



FUNDACIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE SANITARIO
para la educación, cooperación y desarrollo

Libro Blanco del Transporte Sanitario

*Estudios de Opinión:
Los Profesionales de la Sanidad*

Junio de 2005

Estudio realizado por:



ANALISIS E INVESTIGACION

Colabora:



ISICS

Indice

1. Introducción
2. Características del transporte sanitario
3. La valoración del transporte sanitario concertado
4. Expectativas de la calidad del servicio
5. Formación y equipamiento
6. Los profesionales y técnicos del transporte sanitario
7. Principales conclusiones

Estudio realizado por: Colabora:



Estudios de Opinión:
Los Profesionales de la Sanidad

1. Introducción

El estudio que se presenta a continuación es el resultado de la encuestación realizada entre los profesionales de la sanidad, al objeto de poner de manifiesto sus valoraciones y percepciones en el ámbito del transporte sanitario, así como sus expectativas sobre la calidad del servicio. En el cuadro 1 se recoge la ficha técnica del estudio.

Cuadro 1. Ficha técnica del estudio

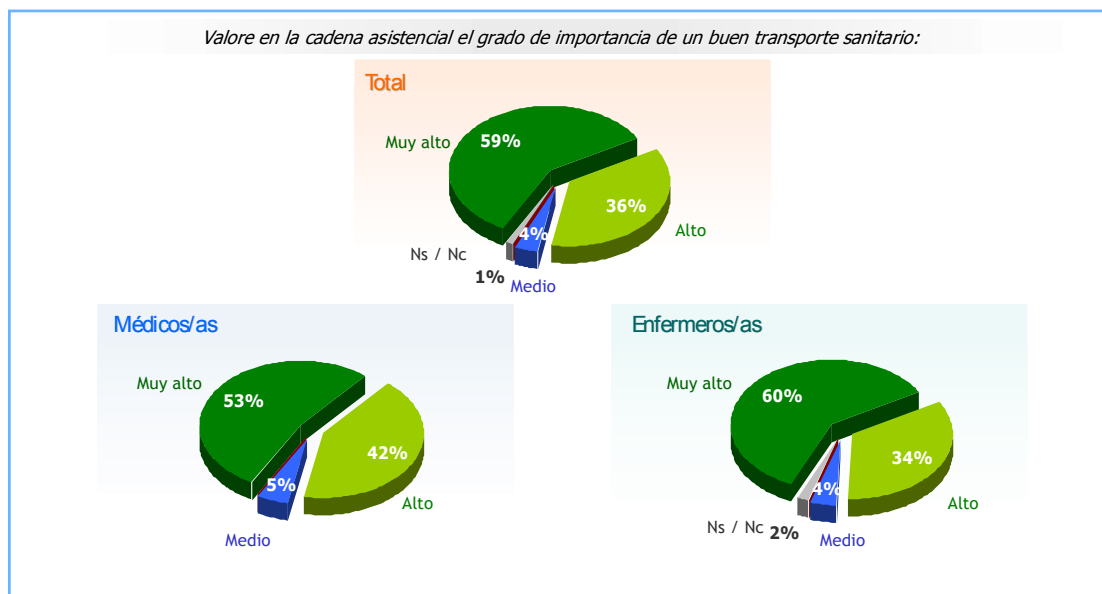
Universo:	Profesionales del mundo sanitario, a nivel nacional
Muestra:	400 casos
Error teórico de muestreo:	Considerando una población infinita, el error sería $\pm 4,99\%$ con $p=q$ y con un Nivel de Confianza del 95%
Distribución muestral:	Asignación de cuotas al colectivo de médicos y enfermeros (100 y 300 casos respectivamente)
Tipo de entrevista:	las entrevistas se han realizado utilizando distintas vías (Personal, Internet y Postal) y con la colaboración del ISICS (Instituto Superior de Investigación para la Calidad Sanitaria), la SEEUE (Sociedad Española de Enfermeras de Urgencias y Emergencias) y SEMVE (Sociedad Española de Medicina de Urgencia y Emergencia)
Control de calidad:	Norma UNE 161001, certificada por AENOR y el Código CCI/Esomar
Trabajo de campo:	Entre Noviembre y Febrero de 2005

Estudio realizado por: Colabora:

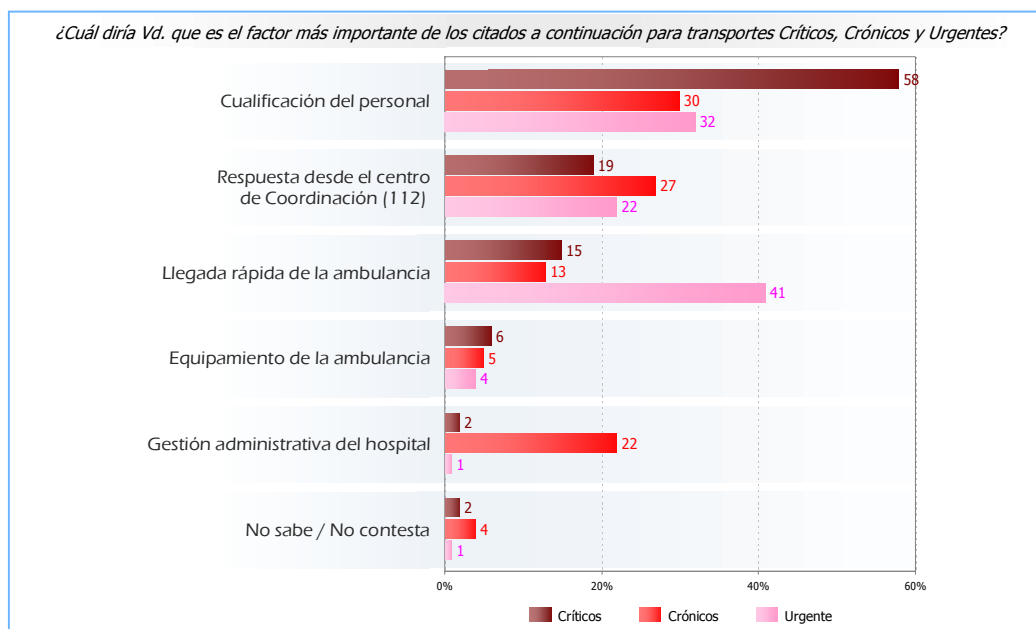
2. Características del Transporte Sanitario

La mayoría de los profesionales considera que el transporte sanitario es muy importante en la cadena asistencial, como podemos ver en el cuadro 2.

Cuadro 2. La importancia del transporte sanitario en la cadena asistencial



Cuadro 3. Importancia de los factores según el tipo de transporte

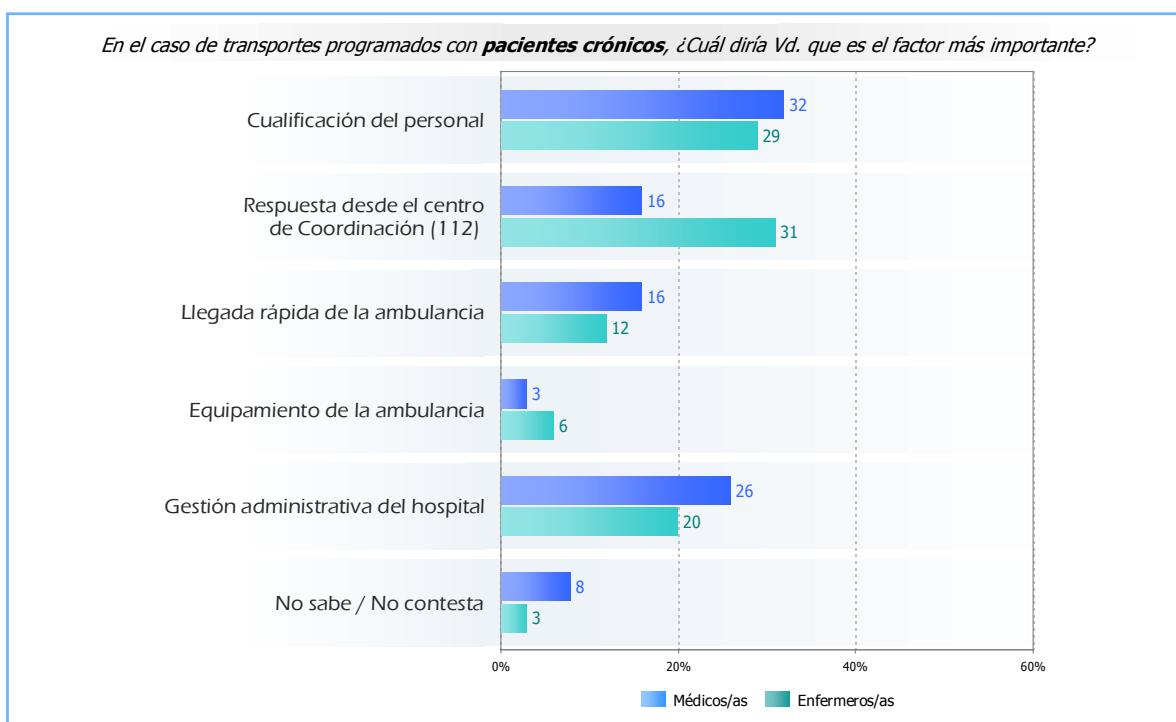


Estudio realizado por: Colabora:

Los factores que mayor incidencia tienen en el transporte están en función del tipo de transporte sanitario que se realiza, según nos muestra el cuadro 3:

- La cualificación del personal es el factor más importante en el transporte de enfermos críticos y crónicos.
- Y la rapidez de la ambulancia es el factor más determinante en el transporte urgente. Sin embargo para la población el factor que tiene más importancia es la capacidad del personal¹.

Cuadro 4. Grado de importancia de los factores en el transporte de pacientes crónicos según tipologías de profesionales



¹ Según el estudio de opinión realizado a la Población

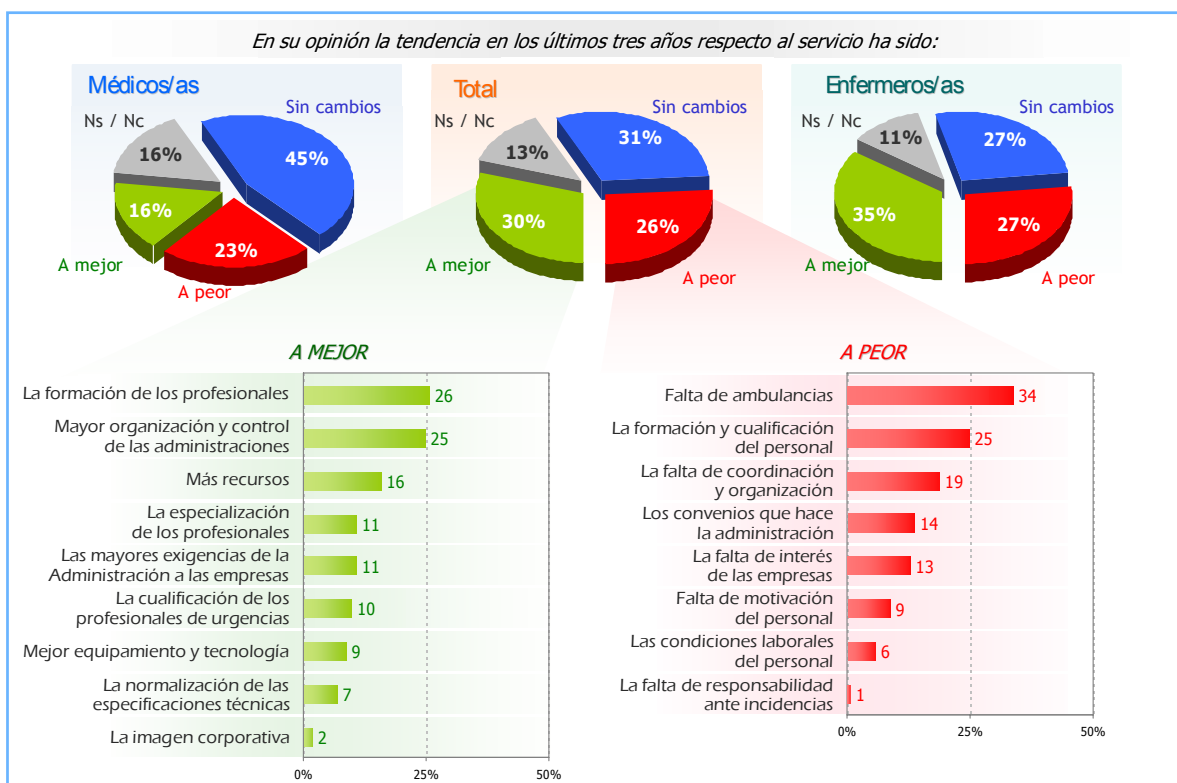
Estudio realizado por: Colabora:

Para los médicos el factor más importante es la cualificación del personal en la línea con lo que piensa la población, mientras que para los enfermeros es la respuesta del Centro de Coordinación.

3. Valoración del Transporte Sanitario Concertado

Para los profesionales, no hay una postura mayoritaria sobre la evolución del sector en los últimos años ya que aproximadamente el 30% piensa que ha mejorado, el 31% que se ha mantenido sin cambios y el 27% que ha empeorado. Sin embargo, en el colectivo de enfermeros se tiene una apreciación más positiva de la evolución del servicio en el sector, como podemos ver en el cuadro 5.

Cuadro 5. La evolución del sector



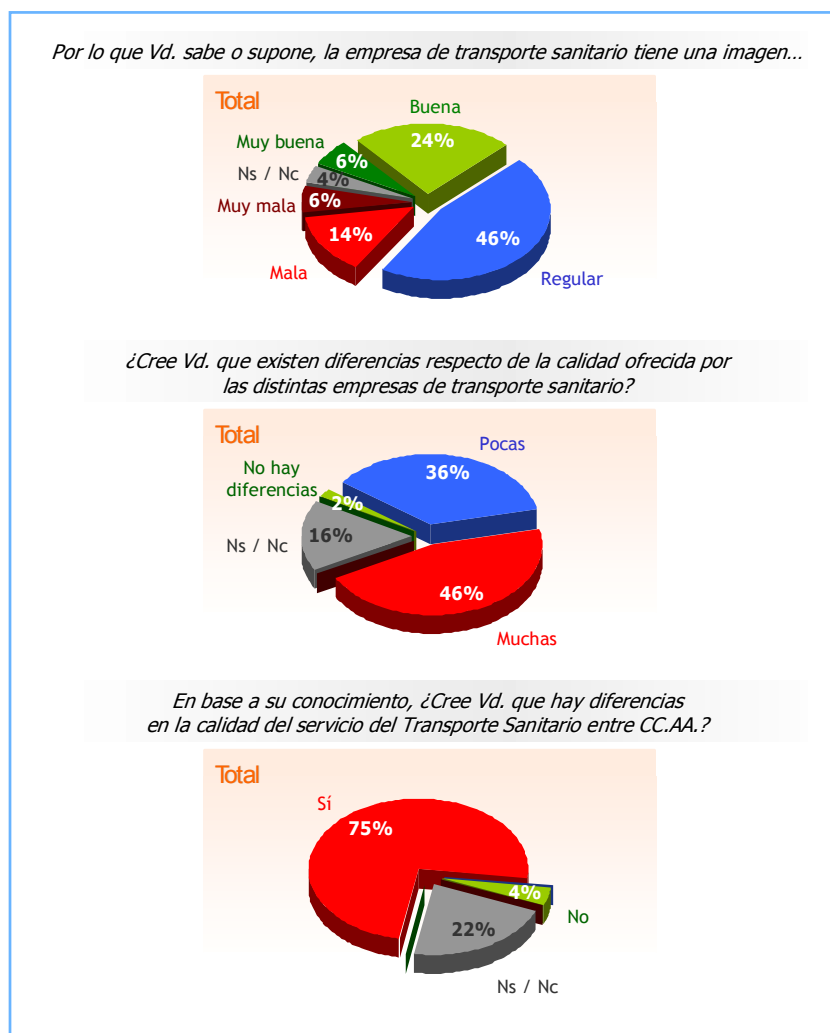
Estudio realizado por: Colabora:

Hay tres causas que justifican la tendencia del sector, ya sea en un sentido u otro:

- Positiva: la formación y la mayor organización del sector.
- Negativa: la falta de formación y de ambulancias.

En cuanto a la imagen de las empresas de transporte sanitario, el 30% de los profesionales consideran que tiene buena imagen y 19% que es mala / muy mala. En esta posición está incidiendo la experiencia de los profesionales con distintas empresas y/o en distintas Comunidades, ya que la mayoría cree que hay muchas diferencias según empresas y CC.AA., como nos muestra el cuadro 6.

Cuadro 6. Imagen y calidad de las empresas



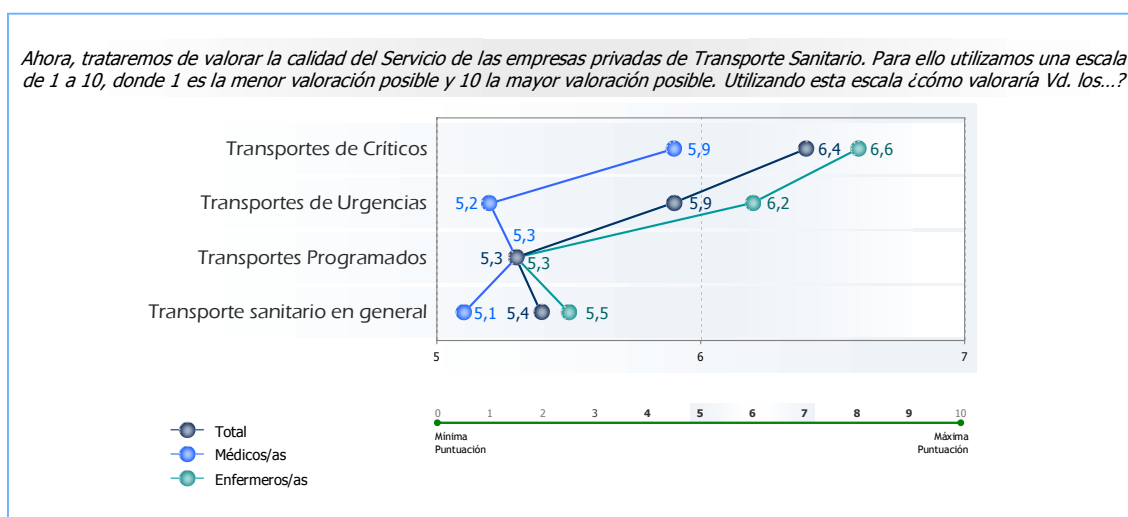
Estudio realizado por: Colabora:

Según los resultados del cuadro 7, los profesionales dan un aprobado a la calidad del servicio de las empresas concertadas de transporte sanitario:

- La mejor valoración corresponde al transporte de críticos (6,4).
- Y la valoración más baja al transporte programado (5,3).

Estas valoraciones están muy por debajo del notable que le daba la población, como cabía esperar.

Cuadro 7. Valoración del transporte sanitario

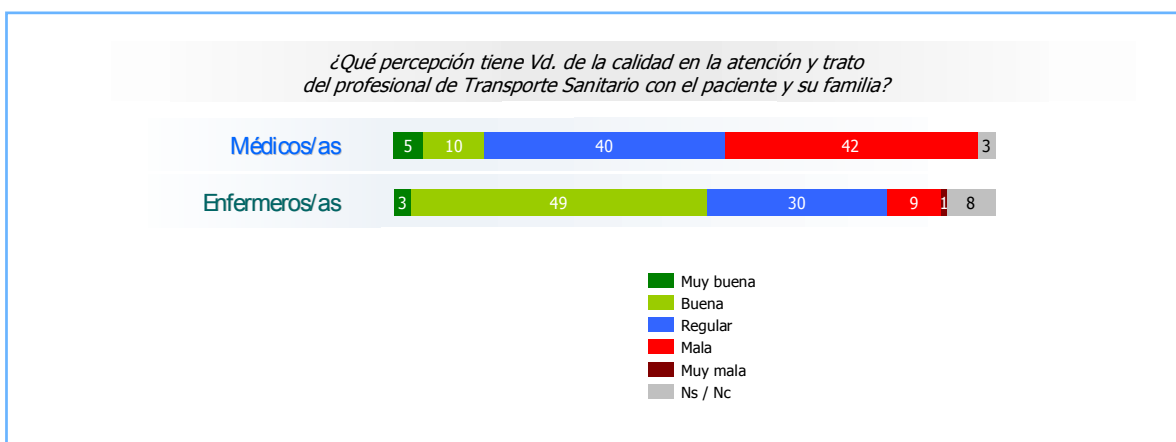


Si consideramos la calidad en la atención y trato del profesional del transporte sanitario al paciente y su familia, como muestra el cuadro 8, los enfermeros tienden a valorar mejor la calidad del servicio, que los médicos, aunque sus valoraciones no lleguen al notable que le dan los usuarios de transporte sanitario (por encima de 8,0 en un escala de 1 a 10)²

² Según el estudio de opinión realizado a la Población

Estudio realizado por: Colabora:

Cuadro 8. Atención y trato al paciente y familiares



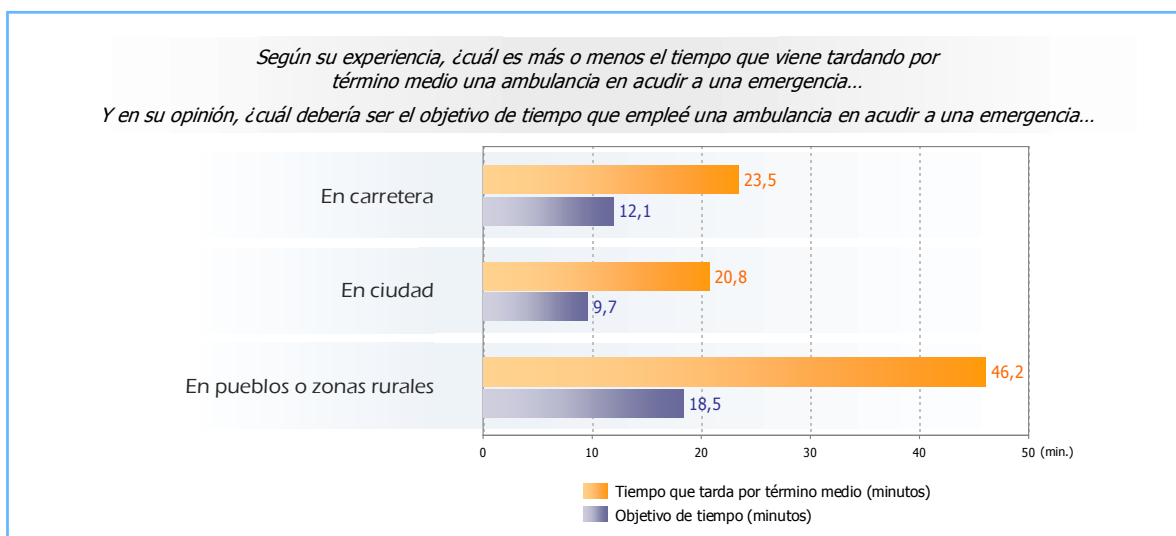
4. Las expectativas del servicio

En el cuadro 9 podemos ver como para los profesionales sanitarios hay todavía una diferencia significativa entre los tiempos que está empleando una ambulancia en acudir a una urgencia y lo que debería tardar, como objetivo a conseguir:

- Las mayores diferencias se dan en las emergencias en zonas rurales (la diferencia entre objetivo y realidad es de 28 minutos de media).
- Y las menores diferencias están en las urgencias en ciudad y carretera (la diferencia entre objetivo y realidad está entorno a 11 minutos de media)

Estudio realizado por: Colabora:

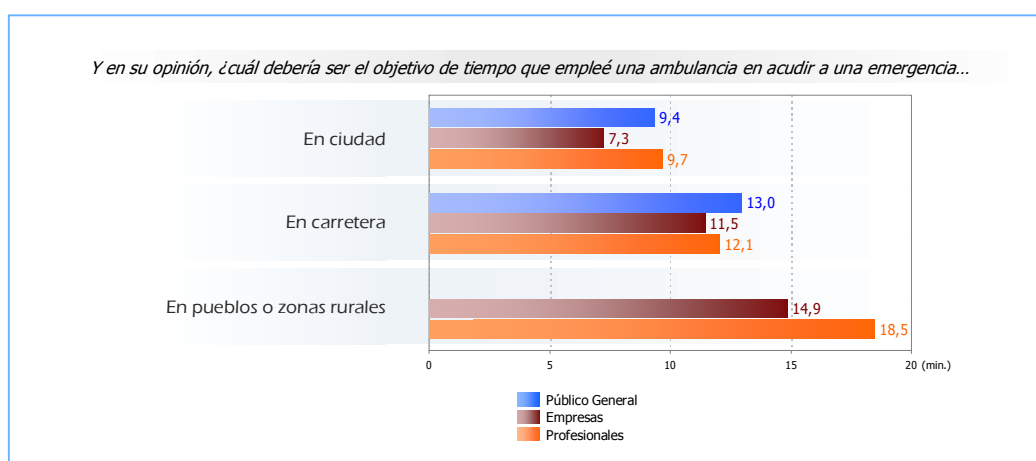
Cuadro 9. Tiempos de espera reales y deseables



Si comparamos las expectativas de los profesionales, con las del público y las de las empresas de transporte sanitario³, podemos ver que son estas últimas los más exigentes con el objetivo de tiempo a emplear en las urgencias.

Los resultados de la comparación los podemos ver en el cuadro 10.

Cuadro 10. Comparativa de objetivos de tiempo de espera



³ Según estudio de opinión en población y en empresas del sector

Estudio realizado por: Colabora:

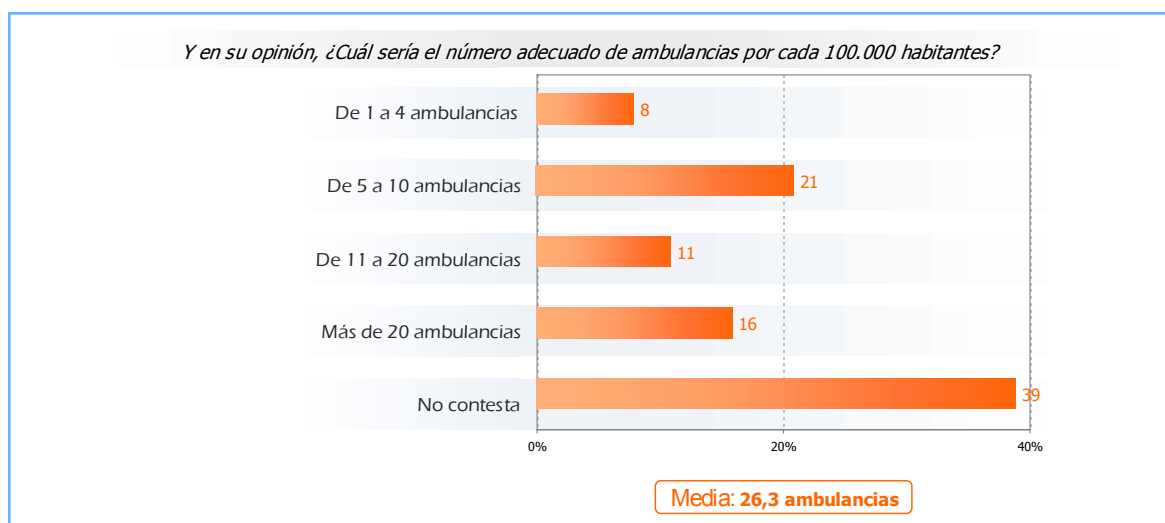
La situación que hemos visto de necesidad de mejorar los tiempos de asistencia está muy directamente relacionada con el número de ambulancias que serían necesarias para dar el servicio adecuado.

Y en este sentido, los profesionales ponen de manifiesto una importante falta de ambulancias en España, según se recoge en el cuadro 11:

- Según el Ministerio de Fomento, en España hay una media de 18 ambulancias por cada 100.000 habitantes.
- Y los profesionales piensan que harían falta una media de 26 ambulancias por cada 100.000 habitantes.

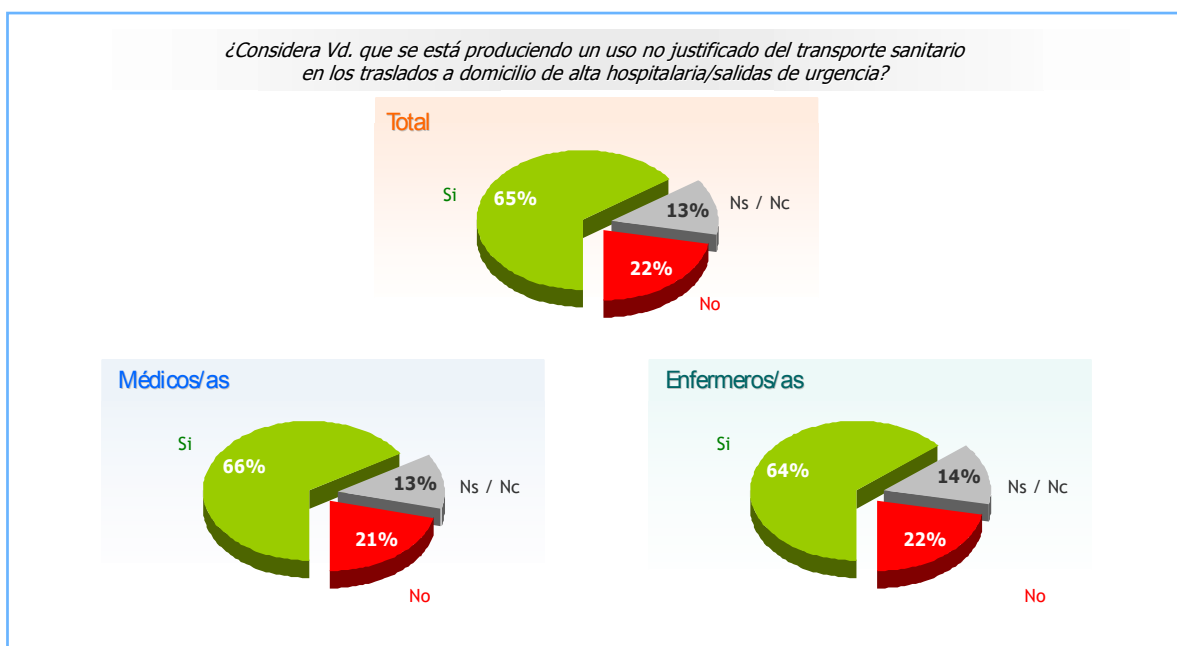
Esto en la práctica supondría pasar de un parque de 8.000 ambulancias a un parque de cerca de 11.350 ambulancias.

Cuadro 11. El número de ambulancias necesario



Si consideramos la utilización del transporte sanitario en los traslados a domicilio de los pacientes, los profesionales consideran mayoritariamente que se está realizando un uso no justificado del mismo, como pone de manifiesto los resultados del cuadro 12.

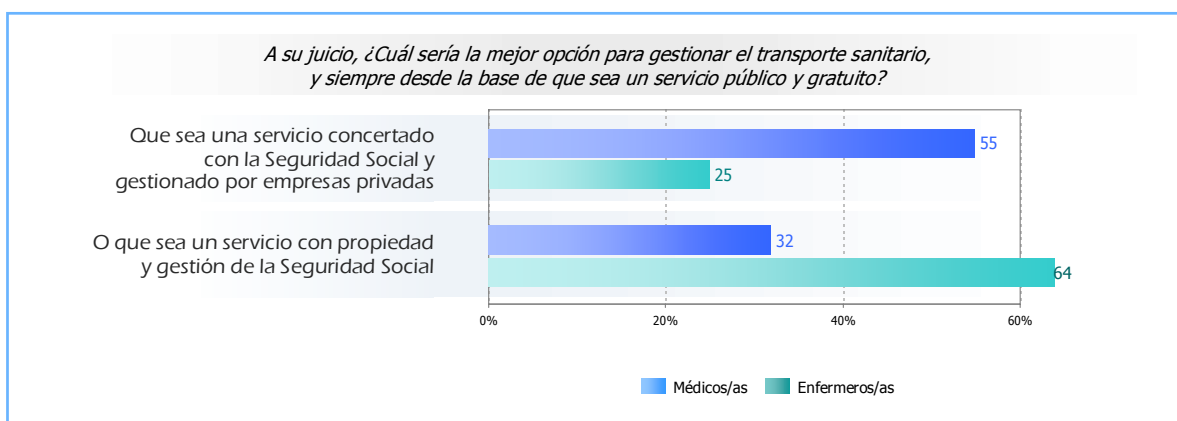
Cuadro 12. El uso del transporte sanitario



Al considerar el modelo de gestión del transporte sanitario, el punto de vista de médicos y enfermeros es totalmente contrapuesto, como podemos ver en el cuadro 13:

- Los médicos, consideran mayoritariamente como mejor opción, que sea un servicio concertado pero gestionado por las empresas privadas.
- Y en sentido contrario los enfermeros creen que es mejor que sea un servicio con propiedad y gestión de la Seguridad Social (o Servicios de Salud)

Cuadro 13. El modelo de gestión del transporte sanitario



Estudio realizado por: Colabora:

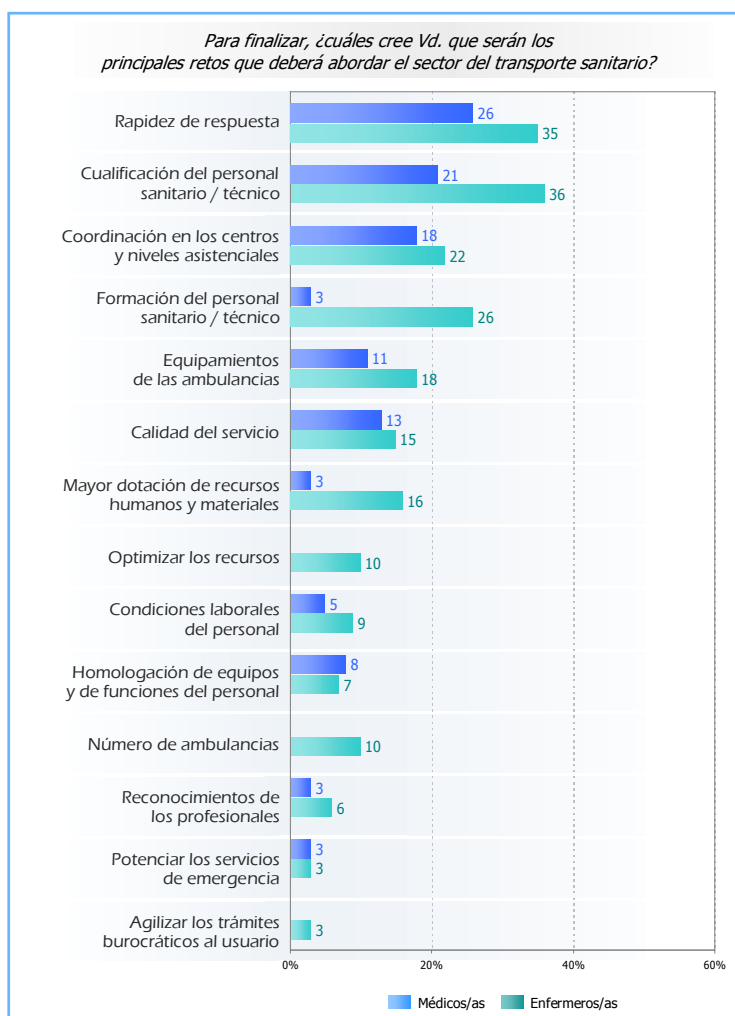
Los profesionales de la sanidad coinciden en su percepción de los principales retos que tiene que abordar el sector, aunque con distintas prioridades:

- Para los médicos lo más importante sería la rapidez de respuesta de las ambulancias y la cualificación del personal sanitario y técnico.
- Y para los enfermeros lo prioritario sería la cualificación del personal y la rapidez de respuesta.

Y para médicos y enfermeros habrá que mejorar la coordinación entre los centros y los distintos niveles asistenciales.

Los resultados se muestran en el cuadro 14.

Cuadro 14. Los retos del sector



Estudio realizado por: Colabora:

Para los enfermeros hay otras tres cuestiones que tienen importancia como factores a mejorar en el sector:

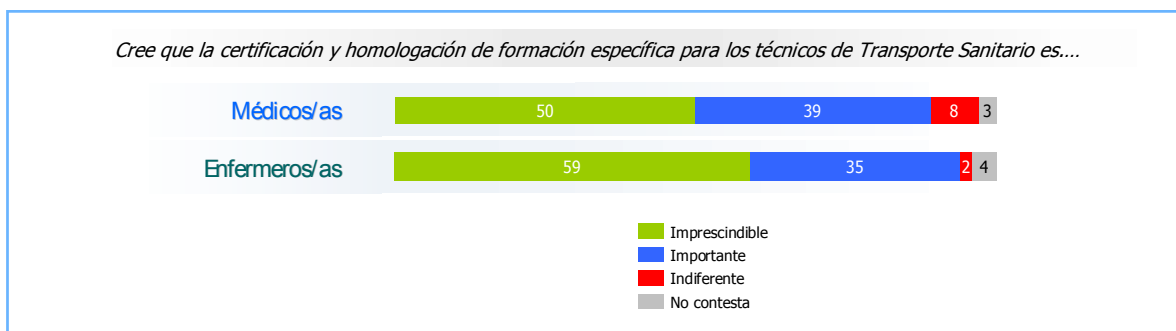
- El equipamiento de las ambulancias
- La dotación de recursos humanos y materiales
- Y la calidad del servicio prestado

5. Formación y Equipamiento

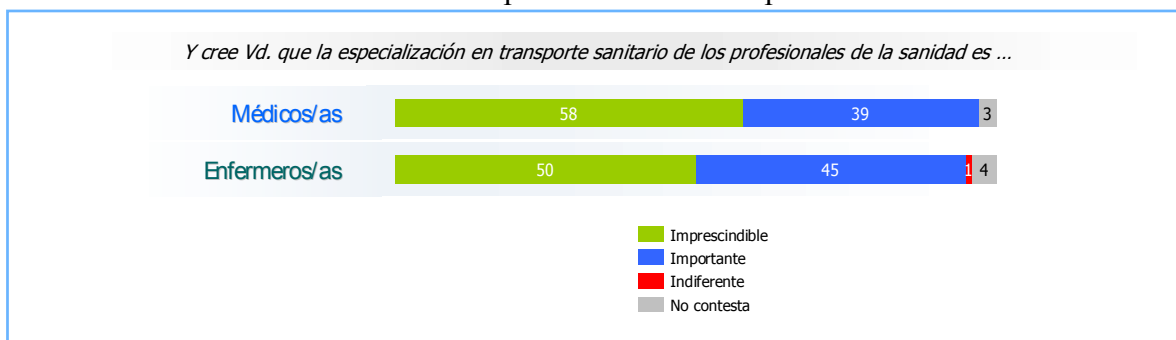
Como ya hemos visto los profesionales consideran que la cualificación y formación del personal como una asignatura pendiente del sector. Y en este sentido consideran mayoritariamente como imprescindible, según podemos ver en los cuadros 15 y 16:

- Una formación homologada y certificada para los técnicos de transporte sanitario.
- Y una especialización del personal sanitario (médicos y enfermeros) que trabajan en el transporte sanitario.

Cuadro 15. La necesidad de formación certificada y homologada

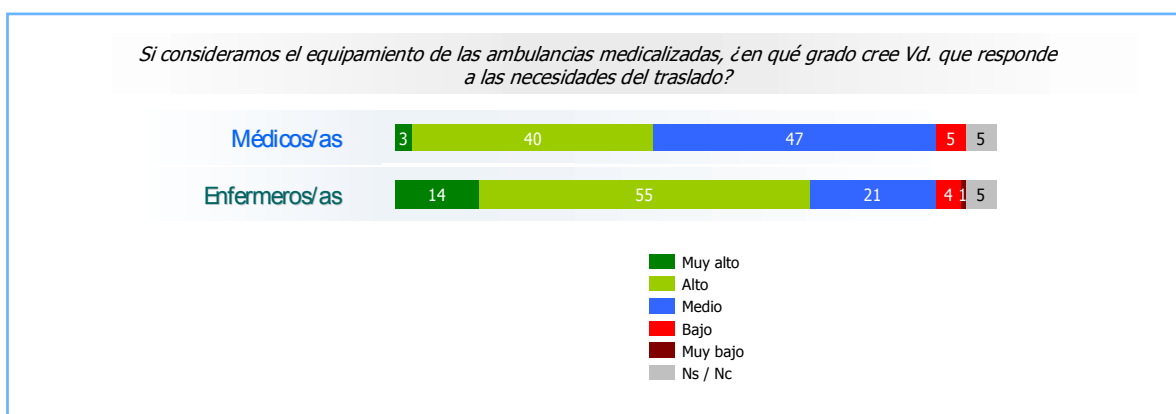


Cuadro 16. La especialización de los profesionales

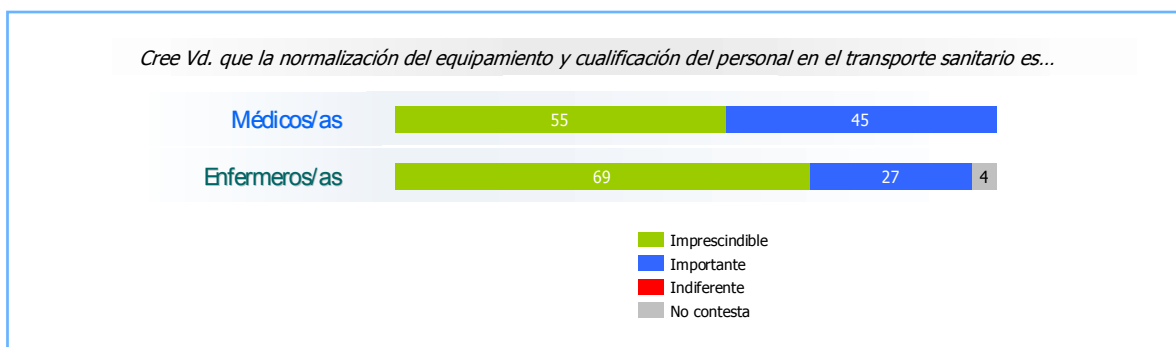


Los cuadros 17 y 18 ponen de manifiesto que la mayoría de los profesionales creen que las ambulancias medicalizadas están suficientemente equipadas, sin embargo, también creen que los requisitos de equipamiento y cualificación del personal deben estar normalizados o estandarizados, a nivel nacional.

Cuadro 17. El equipamiento de las ambulancias medicalizadas



Cuadro 18. Equipamiento y cualificación



Como se puede ver en el análisis técnico de los concursos de la Administración, las diferentes Comunidades Autónomas, establecen requisitos distintos, tanto a nivel del equipamiento de las ambulancias, como de la formación y cualificación del personal sanitario⁴.

⁴ Ver el apartado sobre el análisis de los concursos públicos

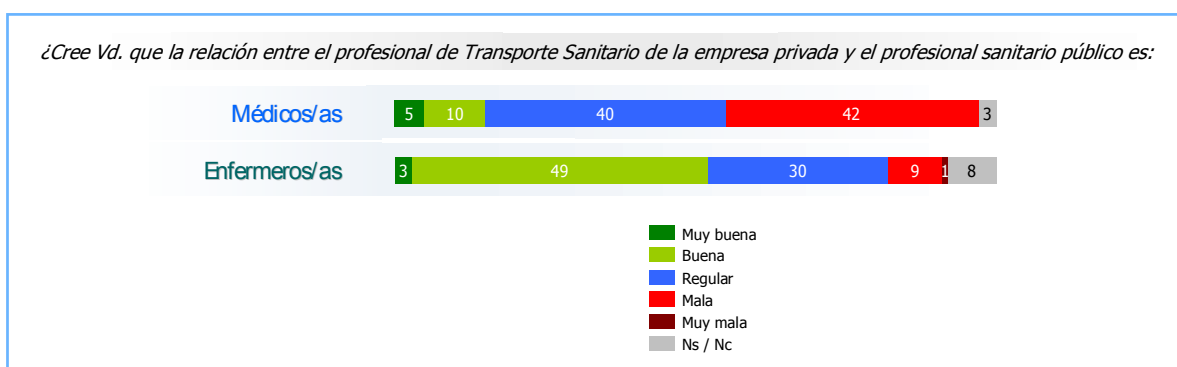
6. Los profesionales y técnicos del transporte sanitario

Los cuadros 19 y 20 recogen distintos aspectos de la relación entre profesionales y técnicos.

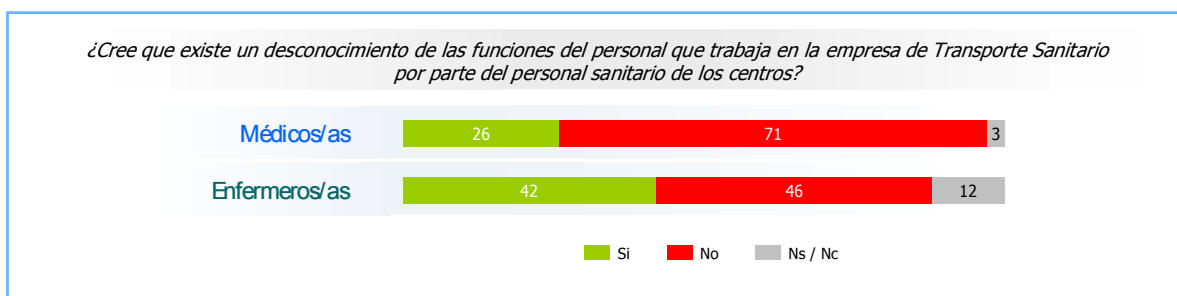
Para los profesionales sanitarios (sobre todo para los médicos) hay margen de mejora en la relación entre el personal de las empresas concertadas y el personal que trabaja para la Administración.

Además, se reconoce que existe un desconocimiento mayoritario por parte del personal sanitario de los Centros de las funciones del personal de las empresas de transporte concertadas.

Cuadro 19. La relación entre el personal



Cuadro 20. El conocimiento de las funciones de los Técnicos



Estudio realizado por: Colabora:

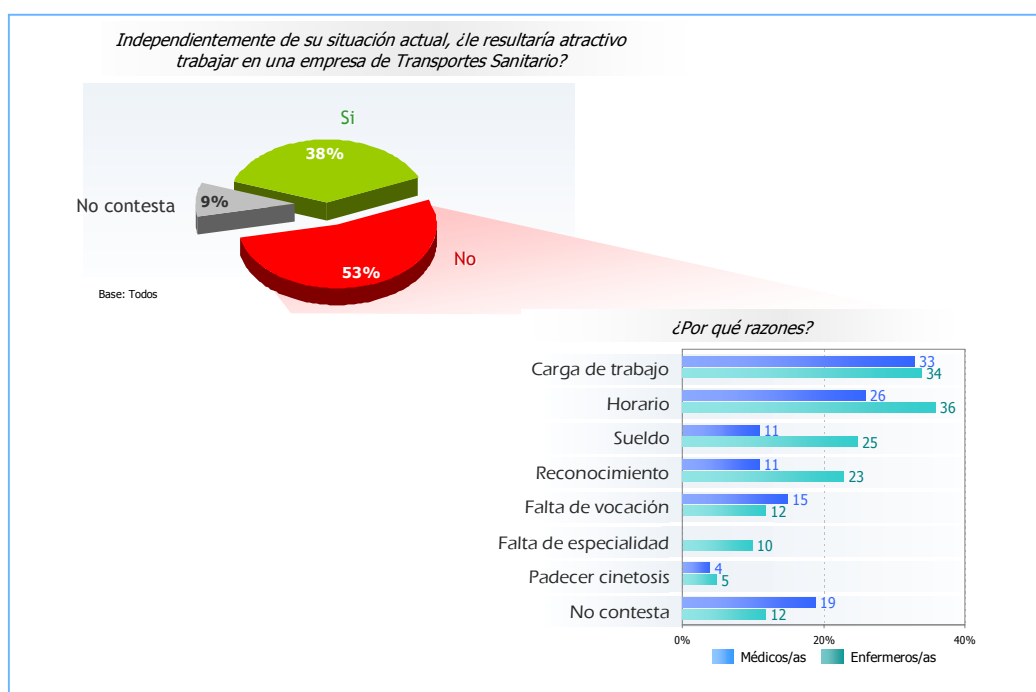
Para la mayoría de los profesionales sanitarios la alternativa de trabajar en una empresa de transporte sanitario no resulta atractiva, y sobre todo para los médicos.

Los profesionales justifican esta falta de interés:

- Por suponer mucho trabajo (carga de trabajo y horarios)
- Y por falta de remuneración y reconocimiento⁵.

En el cuadro 21 podemos ver los resultados a las preguntas planteadas.

Cuadro 21. El atractivo de trabajar en la empresa privada



Para los enfermeros, el factor sueldo tiene más peso que para los médicos.

⁵ Las diferencias entre las retribuciones en el sector público y el privado se ponen de manifiesto en el capítulo dedicado al análisis económico del sector.

7. Principales Conclusiones

- El transporte sanitario es muy importante en la cadena asistencial:
 - En el transporte de críticos y crónicos, la cualificación del personal resulta determinante.
 - Y en el transporte urgente, la rapidez de la ambulancia es el factor más crítico.
- El servicio no ha mejorado suficientemente en los últimos años por dos razones:
 - La falta de formación.
 - Y la falta de ambulancias.
- Los profesionales dan un aprobado alto a la calidad del servicio de las empresas concertadas, aunque:
 - Los tiempos de repuesta de las ambulancias están todavía lejos de lo deseable, sobre todo en las zonas rurales.
 - El número de ambulancias resulta insuficiente para dar el servicio adecuado.
 - Y hay falta de normalización en formación y equipamiento.
- Los profesionales mantienen posturas distintas sobre el modelo de gestión del transporte sanitario:
 - Los médicos son más partidarios de un servicio concertado y gestionado por las empresas.
 - Y los enfermeros de un servicio con propiedad y gestión de la Seguridad Social.

Estudio realizado por: Colabora:

- Para los profesionales de la sanidad el **trabajo en las empresas** de transporte no resulta **atractivo**:
 - Por el **exceso de trabajo**.
 - Y la **falta de remuneración y reconocimiento**.

- Los **principales retos** que debe abordar el sector son:
 - La **rapidez de respuesta** de las ambulancias.
 - La **cualificación y formación** del personal sanitario y técnico.
 - Y la **coordinación en los centros** y niveles asistenciales.