

El INEI informa

USUARIOS ESPERAN MÁS DE UNA HORA PARA SER ATENDIDOS EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reportó que los usuarios de consulta externa para ser atendidos esperan en promedio 81 minutos desde que llegaron a los establecimientos de salud a nivel nacional.

En los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) el tiempo promedio de espera para ser atendidos es de 114 minutos, en el Seguro Social de Salud (EsSALUD) es de 58 minutos, en Fuerzas Armadas y Policiales es de 50 minutos y en las clínicas esperan 35 minutos.

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud realizada entre los meses de marzo y mayo del presente año, el 60,2% de los usuarios manifestó que el tiempo de espera para ser atendidos es muy prolongado.

Cabe indicar que el 59,9% de los encuestados son mujeres y el 40,1% varones, el grupo de edad atendido con mayor frecuencia es el de 20 a 24 años (21,6%) seguido del de 45 a 49 años (21,4%).

Usuarios esperan hasta 17 días para obtener una consulta médica

A nivel nacional el promedio de días que los usuarios esperan para obtener una cita es de 17 días. Asimismo en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa), el promedio de tiempo es de 12 días, en el Seguro Social de Salud (EsSALUD) es de 19 días, en Fuerzas Armadas y Policiales es de 21 días y en las clínicas 8 días.

Por otro lado, de las personas que obtienen cita para el día que lo solicitan, el 90,4% lo tramitaron en clínicas, el 73,4% en el Ministerio de Salud (MINSa) y el 45,4% en el Seguro Social de Salud del Perú (EsSALUD).

Información recibida por el usuario acerca de su enfermedad y tratamiento

Con relación a la atención que el usuario recibió por parte del personal médico, el 41,4% de los usuarios refirieron que el médico les explicó sobre su enfermedad o problema de salud, y de ellos el 96,5% manifestó haber comprendido la información recibida.

Asimismo, el 77,7% de los encuestados manifestaron que el médico que los atendió le explicó sobre el tratamiento que recibirá, el 73,0% sobre la forma de administración del medicamento, solo el 40,4% refirió haber recibido información sobre los efectos adversos de los medicamentos recetados. Esta pregunta es de alternativas múltiples.

Demora y maltrato en la atención, son los principales problemas que presentan los establecimientos de salud

El 49,3% de los encuestados identificaron como principal problema la demora en la atención de salud, el 34,4% indicó el maltrato en la atención y el 18,1% la falta de medicamentos en las farmacias de los establecimientos de salud.

Otros inconvenientes que tuvieron que afrontar los usuarios fueron el incumplimiento en la programación de citas, cirugías u otros (14,6%), problemas para su atención como asegurado (12,7%), médico o personal no acudió a su turno (9,0%), el seguro no cubre todas las especialidades (3,2%), entre los principales.

70 de cada 100 usuarios están satisfechos con la atención médica recibida

Según el nivel de satisfacción, el 70,1% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la atención que recibieron en el establecimiento de salud, el 21,5% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho.

De las cuatro instituciones que formaron parte de esta investigación estadística, la mayoría de pacientes manifestaron estar satisfechos, siendo mayor el porcentaje de satisfacción de los usuarios que se atendieron en los servicios de las Clínicas (87,1%) y de las Fuerzas Armadas y Policiales (82,7%). De igual manera el Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud) presenta el 68,2% y el Ministerio de Salud (MINSA) 66,3%.

**Agradecemos su publicación
Oficina Técnica de Difusión INEI**