Problemas de organización.
  - Horario insuficiente. Deberían abrir por la tarde.
  - Más amabilidad.
  - Otras. Especifique. _____

Pregunta 6.3.

- **¿El sistema sanitario público cubre todas sus necesidades de salud?**

Si, totalmente.

Sí, pero con muchas demoras.

No siempre, a veces recurro a la medicina privada.

No.

Pregunta 6.4.

- **¿Está usted satisfecho con el funcionamiento de la sanidad pública en Asturias?**

Asistencia primaria.

Si.

No.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

No sabe. No contesta,

Asistencia especializada.

Si

No

No sabe. No contesta.

Pregunta 6.5.

- **Después de lo que estamos viviendo con el coronavirus. ¿Cree usted que son necesarias reformas en la sanidad española?**

Si, reformas en profundidad en todos los niveles.

Si reformas importantes en la asistencia primaria.

Si algunas reformas.

No.

Pregunta 6.6

- **¿Tiene usted contratado algún seguro de asistencia sanitaria privada?**

Si.

No.

Pregunta 6.7.

- **Si pertenece usted a alguna de las mutualidades que tienen la posibilidad de escoger entre asistencia sanitaria pública o privada. MUFACE, ISFAS, MUTUAJIDAD JUDICIAL, OTRAS. ¿A qué sistema se acogió para la atención sanitaria en el año 2020?**

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

Sistema sanitario público.

Asistencia privada. (IMQ, Sanitas, etc)

Resultados de la encuesta

Introducción

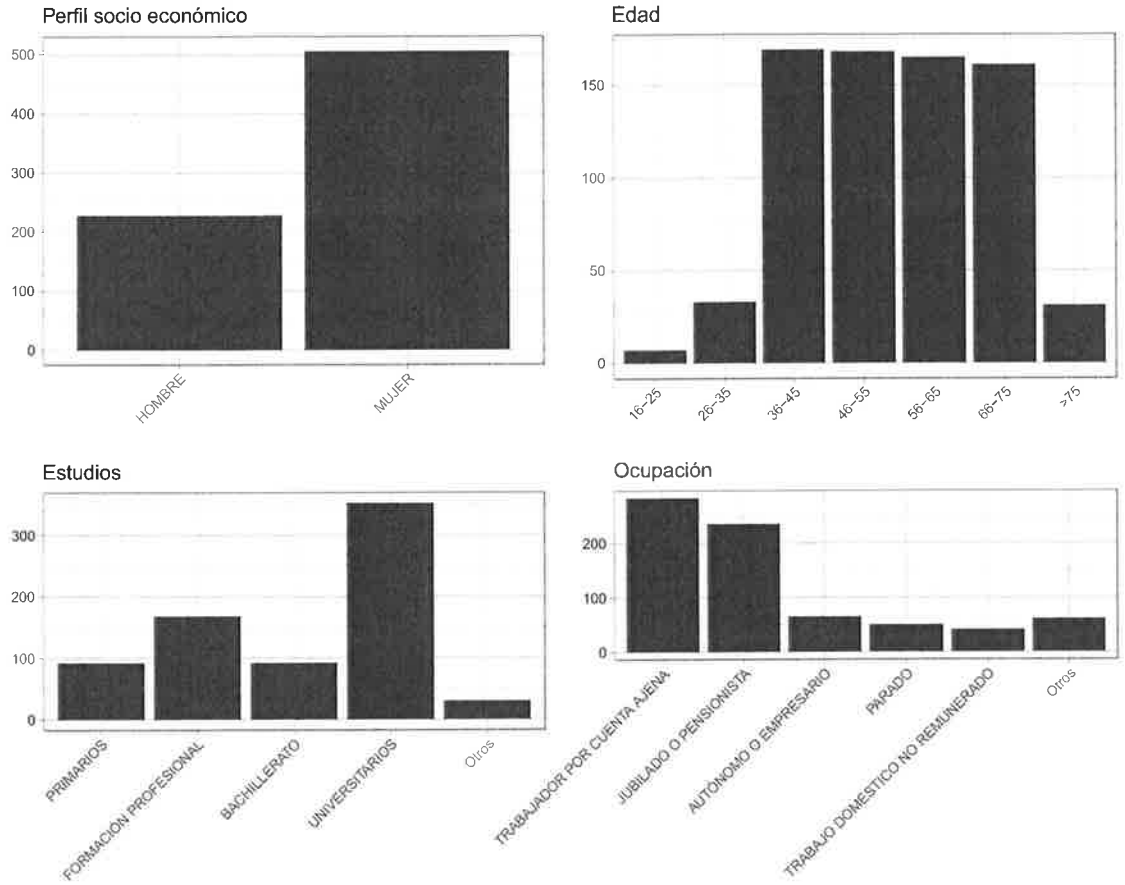
A continuación se muestran los resultados de la encuesta acerca del estado de la sanidad pública en Asturias. Esta encuesta recoge los resultados de 734 pacientes participantes atendidos en 15 centros de salud diferentes de toda Asturias. A continuación se desglosa la información acerca de los participantes en la encuesta.

Centro de salud

La siguiente tabla desglosa el nivel de participación en esta encuesta por centro de salud.

c_salud	participación
CANDAS EL EMPALME	4
CONTRUECES	54
EL COTO	65
EL LLANO	54
EL PARQUE	59
LA CALZADA	76
LA CAMOCHA	14
LAVIADA	26
NATAHOYO TREMAÑES	70
PERCHERA LA BRAÑA	91
PUERTA DE LA VILLA	75
ROCES MONTEVIL	47
SEVERO OCHOA	38
VILLAVICIOSA VENTA LAS RANAS	4
ZARRACINA	57

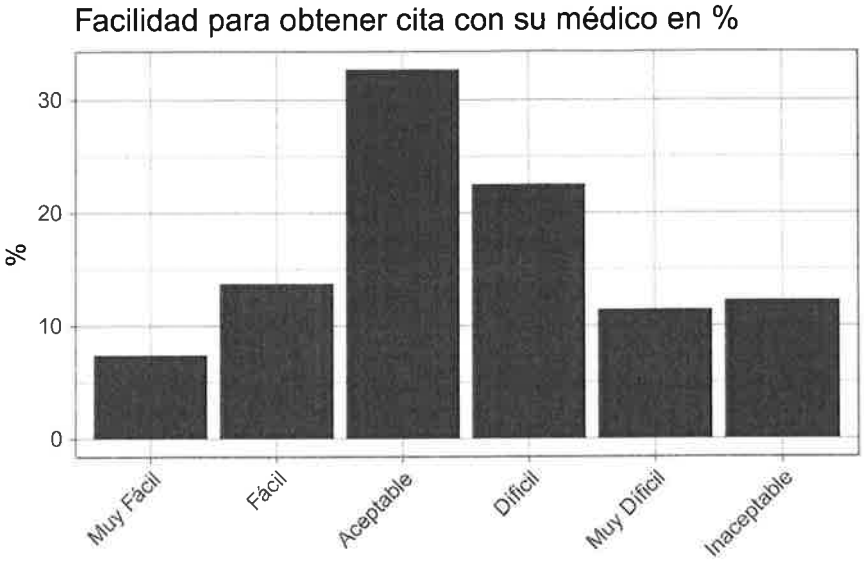
Perfil socioeconómico

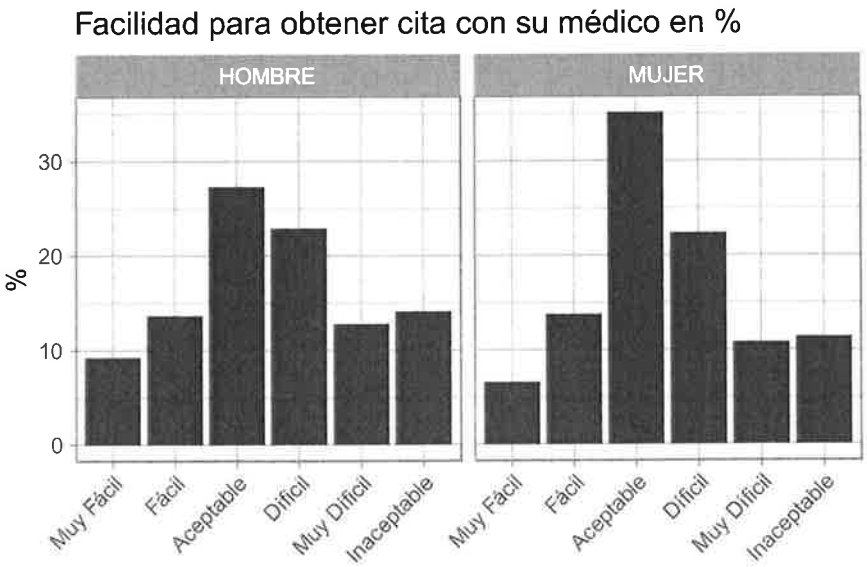


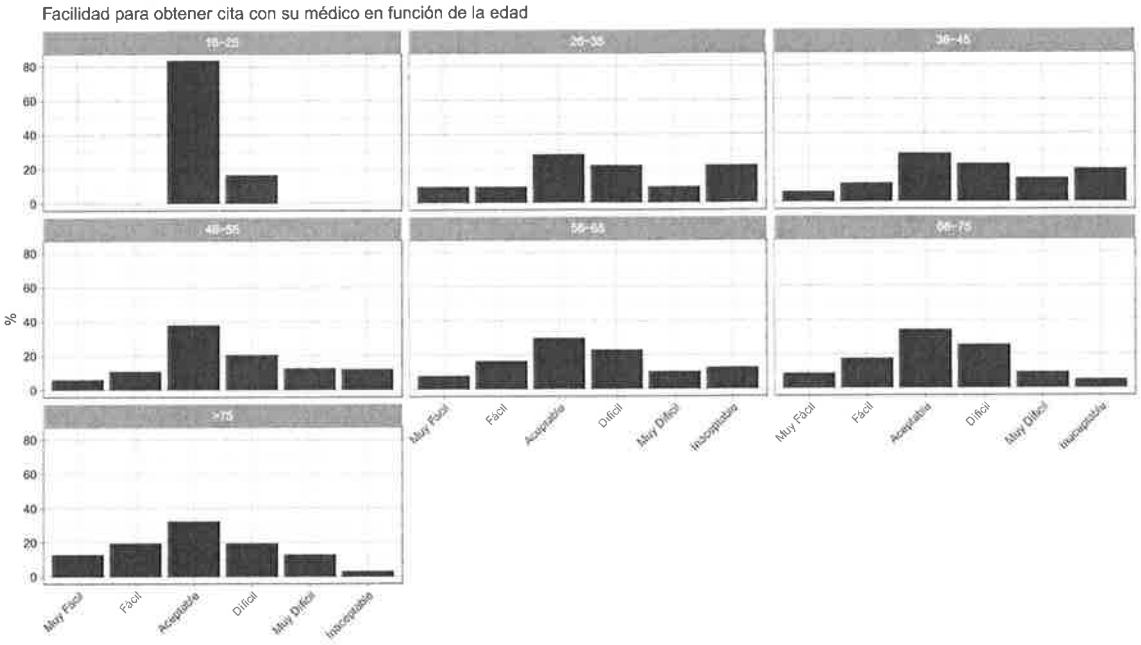
Las gráficas siguientes muestran los resultados de la encuesta expresados en porcentajes.

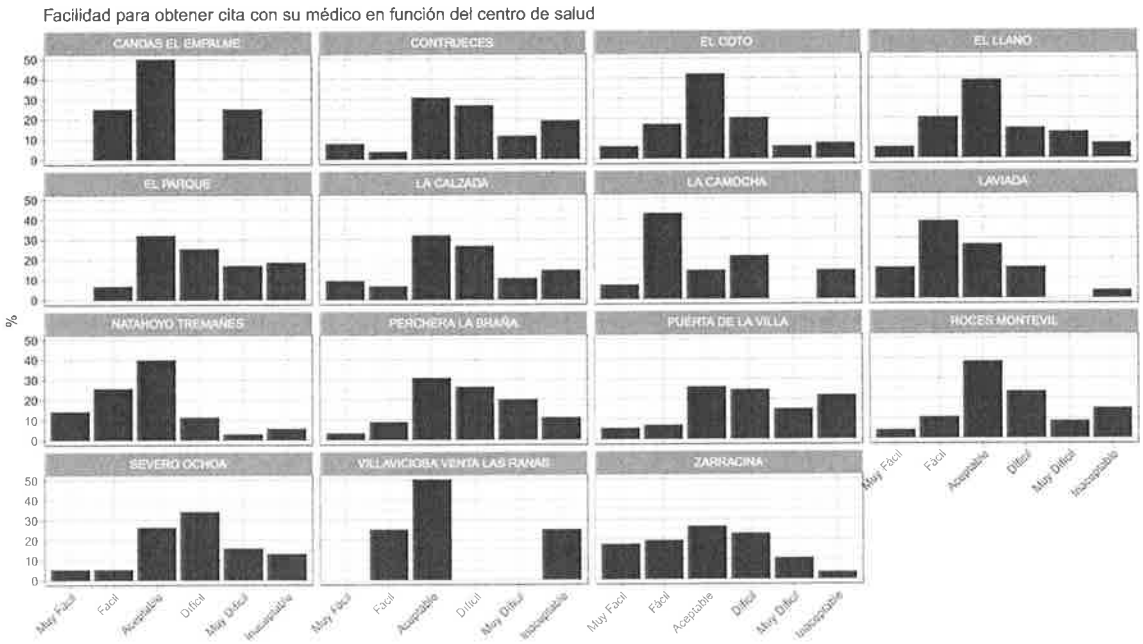
Pedir cita

Los siguientes gráficos muestran el nivel de satisfacción de los pacientes a la hora de pedir cita en su centro de salud.


Facilidad para obtener cita con su médico en %
%
30
20
10
0
Muy Fácil
Fácil
Aceptable
Difícil
Muy Difícil
Inaceptable


Facilidad para obtener cita con su médico en %
HOMBRE
MUJER
%
30
20
10
0
Muy Fácil
Fácil
Aceptable
Difícil
Muy Difícil
Inaceptable
Muy Fácil
Fácil
Aceptable
Difícil
Muy Difícil
Inaceptable

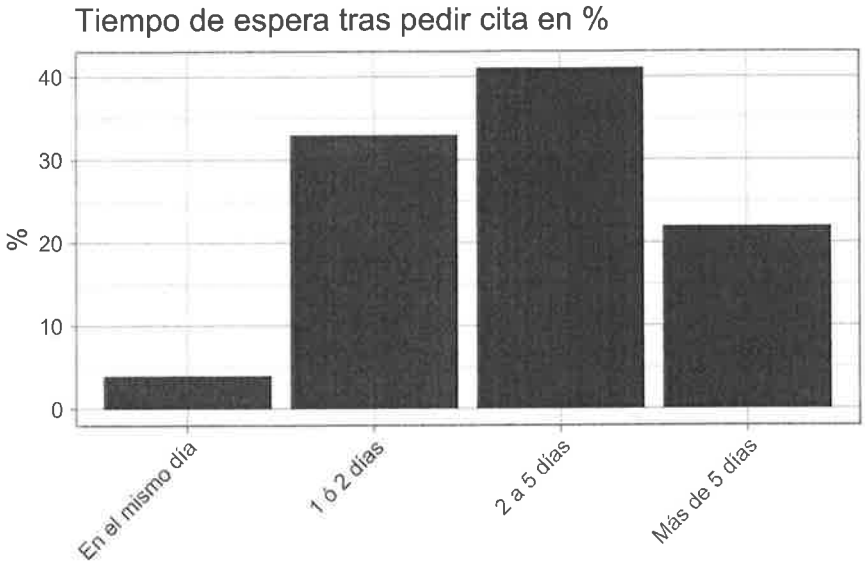


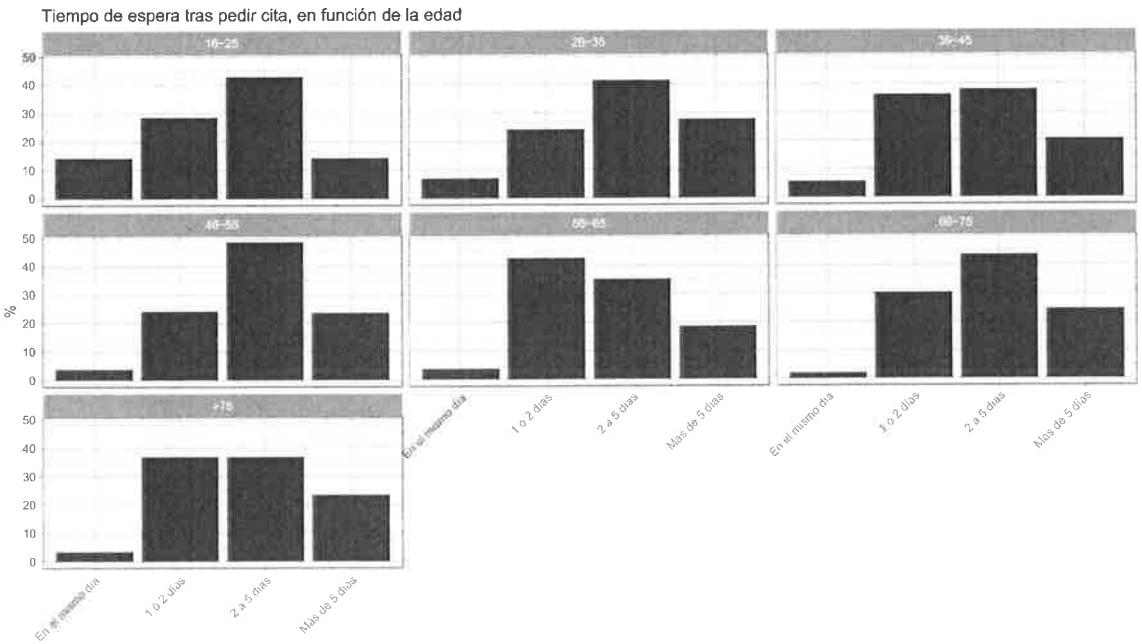


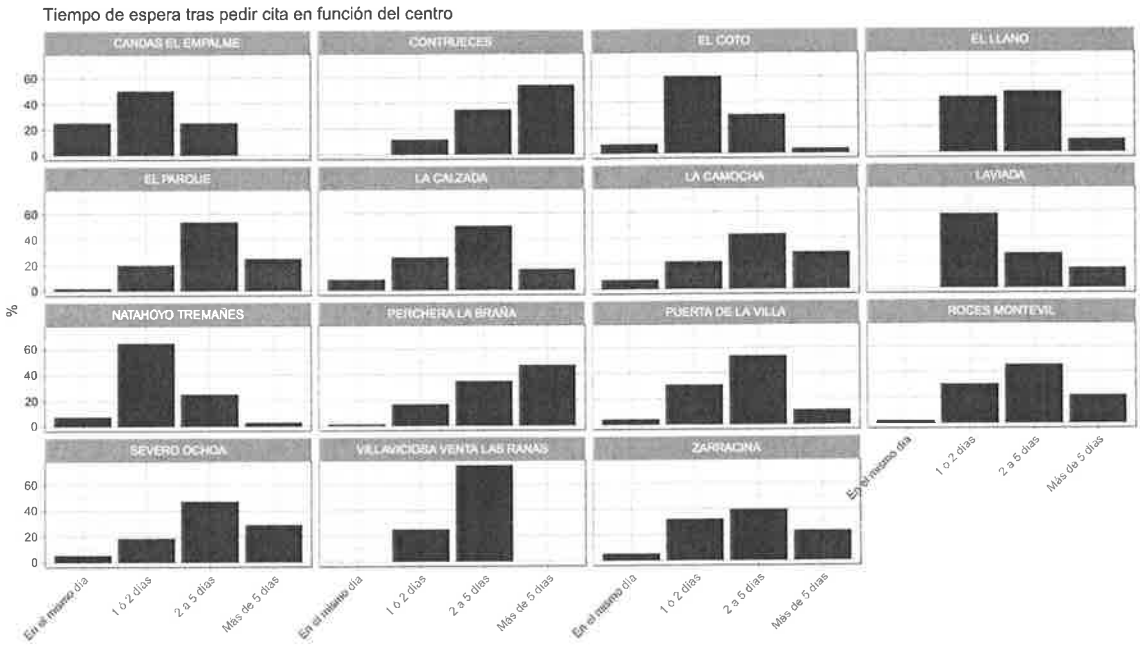
No se observan diferencias muy significativas en términos de la identidad de género de los encuestados, pero sí que se pueden observar claras diferencias en función del centro de salud. Por ejemplo, centros como Roces Montevil o Puerta de la Villa presentan un nivel de satisfacción en cuanto a la facilidad pidiendo cita bastante inferior al de otros centros como La Camocha o El Coto (por nombrar algunos ejemplos)

Tiempo de espera

La siguiente gráfica muestra cuantos días de espera suelen pasar generalmente desde que un/a paciente solicita cita con su medico/a o pediatra hasta que es atendido/a.



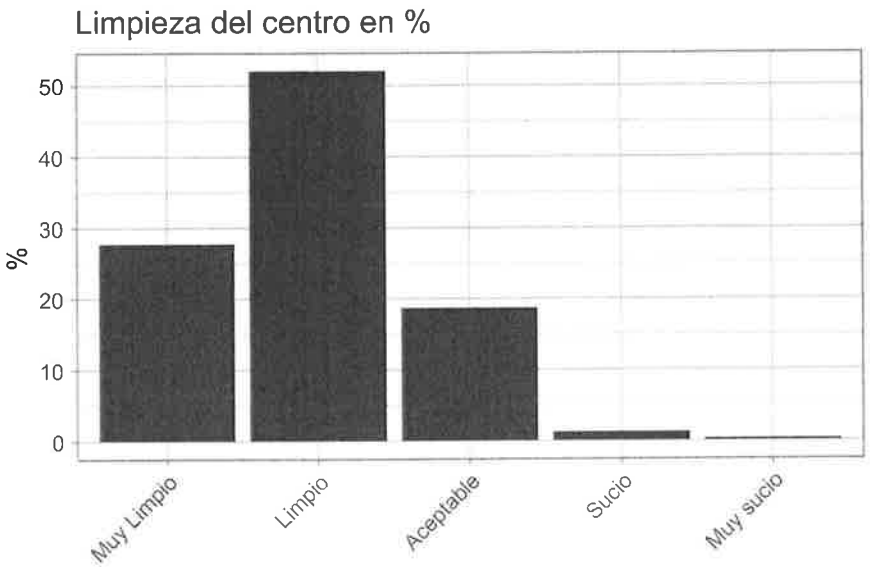


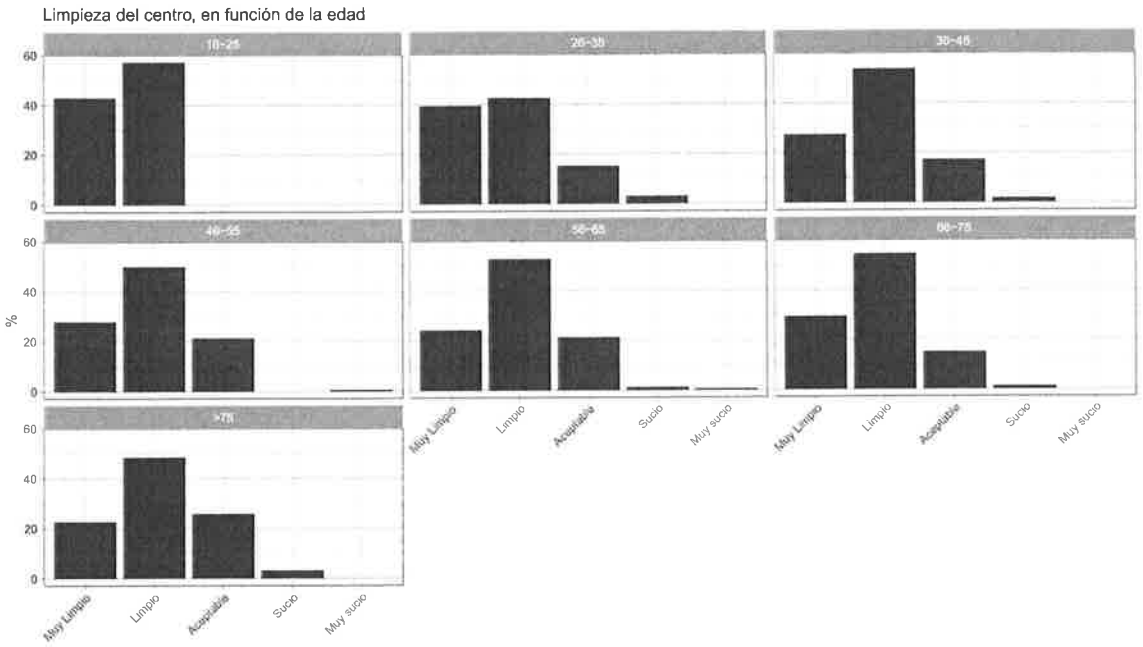


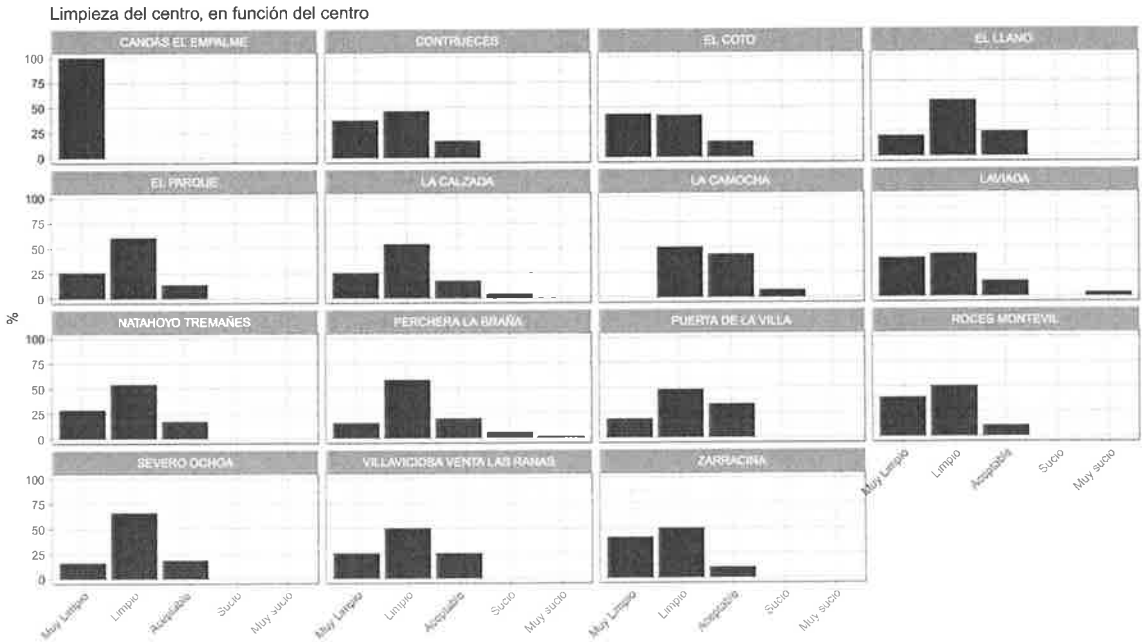
Aunque resulta dificil generalizar los resultados, puede observarse que centros asociados con un nivel de satisfacción más alto (por ejemplo Natahoyo Tremañes) presentan también un tiempo de espera inferior, en comparación a otros (como Severo Ochoa) en los que el nivel de satisfacción es peor, y el tiempo de espera es también más largo.

Limpieza de las instalaciones

La siguiente gráfica muestra el nivel de limpieza percibido por los pacientes en su centro de salud.

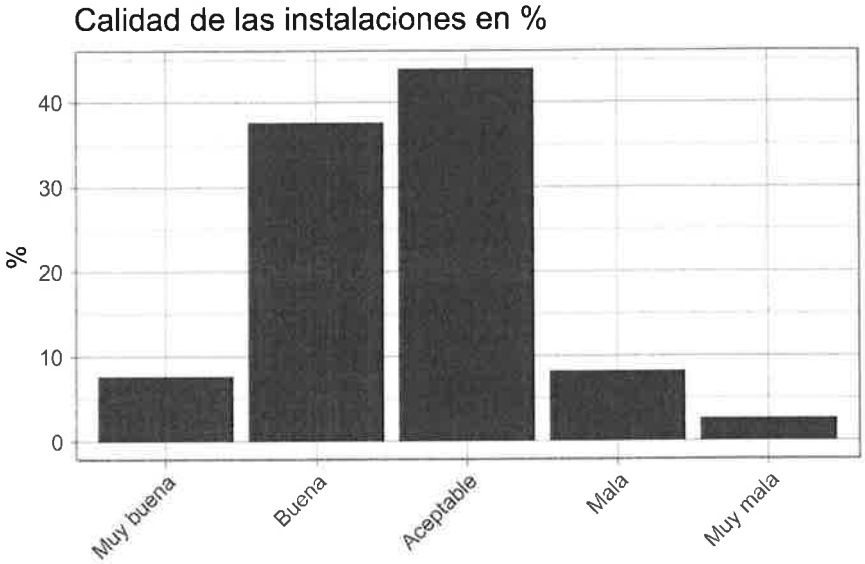


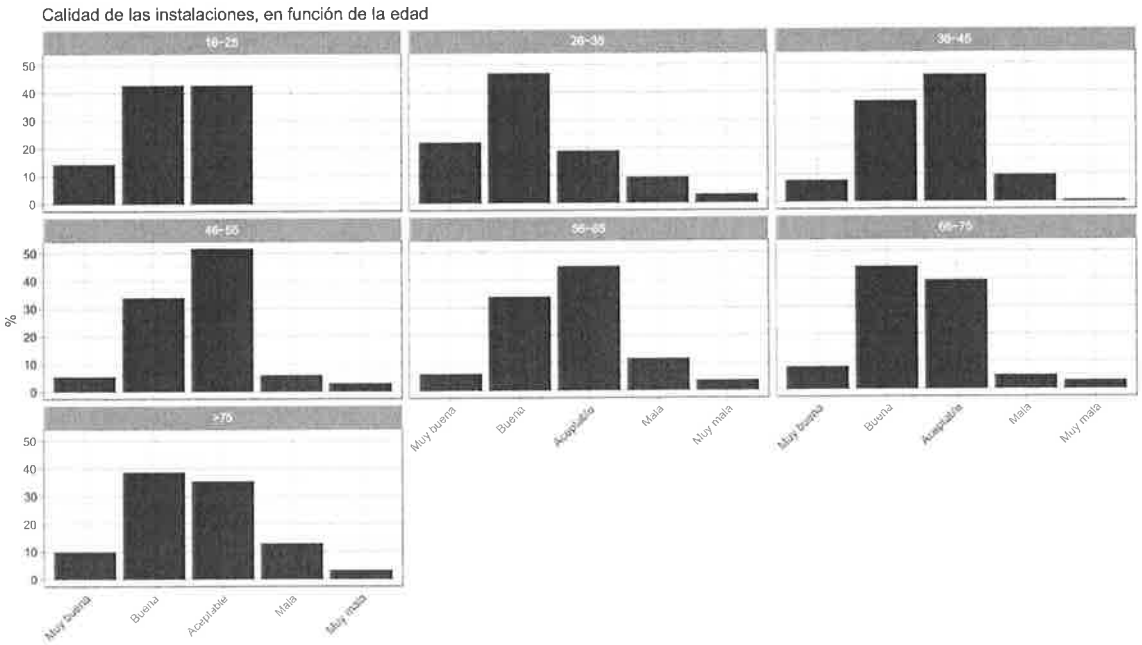


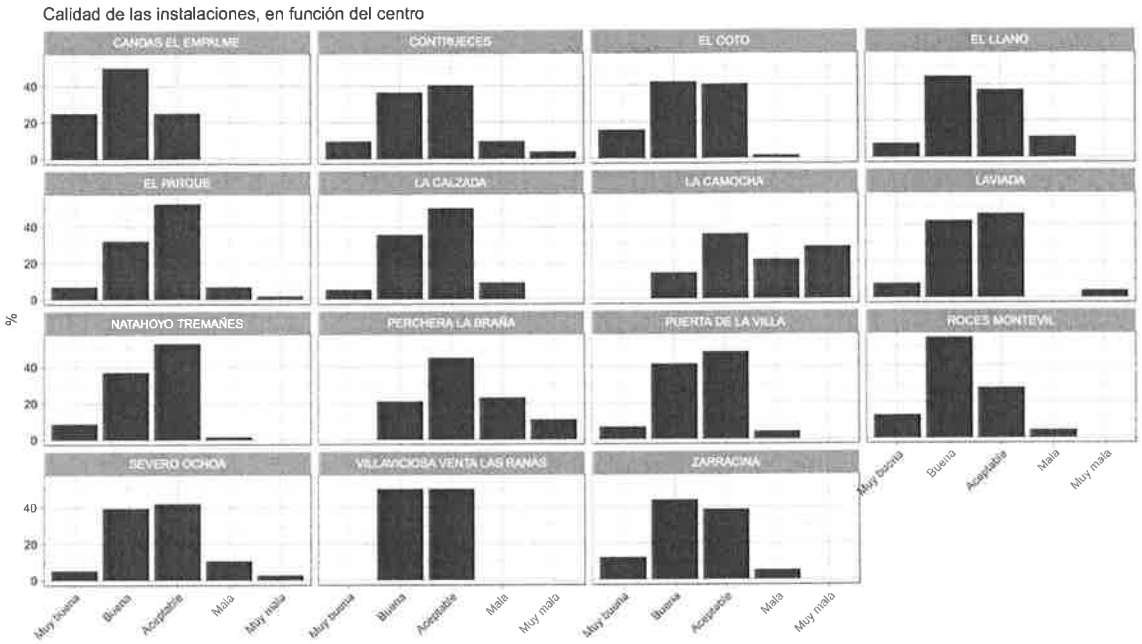


Calidad de las instalaciones

La siguiente gráfica muestra la calidad de las instalaciones percibida por los pacientes en su centro de salud.

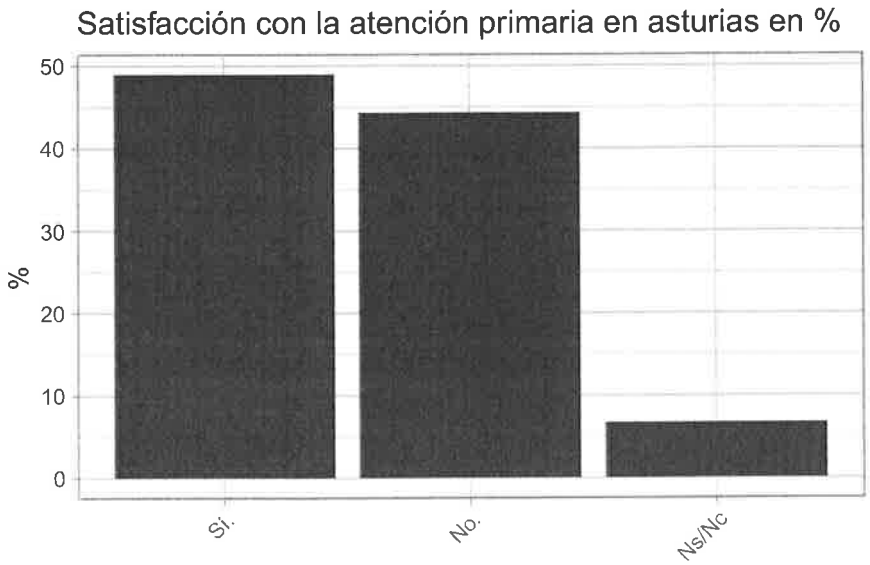

Calidad de las instalaciones en %
%
40
30
20
10
0
Muy buena
Buena
Aceptable
Mala
Muy mala


Calidad de las instalaciones, en función de la edad
18-25
26-35
36-45
46-55
56-65
66-75
>75
%
Muy buena
Buena
Aceptable
Mala
Muy mala

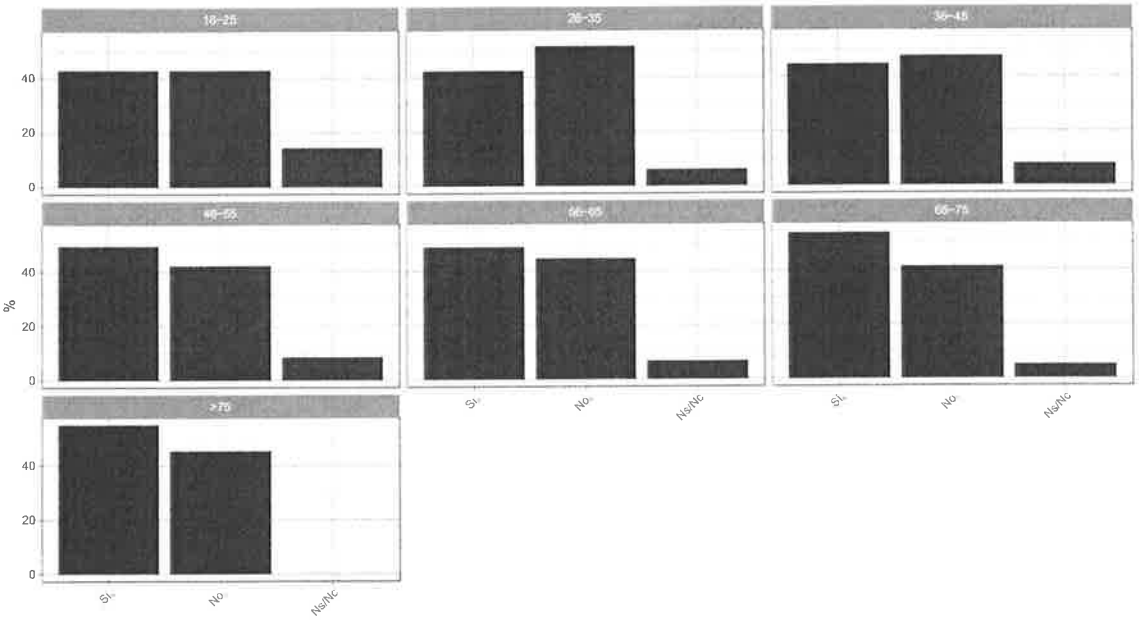


Satisfacción con la atención primaria en asturias

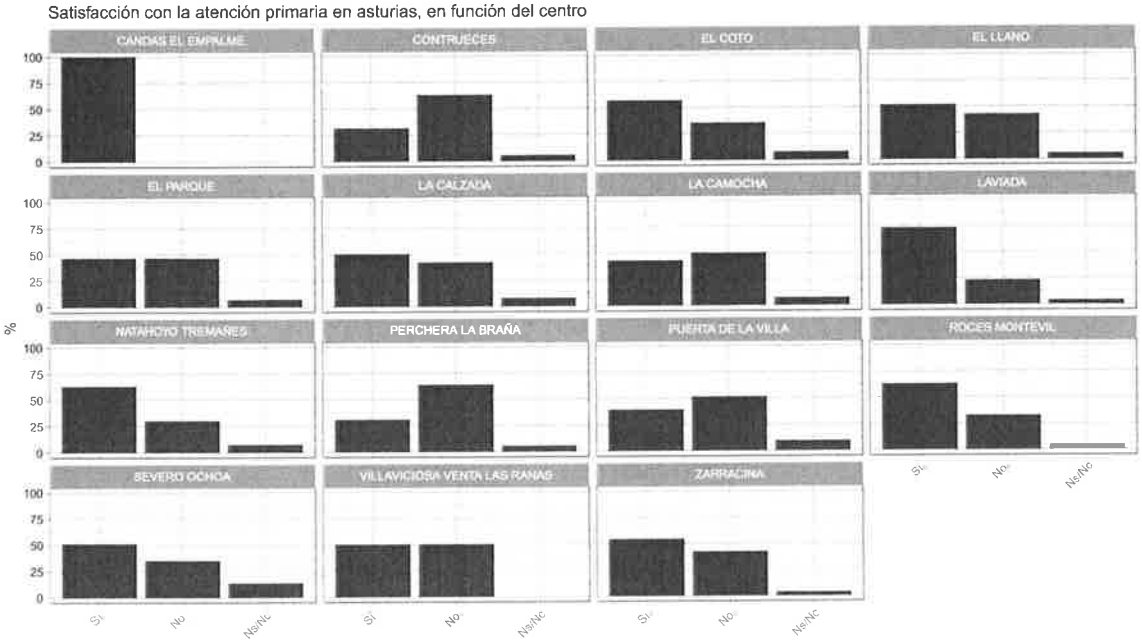
La siguiente gráfica muestra la satisfacción de los pacientes con la atención primaria en asturias.

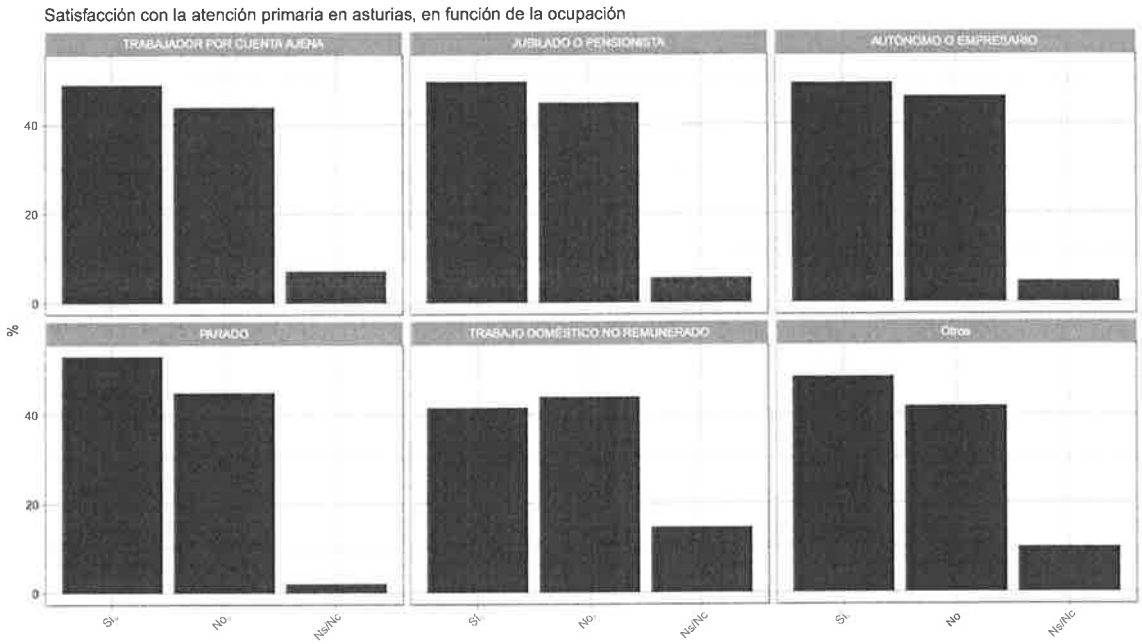


Satisfacción con la atención primaria en asturias, en función de la edad



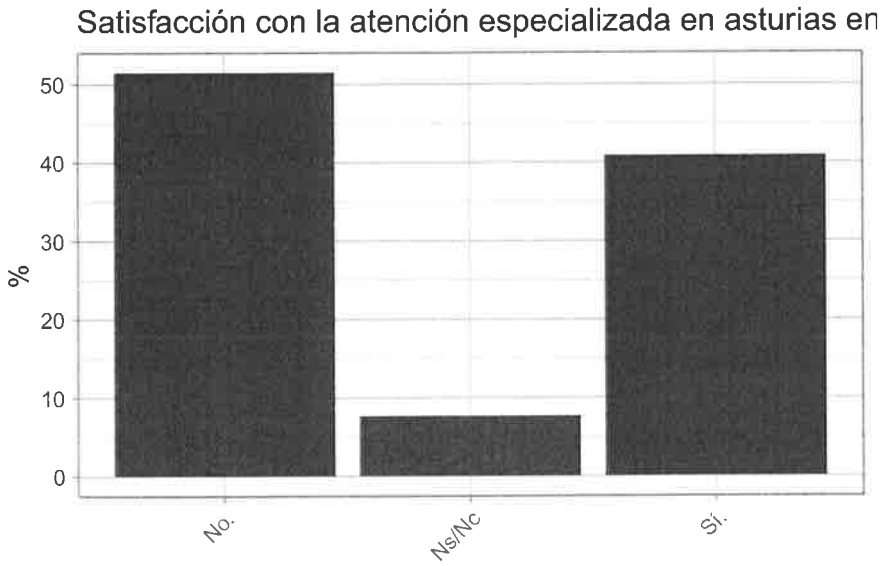
Satisfacción con la atención primaria en asturias, en función del centro



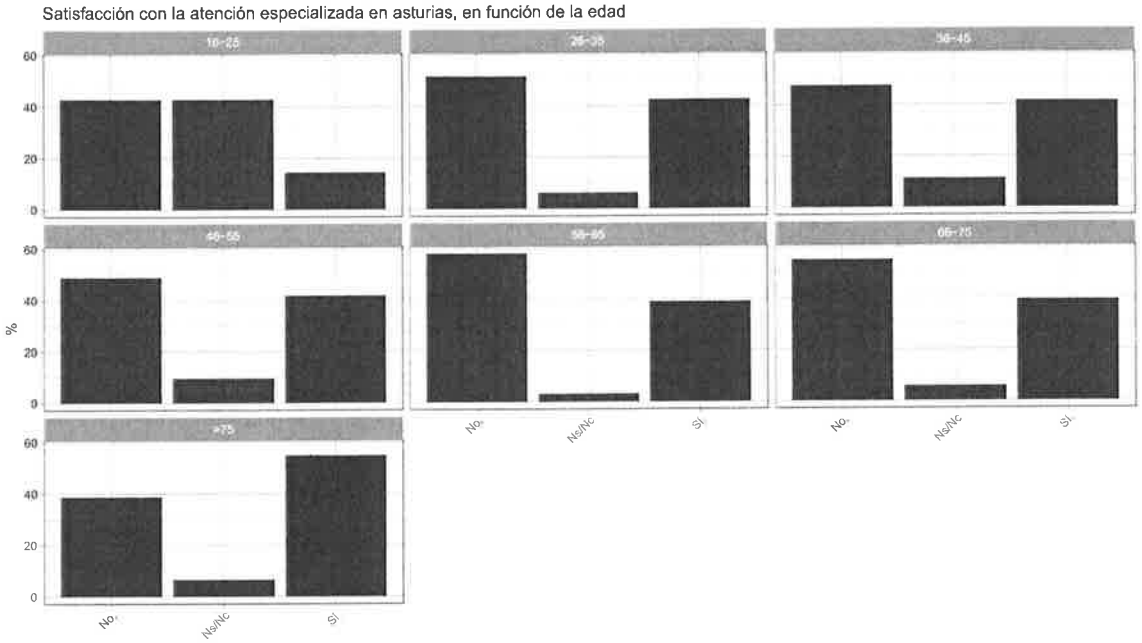


Satisfacción con la atención especializada en asturias

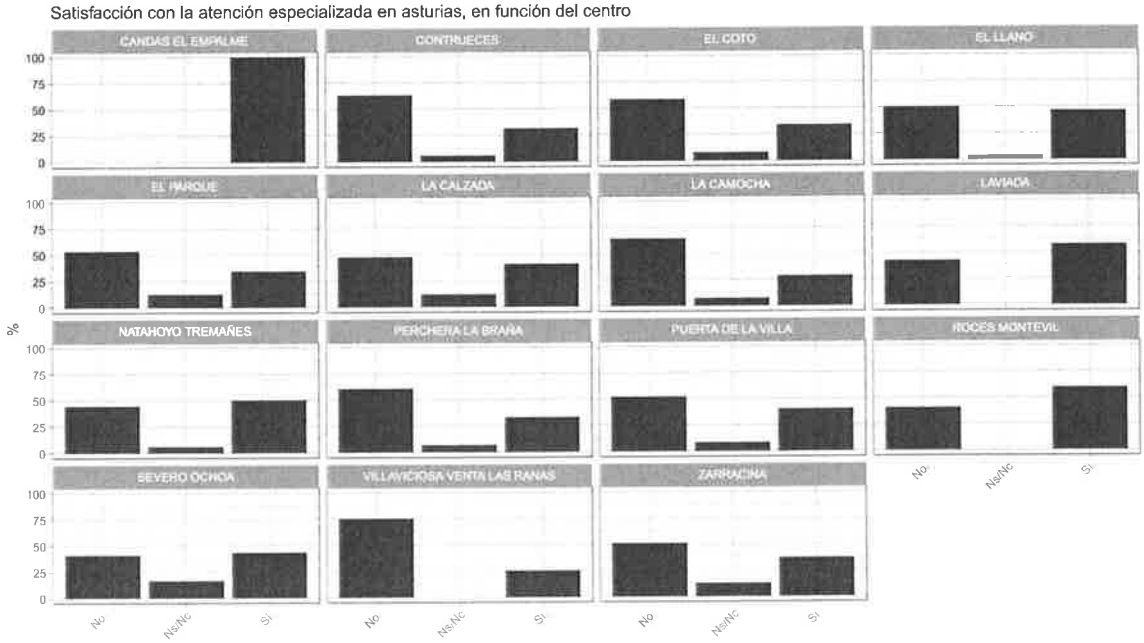
La siguiente gráfica muestra la satisfacción de los pacientes con la atención primaria en asturias.

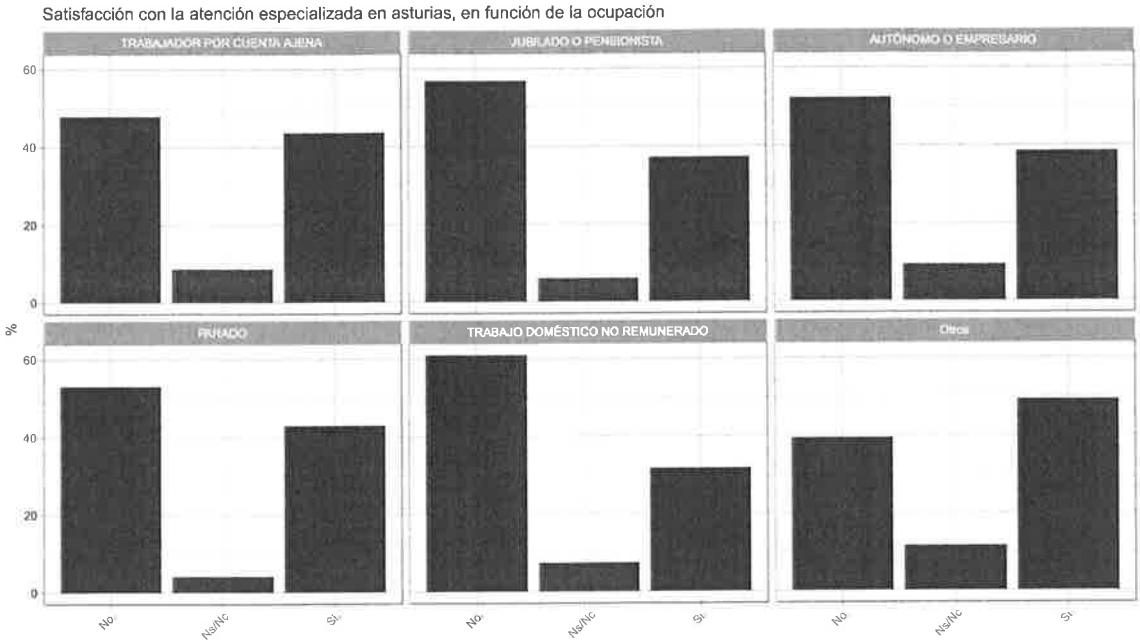


Satisfacción con la atención especializada en asturias, en función de la edad



Satisfacción con la atención especializada en asturias, en función del centro





Cobertura de las necesidades

Tabla global

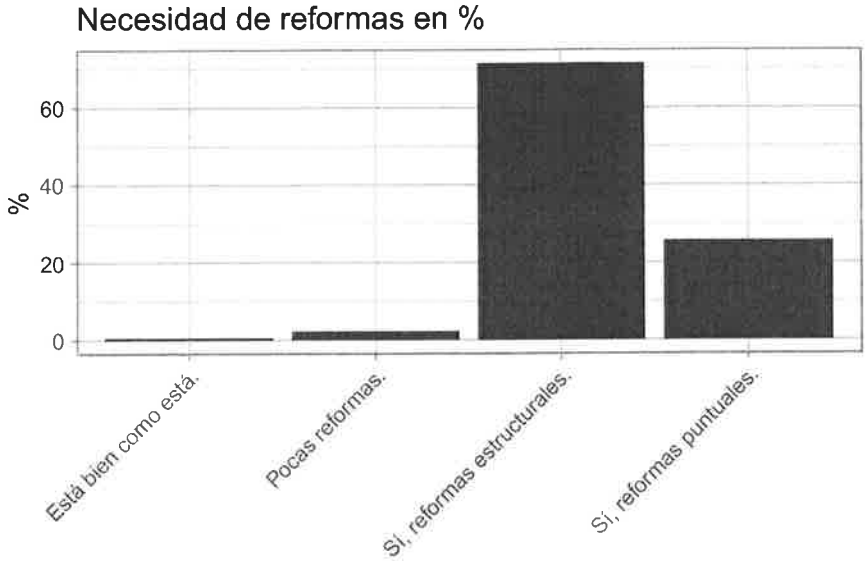
El sistema sanitario cubre mis necesidades	Porcentaje de pacientes
No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	41.847
No. En Absoluto.	7.504
Sí, pero con muchas demoras	38.095
Sí, totalmente.	12.554

En función de la información socioeconómica

genero	El sistema sanitario cubre mis necesidades	Porcentaje de pacientes
HOMBRE	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	34.247
HOMBRE	No. En Absoluto.	9.132
HOMBRE	Sí, pero con muchas demoras	39.726
HOMBRE	Sí, totalmente.	16.895
MUJER	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	45.359
MUJER	No. En Absoluto.	6.751
MUJER	Sí, pero con muchas demoras	37.342
MUJER	Sí, totalmente.	10.549

ocupacion	El sistema sanitario cubre mis necesidades	Porcentaje de pacientes
TRABAJADOR POR CUENTA AJENA	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	46.067
TRABAJADOR POR CUENTA AJENA	No. En Absoluto.	4.869
TRABAJADOR POR CUENTA AJENA	Sí, pero con muchas demoras	37.828
TRABAJADOR POR CUENTA AJENA	Sí, totalmente.	11.236
JUBILADO O PENSIONISTA	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	32.110
JUBILADO O PENSIONISTA	No. En Absoluto.	10.092
JUBILADO O PENSIONISTA	Sí, pero con muchas demoras	42.661
JUBILADO O PENSIONISTA	Sí, totalmente.	15.138
AUTÓNOMO O EMPRESARIO	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	46.032
AUTÓNOMO O EMPRESARIO	No. En Absoluto.	14.286
AUTÓNOMO O EMPRESARIO	Sí, pero con muchas demoras	26.984
AUTÓNOMO O EMPRESARIO	Sí, totalmente.	12.698
PARADO	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	43.750
PARADO	No. En Absoluto.	6.250
PARADO	Sí, pero con muchas demoras	35.417
PARADO	Sí, totalmente.	14.583
TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	50.000
TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO	No. En Absoluto.	5.000
TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO	Sí, pero con muchas demoras	42.500
TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO	Sí, totalmente.	2.500
Otros	No siempre. En ocasiones no me queda más remedio que acudir a la privada	47.368
Otros	No. En Absoluto.	5.263
Otros	Sí, pero con muchas demoras	33.333
Otros	Sí, totalmente.	14.035

Necesidad de reformas



FAV FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES GIJÓN

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

PREGUNTAS NO TABULADAS INFORMÁTICAMENTE.

OBTENCIÓN DE CITA PREVIA.

- **Pregunta 1,3. Tiempo de espera para la obtención de cita previa en el mostrador:**
  - 43% menos de 15 minutos un
  - 34% refieren que esperan entre quince minutos y una hora,
  - 23% más de una hora.

HORARIO DE CONSULTA.

- **Pregunta 2.1. Sobre si se ha considerado su disponibilidad horaria para la cita previa.**
  - 40% responde que no.
  - En la encuesta del 2018 un 58% decía disponer de flexibilidad horaria adaptada a sus necesidades.
  - Pregunta 2.2 Qué horario le vendría a usted mejor para acudir a la consulta de su médico de cabecera o pediatra, en el caso de su hijo.
  - El 39,2 % elije horario de mañanas.
  - En 22,7 % de tarde.
  - Al 32,9 % le resulta indiferente.

CONSULTAS.

- **Pregunta 4.1. Cree usted que se podría haber continuado con la asistencia presencial preferente, ampliando el horario de consultas con turnos de mañana y tarde, para evitar la aglomeración de pacientes en las salas de espera y así poder mantener la distancia de seguridad.**

Un 85% afirma que debería haberse continuado con la atención presencial pandemia durante la adecuando y ampliando horarios, frente a un 9,3% que opina que no.

- **Pregunta 4.2. Si ha tenido la necesidad de acudir a la sanidad pública durante la pandemia por una enfermedad distinta que la provocada por el coronavirus. ¿Dónde acudió?**

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

- El 70,2% de los pacientes que ha necesitado acudir a la sanidad pública por una causa distinta del COVID, lo hizo a su médico de atención primaria.
- 19,1% a urgencias, 10% al servicio de atención continuada.
- El 0,7% restante al 112.
- Pregunta 4.3. ¿Cómo se ha sentido atendido por los siguientes servicios durante la pandemia para enfermedades no provocadas coronavirus?
- En relación al grado de satisfacción de la atención telefónica un 35,1% la valora positivamente, buena (23,3%) o muy buena (11,8%); un 18,6% aceptable, mientras que el 46,3% restante la considera o muy mala (34,3%), o mala (12%).
- Tanto la percepción del trato recibido en la consulta de atención primaria como de atención continuada, el resultado está muy polarizado, ya que un 47,3%, casi la mitad, lo valora como bueno (32,2%) o muy bueno (15,1%), un 6,8% lo considera aceptable, mientras que un 30,8% malo, y un 15,8% muy malo.
- La atención en urgencias se considera muy buena en el 14,6% de los casos, buena en el 32,9%, aceptable en el 36,1%, un 10,8% la considera mala y un 5,7% la califica de muy mala.
- En último lugar, 9 de cada 10 encuestados aprecian positivamente el servicio recibido por el 112.

COSAS QUE LE PUEDEN HABER OCURRIDO DURANTE LA PANDEMIA

- **Preguntados por situaciones que han tenido que vivir durante la pandemia en enfermedades no COVID, Las respuestas nos parecen preocupantes.**

- A un 42,6 % de los encuestados casi la mitad del total, les han cancelado consultas especializadas.
- A un 5% les ha pospuesto cirugías programadas que llevaban tiempo esperando.
- A un 45 % les ha recetado sin llegar a verlas.
- Un 20 % no han podido ir al médico en alguna ocasión porque no le dieron cita.
- A un 6,5 % les ha firmado bajas/alta sin verlas.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

- 28 personas no pudieron conseguir en su farmacia los medicamentos recetados.
- Con 19 personas pendientes de una operación importante no se han comunicado.
- Aplazamiento de pruebas 18 personas.
- 12 personas tuvieron que describir los síntomas de su pareja o familiar, porque cuando les llamaron no estaban.

SISTEMA SANITARIO

Pregunta 6.2.

- Según el 60% de los participantes en los centros de salud falta personal sanitario y un 15% opina que falta personal no sanitario.
- En respuesta al posible cierre de los centros de salud por las tardes, el 59,9% de las personas consideran que el horario de atención es insuficiente y que se debería abrir por las tardes.
- Destaca también el porcentaje de encuestados que piensa que los centros deberían tener mejor organización (27,3%), un 37,3% que debería haber más consultas, un 22,4% piden un mejor servicio de asistencia social, un 10% un mejor mantenimiento, 1 de cada cinco encuestados (19,7%) piden una mayor amabilidad del personal.
- Por último**,** de los 732 encuestados, uno de cada cinco ya tiene un seguro privado.

FAV FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES GIJÓN

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

CONCLUSIONES

- El hecho de que un 66,3 de los encuestados considera difícil, muy difícil o inaceptable obtener cita con su médico de familia debería ser un motivo de reflexión para los gestores de la Atención primaria.

- En cuanto al horario de preferencia de consulta, el 39,2 % elije horario de mañanas, pero un 27% por la tarde, porcentaje nada desdeñable, de ahí la necesidad de mantenimiento o incluso ampliación del número de centros de salud que cubren la Atención continuada.

- En referencia al tiempo de la demora de la cita con el médico o pediatra, solo el 37% obtiene cita de 1 a 2 días, tiempo máximo de espera recomendado en asistencia primaria. Al menos 21% de los usuarios encuestados esperan más de 5 días por una cita, porcentaje que en 2018 apenas alcanzaba el 4%.

- La opinión limpieza, señalización y calidad de las instalaciones, se mantienen las respuestas respecto a 2018, en general los ciudadanos consideran mayoritariamente que las instalaciones de los centros de salud están limpias y con instalaciones en situación aceptable.

- El 54% de la población consideran la atención recibida en la consulta como aceptable, buena o muy buena. Resulta preocupante que un 46%, casi la mitad, consideren la atención recibida como mala o muy mala.

- El 75% de los encuestados dicen que los centros de salud adolecen de falta de personal sanitario y administrativo. Debería de valorarse las necesidades reales de ambos tipos.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

- Sobre la aparición en prensa de la intención de la administración de cerrar los centros por las tardes, un 59,9% consideran que el horario de atención es insuficiente y que todos los centros de salud deberían abrir en horario de mañana y tarde.

- Mientras que en el año 2018 casi la mitad de los encuestados decían sentirse cubiertos con el sistema sanitario público, hoy lo piensa solo el 10%.

- En referencia a la percepción del funcionamiento de la Atención Primaria, el 49,2%, de los encuestados piensa que es bueno frente al 69,3% de 2018. El 44,5% se muestra insatisfecho De nuevo casi la mitad de la población asistida considera que el funcionamiento de la atención primaria es muy deficiente. Sin embargo, los resultados de la encuesta muestran diferencias importantes en cuanto al funcionamiento de los centros de salud, los mejor valorados, lo son en todos los aspectos de su funcionamiento, al igual los peor valorados.

- En cuanto a la satisfacción en el área de especialidades, un 51,6 % muestra su disconformidad. Durante la pandemia los ciudadanos han sufrido cancelaciones, demoras en consultas, pruebas e intervenciones previamente programadas, algunos pacientes no-covid se han sentido relegados por la asistencia sanitaria.

- Teniendo en cuenta además que las listas de espera no mejoran año tras año cabía esperar esta respuesta.

- En cuanto a la atención del servicio de urgencias, los ciudadanos manifiestan estar satisfechos.

C.\ Ruta del Alba nº9 Bajo
33212 GIJÓN
Telf. 985 16 56 38 -
www.favgijon.com

- Lo más llamativo, respecto al 2018, es la pregunta referida a la necesidad de reformas. El 72,8% e los encuestados, manifiesta que el sistema sanitario necesita reformas estructurales, frente al 6,7% de 2018.

- Es evidente que la percepción de los ciudadanos sobre el funcionamiento de nuestro sistema sanitario es notablemente peor que lo percibido en la encuesta del 2018.

- En las listas de espera publicadas por el SESPA, la mayoría de los ciudadanos están en esperas estructurales, lo que significa un reconocimiento implícito de la insuficiencia de la estructura de asistencia sanitaria en lo referente a consultas, pruebas y camas quirúrgicas para cubrir la demanda.

.

Bibliografía

1-Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Atención Primaria 2001 INSTITUTO NACIONAL DE LA SALUD Madrid, 2002.

2-World Health Organization. Atención primaria de salud. Informe de la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Alma-Ata, URSS, 6-12 de septiembre de 1978. Geneva:

3-Longo DR, Bohr D. Guía para los usuarios. En: SG Editores. Métodos cuantitativos en la gestión de la calidad: una guía práctica. Barcelona: SG Editores; 1994. p. 121-78.

4-Rodríguez Ros T, Ajenjo Sebastián MA. Parámetros de planificación sanitaria. En: Asenjo M, editor. Gestión diaria del hospital. Barcelona: Masón; 1998. p. 455-522.

5- Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de calidad asistencial 2002.

6-Bretones C, Sánchez JE. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de atención primaria. Aten Primaria. 1989; 6:312-6.

7-Barrasa JI, Aibar C. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el periodo 1986-2001. Rev Calidad Asistencial. 2003; 18: 580- 90.

8-Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes**.** Sara N Bleich, Emre Özaltin & Christopher JL MurrayBull World Health Organization 2009;87:271–278 | doi:10.2471/BLT.07.050401