

Los pacientes, satisfechos con la atención recibida en los centros de salud durante la pandemia a pesar de las dificultades

- Así lo ha detectado la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG) tras analizar los resultados de la Encuesta ‘Satisfacción de los pacientes sobre la atención recibida por Atención Primaria durante la pandemia por coronavirus’. La satisfacción percibida por el colectivo de pacientes que habían precisado de atención médica por motivos ajenos al coronavirus durante el confinamiento es más elevada en comparación con los enfermos contagiados por COVID-19.

Madrid, 28 de julio de 2020 – La mayor parte de la población que precisó atención sanitaria por parte de Atención Primaria durante el confinamiento resultó satisfecha con la atención recibida, siendo ligeramente mayor esta sensación en el cupo de pacientes que consultaron por causas distintas al coronavirus. Las mejoras que los pacientes reclaman están relacionadas con el déficit de medios con los que se ha contado durante la pandemia, quienes demandan un aumento de personal sanitario que permita realizar un mejor y más exhaustivo seguimiento de sus problemas de salud.

Son las principales conclusiones de la última Encuesta que lanzó la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG) con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios del Sistema Nacional de Salud sobre la atención que han recibido en sus centros de salud durante la pandemia originada por la nueva enfermedad COVID-19.

Los resultados hay que contextualizarlos en la reciente crisis sanitaria vivida en nuestro país, época en la que la Atención Primaria ha intentado hacer un seguimiento cercano de todos los pacientes, a pesar de las dificultades debido al aislamiento domiciliario y las limitaciones de visitas al centro. La pandemia afectó al método de trabajo de los consultorios y centros de salud de nuestro país. “El sistema de atención a la salud de nuestros pacientes, que llevaba presente desde la aparición de la figura del médico, era insostenible e imprudente para preservar la salud del profesional, pero sobre todo del paciente”, señala una de las autoras de la Encuesta, la Dra. Beatriz Torres, que además es miembro de la Comisión Permanente de la SEMG. Para solventarlo, se comenzó a poner en uso la telemedicina: “los teléfonos fueron la primera herramienta puesta en marcha, posteriormente el correo electrónico con el envío de imágenes e incluso, en ciertas ocasiones, las videoconferencias profesional-paciente se fueron haciendo un hueco en las consultas de Atención Primaria”.

La Encuesta ‘Satisfacción de los pacientes sobre la atención recibida por Atención Primaria durante la pandemia por coronavirus’ registró entre los meses de mayo y junio un total de 1.121 respuestas, de las cuales un 66,2% pertenecían a mujeres y un 33,8% a hombres. La franja de edad con mayor participación fue la comprendida entre los 26 y los 70 años de edad, siendo la mayor participación (40,1%) la comprendida entre los 41 y 55 años.



NOTA DE PRENSA

Los resultados obtenidos provinieron de pacientes de todo el territorio nacional, a excepción de Ceuta y Melilla donde no hubo participación. Las comunidades con mayor representación fueron Madrid, Castilla y León y Comunidad Valenciana, seguido de Andalucía, Galicia y Cataluña, que protagonizaron el 80% de las respuestas.

El 69% de los pacientes que respondieron la encuesta había precisado atención sanitaria por motivos ajenos a la enfermedad por coronavirus, mientras que un 27,1% había sufrido síntomas compatibles con el COVID-19 (de los cuales un 12,8 % tuvieron un diagnóstico confirmado de la enfermedad mediante la realización de alguna de las pruebas disponibles) y el 3,8% restante había realizado aislamiento por haber estado en contacto estrecho con un enfermo COVID.

Resultados enfermos COVID-19

Preguntados a aquellos pacientes que habían sufrido síntomas compatibles con coronavirus en qué lugar habían sido diagnosticados como enfermos por Sars-Cov-2, un 60% del total lo fueron en Atención Primaria, incluidas las líneas habilitadas para la atención telefónica 24 horas y la urgencia extrahospitalaria.

De los pacientes encuestados que precisaron atención en relación a la enfermedad por coronavirus, un 86,2% no precisó ingreso hospitalario y el 69,2% recibió seguimiento telefónico por parte de su médico de familia. De estos pacientes COVID-19, un 87% contestó que precisó contactar con su centro de salud, de los cuales solo un 13% refirieron no haber tenido un seguimiento por parte de su médico de familia. Teniendo en cuenta que únicamente el 87% de los pacientes que contestaron a la encuesta se puso en contacto con el centro de salud, tan solo un 10% de los encuestados no recibieron seguimiento por parte de Atención Primaria.

De igual manera, se les pidió a los enfermos COVID-19 encuestados que puntuaran, del 1 al 10, el apoyo que habían recibido por parte de los profesionales sanitarios de su centro de salud. El 67,5% puntuó por encima del 5, representando el 21,6% la nota máxima posible. Sobre si les había parecido suficientes las acciones realizadas desde atención primaria para cuidar de su salud, el 38,9% de los encuestados calificó la atención como insuficiente (por debajo del 5), mientras que el 61% restante estaba conforme.

Invitados a puntuar la atención recibida por parte de por los profesionales de su centro de salud (médico, enfermera, etc.), el 66,6% de los pacientes calificaron con más de un 5 su agrado con la atención recibida, concediéndoles el 22,5% la máxima puntuación (10).

Atención por otros motivos

De los pacientes que habían precisado de atención médica por motivos ajenos al coronavirus, el 64% presentaba algún tipo de enfermedad crónica (diabetes mellitus, hipertensión arterial, asma, etc.). En líneas generales la satisfacción percibida por este colectivo resultó aparentemente más elevada en comparación con los enfermos por COVID-19.

A la pregunta “¿Cómo calificaría la atención recibida por parte de los profesionales de su



NOTA DE PRENSA

centro de salud?" el 84,5% de los encuestados dio una puntuación mayor a 5, clasificándola en el 56,8% de los casos con un resultado sobresaliente. Asimismo, el 83,3% de estos pacientes no COVID se habían sentido apoyados por los profesionales de la salud durante la pandemia acontecida y el 80% consideraba suficientes las medidas realizadas desde atención primaria para cuidar de su salud.

Para finalizar el cuestionario, la SEMG incluía la pregunta abierta ¿En que podríamos mejorar si nos enfrentáramos a situaciones similares? a la cual respondieron más de 700 encuestados, tanto afectados por la enfermedad como no. La gran mayoría de ellos coincidían en pedir más recursos para la Atención Primaria; por supuesto, aumentar el número de médicos, pero también mayor disponibilidad de test diagnósticos y equipos de protección individual para los profesionales. El peso de la queja más repetida recayó en el cierre de algunos centros de salud debido, en gran parte, por el desplazamiento de sus profesionales sanitarios hacia una atención hospitalocentrista y la dificultad para acceder a la atención médica por el colapso de las líneas telefónicas y ser atendido por el mismo profesional.

Analizar para mejorar

Con esta encuesta, la SEMG ha querido dar protagonismo y voz a los enfermos sobre asistencia recibida por su centro de salud en momentos tan difíciles. Para llegar a un mayor número de personas, la sociedad médica agradece la colaboración de distintos colectivos y asociaciones de pacientes en nuestro país. Desde la sociedad médica tienen claro que no se pueden plantear futuras propuestas de mejora sin tener en cuenta la opinión y percepción de los pacientes.

Las conclusiones de esta Encuesta realizada por la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia deberían ser tenidas en cuenta por parte de la Administración sanitaria de cara a poder afrontar con mayor garantía una posible segunda ola de la pandemia. Especialmente en lo que se refiere a las mejoras que solicita la población de mayor dotación de recursos personales y materiales para la Atención Primaria.

Para más información contactar con:

Sonia Morales (Comunicación SEMG)

Teléfono de contacto: 626 301 370

Email: gabinetecomunicacion@semg.es