

## RECENSIÓN DE LIBROS

La sanidad desde el otro lado. Valoración social del sistema sanitario público en Andalucía. Fernández M, Gavira L, Pérez M, Serrano R, Trujillo M. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud, 2002; 277 págs. ISBN: 84-8486-035-3.

El libro recoge la valoración social de los andaluces sobre el sistema sanitario público andaluz. El trabajo responde a una iniciativa de la Consejería de Salud, que, centrada en un Plan Estratégico, sitúa al ciudadano en el eje central de sus actuaciones.

El estudio se llevó a cabo por el Servicio Andaluz de Salud (SAS) y por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía. Su intención es recoger la opinión de los ciudadanos para detectar sus problemas y aspiraciones en el campo sanitario. Esta recogida de información, que se propone sea sistemática, serviría para identificar oportunidades de mejora y, en consecuencia, para adecuar la atención prestada a las expectativas de los usuarios. En este sentido, se enumeran los siguientes objetivos generales: a) obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los ciudadanos en general y los usuarios en particular sobre el sistema público de salud; b) poder trasladar ese conocimiento a una herramienta de gestión interna que utilice la propia organización del SAS mediante los instrumentos técnicos apropiados para ello, y c) contribuir a movilizar el sistema público de salud a partir de los resultados obtenidos en la investigación, e identificar problemas y puntos débiles del sistema susceptibles de ser resueltos con la adopción de las medidas apropiadas.

Para responder a esos objetivos, se diseñaron 3 estudios, dirigidos respectivamente a la población general, a los usuarios de atención primaria y a los usuarios de los hospitales de la red pública andaluza. La encuesta efectuada a la población general se realizó a 2.042 personas en sus domicilios. La encuesta efectuada a usuarios de atención primaria contó con una muestra de 14.000 pacientes, realizándose las entrevistas en 451 centros de atención primaria. Por último, los usuarios de 30 hospitales fueron entrevistados por teléfono. La muestra fue de 12.000 personas. Las entrevistas se llevaron a cabo en 1999.

El informe contiene el detalle de los resultados obtenidos, que se tratan de forma univariante y bivariante; las tablas y los gráficos, así como la presentación general del libro, son claros, y facilitan la lectura y la interpretación de los datos. En el texto se describe exhaustivamente la metodología utilizada. El documento contiene también los cuestionarios empleados para llevar a cabo el estudio, lo que facilita una eventual comparación de los resultados.

A continuación se resumen algunas de las principales conclusiones extraídas en este estudio:

### 1. Barómetro sanitario. Encuesta dirigida a la población general:

a) Los andaluces valoran positivamente la evolución de la asistencia sanitaria, en los últimos 3 años y en la previsión de futuro.

b) Los ciudadanos entrevistados consideran que la sanidad es la política social a la que se deberían destinar más recursos.

c) Sólo el 9% de los ciudadanos entrevistados dispone de un seguro privado pagado por la propia familia. La sanidad privada es percibida como mejor que la pública en las siguientes dimensiones: comodidad de los centros y trato e información proporcionada a los pacientes.

d) En general, el nivel asistencial mejor valorado por los ciudadanos encuestados es la atención hospitalaria.

En la encuesta de población general se evaluaron también la equidad, el grado de conocimiento de los derechos del enfermo, la cobertura, la capacidad de los profesionales y la frecuentación.

### 2. Encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios de atención primaria:

a) Los aspectos que presentan mayor margen para la mejora son el tiempo de espera en la consulta, la facilidad para el contacto telefónico con los centros y las posibilidades ofrecidas para opinar sobre el tratamiento.

b) Las personas más satisfechas con el servicio evaluado son aquellas que carecen de estudios o tienen estudios primarios. De modo análogo, la satisfacción presenta una relación directamente proporcional con la edad. Otras variables relacionadas con la satisfacción son la magnitud del municipio donde se ubica el centro de salud (se observan mejores resultados en poblaciones que cuentan con menos de 5.000 y más de 100.000 habitantes) y el número de visitas, que presenta una relación directamente proporcional con la satisfacción.

### 3. Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de atención hospitalaria:

a) Las dimensiones peor valoradas son aquellas relacionadas con la intimidad, con la comodidad de las habitaciones y con la posibilidad de opinar sobre los tratamientos a que se ven sometidos los pacientes.

b) La satisfacción se relaciona directamente con la edad e indirectamente con los días de estancia. Las personas más satisfechas son las que carecen de estudios o tienen estudios primarios y aquellas que estuvieron ingresadas en hospitales comarcales.

Se trata, en definitiva, de un trabajo ambicioso, bien presentado y útil para establecer comparaciones en el tiempo, entre centros, entre niveles asistenciales o entre distintos ámbitos geográficos. Así, la aplicación sistemática de las herramientas utilizadas en este trabajo permitirá cuantificar las mejoras introducidas en diferentes segmentos del sistema de salud.

**Rafael Lledó Rodríguez**

Fundació Hospital/Asil de Granollers.