

Dificultades para obtener las citas, retrasos para la atención o solo actuaciones telefónicas son las principales quejas.

Servicios para las embarazadas o niños/as, también han sufrido modificaciones que han afectado a los pacientes.

Durante las últimas semanas, esta Unión de Consumidores de Málaga, dispuso una encuesta para conocer la valoración de la actual Atención Primaria en Andalucía. Siempre en su línea de interés sobre el sistema sanitario, el objetivo era trasladar la percepción de los andaluces y andaluzas a la atención sanitaria recibida por sus centros de Salud en estos tiempos de Covid-19. Los resultados más significativos son:

Casi el 89% de la muestra indica que ha necesitado atención médica en los últimos meses. De ellos, casi el 70% señala que tuvo alguna dificultad para obtener la cita.

El 60,3% solicitó la cita a través de Salud Responde, seguido de un 12,3% que llamó por teléfono a su centro de Salud. Un 9,6% optó por ir presencialmente a solicitarla al mostrador.

Respecto al tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita, el 43,2% indica que tardó más de una semana.

Asimismo, un 33,3% indica que tuvo que solicitar nueva cita, ya que no le llamaron el día acordado.

Nueve de cada diez pacientes recibieron la consulta médica de forma telefónica.

El 56,2% señala que su afección sí necesitaba de atención médica presencial. Asimismo, más de la mitad declara que le recetaron algún medicamento sin revisarle en persona.

En cuanto a si utilizaron algún servicio de urgencias del hospital, un 45,7% indica que sí, argumentando en la mayor parte de los casos la necesidad de valoración médica urgente (59%) o la dificultad de la atención presencial en su centro de Atención Primaria (33%).

Un 56,6% indica que tiene alguna patología o enfermedad que requiere de seguimiento, control o revisiones periódicas. De ellos:

1. El seguimiento ha tenido la misma periodicidad que anteriormente a la pandemia: 37,2%
2. La cita de revisión se ha atrasado 30,2%
3. Las revisiones han sido suspendidas 27,9%

En el apartado del cuestionario para mujeres embarazadas, tal solo el 12,5% señala que ha recibido control mensual en su centro de salud. El 100% indicó que no ha recibido los cursos de educación prenatal y de preparación al parto.

Consultados por aquellos que tienen un hijo/a en edad de control de niño sano, un 87,5% ha indicado que no ha recibido esa consulta. De los que la obtuvieron, un 60% tuvo dificultad para obtener la cita. En relación a las vacunas, un 42,9% indica que tuvo que retrasar alguna ante la dificultad de, por ejemplo, pedir cita o la preferencia para lactantes.

Por último, se consultó por la valoración de los siguientes aspectos de la Atención Primaria:

1. Facilidad para obtener la cita. Muy deficiente para el 41,9%.
2. Tiempo que transcurre desde la obtención de la cita hasta la asistencia médica. Muy deficiente para un 46,9%.
3. Medios de atención médica. Muy deficiente para el 44,4%
4. Seguimiento y control de patologías y enfermedades crónicas. Deficiente para el 41,9%.
5. Calidad de la atención médica prestada. Deficiente para un 32; suficiente para el 28%.
6. Realización de pruebas diagnósticas. Muy deficiente para el 49,3%.

En cuanto a las observaciones realizadas por los encuestados, destacan las siguientes conclusiones:

Deterioro de la atención primaria // Falta de atención presencial // Necesidad de más personal sanitario // Falta de recursos // Crítica a las consultas telefónicas // Retraso en las citas // Sanidad privada sí atiende presencialmente

VALORACIÓN INSTITUCIONAL

Desde nuestra Asociación hemos reiterado en infinidad de veces la importancia de la Atención Primaria, siendo la piedra angular de nuestro sistema sanitario, la puerta de acceso al resto de especialidades. Por ello, resulta fundamental que los ciudadanos puedan disfrutar con garantías de una atención médica de primera. Como hemos indicado en numerosas ocasiones, el acto médico debe ser presencial, por lo que la consulta telefónica siempre debe ser complementaria, nunca sustitutoria. Además, no se han creado unos protocolos ni seguimientos para ese tipo de consultas. Por todo ello, una de las principales quejas es que las consultas virtuales no responden a las necesidades reales de los pacientes. Personas con patologías en la piel o bebés con afecciones respiratorias han sido atendidos por teléfono, recibiendo unas pautas de medicación sin ninguna exploración física.

A ello se suman los atrasos en la Atención Primaria, donde conseguir una cita puede demorarse más de 14 días, sumando el colapso telefónico en los centros de salud.

Asimismo, respecto a otros servicios sanitarios, como puede ser el de las prestaciones de productos de ortopedia, es uno de los sectores más castigados. Han bajado su facturación hasta un 50% desde marzo. La peor repercusión sanitaria es que se trata de productos para la mejora de la movilidad y que, debido a la falta de prescripciones o consultas reales, están provocando perjuicios en los pacientes.

El sector farmacéutico, aunque mantiene su facturación, sí ha experimentado un cambio en los hábitos de los usuarios. Con anterioridad a la crisis por Covid-19, las oficinas de farmacia con mayor recaudación eran las próximas a centros sanitarios. Debido a las consultas telefónicas, estos establecimientos han bajado sus dispensaciones a favor de aquellos más cercano a los domicilios de los usuarios. Sí nos trasladan un importante varapalo (hasta el 90% de bajada en la facturación) de aquellas farmacias situadas en zonas turísticas y que en estos momentos se encuentran en una situación económica más que delicada.

Aprovechamos para agradecer la labor de oficinas de farmacia y ortopedia que incluso han incrementado y adelantado servicios con el fin de que los usuarios no se quedaran sin recibir los tratamientos que tanto necesitan.