

Informe final del proceso participativo sobre el Plan de Salud de Atención Primaria de Castilla la Mancha

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCION PRIMARIA
SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA LA MANCHA

Contenido

1. Objeto del Informe:	2
2. Desarrollo de la Fase de Participación:	2
3. Resultados del Proceso Participativo:	3
a) Características demográficas	4
b) Utilización de Consulta de Medicina en el último año.....	5
c) Utilización de Consulta de enfermería en el último año.....	6
d) Atención recibida por la Unidad Administrativa.....	7
e) Aportaciones de los usuarios	8
a. Incorporación de otras categorías profesionales al EAP.....	8
b. Que cambiaría en su Centro de Salud	
• Accesibilidad y profesionalidad del Equipo de Atención Primaria.....	8
• Propuesta de mejoras en Atención Primaria los ciudadanos.....	9
4. Resumen de las aportaciones.....	9

INFORME FINAL DEL PROCESO PARTICIPATIVO DEL PLAN DE SALUD DE ATENCION PRIMARIA DE CASTILLA LA MANCHA

En cumplimiento de lo previsto en el artículo. 16.d), de la Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha, relativo a la tramitación de los procedimientos de participación ciudadana, se elabora el presente INFORME:

1. Objeto del Informe:

De conformidad con lo establecido en la mencionada Ley, una vez transcurrido el plazo del proceso de participación ciudadana, se debe realizar un informe final en el que se recojan el número de participantes y el resumen de las opiniones emitidas y las aportaciones realizadas por los ciudadanos.

Todo ello permitirá estudiar los aspectos a valorar o conclusiones que se puedan obtener respecto a las necesidades y retos a abordar, y los objetivos y medidas que se podrían afrontar en el nuevo Plan de Salud de Atención Primaria. Actuaciones que son previas a la elaboración del texto que ha originado el procedimiento participativo.

2. Desarrollo de la Fase de Participación:

Desde la Dirección General de Atención Primaria del Servicio de Salud de Castilla La Mancha, se inició la fase de participación ciudadana con la publicación del formulario de recogida de información anónimo en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha, teniendo como referencia las siguientes fechas:

Periodo de recogida de datos a través de una encuesta

- a. Fecha de inicio: 23 de enero de 2024
- b. Fecha final: 22 de febrero de 2024

El formulario se compone de un total de 30 preguntas que giran en torno a los objetivos del propio Plan Salud de Atención Primaria. Se incluyen cuestiones dirigidas a los ciudadanos en relación a la atención recibida en su centro de salud por los diferentes profesionales y sobre el planteamiento de necesidades sentidas por el ciudadano para la mejora de la Atención Primaria.

El formulario de preguntas, así como la cuantificación detallada de las respuestas obtenidas en cada una de ellas se incluyen en el ANEXO I a este informe. Disponible en el siguiente enlace <https://participacion.castillalamancha.es/node/1583>

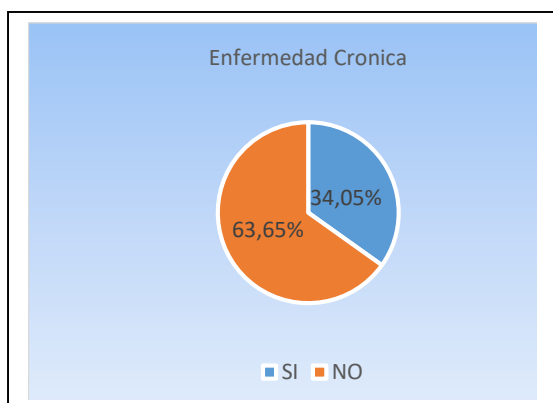
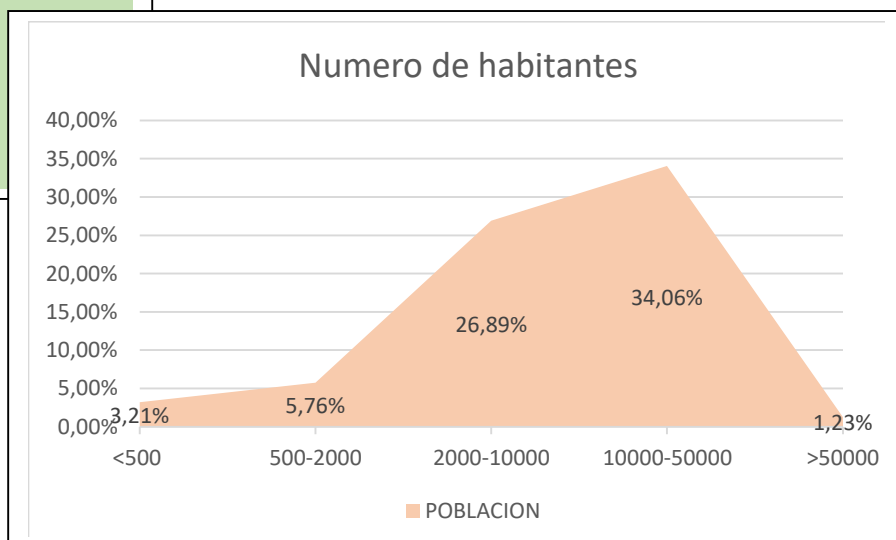
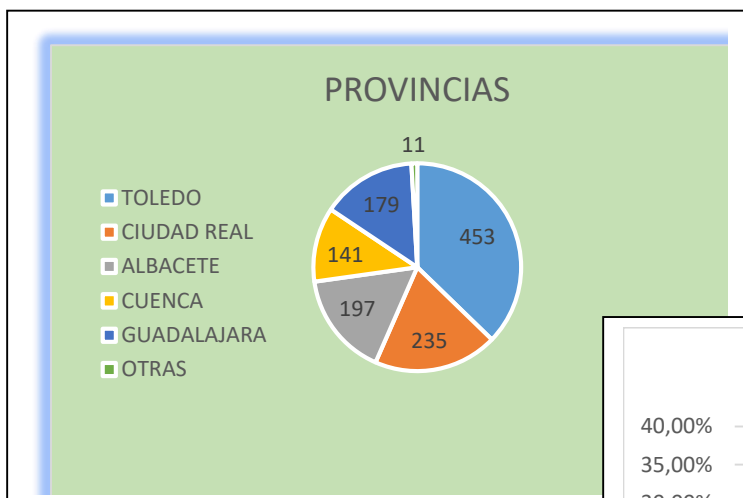
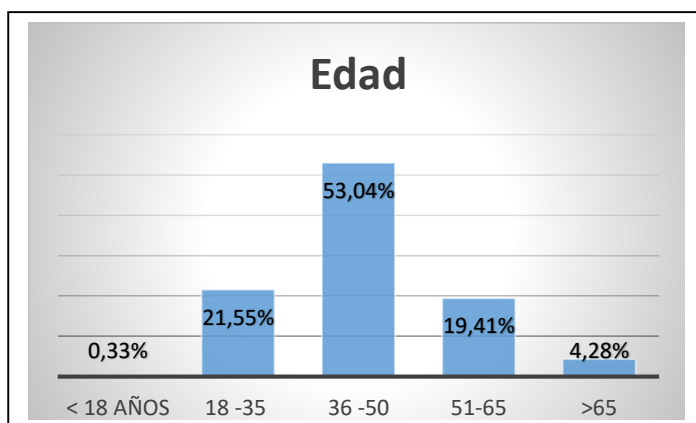
3. Resultados del Proceso Participativo

En total, se han registrado un total de 2960 formulario de respuesta, de los cuales 1216 han sido completos y 1744 parciales. No obstante, se han tenido en cuenta todas las respuestas contestadas a cada pregunta a la hora de elaborar este informe de análisis de datos, consiguiendo con ello una muestra más representativa de la opinión de los castellano-manchegos.

Por otro lado, ninguna de las personas participantes en esta encuesta ha aportado documentación adicional.

Pasamos a resumir y mostrar los aspectos más importantes de los resultados obtenidos por Grupos de preguntas.

a) Características demográficas de las personas participantes



Como se puede observar, la encuesta, en mayor porcentaje, ha sido contestada por **mujeres**. Las franjas de edad predominantes son entre 36 y 50 años, siendo, en su gran mayoría, personas que no padecen una enfermedad crónica. La distribución por provincias ha sido semejante, a excepción de Toledo, que es mayoritaria. Así mismo, la gran mayoría de encuestados (60.95%) viven en municipios de entre 2000 y 50000 habitantes, datos a tener en cuenta dada la despoblación de nuestra comunidad autónoma.

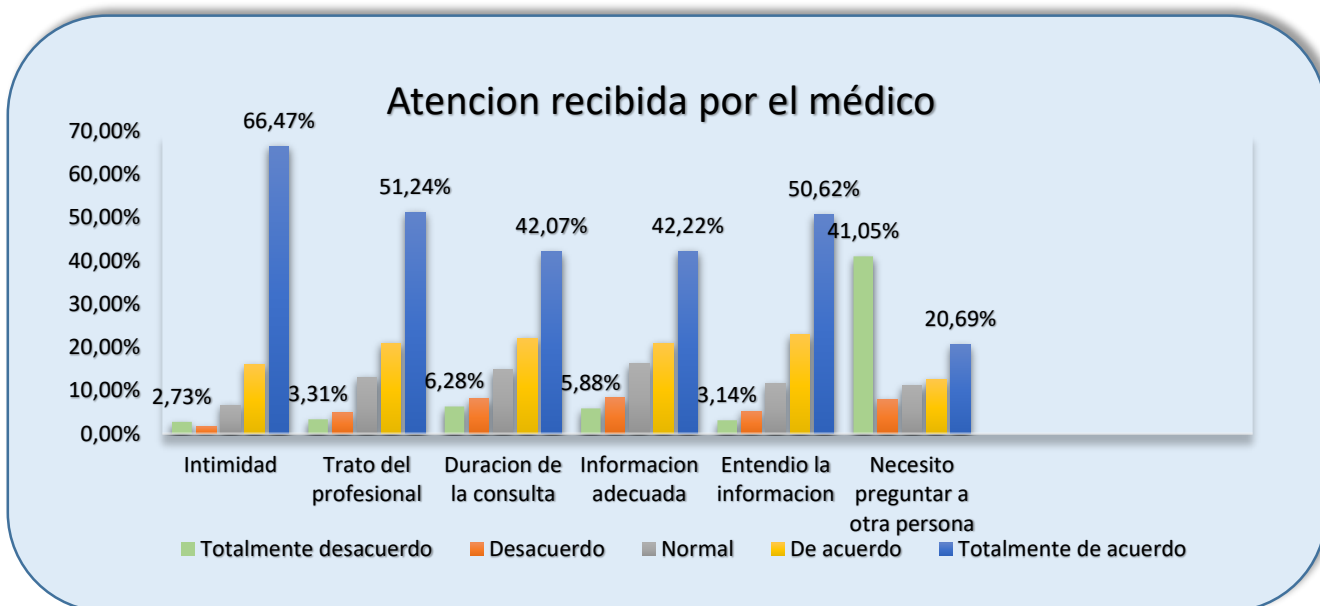
b) Utilización de Consulta de Medicina en el último año

El 63.65% de la población encuestada reconoce no tener ninguna enfermedad crónica pero el 44.90% reconoce la toma de un medicamento a diario, y entre 1 y 4 medicamentos el 85,53% de los encuestados.

El 93% de los encuestados ha utilizado la **consulta del médico** en el último año y de ellos el 60.16% de 1 a 4 veces.

El tiempo medio para conseguir cita con su médico de familia **ha sido inferior a 7 días** en el 45.03% de los encuestados

En lo referente a la atención recibida por parte del profesional médico, el 48.94 % de los encuestados consideran que fue adecuada.

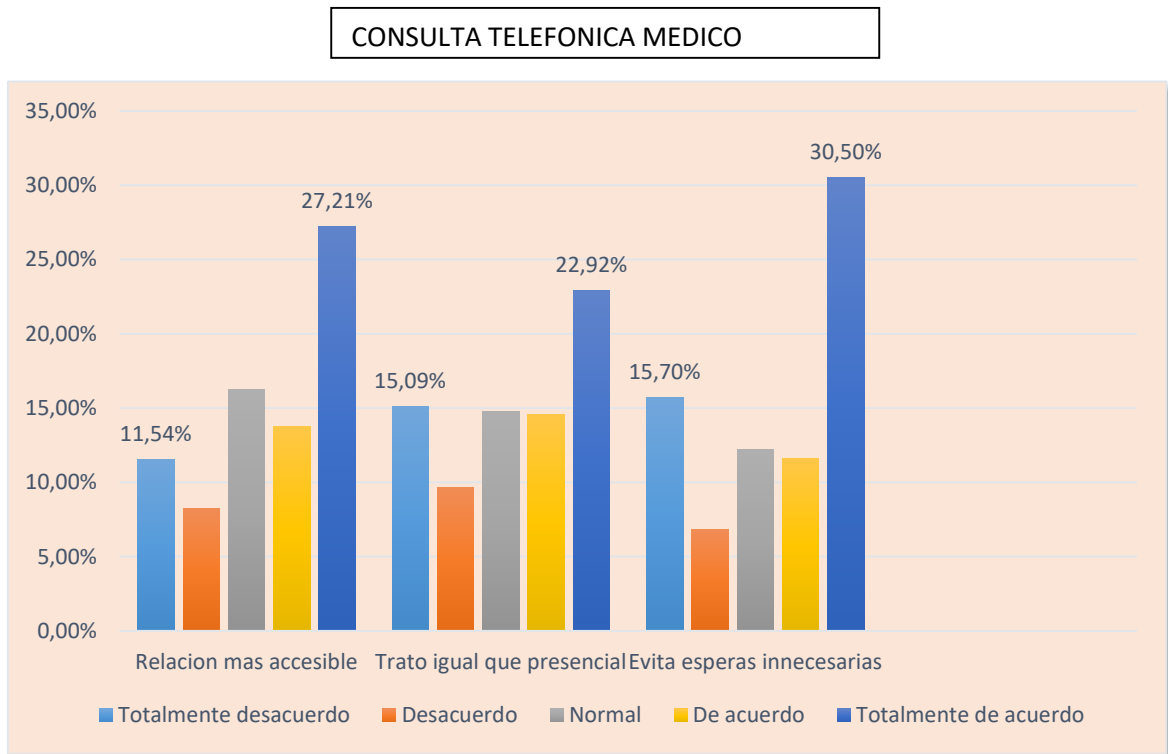


Al 49.01% de los encuestados que visitaron al profesional médico le fueron solicitadas pruebas diagnósticas.

En relación al tiempo trascurrido entre la solicitud de la prueba y la realización de la misma hay un 18.37% de los ciudadanos que están en desacuerdo con el tiempo de espera.

De todas las pruebas solicitadas, el 10.32% ha sido realizada en el Centro de Salud, el 28.8% en el Hospital de referencia y un 14% de los encuestados comentan que las pruebas se las han hecho entre ambos niveles asistenciales.

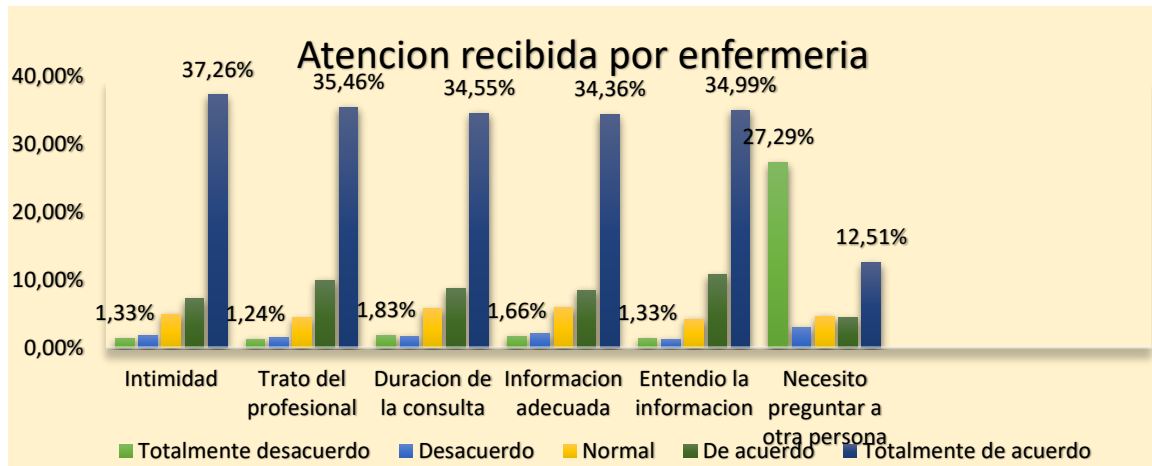
En lo referente a la consulta telefónica del personal médico un 77.06% de los encuestados reconocieron haberla usado



También se ha preguntado sobre la rotación de profesionales, a lo que el 43.91% de los encuestados ha contestado que siempre que ha acudido a su médico de familia estaba su profesional de referencia, mientras que el 39.31% refieren haber cambiado hasta en 5 ocasiones.

c) Utilización de Consulta de Enfermería en el último año

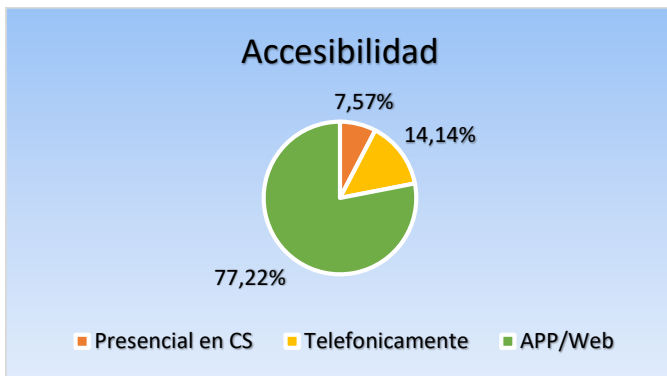
Siguiendo con la Unidad Básica Asistencial hemos preguntado a los encuestados si en el último año han precisado la atención por parte del **profesional de enfermería** a lo que el 52.88% ha contestado que sí. De ellos el 78.69% entre 1 y 4 veces, de los cuales el 82.58% han obtenido cita en menos de 7 días.



La consulta telefónica con enfermería solo se ha utilizado en un 15.95% dando unos resultado similares a la de medicina es decir que la población percibe más accesibilidad, el trato es similar al presencial y evita esperas innecesarias.

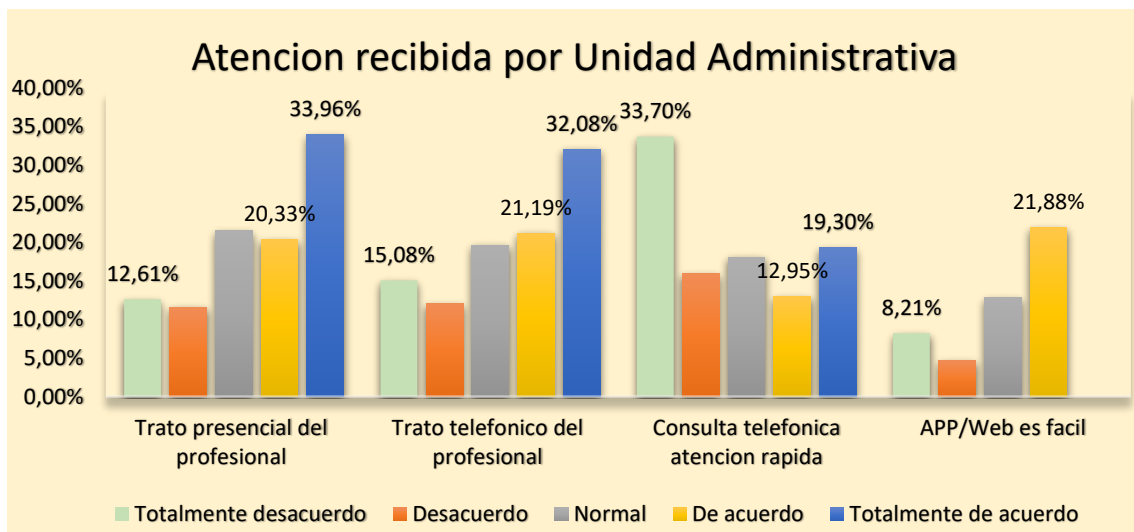
A diferencia de medicina, los usuarios refieren que 1 o ninguna vez se han encontrado con otro profesional de enfermería que no fuera el suyo de referencia en un 74.26% y solo un 4.44% refiere que se ha cambiado en más de 5 ocasiones.

En cuanto al medio que los ciudadanos utilizan para coger cita habitualmente:



d) Atención recibida por la Unidad Administrativa

También hemos preguntado sobre el personal administrativo como parte del Equipo de Atención Primaria.



El 21.88 % han considerado que la APP es de fácil acceso y manejo, pero debemos tener en cuenta que este dato puede estar sesgado ya que el 77.22% de los encuestados utilizan habitualmente esta herramienta.

Tras la encuesta se dejó un campo de aportaciones donde los usuarios han relacionado sus sugerencias

e) Aportaciones de los usuarios

De las 1504 aportaciones cualitativas, que han realizado los usuarios:

- a. En relación a la pregunta sobre la incorporación de otras categorías profesionales al EAP:



- b. En relación a la siguiente pregunta de campo abierto en el que se les decía "Según su criterio, que necesitaría de su centro de salud o consultorio".

- En mejoras de la accesibilidad y profesionalidad del Equipo de Atención Primaria

AREAS DE MEJORA PROPUESTAS POR EL USUARIO	PORCENTAJE
Lista de espera en Atención Primaria	21,01%
Profesionales para cubrir ausencias	17,49%
Mayor accesibilidad telefónica	10,37%
Cualificación de los sanitarios	5,52%
Mejora del trato en el mostrador de cita previa	3,79%
Mayor empatía por parte de los profesionales sanitarios	2,46%
Más resoluntividad por parte de la APP/web con más citas y acceso a más profesionales del EAP	3,26%
Estabilización de profesionales	2,99%
Ampliación horaria con turno de tarde y más horas de consulta	2,86%
Mejores instalaciones	2,33%
Lista de espera en Atención Hospitalaria	2,26%

Destacar que de los usuarios que han solicitado una mayor cualificación de los profesionales que atienden en el EAP, un 32,53 % reclaman que la Enfermera sea Especialista en Enfermería Familiar y Comunitaria

- Propuesta de mejoras en Atención Primaria ofrecidas/sugeridas por los ciudadanos

AREAS DE MEJORA PROPUESTAS POR EL USUARIO	PORCENTAJE
Aumento del tiempo de consulta al pacientes	1,13
Una Atención Primaria más resolutive	1,13
Adecuación de las agendas a la demanda de la población	3.31
Aumento de las actividades comunitarias	1.41
Información sobre actividad enfermería	0,20
Asistencia integral al crónico	0.54
Educación a los pacientes para anular las citas cuando no acudan	0,13
Protección a los profesionales de agresiones	0,07
Información sobre uso racional de servicios	0,07

En resumen:

- Solicitan que se trabaje en la accesibilidad y la mejora de las listas de espera en Atención Primaria. Esto tendría un impacto positivo y disminuiría las urgencias en los PAC y/o Urgencias Hospitalarias.
- Cobertura de las sustituciones de las ausencias de los profesionales.
- Adecuación de puestos según competencias y capacitación de los profesionales sanitarios, teniendo en cuenta su especialización, y no sanitarios.
- Aumento de la motivación de los profesionales.
- Mejora de las habilidades de comunicación con el usuario tanto por parte de la Unidad Administrativa como de los profesionales del Equipo de Atención Primaria.