

Las razones de los usuarios: críticas y elogios ante situaciones y tareas administrativas en el centro de salud

The reasons from users: criticism and praise in situations and administrative tasks in the health care center

Isabel M^a Rojas Bruno

¹ Unidad de Gestión Clínica Algeciras-Sur. Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar. Algeciras. (Cádiz)

Estimado Editor,

Los usuarios suelen exponer sus críticas formalmente, a través de las reclamaciones (1), o bien directamente al personal del centro de Atención Primaria (2), y aún no siendo este el cauce ordinario, son tenidas en cuenta para su exposición en reuniones con la dirección.

El Libro de Reclamaciones se encuentra en todos los centros de salud a disposición de los usuarios, donde pueden reflejar su malestar, y/o su satisfacción.

Está compuesto de 50 juegos de hojas. Cada juego consta de original y tres copias.

Un usuario tiene derechos, pero también deberes que cumplir.

El estudio analizó situaciones que los pacientes reprobaron, y aquellas otras que aceptaron satisfactoriamente, todas referidas a tareas administrativas o actuaciones relacionadas con sus gestiones.

En el centro de salud Algeciras-Sur "Saladillo", durante los meses de abril y mayo de 2012, se realizaron dos preguntas directas en el momento de las gestiones entre usuario y administrativo.

Resultaron cuatro estados de satisfacción e igualmente otros seis que causaron disconformidad o descontento entre los usuarios analizados.

La muestra registró un total de 560 respuestas divididas entre 280 usuarios preguntados, formulándose dos cuestiones que fundamentan el análisis (figura 1).

El muestreo reveló estos datos sobre las críticas de los usuarios:

- Esperar unos días para recoger en farmacia la medicación de la receta electrónica (3), registró el 25% la disconformidad de 70 pacientes.
- A un 23% de los encuestados, 64 pacientes no les asignaron al instante la cita para el especialista (4).
- La no recepción de la tarjeta sanitaria (5) en un corto espacio de tiempo, recibió 53 quejas, sumando el 19%.

- El 13% evidenció la demora para ser atendidos en la unidad administrativa con 36 respuestas.
- 35 usuarios no pudieron realizar algunos trámites administrativos en horario de tarde, alcanzando el 12% del muestreo.
- El ruido existente en la zona de espera fue denunciado por 22 usuarios con un 8%.

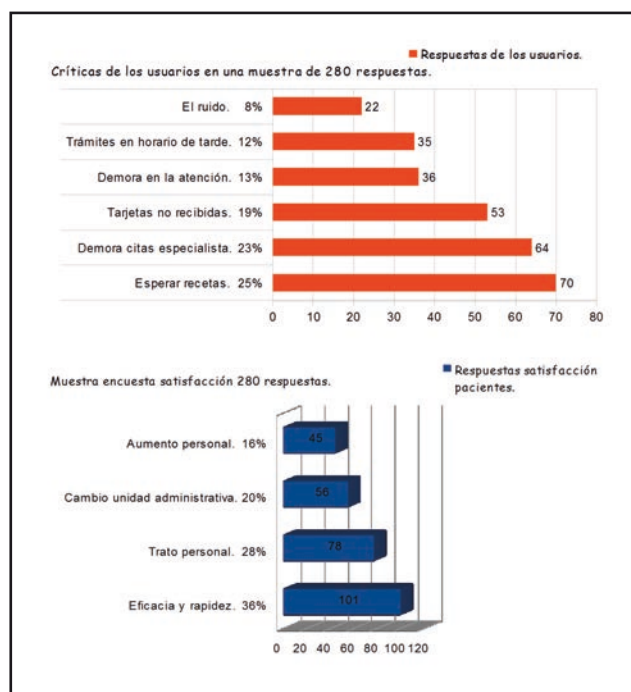


Figura 1.

El paciente mostró su satisfacción en:

- Con un 36%, 101 respuestas reflejaron la rapidez resolutoria en determinados trámites.
- El 28% del muestreo referido al trato profesional recibido, fue contestado en 78 ocasiones.
- Un 20%, es decir, 56 respuestas decidieron el cambio de situación de la unidad administrativa.
- Un 16%, 45 usuarios mostraron su agrado por el hecho de ser dos, los administrativos que atendieron a los usuarios.

En la primera trayectoria del análisis destacaron las críticas ante situaciones que exigen del usuario una espera, como son el recibo de una tarjeta, la demora de una cita para el especialista o una receta visada que implica aguardar unos días para ser retirada de la farmacia.

Los usuarios no aceptan, al menos en un principio hasta que obtienen unos motivos, los retrasos en la obtención de la tarjeta sanitaria. Pretenden obtenerla al instante o en un corto espacio de tiempo. No es posible.

Los resultados del estudio desvelaron que el tiempo de espera para recoger en la farmacia una receta electrónica visada fue el principal motivo de las críticas de usuarios. Aunque su regulación está recogida en el Decreto 181/2007 de 19 de junio, la posible solución a esta situación quizás dependa del Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar, al ser el departamento de farmacia el encargado de activar los visados.

Quedó claro para el usuario en la segunda parte del estudio, con un porcentaje elevado, que atención y eficacia en el desarrollo y finalización de las gestiones estuvieron muy por encima del resto de resultados.

Anteriormente al muestreo se modificó el lugar donde estaba situada la unidad administrativa, dividida en dos puestos independientes, contando con un administrativo en cada uno de ellos.

No sólo en sus respuestas tienen en cuenta las gestiones, además valoran otros detalles como el ruido, la sala de espera donde aguardan su turno para ser atendidos, o el número de personas que gestionan sus trámites.

REFERENCIAS

1. Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1988; 73: 4016-17 URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1988/73/d4.pdf>. Orden de 2 de mayo de 1989, dictando instrucciones en relación con libro de sugerencias y reclamaciones. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1989; 39. URL:<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/servicios/normativa/d-consejeria/antiores/orden02-05-89.pdf>
2. Decreto 197/2007 de 3 de julio que regula la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de atención primaria. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2007; 140:10-18. URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/140/boletin.140.pdf>
3. Decreto 181/2007, de 19 de junio, por el que se regula la receta médica electrónica. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2007; 123 :12. URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/123/d2.pdf>
4. Decreto 128/97 de 6 de mayo, de libre elección de médico especialista y de hospital en el Sistema Sanitario Público Andaluz. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 1997; 60: 6253-54. URL:http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/derechos/LibreEleccion/D128_97_MEyH.pdf
5. Orden de 07 de noviembre de 2011 por la que se establece el procedimiento de expedición y activación de la tarjeta sanitaria de Andalucía a los andaluces y andaluzas en el exterior. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía 2011; 229: 9-11 URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/229/boletin.229.pdf>