

## Identificación del paciente en el centro de salud

### Patient identification at the Primary Healthcare Center

Isabel M<sup>a</sup> Rojas Bruno

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

Estimado editor:

En los centros de salud y hospitales de Andalucía es necesario presentar la tarjeta sanitaria para ser atendido, e imprescindible para acceder a la información sanitaria del usuario.

La tarjeta sanitaria[1] se encuentra regulada en la orden de 07 de noviembre de 2011, que establece el procedimiento de expedición y activación.

Es un documento individual que debe solicitar cualquier persona que resida en Andalucía. Su adquisición no asegura la asistencia sanitaria, ya que es el Instituto Nacional de la Seguridad Social (I.N.S.S)[2] quien reconoce este derecho, cuando procede.

Para estudiar los principales perfiles de los usuarios, el análisis se dividió en los estratos de nacionalidades, géneros, intervalos por edades, y comportamientos o conductas de los pacientes, cuando al solicitarles la tarjeta no disponen de ella. La investigación no incluyó a los desplazados[3], aunque contaban con asistencia sanitaria. El estudio no se enfocó hacia usuarios sin asistencia. La nacionalidad agrupó a las dos colectividades mayoritarias en la zona de Algeciras-Sur, la española y la marroquí. La muestra unificada de las franjas muestreadas se basó en 2800 trámites con tarjetas sanitarias.

En la **unidad administrativa**. Existieron 375 gestiones, el 100%, que reflejaron la no presentación de la tarjeta sanitaria en el centro de salud.

Por nacionalidades, 175 españoles, el 47%; y 75 marroquíes, el 20%, no presentaron la tarjeta cuando fue solicitada por el profesional que les atendió. El resto de la muestra, el 33% englobó a usuarios de otras naciones no muestreadas.

Por géneros, 100 hombres, el 27%; 94 mujeres, el 25%; y 181 niños/as, el 48%, no mostraron el documento requerido.

Por edades:

De 18 a 35 años, 143 usuarios no presentaron la tarjeta sanitaria, el 38%.

De 36 a 53 años, 113 pacientes, un 30%.

De 54 a 75 años, el 17%, 64 pacientes no tenían la identificación.

Más de 76 años, 55 pacientes, el 15% dice no tener la tarjeta sanitaria en el momento del trámite.

Por lo general los usuarios muestreados mostraron los siguientes comportamientos, el 25%, 94 usuarios revelaron una conducta de "comprensión" ante el apercibimiento del profesional sobre la necesidad de aportar la tarjeta sanitaria para los trámites o gestiones en el centro de salud. En cambio 225 pacientes, el 60% se "quejó" ante el administrativo que les atendió, y además 56, el 15%, presentó una actuación "agresiva", violenta.

En el **punto de información**. No presentaron la tarjeta sanitaria 800 usuarios, en los siguientes estratos muestreados:

Por nacionalidades, con un 43%, 344 usuarios españoles, el 32%, 256 marroquíes, y el resto, un 25% se encuentra repartido entre las naciones no muestreadas existentes en la zona estudiada.

Por géneros, el 29%, 232 hombres, el 22%, 176 mujeres, y el 49%, 392 niños/as no tenían la tarjeta sanitaria en el momento de realizar un trámite.

Por edades:

De 18 a 35 años, 328 usuarios, el 41% no presentaron la tarjeta sanitaria.

De 36 a 53 años, 280 pacientes, el 35%.

De 54 a 75, el 15%, 120 pacientes no tenían la identificación.

Más de 76 años, 72 pacientes, el 9%, expresan no tener la tarjeta sanitaria en el momento del trámite.

La totalidad de los usuarios muestreados, mostraron los siguientes comportamientos:

"Comprensión", el 21%, 168 usuarios evidenciaron esta conducta ante el aviso del profesional sobre la necesidad de aportar la tarjeta sanitaria para los trámites, en cambio 560 pacientes, el

70% se “quejó”, y por último 72 pacientes, el 9%, ejerció una conducta “agresiva” y violenta.

La similitud en los resultados (**Tabla**) de ambos sectores estudiados, se basaron en organización y unidad del centro de salud de atención primaria[4].

Se aprecian diferencias en cuanto al volumen de trámites, mayor en el punto de información, teniendo en cuenta que habitualmente las gestiones son más rápidas, y también el horario al público más amplio para el usuario[5], que en la unidad administrativa.

La respuesta ante la negativa del profesional para realizar el proceso sin tarjeta o documentación anexa se dispara porcentualmente en la “queja”, quedando la “compresión” y la “agresividad” bastante disminuidos e igualados en los porcentajes.

Es muy interesante resaltar las diferencias por nacionalidades, ya que ante el mismo número de usuarios muestreados, los marroquíes aportan la tarjeta en la mayoría de las ocasiones, por el contrario, los españoles lo hacen en menor medida. Es apreciable la preocupación de los extranjeros por estar identificados mediante la tarjeta sanitaria, mientras los españoles no lo hacen habitualmente como deberían.

Los niños/as resultaron ser los colectivos estudiados en el apartado géneros que en mayor número no aportaban la tarjeta, al tratarse de recién nacidos que aún no han recibido este documento, o bien padres que ante una situación de alarma acuden al centro de salud sin apenas documentación, de cualquier forma quedó pendiente para otro estudio.

A mayor edad en el tramo muestreado, mayor porcentaje en la presentación de la tarjeta sanitaria, explicando este hecho que en edades avanzadas aumenta la responsabilidad de contar con la tarjeta, y presentarla.

No entregar la tarjeta no significa que no se posea, el análisis recoge sólo la no aportación para la identificación del usuario en el momento de ser solicitada en el centro de salud para realizar trámites, quedando pendiente si en realidad la tiene, para otro estudio.

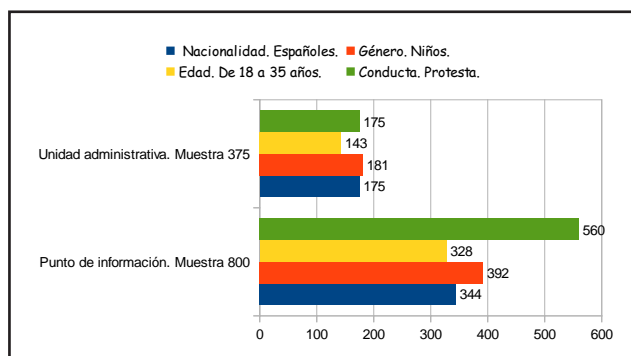


Tabla. Comparativa entre las dos zonas estudiadas. Se contrastaron los estratos que no presentaron la tarjeta en un mayor número de trámites.

## REFERENCIAS

- 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>
- Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre, de estructura orgánica y funciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social y de modificación parcial de las correspondientes a la Tesorería General de la Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado 1996; 86: 107-111. URL: <http://www.boe.es/boe/dias/1997/01/03/pdfs/A00107-00111.pdf>
- Ley General de Sanidad 14/1986 de 25 de Abril. Boletín Oficial del Estado 1986; 102: 15207-25. URL: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/1998/74/d1.pdf>
- 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>
- 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>