



CONSIDERACIONES DE SAMFyC SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS EN LA CONSULTA DEL MEDICO DE FAMILIA

El pasado 23 de marzo, la consejera de Salud de la Junta de Andalucía, M^a Jesús Montero, hizo públicos algunos datos de la última encuesta de satisfacción sobre el sistema sanitario público realizada por su departamento para conocer la valoración de los andaluces sobre la asistencia sanitaria que reciben en los centros de atención primaria. Paralelamente, el sondeo recoge también la valoración de hospitales y consultas de especialidades.

Los resultados que arrojan las más de 23.000 encuestas realizadas durante 2008 en cerca de 1.100 centros de salud y consultorios mantienen los indicadores de satisfacción ya registrados en estudios de años anteriores. La encuesta revela el grado de satisfacción de los andaluces con la atención que reciben de sus médicos de familia y otros profesionales sanitarios en los centros de atención primaria de nuestra Comunidad. Entre otros aspectos, destacan la atención domiciliaria, la confidencialidad con la que son tratados los datos clínicos de los pacientes, la información que les proporcionan los médicos de familia o el grado de intimidad durante la consulta.

Los resultados del sondeo recogen que 90,5% de los usuarios que han acudido durante 2008 a un centro de atención primaria recomendaría su médico de familia o pediatra a un familiar o amigo; que el 85% manifiesta tener mucha o bastante confianza en la asistencia que recibe en su centro de atención primaria; o que 9 de cada 10 pacientes afirman haber sido citados a consulta el día que ellos mismos han elegido.

Sin embargo, muchos medios de comunicación andaluces se han hecho eco de las manifestaciones realizadas por la consejera de Salud en la presentación de esta encuesta, valorando como "*un aspecto mejorable*" el tiempo que el paciente aguarda en la sala de espera antes de ser atendido por su médico de familia, que arroja una media cercana a 16 minutos en las consultas con cita previa.

Aunque este aspecto ha experimentado una mejora en la percepción de satisfacción de los usuarios si la comparamos con datos correspondientes a años anteriores, los medios recogen la necesidad manifestada por la titular de la Consejería de "*reanalizar la agenda de los médicos de familia y pediatras*" con el objetivo de que los pacientes "*esperen un tiempo razonable*".

La Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria, sociedad científica que aglutina en su seno a la gran mayoría de los médicos de familia que ejercen en nuestra Comunidad, comparte el interés por reducir el tiempo de espera de los pacientes pero considera que un promedio de 16 minutos de demora resulta razonable en cualquier servicio de atención personalizada, tanto público como privado. SAMFyC pide reflexión y cautela en la interpretación de este tipo de datos, que podrían conducir a que algún paciente pueda considerar "*insufrible*" cualquier demora, cuando no pueda ser atendido de inmediato, y

contribuya a agravar alguna situación que pudiera resultar de cierta tensión en las relaciones médico-paciente.

La agenda de citas programadas de un médico de familia en Andalucía sólo le asigna un promedio de cinco minutos por cada paciente. En este mínimo periodo de tiempo, el médico deberá escuchar a su paciente, cumplimentar datos en la historia clínica, realizar la exploración necesaria, revisar analíticas y pruebas complementarias, establecer un diagnóstico diferencial, rellenar formularios, cumplimentar la prescripción o aconsejar e informar, entre otras actuaciones y procedimientos.

Durante su jornada laboral, el médico atenderá a todos los pacientes que tienen cita previa, a las urgencias que se presenten y también a un número indeterminado de pacientes cuya cita no estaba programada y que deberán ser asistidos en cumplimiento del objetivo de "demora cero". Todo ello implica que los médicos de familia se ven obligados a atender a un número creciente de pacientes, dándoles cabida en una misma franja horaria. ¿Se puede ser más eficiente?

Los médicos de familia andaluces hemos realizado durante años un considerable esfuerzo organizativo para asumir este objetivo de "demora cero" - es decir, que el paciente sea atendido por su médico el mismo día que pide cita - que han fijado los gestores de la sanidad pública andaluza exclusivamente para los centros de atención primaria.

La encuesta de satisfacción de 2008 recoge que más del 90% de los pacientes se muestra satisfecho o muy satisfecho con el tiempo que le dedica su médico de familia. Los médicos de familia andaluces nos esforzamos diariamente para dedicar a cada persona el tiempo que requiera según el problema de salud que presente o de la demanda asistencial que formule. Pero dedicar a cada paciente el tiempo que necesita se logra demasiadas veces a costa de retrasar citas posteriores y de sacrificar el tiempo que tendríamos que dedicar a sesiones clínicas y a actividades de formación e investigación. Conjuguar cada día el cumplimiento del objetivo de demora cero, dedicar a cada paciente el tiempo de consulta que requiere, asistir las urgencias que se presenten y que no pueden demorarse, atender los pacientes de otros médicos que no son sustituidos... resulta la cuadratura de un círculo perverso que, efectivamente, precisa cambios organizativos imprescindibles.

La Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria, aunque considera injustificada la alusión a este escaso promedio de espera como un problema prioritario de la sanidad pública andaluza, comparte la necesidad de que se racionalice la gestión de la agenda de citas médicas, al tiempo que se realice también un análisis del impacto de la actividad burocrática que el médico de familia se ve obligado a asumir en su consulta. La reducción de la burocracia en las consultas y la organización adecuada de la atención de las urgencias en horario de consulta, con la implicación del resto de profesionales del equipo de atención primaria en la gestión de la demanda, redundará en alcanzar la meta propuesta por la consejera de Salud de racionalizar la agenda de citas médicas y, por ende, en mejorar los tiempos de espera y la calidad de la asistencia prestada a los ciudadanos.

La Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria considera imprescindible que cualquier posible "reanálisis de la agenda de los médicos" se realice con la participación de los profesionales y de las sociedades científicas que los representan.