

II OBSERVATORIO DA SANIDADE PÚBLICA GALEGA. 2009

Coa posta en marcha deste Estudio, a Unión de Consumidores de Galicia pretendía coñecer a valoración que a poboación galega fai da súa Sanidade Pública, entendida como un dos principais activos do actual Estado do Benestar e un dos maiores logros da cidadanía na súa historia, xunto coa educación e a vivenda.

Interesou coñecer a valoración sobre

- Tempos de espera
- Calidade da atención profesional
- Tempo que se adica ás consultas
- A compaxinación co exercicio privado da medicina
- Funcionamento do Servizo de Atención ao Doente
- Coñecemento do sistema QUERES de atención de queixas, consultas e reclamacións
- Valoración do novo sistema de petición de citas *Saúde en Liña*
- Participación cidadá na xestión sanitaria

Coñezamos polo miúdo estas cuestións, a medio da formulación da pregunta sometida a valoración e os resultados obtidos logo da consulta pública. Así mesmo faremos referencia aos datos obtidos no ano 2008 na primeira edición deste observatorio.

Cómpre lembrar que este estudio foi patrocinado polo Instituto Galego de Consumo.

DATOS TÉCNICOS

Mostra: 1000 entrevistas anónimas

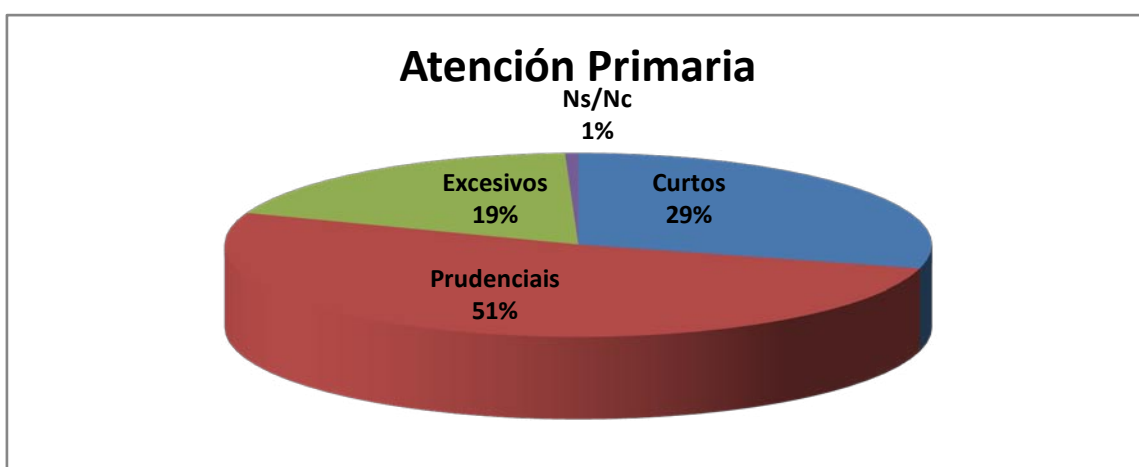
Toma mostras: formulario en páxina web e enquisas telefónicas

Datas: maio – setembro de 2009

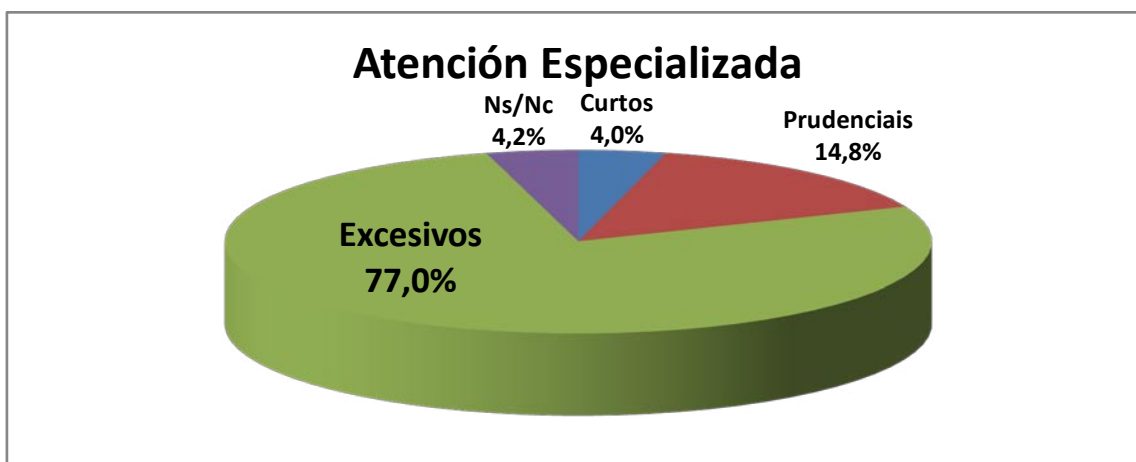
Marxe de erro: 3,1% para un NC do 95%

VALORACIÓN DOS TEMPOS DE ESPERA

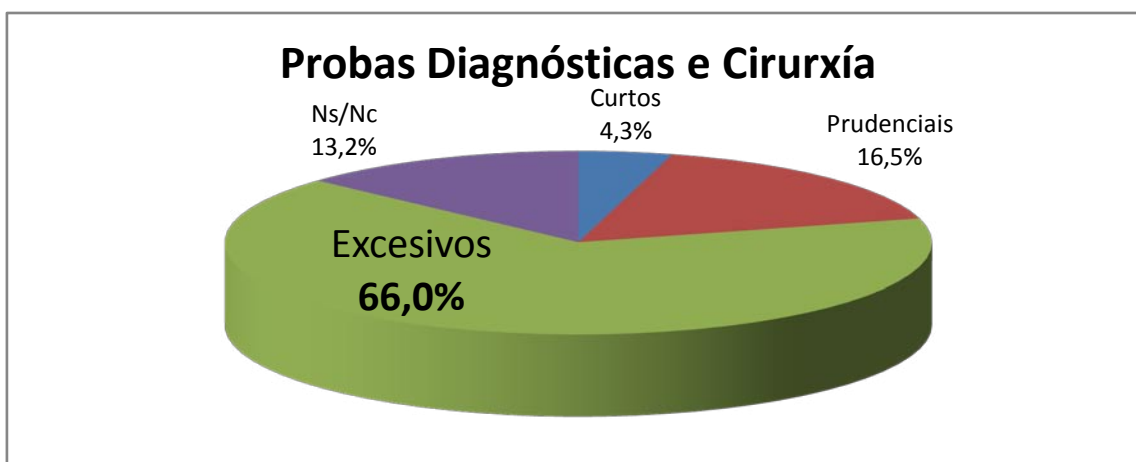
Formulamos a pregunta **sobre a base da propia experiencia dos participantes no estudo**. Para coñecer con detalle esta cuestión, solicitamos respostas referidas aos tipos de asistencia máis xerais, así, primaria, especializada e cirurxía e probas diagnósticas



Os resultados na valoración dos tempos de espera na atención primaria amosan que o 80% dos galegos que participaron no estudo consideran que os tempos de espera para ser atendidos polos servizos de atención primaria son curtos ou prudenciais. Na anterior edición deste estudo a suma destas dúas respostas reflectía unha porcentaxe do 50%. Aínda así non debe esquecerse que un 19% califica os tempos de espera en primaria como excesivos.



Cando se preguntou polos tempos de espera en atención especializada a porcentaxe de entrevistados que considera excesivos os mesmos acada o 77%. No estudio de valoración do pasado ano 2008 esta porcentaxe se situaba no 58%.

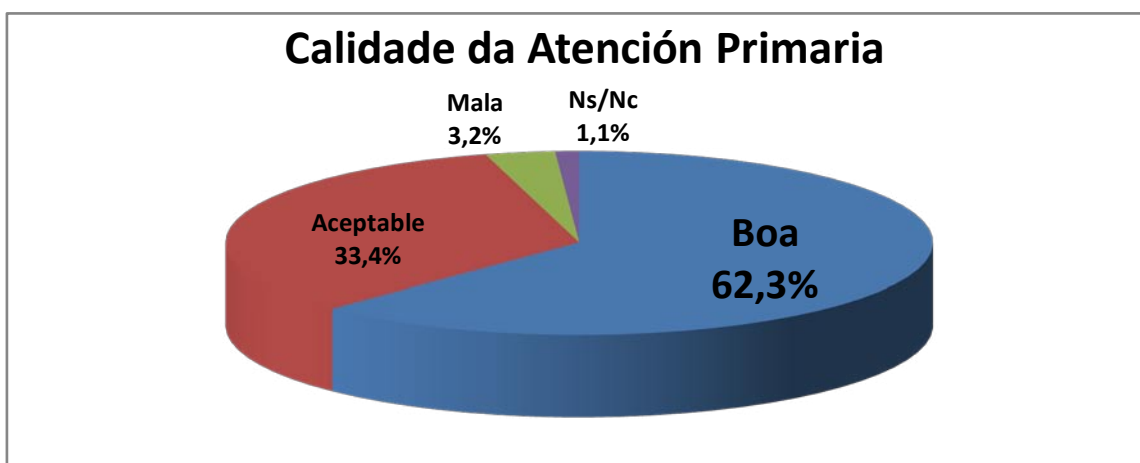


En terceiro lugar e en relación tamén cos tempos de espera, a Unión de Consumidores de Galicia solicitou a valoración no que atinxe á realización de probas diagnósticas e cirurxías. Neste apartado, un 66% dos entrevistados cualificaron os tempos de espera como excesivos. O dato que reflectía o estudio do pasado ano 2008 situaba esta porcentaxe no 50%.

CALIDADE DA ATENCIÓN DISPENSADA POLOS PROFESIONAIS SANITARIOS

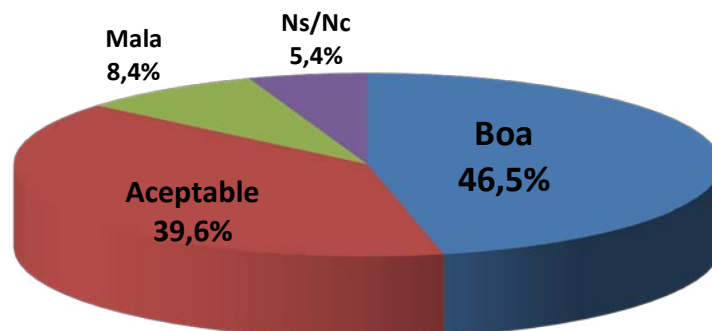
Ao igual que na anterior edición do estudo, baixo este epígrafe se pedía aos participantes na enquisa que valoraran a calidade da atención que lle dispensan os profesionais sanitarios, sempre **en base á súa propia experiencia**. Novamente estes datos reflíctense segundo tipo de atención, primaria, especializada e probas e cirurxía.

Considérase que os datos reflectidos se basean na valoración subxectiva dos participantes xa que no caso de que o/a entrevistado/a non tivera experiencia (por non asistir nunca ou non terse sometido a probas) a resposta ubicouse no apartado non sabe non contesta.



No tocante á atención primaria os resultados amosan que máis do 62% dos entrevistados cualifica de boa a atención que lle dispensan os profesionais da Atención Primaria (o pasado ano a cifra foi do 54%). A valoración da calidade como aceptable acada unha porcentaxe do 33,4% fronte ao 38% do ano 2008. Cualifican de mala a calidade dispensada pouco máis do 3% dos entrevistados fronte 6% do pasado ano.

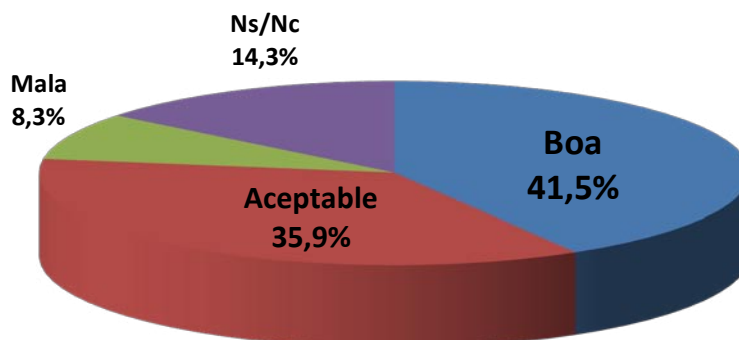
Calidade da Atención Especializada



Na atención especializada os datos amosan que o 46,5% dos entrevistados cualifican como boa a atención dispensada (fronte ao 35% de 2008), preto do 40% a cualifican de aceptable (46% en 2008) e un 8,4% a cualifican de mala (13% o pasado ano).

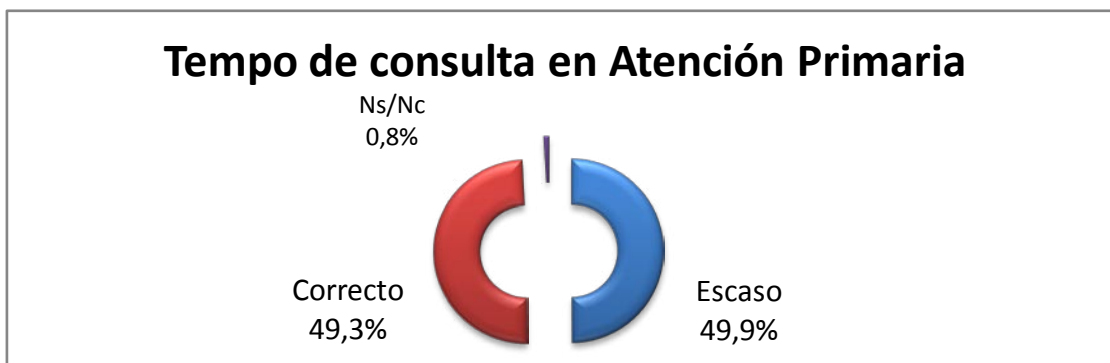
No que atinxe á calidade da atención á hora de realizar probos diagnósticos ou someterse á intervencións cirúrxicas, o 41,5% a cualifican como boa (34% en 2008), case un 36% como aceptable (35% o pasado ano) e un 8,3% como mala (15% na anterior edición do observatorio).

Calidade da en Probas Diagnósticas e Cirurxía

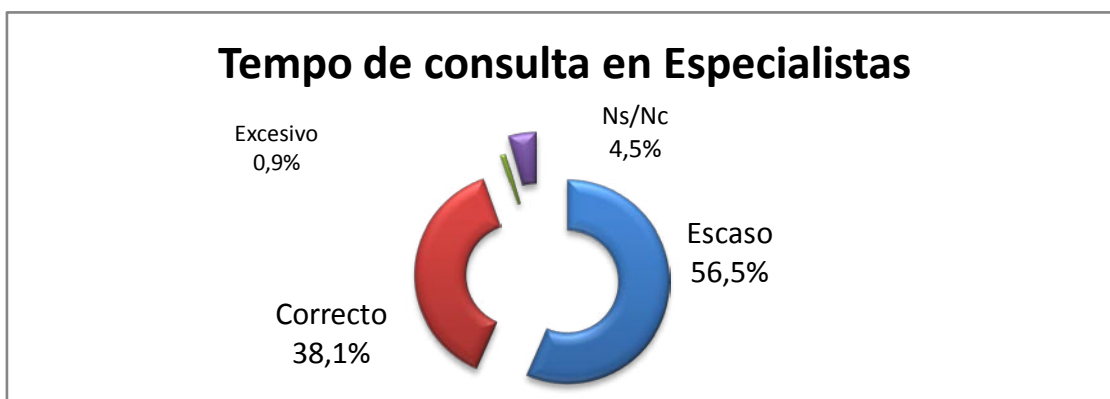


TEMPOS ADICADOS Á ATENCIÓN DOS DOENTES

Coñecidos os datos sobre tempos de espera e calidade da atención dispensada, preguntamos agora sobre o tempo que os profesionais adican aos doentes cando acuden a consulta.



Divididos, así podemos sinalar o resultado neste ítem xa que practicamente a metade dos entrevistados consideran escaso o tempo que se lles adica na consulta e a outra metade os considera correctos. Na edición 2008 a porcentaxe de entrevistados que cualificaban escaso o tempo adicado ás consultas de primaria era do 56%.



Na atención especializada, son o 56,7% dos entrevistados os que consideran escaso o tempo que se lles adica nas consultas. Unha porcentaxe que se repite en relación á pasada edición do estudio.

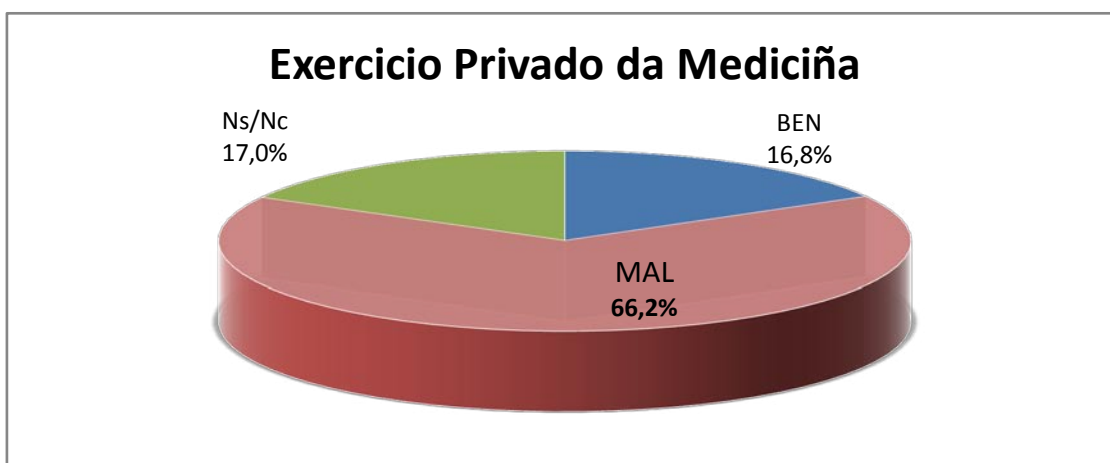
COMPAXINACIÓN CO EXERCICIO PRIVADO DA MEDICIÑA

Coa realización desta pregunta a Unión de Consumidores de Galicia pretendía coñecer como valora a cidadanía galega o feito de que profesionais da Sanidade Pública compaxinen esta actividade co exercicio privado da medicina.

Esta foi a pregunta realizada aos participantes no estudo.

Que opinión lle merece o feito de que os profesionais da sanidade pública compaxinen a súa actividade co exercicio privado da medicina?

Máis do 66% valoran negativamente esta práctica fronte a algo menos do 17% que a valoran positivamente.



Na edición do ano 2008, os resultados sinalaban que o 73% dos entrevistados valoraban negativamente esta práctica fronte a un 21% que o facía positivamente.

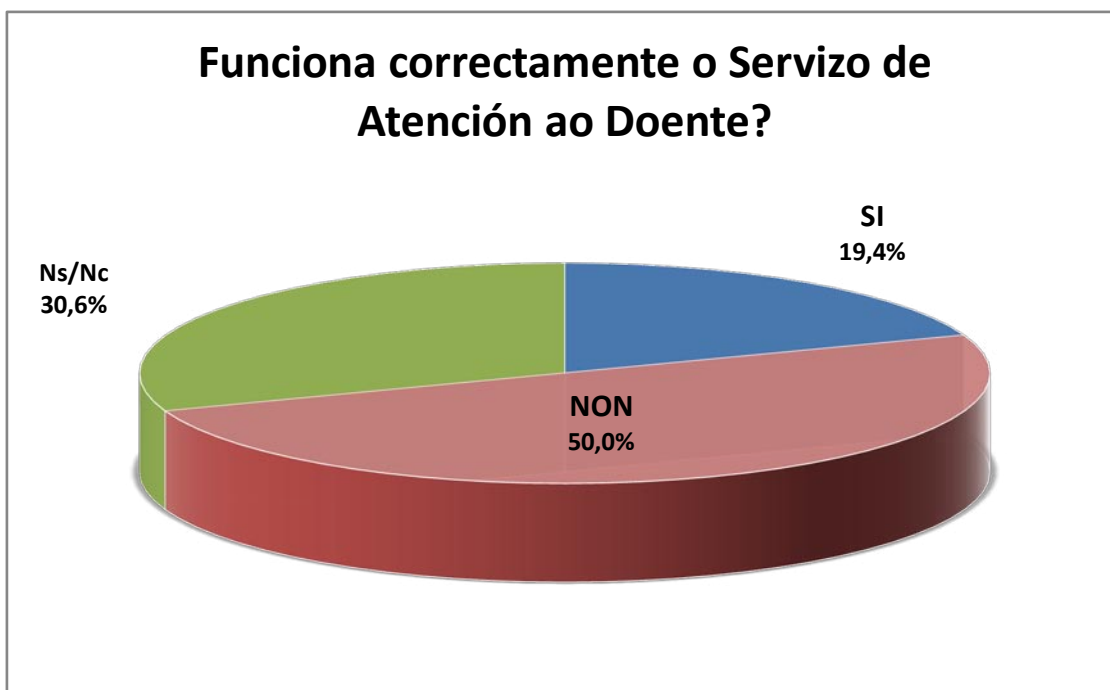
FUNCIONAMENTO DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO DOENTE

O servizo de atención ao doente se configura como unha das ferramentas de que dispoñen os usuarios da Sanidade Galega (xunto co sistema QUERES que logo veremos) para trasladar as súas queixas sobre o funcionamento dos servizos sanitarios. Por este motivo e a xuízo da Unión de Consumidores de Galicia compre coñecer a valoración que sobre o seu funcionamento fan os usuarios e usuarias.

Xusto un 50% dos entrevistados considera que este servizo funciona mal na atención das queixas presentadas. Algo máis do 19% considera que funciona correctamente.

O pasado ano a porcentaxe de entrevistados que consideraba que o servizo funcionaba mal foi do 55% e a de usuarios que consideraba que funcionaba ben era do 12%.

O grupo de usuarios que non resposta ou non sabe como cualificar este aspecto supera o 30% (33% en 2008).



SISTEMA QUERES

Atención de Queixas, Reclamacións e Suxestións

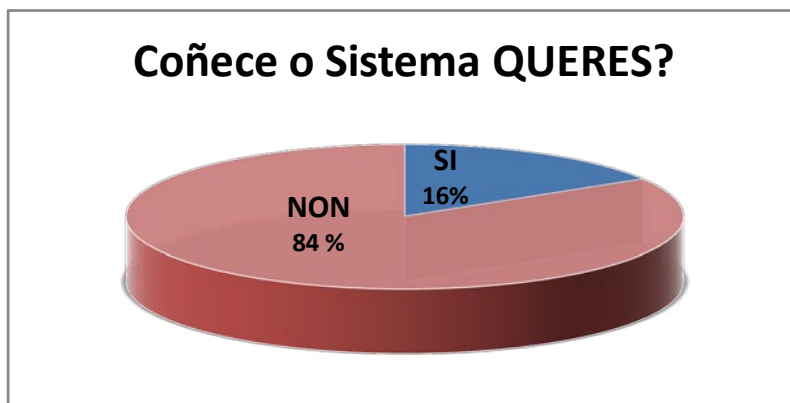
Probablemente co ánimo de mellorar o funcionamento do Servizo de Atención ao Doente, a Consellería de Sanidade comezou durante o ano 2008 a implantación dun novo sistema de atención de queixas, reclamacións e suxestións dos usuarios do Servizo Galego de Saúde, o sistema QUERES.

Este sistema de xestión única e homoxénea para todo o sistema público de saúde de Galicia establece no seu funcionamento a atención das reclamacións dos usuarios no prazo máximo dun mes e de só sete días cando se trate de asuntos urxentes. Ademais o sistema permite tanto presentar reclamacións con certificado dixital a través da web do Sergas, así como consultar o estado da tramitación das queixas dos usuarios.

Nembargantes hoxe este sistema pese a que leva máis dun ano funcionando só está operativo para algúns dos hospitais galegos, así o de Monforte en Lugo, o do Barbanza e Virxe da Xunqueira na Provincia de A Coruña, e nos de Ourense, Valdeorras e Verín na Provincia de Ourense.

Nos centros de Atención Primaria só está dispoñible na Xerencia de Atención Primaria de Ourense.

A progresiva implantación do sistema fai que non estranen os datos obtidos pola Unión de Consumidores de Galicia cando se preguntou aos cidadáns se coñecían este sistema. Só un 16% dos usuarios coñece este sistema ou escoitou falar del. O restante 84% afirma descoñecelo.



SISTEMA DE PETICIÓN CENTRALIZADA DE CITAS SAÚDE EN LIÑA

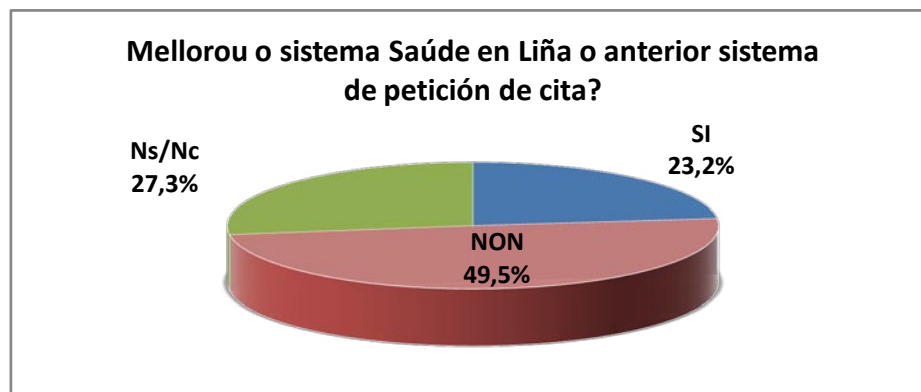
Cando o pasado ano a Consellería de Sanidade puxo en funcionamento do sistema centralizado de petición de cita médica *Saúde en Liña* non foron poucos os cidadáns e forzas sociais que manifestaron a súa disconformidade coa implantación dun sistema que conlevaba un custo engadido significativo para os usuarios que para a petición telefónica de cita debían comunicar cun número 902.

Aínda que o sistema de petición de citas continuaba a ser gratuíto vía web, a meirande parte dos usuarios do sistema, sobre todo persoas maiores (non familiarizados coas novas tecnoloxías) debían porse en contacto co teléfono 902 077 333. Acceder a este número conlevaba inicialmente un dobre problema. Comunicacions máis caras (ata oito veces máis que cando se facía unha chamada local) e máis lentas, xa que a lo menos nos inicios existían tramos horarios no que o servizo se saturaba.

Resultas progresivamente as dificultades inherentes á saturación (a Unión de Consumidores de Galicia comprobou como hoxe en día o sistema funciona de forma áxil e en moi poucos segundos somos atendidos) a día de hoxe e despois de diversas queixas presentadas, entroutros pola propia Unión de Consumidores de Galicia, os cidadáns poden dirixirse a este sistema ben a medio do citado número 902 ou ben a números con prefixos provinciais. Esta circunstancia evita que se pague un prezo máis alto por chamadas a números 902 e igualmente que aqueles usuarios que disfruten das cada vez máis numerosas tarifas planas a teléfonos fixos non teñan que pagar nada por contactar co sistema.

Malia todo o dito, son case a metade dos participantes no estudio os que se sinalan que o novo sistema de petición de citas non mellorou o sistema anterior. A xuízo da Unión de Consumidores de Galicia, as causas desta mala valoración poden agocharse por unha banda no feito de que son moitos os usuarios que valoran calquera sistema de atención telefónica asistido por sistemas electrónicos. Por outra banda o xa comentado sobrecusto que ten o contacto con números 902. Cómpre sinalar ademais que son poucos os usuarios que coñecen os números con prefixo provincial aos que se dirixir para contactar co sistema de petición de citas.

Vexamos a gráfica de valoración deste sistema en relación co sistema anterior.



PARTICIPACIÓN CIDADÁ NA XESTIÓN DA SANIDADE PÚBLICA

O pasado ano de resultas da publicación do primeiro observatorio da Sanidade Galega realizado pola Unión de Consumidores de Galicia, a Consellería de Sanidade sinalou á Directiva desta Organización a súa inminente vontade de contar coa participación das Organizacións de Consumidores nos Órganos de Xestión das distintas áreas sanitarias de Galicia. Esta solicitude respostaba á maioritaria opinión dos cidadáns galegos que nun 68% consideraban inaxeitada a súa participación na xestión sanitaria galega. Unha participación meramente presencial no seo do Consello Galego de Saúde.

Nesta segunda edición os datos reflicten que máis do 57% dos galegos considera inaxeitado o nivel de participación cidadá na xestión da súa sanidade.

