

# Cada paciente espera entre 16 y 22 minutos para ser atendido en su centro

Una encuesta revela que nueve de cada 10 usuarios están satisfechos con el SAS

EL PAIS. Alicia de la Puente Cobacho Sevilla 6 AGO 2013 - 13:48 CET8



La consejera de Salud y Bienestar Social, María Jesús Montero, este martes. / PACO PUENTES

Los pacientes que acuden a un centro de salud en la comunidad tienen que esperar de 16,1 a 21,9 minutos para ser atendidos, según ha señalado este martes la consejera de Salud y Bienestar Social, [María Jesús Montero](#). Los datos, que proceden de una [encuesta realizada por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía \(IESA\)](#) a 21.384 usuarios de los servicios sanitarios, revelan también que nueve de cada 10 están satisfechos con su centro de salud y hospital.

Las entrevistas se han efectuado entre 2012 y 2013 en 930 puntos distintos: 12.698 en centros de atención primaria, 7.426 en hospitales y 1.260 en hospitales de alta resolución (equipados con las últimas tecnologías). En los centros de atención primaria se han planteado casi [80 preguntas a los encuestados](#), y se ha llegado a la conclusión de que los pacientes con cita previa tienen que esperar una media de 16,1 minutos; mientras que las personas que acuden mediante el sistema de turnos o de números aguardan una media de 21,9 minutos para ser atendidos. Según el informe, los ciudadanos acuden al médico una media de 11 veces al año, lo que equivale casi a una consulta por mes.

En los hospitales, el 43% de los enfermos cree que los baños no están limpios

En cuanto a los [hospitales](#), se han formulado a sus usuarios 81 preguntas. De las respuestas obtenidas se desprende que el 95% de los atendidos están satisfechos del respeto con el que se les ha tratado.

Los pacientes creen que podría mejorar la comodidad de los asientos de los acompañantes en los hospitales (el 38% de ellos, que se eleva al 45% en los de alta resolución) y la limpieza de los baños de su habitación (el 43% de los ingresados, que alcanza el 58% en los de alta resolución). Asimismo, los ciudadanos valoran positivamente a los profesionales sanitarios como médicos de familia (94%) y enfermeros (93%), además del trato recibido en los centros.

La consejera ha resaltado que los usuarios, conforme aumenta su edad y utilizan más los servicios de salud, tienen mejor opinión acerca de los mismos. Los jóvenes, sin embargo, acuden menos al médico y critican más los servicios. Dentro de esta afirmación, Montero ha destacado que los hombres son los que se manifiestan más satisfechos con las prestaciones sanitarias, así como los que mayor confianza tienen en la asistencia recibida por el personal.

La consejera ha subrayado que los datos dejan clara la "excelencia" del servicio sanitario andaluz en diversos aspectos, como por ejemplo la información recibida de los profesionales. En muchas de las cuestiones planteadas, el grado de satisfacción "va incrementándose" según Montero, ya que supera el 66,6% (dos tercios del total) y explicó que, "a priori", el usuario tiene una idea sobre la calidad del servicio después de una experiencia concreta. "La percepción [positiva] final aumenta mucho en relación con las expectativas del ciudadano", ha concluido.