



SEGÚN LA ENCUESTA REALIZADA POR EL CATSALUT ENTRE USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS Y CAP-II

## Masificación y demoras, lo peor valorado de la atención ambulatoria

**■ C. Fernández**

Barcelona

La cantidad excesiva de personas en las salas de espera y el tiempo de demora para obtener visita son los aspectos peor valorados por los catalanes en relación con la calidad de su atención especializada ambulatoria (consultas externas hospitalarias y atención especializada en centros de atención primaria de segundo nivel o CAP-II), a la que en general puntúan con un 7,55 sobre un total de diez.

El 83,2 por ciento asegura que volvería a solicitar visita

en el mismo centro, según se desprende también de la encuesta que ha realizado el Servicio Catalán de la Salud (CatSalut) sobre la atención especializada ambulatoria de la comunidad autónoma; el porcentaje es ligeramente superior al 80,2 por ciento de las respuestas afirmativas registradas ante la misma pregunta en una encuesta previa realizada en los servicios de urgencias hospitalarios.

El estudio, realizado sobre una muestra de 7.986 usuarios representativos de todos

los asegurados del CatSalut (aunque mayoritariamente de Barcelona), ha contado con datos de 47 hospitales (30 con 120 consultados o más y 15 con cien o más) y de 23 CAP-II (5 con 124 entrevistados o más y uno con cien).

También hay que destacar la satisfacción general según el tipo de centro porque la diferencia es muy ligera pero significativa: la puntuación media sobre una escala de cinco es superior en las consultas de los especialistas de los CAP-II (2,92) y en las

consultas externas de los hospitales generales básicos aislados o complementarios (2,91) que en los generales básicos (2,88), los de referencia (2,84) o los de alta tecnología o terciarios (2,82).

El informe no aclara la causa de esa diferencia, que deja en peor lugar a los grandes hospitales terciarios, pero la mayor satisfacción de los usuarios atendidos por los especialistas que ejercen en centros de primaria quizá sea la mejor coordinación de éstos con los

médicos de familia y pediatras de ese mismo nivel, porque el estudio también ha detectado que el 30 por ciento de los encuestados cree que pocas veces o nunca o casi nunca hay coordinación entre su médico de primaria y su especialista. No obstante, el 81,7 ha respondido que el seguimiento y control que se realiza de su problema de salud está bien, muy bien o perfectamente, y el 91,1 por ciento ha dicho que valora positivamente el trato personal del especialista.